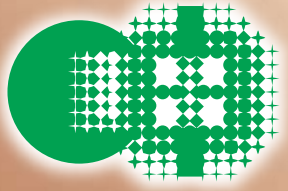


“洞悉
真相”





“ 真相一旦查明之後，

大家都會恍然大悟；

問題的關鍵在於致力查出真相。 ”

兩個圓圈一樣大小

香港申訴專員年報撮要

二零一零年六月

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

圖表1

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴*	包括副本送本署的投訴
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

* 數字不包括「副本送本署的投訴」。

在本年度，本署接到共13,789宗查詢及4,803宗投訴。連同970宗由上年度轉入的個案及96宗「重新查訊」的個案，我們在本年度需要處理的投訴共5,869宗。

市民就同類主題集體提出投訴的趨勢持續。本署接到的同類主題投訴共393宗（上年度則有853宗）。「迷你債券」事件仍是引發同類主題投訴的主要原因，導致267宗投訴。其他迴響較小的事件包括一名被控嚴重行為不當的外籍家庭傭工被法庭裁定無罪獲釋，以及房屋署的區域調遷計劃。

電子郵件仍是最多人採用的投訴方式，而以本署印備的預付郵資投訴表格提出的投訴則大幅減少，由上年度的1,300宗（24.1%）下降至本年度的863宗（18.0%）。

親臨本署投訴的市民在近三年持續增加：二零零七／零八年度為251宗（5.0%），上年度為370宗（6.9%），而本年度則有413宗（8.6%）。同樣，電話投訴在三年間亦有增加，分別為288宗（5.8%）、375宗（7.0%）及531宗（11.0%）。這兩種投訴方式均會由本署人員直接與投訴人接觸。

圖表2

投訴方式					
方式	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
親臨本署	231	412	251	370	413
書面一					
投訴表格	613	586	486	1,300	863
信件（郵寄）	1,303	1,002	1,829	936	870
傳真	863	836	753	890	764
電子郵件	902	2,461	1,380	1,515	1,362
電話	354	309	288	375	531
總計	4,266	5,606	4,987	5,386	4,803

註：自2006/07年度起，數字不包括「副本送本署的投訴」。

查訊的結果

本署經全面調查後終結了126宗投訴，其中75宗（佔59.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」，而去年則佔65%（不包括同類主題投訴）。

圖表3

經全面調查後終結的投訴個案結果		
結果	投訴數目	百分比
成立	32	25.4%
部分成立	38	30.1%
投訴不成立，但機構另有失當之處	5	4.0%
不成立	51	40.5%
總計	126	100%

主動調查

我們完成了七項主動調查及八項主動調查審研工作。截至本年度末為止，另有六項主動調查仍在進行。

圖表4

在2009/10年度完成的主動調查報告	
日期	調查事項
2009年5月27日	公開考試試卷的編製
2009年6月2日	處理轉移及保留車輛登記號碼申請的機制
2009年8月24日	房屋署處理涉及索償的投訴
2009年8月24日	升降機安全的規管制度
2009年10月23日	社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴
2010年1月22日	當局如何核實使用政府資助的醫療服務的資格
2010年1月22日	政府推行《公開資料守則》的成效

建議

在查訊終結時，如有需要，我們會提出建議及意見，以便事涉機構改善行政工作。本署完成126宗全面調查個案後，提出了共141項建議，大部分都是基於結論為成立、部分成立，又或投訴不成立，但有關機構另有失當之處的投訴個案。除了經全面調查投訴後提出建議外，本署亦就七項主動調查提出了62項建議，合共有203項。截至目前為止，當中有195項（佔96.1%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，尚在考慮的則有六項（佔3.0%）。有兩項建議隨後已撤回：其中一項是基於獲本署接納的實際理由，另一項則因為情況有變。

服務承諾

圖表5

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間			
年度	處理時間		
	5個工作天內 (目標：80%)	6至10個工作天 (目標：20%)	超過10個工作天
2009/10	99.89%	0.11%	0.00%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間			
年度	處理時間		
	10個工作天內 (目標：70%)	11至15個工作天 (目標：30%)	超過15個工作天
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%

(c) 其他已終結的個案的處理時間

年度	處理時間		
	少於3個月 (目標：60%)	3至6個月 (目標：40%)	超過6個月
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%

成效及困難

提高公共行政的質素

被投訴機構在本署轉介有關的投訴要求回應時，往往會主動推行改善措施。這種積極的態度值得嘉許。有關的改善措施有助提高服務質素及運作效率，同時更妥善地處理查詢及投訴。簡言之，可促進更有效的服務及更開明的公共行政。

《公開資料守則》

我們接到共43宗涉及《守則》的投訴，較上年度的24宗大幅增加。因應本署於年內進行的主動調查，政制及內地事務局已推出一系列措施，加強宣傳，提高各部門對《守則》的認識及相關人員的培訓。

處理行政體制上的問題

進行調查期間，我們會找出因行政體制有流弊或較為概括的問題而導致的不足之處，並要求所涉機構或決策局的首長注意。如有充分理據，我們甚至會促請政府總部關注，或展開主動調查。

「各家自掃門前雪」心態

有些部門往往為本身的角色和職責作狹義的詮釋。他們未能或甚至拒絕視本身為政府整體的一部分，導致部門對某些問題袖手旁觀，或各部門之間缺乏協調。在本署於年內完成的一項主動調查，我們發現房屋署把涉及索償的投訴只當作應由保險公司處理的事情，而忽略了本身有責任查究問題的根源及改善服務。

我們亦曾處理一宗個案，發現地政總署及屋宇署對新界違例建築工程採取執法行動的職責分工，在於有關工程是否被視為「正進行的工程」。在這種情況下，假如抱着「各家自掃門前雪」的心態，便很容易導致兩個部門對這類違例工程都坐視不理。本署現正進行主動調查，徹底審研這個問題。

責任承擔

另一個值得關注的方面，是部門的管理層傾向於太輕易把過錯歸咎於前線人員，而不去追查監督人員的責任問題。在一

宗關於滲水的投訴個案中，食物環境衛生署（「食環署」）很快承認一名其後已辭職的前線人員辦事有遺漏，卻沒有著眼於其上司在監督員工工作方面的責任。本署的查訊更發現，在一年前某宗類似個案終結後，食環署曾向我們保證已設立監察制度，但結果在此宗個案中並未能發揮作用。缺乏監督的情況如此明顯，而食環署管方在回應本署的查訊時卻沒有談論，情況實在令人憂慮。

滲水問題和聯合辦事處

有關部門在落實執行本署的改善建議方面，已有若干進展。聯合辦事處（「聯辦處」）已訂立更清晰的工作程序和監察機制，以及關於聯辦處兩個負責部門（食環署及屋宇署）人員之間的分工指引。與此同時，發展局亦一直進行內部諮詢，為聯辦處制定合適的組織架構及運作模式。

自二零零九年七月起，土地審裁處已採用調解作為標準做法，以解決樓宇管理及維修糾紛（包括關於滲水的糾紛）。

我們期望政府當局更進一步，重組聯辦處，指派獲賦予適當權力處理人手及運作事宜的正式主管，並且設立一個有權命令展開滲水調查及進行補救維修的專責審裁處。

公眾安全

在本年度，我們特別集中注意公眾安全問題。由於前年發生連串的升降機意外，本署遂就升降機的規管制度展開主動調查。調查揭示了規管制度在保障公眾安全方面需要改善的地方。



道路安全是本署關注的另一個範疇。本署曾就運輸署有何行動防止公共小巴超速駕駛展開主動調查，並繼續審研違例駕駛記分制度的執行程序。

本署所關注的第三個範疇是消防安全。本署在一宗投訴個案中留意到，食物業牌照續牌時並無訂明須遵從消防安全規

定，於是宣布展開主動調查，審研消防處為確保商業樓宇消防安全所採取的措施，以及食環署審批食物業牌照和續牌的做法。



投訴人或部門的異議

重新評審個案

本年度內，本署接到共227宗重新評審個案的要求，當中有131宗並無理據支持重新查訊，餘下96宗隨後重新展開查訊，大部分是基於投訴人提出新證據。上年度重新評審個案的要求為225宗，當中有161宗被拒，有64宗重新展開查訊。

覆檢個案

本署接到共147宗覆檢個案的要求（上年度有246宗），當中有80宗被否決，原因是投訴人未能提出新的證據或論點。至於另外67宗個案的要求，本署在完成覆檢後改變了對八宗個案（二零零八／零九年度為七宗）的決定，其餘則維持原來的決定。

固執己見的投訴人

本署與所有其他處理投訴的機構一樣，亦遇到不少固執己見的投訴人。他們當中有少數是橫蠻無理，近乎濫用投訴機制，甚至會擾亂我們的工作，並對其他投訴人造成不便。遇到這類情況時，我們會注意保持一貫的專業態度，著眼於投訴的實質內容，而不會因投訴人多次來電或到訪而特別改變處事原則。我們會堅守不偏不倚、客觀公正的宗旨，對市民一視同仁，提供耐心周全的服務，致力發揮本署職能。

司法覆核

上年度三宗涉及司法覆核申請的個案，均沒有獲法院給予許可。其中一宗個案的申請人經上訴後取得許可，以覆核申訴專員有關投訴人委託法律代表的決定。本署已把一份章章送交高等法院存檔，而有關的聆訊定於二零一零年九月進行。

職權範圍檢討

二零零九年四月十四日，行政署長表示，政府當局已同意把四個機構納入《申訴專員條例》附表1第1部：

- 醫療輔助隊；
- 民眾安全服務隊；
- 消費者委員會；以及
- 地產代理監管局。

前任申訴專員原本建議將八個機構納入職權範圍。

上述四個機構預計將於二零一零年七月開始納入本署的職權範圍。

內部行政

為應付不斷增加的工作量，本署已於二零零九年七月增設第六個負責處理投訴個案的調查組。

我們亦舉辦了一系列入職簡介課程，以便新加入的同事掌握所需技能，盡快適應工作環境。除安排內部培訓外，本署亦曾派出三名調查人員到外地參加訓練課程，以擴闊視野。培訓有助提升職員的工作技能，從而加強本署的服務效率及效益。

對外關係

在本年度，我們的發布資訊活動以提高市民對本署職權及限制的認識為重點。二零零九年十一月，本署在電視及公共巴士上播放資訊短片。此外，我們也嘗試了新的公眾教育模式：二零零九年十一月至十二月期間，在某免費報章連續八個星期發表一系列專欄文章，介紹申訴專員的職權範圍。

本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在服務市民方面表現專業和出色的公營機構及公職人員。在本年度，申訴專員頒發嘉許獎予法律援助署（大獎）、香港海關及土地註冊處，以及19位公職人員。



二零零九年六月，在國際申訴專員協會於瑞典斯德哥爾摩舉行的世界大會暨常務理事會會議上，申訴專員獲選為常務理事會成員。同年十一月，申訴專員亦出席了亞洲申訴專員協會在泰國曼谷舉行的會議，以及國際申訴專員協會在奧地利維也納舉行的常務理事會會議，並於二零一零年三月參加了在澳洲坎培拉舉行的第二十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及地區會議。這些聯繫有助香港與世界各地的申訴專員機構維持友好合作關係，從而提升本署的地位，亦有助我們改善工作。

二零零九年六月，申訴專員率領六位同事到內地進行一星期的訪問，與北京、湖南及福建等地的官員會面和交流經驗，雙方都表示獲益良多。

前瞻

本署會繼續留意市民的意見，並參考其他申訴專員機構的做法，盡心竭力，推動政府部門及公營機構不斷改善公共行政的制度和工作方法。

圖表6 個案數字

	報告年度 [#]				
	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10
(A) 接到的查詢	14,633	15,626	12,169	14,005	13,789
(B) 接到的投訴 [@]	4,266	5,606	4,987	5,386[853]	4,803[393]
(C) 由上年度轉入的投訴	719	676	942	1,285	970
(D) 重新查訊的個案 ^Σ	-	-	-	-	96
(E) 須處理的投訴 = (B) + (C) + (D)	4,985	6,282	5,929	6,671	5,869
(F) 已處理並終結的投訴	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]	4,775[402]
(i) 跟進的投訴	1,825	1,716	1,977	2,684[411]	2,215[302]
初步查訊後終結的投訴	1,758	1,643	1,938	2,437[224]	2,086[302]
轉介被投訴部門／機構回覆後終結 (「現處計劃」)	185	143	81	148	236
提供協助／作出澄清後終結	1,573	1,500	1,857	2,289[224]	1,850[302]
全面調查後終結的投訴	55	71	38	247[187]	126
- 投訴已撤回／中止調查	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
- 未有定論 [^]	0	0	0	0	0
- 投訴不成立，但機構另有失當之處	0	1	1	34[25]	5
調解後終結的投訴	12	2(6*)	1(3*)	0(0*)	3(1*)
(ii) 評審後決定不受理的投訴	1,113	2,385	1,246	1,108[100]	1,114[45]
- 受條文所限不得調查	351	394	375	477[76]	418[20]
- 不在本署職權範圍內	762	1,991	871	631[24]	696[25]
(iii) 不予跟進的投訴	1,371	1,239	1,421	1,909[714]	1,446[55]
- 中止調查	137	57	436	110[38]	71[6]
- 投訴已撤回	147	164	157	245	218[3]
- 不予繼續處理 [@]	1,087	1,018	828	1,554[676]	1,157[46]
(G) 已終結的投訴的百分比 = (F) ÷ (E)	86%	85%	78.3%	85.5%	81.4%
(H) 轉撥下年度的個案總數 = (E) - (F)	676	942	1,285	970	1,094
(I) 已完成的主動調查數目	4	4	4	6	7
(J) 已擬備的主動調查審研報告數目	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「副本送本署的投訴」。

Σ 包括在上年度因無法跟進而終結，但其後在本年度成為可以跟進而重新展開查訊的個案，以及本署同意覆檢並展開全面調查的個案（2009/10年度前並無劃分此類數據）。

^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

* 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目（2006/07年度前並無劃分此類數據）。

[] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09年度前並無劃分此類數據）。