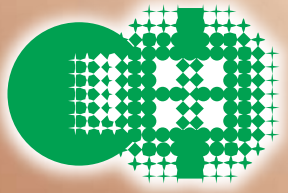


“洞悉  
真相”





“真相一旦查明之后，

大家都会恍然大悟；

问题的关键在于致力查出真相。”

两个圆圈一样大小

# 香港申诉专员年报撮要

二零一零年六月

## 工作表现及调查结果

### 处理查询及投诉

图表1

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		直接向本署提出的投诉*	包括副本送本署的投诉
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419
2008/09	14,005	5,386	5,945
2009/10	13,789	4,803	5,329

\* 数字不包括「副本送本署的投诉」。

在本年度，本署接到共13,789宗查询及4,803宗投诉。连同970宗由上年度转入的个案及96宗「重新查讯」的个案，我们在本年度需要处理的投诉共5,869宗。

市民就同类主题集体提出投诉的趋势持续。本署接到的同类主题投诉共393宗（上年度则有853宗）。「迷你债券」事件仍是引发同类主题投诉的主要原因，导致267宗投诉。其他回响较小的事件包括一名被控严重行为不当的外籍家庭佣工被法庭裁定无罪获释，以及房屋署的区域调迁计划。

电子邮件仍是最多人采用的投诉方式，而以本署印备的预付邮资投诉表格提出的投诉则大幅减少，由上年度的1,300宗（24.1%）下降至本年度的863宗（18.0%）。

亲临本署投诉的市民在近三年持续增加：二零零七／零八年度为251宗（5.0%），上年度为370宗（6.9%），而本年度则有413宗（8.6%）。同样，电话投诉在三年间亦有增加，分别为288宗（5.8%）、375宗（7.0%）及531宗（11.0%）。这两种投诉方式均会由本署人员直接与投诉人接触。

图表2

投诉方式					
方式	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
亲临本署	231	412	251	370	413
书面 —					
投诉表格	613	586	486	1,300	863
信件（邮寄）	1,303	1,002	1,829	936	870
传真	863	836	753	890	764
电子邮件	902	2,461	1,380	1,515	1,362
电话	354	309	288	375	531
总计	<b>4,266</b>	<b>5,606</b>	<b>4,987</b>	<b>5,386</b>	<b>4,803</b>

注：自2006/07年度起，数字不包括「副本送本署的投诉」。

### 查讯的结果

本署经全面调查后终结了126宗投诉，其中75宗（占59.5%）是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」，而去年则占65%（不包括同类主题投诉）。

图表3

经全面调查后终结的投诉个案结果		
结果	投诉数目	百分比
成立	32	25.4%
部分成立	38	30.1%
投诉不成立，但机构另有失当之处	5	4.0%
不成立	51	40.5%
总计	<b>126</b>	<b>100%</b>

### 主动调查

我们完成了七项主动调查及八项主动调查审研工作。截至本年度末为止，另有六项主动调查仍在进行。

图表4

在2009/10年度完成的主动调查报告	
日期	调查事项
2009年5月27日	公开考试试卷的编制
2009年6月2日	处理转移及保留车辆登记号码申请的机制
2009年8月24日	房屋署处理涉及索偿的投诉
2009年8月24日	升降机安全的规管制度
2009年10月23日	社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉
2010年1月22日	当局如何核实使用政府资助的医疗服务的资格
2010年1月22日	政府推行《公开资料守则》的成效

### 建议

在查讯终结时，如有需要，我们会提出建议及意见，以便涉事机构改善行政工作。本署完成126宗全面调查个案后，提出了共141项建议，大部分都是基于结论为成立、部分成立，又或投诉不成立，但有关机构另有失当之处的投诉个案。除了经全面调查投诉后提出建议外，本署亦就七项主动调查提出了62项建议，合共有203项。截至目前为止，当中有195项（占96.1%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，尚在考虑的则有六项（占3.0%）。有两项建议随后已撤回：其中一项是基于获本署接纳的实际理由，另一项则因为情况有变。

### 服务承诺

图表5

(a) 发出认收函件/初步评审的处理时间			
年度	处理时间		
	5个工作天内 (目标:80%)	6至10个工作天 (目标:20%)	超过10个工作天
2009/10	99.89%	0.11%	0.00%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间			
年度	处理时间		
	10个工作天内 (目标:70%)	11至15个工作天 (目标:30%)	超过15个工作天
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%

(c) 其他已终结的个案的处理时间

年度	处理时间		
	少于3个月 (目标:60%)	3至6个月 (目标:40%)	超过6个月
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%

### 成效及困难

#### 提高公共行政的质素

被投诉机构在本署转介有关的投诉要求回应时，往往会主动推行改善措施。这种积极的态度值得嘉许。有关的改善措施有助提高服务质素及运作效率，同时更妥善地处理查询及投诉。简言之，可促进更有效的服务及更开明的公共行政。

#### 《公开资料守则》

我们接到共43宗涉及《守则》的投诉，较上年度的24宗大幅增加。因应本署于年内进行的主动调查，政制及内地事务局已推出一系列措施，加强宣传，提高各部门对《守则》的认识及相关人员的培训。

#### 处理行政体制上的问题

进行调查期间，我们会找出因行政体制有流弊或较为概括的问题而导致的不足之处，并要求所涉机构或决策局的首长注意。如有充分理据，我们甚至会促请政府总部关注，或展开主动调查。

#### 「各家自扫门前雪」心态

有些部门往往为本身的角色和职责作狭义的诠释。他们未能或甚至拒绝视本身为政府整体的一部分，导致部门对某些问题袖手旁观，或各部门之间缺乏协调。在本署于年内完成的一项主动调查，我们发现房屋署把涉及索偿的投诉只当作应由保险公司处理的事情，而忽略了本身有责任查究问题的根源及改善服务。

我们亦曾处理一宗个案，发现地政总署及屋宇署对新界违例建筑工程采取执法行动的职责分工，在于有关工程是否被视为「正进行的工程」。在这种情况下，假如抱着「各家自扫门前雪」的心态，便很容易导致两个部门对这类违例工程都坐视不理。本署现正进行主动调查，彻底审研这个问题。

#### 责任承担

另一个值得关注的方面，是部门的管理层倾向于太轻易把过错归咎于前线人员，而不去追查监督人员的责任问题。在一宗

关于渗水的投诉个案中，食物环境卫生署（「食环署」）很快承认一名其后已辞职的前线人员办事有遗漏，却没有着眼于其上司在监督员工工作方面的责任。本署的查讯更发现，在一年前某宗类似个案终结后，食环署曾向我们保证已设立监察制度，但结果在此宗个案中并未能发挥作用。缺乏监督的情况如此明显，而食环署管方在回应本署的查讯时却没有谈论，情况实在令人忧虑。

### 渗水问题和联合办事处

有关部门在落实执行本署的改善建议方面，已有若干进展。联合办事处（「联办处」）已订立更清晰的工作程序和监察机制，以及关于联办处两个负责部门（食环署及屋宇署）人员之间的分工指引。与此同时，发展局亦一直进行内部咨询，为联办处制定合适的组织架构及运作模式。

自二零零九年七月起，土地审裁处已采用调解作为标准做法，以解决楼宇管理及维修纠纷（包括关于渗水的纠纷）。

我们期望政府当局更进一步，重组联办处，指派获赋予适当权力处理人手及运作事宜的正式主管，并且设立一个有权命令展开渗水调查及进行补救维修的专责审裁处。

### 公众安全

在本年度，我们特别集中注意公众安全问题。由于前年发生连串的升降机意外，本署遂就升降机的规管制度展开主动调查。调查揭示了规管制度在保障公众安全方面需要改善的地方。



道路安全是本署关注的另一个范畴。本署曾就运输署有何行动防止公共小巴超速驾驶展开主动调查，并继续审研违例驾驶记分制度的执行程序。

本署所关注的第三个范畴是消防安全。本署在一宗投诉个案中留意到，食物业牌照续牌时并无订明须遵从消防安全规

定，于是宣布展开主动调查，审研消防处为确保商业楼宇消防安全所采取的措施，以及食环署审批食物业牌照和续牌的做法。



### 投诉人或部门的异议

#### 重新评审个案

本年度内，本署接到共227宗重新评审个案的要求，当中有131宗并无理据支持重新查讯，余下96宗随后重新展开查讯，大部分是基于投诉人提出新证据。上年度重新评审个案的要求为225宗，当中有161宗被拒，有64宗重新展开查讯。

#### 覆检个案

本署接到共147宗覆检个案的要求（上年度有246宗），当中有80宗被否决，原因是投诉人未能提出新的证据或论点。至于另外67宗个案的要求，本署在完成覆检后改变了对八宗个案（二零零八/零九年度为七宗）的决定，其余则维持原来的决定。

#### 固执己见的投诉人

本署与所有其他处理投诉的机构一样，亦遇到不少固执己见的投诉人。他们当中有少数是横蛮无理，近乎滥用投诉机制，甚至会扰乱我们的工作，并对其他投诉人造成不便。遇到这类情况时，我们会注意保持一贯的专业态度，着眼于投诉的实质内容，而不会因投诉人多次来电或到访而特别改变处事原则。我们会坚守不偏不倚、客观公正的宗旨，对市民一视同仁，提供耐心周全的服务，致力发挥本署职能。

#### 司法覆核

上年度三宗涉及司法覆核申请的个案，均没有获法院给予许可。其中一宗个案的申请人经上诉后取得许可，以覆核申诉专员有关投诉人委托法律代表的决定。本署已把一份誓章送交高等法院存档，而有关的聆讯定于二零一零年九月进行。

## 职权范围检讨

二零零九年四月十四日，行政署长表示，政府当局已同意把四个机构纳入《申诉专员条例》附表1第I部：

- 医疗辅助队；
- 民众安全服务队；
- 消费者委员会；以及
- 地产代理监管局。

前任申诉专员原本建议将八个机构纳入职权范围。

上述四个机构预计将于二零一零年七月开始纳入本署的职权范围。

## 内部行政

为应付不断增加的工作量，本署已于二零零九年七月增设第六个负责处理投诉个案的调查组。

我们亦举办了一系列入职简介课程，以便新加入的同事掌握所需技能，尽快适应工作环境。除安排内部培训外，本署亦曾派出三名调查人员到外地参加训练课程，以扩阔视野。培训有助提升职员的工作技能，从而加强本署的服务效率及效益。

## 对外关系

在本年度，我们的发布资讯活动以提高市民对本署职权及限制的认识为重点。二零零九年十一月，本署在电视及公共巴士上播放资讯短片。此外，我们也尝试了新的公众教育模式：二零零九年十一月至十二月期间，在某免费报章连续八个星期发表一系列专栏文章，介绍申诉专员的职权范围。

本署每年颁发申诉专员嘉许奖，表扬在服务市民方面表现专业和出色的公营机构及公职人员。在本年度，申诉专员颁发嘉许奖予法律援助署（大奖）、香港海关及土地注册处，以及19位公职人员。



二零零九年六月，在国际申诉专员协会于瑞典斯德哥尔摩举行的世界大会暨常务理事会会议上，申诉专员获选为常务理事会成员。同年十一月，申诉专员亦出席了亚洲申诉专员协会在泰国曼谷举行的会议，以及国际申诉专员协会在奥地利维也纳举行的常务理事会会议，并于二零一零年三月参加了在澳洲坎培拉举行的第二十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及地区会议。这些联系有助香港与世界各地的申诉专员机构维持友好合作关系，从而提升本署的地位，亦有助我们改善工作。

二零零九年六月，申诉专员率领六位同事到内地进行一星期的访问，与北京、湖南及福建等地的官员会面和交流经验，双方都表示获益良多。

## 前瞻

本署会继续留意市民的意见，并参考其他申诉专员机构的做法，尽心竭力，推动政府部门及公营机构不断改善公共行政的制度和工作方法。

图表6 个案数字

	报告年度 <sup>#</sup>				
	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10
(A) 接到的查询	14,633	15,626	12,169	14,005	13,789
(B) 接到的投诉 <sup>@</sup>	4,266	5,606	4,987	5,386[853]	4,803[393]
(C) 由上年度转入的投诉	719	676	942	1,285	970
(D) 重新查讯的个案 <sup>Σ</sup>	-	-	-	-	96
(E) 须处理的投诉 = (B) + (C) + (D)	4,985	6,282	5,929	6,671	5,869
(F) 已处理并终结的投诉	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]	4,775[402]
(i) 跟进的投诉	1,825	1,716	1,977	2,684[411]	2,215[302]
<b>初步查讯后终结的投诉</b>	<b>1,758</b>	<b>1,643</b>	<b>1,938</b>	<b>2,437[224]</b>	<b>2,086[302]</b>
转介被投诉部门/机构回覆后终结 (「现处计划」)	185	143	81	148	236
提供协助/作出澄清后终结	1,573	1,500	1,857	2,289[224]	1,850[302]
<b>全面调查后终结的投诉</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>38</b>	<b>247[187]</b>	<b>126</b>
- 投诉已撤回/中止调查	2	0	1	1	0
- 成立	13	15	9	21	32
- 部分成立	14	16	13	171[161]	38
- 不成立	26	39	14	20[1]	51
- 未有定论 <sup>^</sup>	0	0	0	0	0
- 投诉不成立，但机构另有失当之处	0	1	1	34[25]	5
<b>调解后终结的投诉</b>	<b>12</b>	<b>2(6*)</b>	<b>1(3*)</b>	<b>0(0*)</b>	<b>3(1*)</b>
(ii) 评审后决定不受理的投诉	1,113	2,385	1,246	1,108[100]	1,114[45]
- 受条文所限不得调查	351	394	375	477[76]	418[20]
- 不在本署职权范围内	762	1,991	871	631[24]	696[25]
(iii) 不予跟进的投诉	1,371	1,239	1,421	1,909[714]	1,446[55]
- 中止调查	137	57	436	110[38]	71[6]
- 投诉已撤回	147	164	157	245	218[3]
- 不予继续处理 <sup>@</sup>	1,087	1,018	828	1,554[676]	1,157[46]
(G) 已终结的投诉的百分比 = (F) ÷ (E)	86%	85%	78.3%	85.5%	81.4%
(H) 转拨下年度的个案总数 = (E) - (F)	676	942	1,285	970	1,094
(I) 已完成的主动调查数目	4	4	4	6	7
(J) 已拟备的主动调查审研报告数目	6	5	2	4	8

# 自每年4月1日至翌年3月31日。

@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」。

Σ 包括在上年度因无法跟进而终结，但其后在本年度成为可以跟进而重新展开查讯的个案，以及本署同意覆检并展开全面调查的个案（2009/10年度前并无划分此类数据）。

^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。

\* 本署曾尝试进行调解，但投诉人及/或所涉机构不同意的个案数目（2006/07年度前并无划分此类数据）。

[] 表示同类主题投诉个案的数目（2008/09年度前并无划分此类数据）。