



## 申訴專員公署

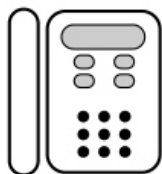
二〇一五 / 一六報告年度第五期

〔二〇一六年一月二十八日〕



### 二〇一五年工作簡報

申訴專員準備了申訴專員公署於二〇一五年（一月至十二月）的工作簡報，詳情參閱**附件一**。



### 查詢

如有查詢，請與高級行政主任（外務）陳錫霞女士聯絡（電話：2629 0565；電郵：[kathleenchan@ombudsman.hk](mailto:kathleenchan@ombudsman.hk)）。

申訴專員公署

二〇一六年一月二十八日

## 申訴專員公署

### 二〇一五年工作簡報

申訴專員公署於二〇一五年接到共 12,991 宗查詢及 5,346 宗投訴，數目與上年相若。

2. 根據投訴人所提出的指稱作統計，相關政府部門／公營機構引致市民投訴的三大原因如下：

- 出錯、意見／決定錯誤 (31.8%)
- 監管不力 (16.1%)
- 延誤／沒有採取行動 (15.5%)

上述最常見的三個原因與上年一樣，只是百分比稍有不同。

3. 本署收到而可以受理的投訴，會視乎個案的性質及複雜性，以查訊、調解及全面調查的方式處理。

4. 在二〇一五年初，公署檢討並修訂了處理投訴工作的分類方法。以往，公署把所有不在公署職權範圍、受《申訴專員條例》（「《條例》」）所限不得調查、由投訴人撤回，或基於各種原因，例如個案已進入法律程序或有其他法定上訴渠道等，以致公署須中止處理或不予繼續處理的個案，都歸類為「無法跟進處理」。鑑於這些個案其實均經過公署人員仔細評審之後才終結的，故此公署把個案歸類為「已評審並終結」。此外，對於一些因為缺乏表面證據而不予繼續處理的個案，實際上公署已全面審研投訴人所提供的資料，以及向他們解釋公署的結論及理據；由於這些個案都是經過查訊方式處理及終結的，因此公署將之歸類為「查訊後終結」。

5. 按新分類方法作統計，公署在二〇一四年及二〇一五年已處理的投訴數字詳列**附表**。

6. 在二〇一五年，在已跟進並終結的 3,166 宗投訴個案當中，經查訊後終結的佔 88.1%，經全面調查後終結的佔 7.5%，而以調解方式跟進並完成的則佔 4.3%，情況與上年相若。

7. 若投訴不涉及或只是輕微涉及部門／機構的行政失當，公署會繼續致力推廣以調解方式處理投訴，讓個案能得到更快捷、更直接的圓滿解決。至於涉及重大行政失當的投訴個案，本署會秉持一貫原則展開全面調查，尋找部門／機構不足的地方，並給予改善建議。

8. 除了處理市民的投訴個案外，本署經常就社會上受到市民關注的議題進行「主動調查」。在二〇一五年，公署完成並公布了下列九項主動調查：

- (1) 對公營房屋現有租戶居住資格的審查和監察機制
- (2) 「免入息審查貸款計劃」之審批申請及追討欠款程序
- (3) 教育局拒絕提供教師註冊資料的問題
- (4) 環保雪種的安全規管
- (5) 差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管
- (6) 政府對新界村屋的消防安全措施的規管
- (7) 水務署處理私人水管滲漏的機制
- (8) 政府對「認可殯葬區」的管理
- (9) 公屋輪候時間的計算方法及資訊發放

9. 一如過往，公署會將主動調查報告摘要上載公署網頁，並挑選關乎廣泛公眾利益的主動調查在新聞發布會公布。公署會繼續留意值得關注的課題，以決定調查的方向。

**申訴專員公署**

**二〇一六年一月**

## 個案數字

	2014年 <sup>1</sup>	2015年 <sup>1</sup>
查詢	12,290	12,991
投訴		
(a) 須處理的投訴	6,525	6,471
- 接到的投訴	5,367	5,346
- 由上年度轉入	1,158	1,125
(b) 已完成的投訴	5,400	5,453
已跟進並終結	2,978	3,166
- 查訊後終結 <sup>2</sup>	2,507	2,789
- 全面調查後終結 <sup>3</sup>	345	238
- 調解後終結 <sup>4</sup>	126	139
已評審並終結 <sup>5</sup>	2,422	2,287
(c) 已完成的投訴的百分比 = (b) / (a)	82.8%	84.3%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	1,125	1,018
已完成的主動調查數目	7	9

註1. 自1月1日至12月31日。

註2. 根據《條例》第11A條跟進，屬一般性質的個案。

註3. 根據《條例》第12條跟進，屬複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註4. 根據《條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

註5. 不在公署職權範圍、受《條例》所限不得調查或投訴人只是表達意見等。