



查明真相 判别是非

# 香港申诉专员年报撮要

## 二〇一二年六月

### 工作表现及调查结果

#### 处理查询及投诉



在二〇一一/一二年度，本署接到共 5,029 宗投诉，较上年度的 5,339 宗下降了 5.8%。假如扣除同类主题投诉的从属个案，则个案数字为 4,849 宗，是本署自二〇〇八/〇九年度开始计算接到的同类主题投诉以来，投诉个案数目最多的一年。

图表 1

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		总计	不包括同类主题投诉*
2007/08	12,169	4,987	不适用
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849

\* 本署自 2008/09 年度起才备存有关同类主题投诉的统计数字。

#### 同类主题投诉

在本年度，本署接到的同类主题投诉大幅下降（共 180 宗从属个案），占接到的投诉个案总数只有约 3.6%，当中大部分是关于一幢兴建中的多层商业大厦（有 74 宗从属个案），其余的主要是关于某商店涉嫌雇用非法入境者、租用政府康体设施的程序不合理、政府向本港市民派发 6,000 元的财政措施、某政府部门的广告使用了简体字，以及某地区的环境卫生滋扰问题等。

#### 投诉方式

与上年度相似，本年度接到的投诉中有 77.7% 是以书面方式提出，而其中电邮仍是最多人采用的途径，详情参见

图表 2。

图表 2

市民的投诉方式					
方式	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12
亲临本署	251	370	413	634	573
书面 —					
投诉表格	486	1,300	863	544	518
信件（邮寄）	1,829	936	870	882	947
传真	753	890	764	766	657
电邮	1,380	1,515	1,362	1,954	1,783
电话	288	375	531	559	551
<b>总计</b>	<b>4,987</b>	<b>5,386</b>	<b>4,803</b>	<b>5,339</b>	<b>5,029</b>

#### 调查及查讯的结果

本署经全面调查后终结了 163 宗投诉个案，其中有 62 宗（占 38.0%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类，摘录于图表 3。

图表 3

经全面调查后终结的投诉个案结果分类及比率		
分类	个案数目	百分比
成立	33	20.2%
部分成立	25	15.3%
投诉不成立，但机构另有失当之处	4	2.5%
不成立	100	61.4%
未有定论	1	0.6%
<b>总计</b>	<b>163</b>	<b>100.0%</b>

在 2,492 宗以查讯方式终结的个案当中，本署于 685 宗（占 27.5%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。本署会视乎情况提出适当建议，要求部门及机构采取改善措施。

### 主动调查

在本年度，本署完成了五项主动调查，审研的主题包括郊野公园的保护措施、水费发单系统、为有情绪及行为问题的学生提供的特殊教育服务、当局对私营安老院的监管机制，以及政府批出的短期租约。

我们在年度内也完成了 23 项主动调查审研工作，其中较为主要的课题有：水管维修、道路交通设施及学生服务车辆、违例更改土地用途、公屋申请、流浪猫狗、教科书订价、小贩牌照的转让，以及私营骨灰龕场等。



### 建议

本署在完成 163 宗全面调查个案后，提出了共 134 项建议；而在完成五项主动调查后，亦提出了共 35 项建议。截至二〇一二年三月三十一日止，在本署提出的合共 169 项建议中，有 151 项（占 89.3%）已获所涉部门及机构接纳，余下 18 项（占 10.7%）则尚在考虑中。

### 服务承诺

在本年度，我们在回复亲临本署或来电查询的市民，以及应邀安排讲座方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于书面查询方面，也分别有 78% 和 22% 能在五个工作天和六至十个工作天内回复。

我们在处理投诉方面的工作表现，摘录于图 4。差不多所有个案都能够在五个工作天内发出认收函件及完成初步评审。至于决定受理跟进的个案，有 79.3% 能够在三个月内终结，而上年度则为 74.5%。

图表 4

(a) 发出认收函件或初步评审的处理时间			
年度	回复时间		
	5 个工作天内 (目标: >80%)	6 至 10 个工作天 (目标: <20%)	10 个工作天后
2011/12	99.4%	0.5%	0.1%

  

(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	回复时间		
	10 个工作天内 (目标: >70%)	11 至 15 个工作天 (目标: <30%)	15 个工作天后
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%

  

(c) 其他已终结的个案的处理时间			
年度	回复时间		
	3 个月内 (目标: >60%)	3 至 6 个月 (目标: <40%)	6 个月后
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%

## 成效及困难



### 提高公共行政质素

本署如认为有需要，会就如何向投诉人作出补救提出意见，此外，亦会向事涉机构提出建议，以达到提高公共行政质素的目标。在本年度，所涉机构在接纳本署建议后落实的两类主要改善措施是：为员工制定更清晰指引；以及为市民提供更适时及更清晰的资料。其他已落实的措施包括：改进跨部门的协调安排；改善处理市民查询／投诉的措施；改善客户服务的措施；加强规管及管制的措施；订立更清晰合理的规则；以及员工培训。

### 调解纠纷

在本年度，我们以调解方式终结了 22 宗投诉个案，当中涉及残疾人士泊车设施、水管维修、追讨工程费用及公众康乐设施的使用等问题。

### 高度透明的政府与公开资料

本署接到共 35 宗涉嫌违反《公开资料守则》的投诉，数目虽然较上年度稍减，但与三、四年前的数目比较仍属偏高。在本署处理的一些投诉个案当中，事涉部门没有保存关于其政策转变的记录，甚或已把相关文件销毁，而这些文件往往是政府向市民追讨欠款的凭证。政府当局假如没有妥善地保存有关其所作决定及行动的记录，《守则》便不能全面发挥作用。

## 投诉反映行政体制上的问题

### 「各家自扫门前雪」的心态及处事欠果断

政府部门抱着「各家自扫门前雪」的心态，是一个经常出现的问题，而街道管理问题最能反映这种现象。当个案涉及违例构筑物时，事涉部门较为关心的，往往是他们本身是否应该采取行动的部门，而不是如何能够最有效地解决问题。我们建议所有涉及的部门都应尽快共同商讨，订定合理的行动计划，如有需要，更应采取联合行动，先把问题处理好。

部门是否有决心处理问题，是影响管治成效的要素。

例如，店舖违例扩展营业范围的问题一直存在，牵涉到不同持份者互相冲突的既得利益。要解决这个问题，政府当局可在经过充分的地区咨询后，容许某些地点的情况在适当规管下继续存在，但对构成滋扰的黑点则采取严厉的执法行动。当局在这方面必须立下坚定的决心。



### 责任承担

政府部门即使已把服务外判，最终仍须承担责任。在上年度，我们曾批评房屋署在接到投诉时，往往只把个案交由外判管理公司处理，而没有监督管理公司如何解决投诉事项。该署在本年度已作出改善。然而，我们也处理了一宗反映渔农自然护理署表现欠佳的个案。该署多年来资助某爱护动物组织「先捕捉、后绝育、再释放回原居地」的处理流浪猫计划，但一直没有监察或评估该计划的成效。

## 投诉人或部门的异议

### 重新评审个案

投诉人若不同意本署的决定，可以要求我们重新评审其个案。本年度内，我们接到共 248 宗重新评审个案的要求，并就其中 95 宗重新展开查讯。

## 覆检个案

投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。在本年度，本署接到共 61 宗覆检个案的要求。我们否决了当中的 22 宗，并就其余 39 宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对四宗个案的决定，而余下的 35 宗则维持原来的决定。

## 投诉人的责任

投诉人如能充分合作，提供清晰的所需资料，必定有助加快查讯的进度。为此，本署制订了一份「投诉人约章」，让投诉人更清楚知悉如何配合我们的查讯工作，令本署能更好地处理他们的投诉。

## 司法覆核及诉讼

投诉人假如不满意申诉专员的决定，除了要求专员覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，一名投诉人曾就本署的决定申请司法覆核。原讼法庭基于投诉人没有合理理据，否决其申请。

另外，一名投诉人于二〇一一年十月向小额钱债审裁处提出申索，而本署是共同被告人之一，个案涉及我们就该申索人对某政府部门的投诉所作的决定。随后的提讯会定于二〇一二年四月进行。

## 内部行政

### 人手编制

我们的调查人员均属于调查主任职系，是组成本署的骨干力量。在本年度，我们开始招聘全无工作经验或经验较浅的大学毕业生，加入为基本入职职级的助理调查主任，以促进这个职系的长远发展。我们也参与了多项外展活动，包括两所本地大学举办的职业展览和招聘讲座，以及「教育及职业博览」，希望藉此让市民大众更加了解本署的使命和调查人员的工作。

## 职员培训

我们为新招聘的人员先后举办了两次入职简介课程，并向两名顺利获得调解员认可资格的职员批出资助。本署也邀请了律政司、个人资料私隐专员公署及劳工处的代表，为我们分别主持有关人权、个人资料私隐及职业安全和健康的研讨会。此外，我们亦资助了六名职员参加医疗辅助队的急救训练班。

## 投诉人约章

除了制订「投诉人约章」，列明本署的承诺与投诉人的责任外，我们亦已发出指引，说明当投诉人做出可能妨碍本署正常运作的行为时，职员应该如何应付。此外，我们亦加强了在接待处及周边公众地方的闭路电视系统，改善办事处的保安工作。

## 宣传推广及对外关系

我们在二〇一一年十月推出新一轮的宣传推广活动。广告方面，我们集中在电视和公共交通工具上，透过宣传短片、电子资讯显示屏及椅背标贴进行宣传。

我们亦制作了新一辑的机构简介短片，讲述本署的历史、角色及申诉专员的调查权力，让观众进一步了解我们的工作。

为扩阔接触市民的层面，除了举办外展讲座、研讨会和记者招待会外，本署也制作了两个网上游戏，并已在广受欢迎的社交网络平台上开设支持者专页，藉此向市民介绍我们的职能及职权范围。

**申訴達人**

恭喜！你已經通過考驗，  
成為申訴達人！

重新遊戲

f 分享遊戲

回主頁

關於我們

香港申訴專員公署  
OFFICE OF THE COMPLAINTS ADJUDICATOR  
www.ombd.gov.hk

本署每年颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和服务市民方面表现出色的公营机构及公职人员。本年度的颁奖典礼于二〇一一年十一月十七日举行，申诉专员把奖项颁予房屋署（大奖）、教育局及劳工处，另有 32 位公职人员获奖。

在本年度，申诉专员出席了国际申诉专员协会在赞比亚利文斯敦举行的常务理事会会议，以及亚洲申诉专员协会在日本东京和静冈举行的会员大会暨常务理事会会议。通过参加这些会议，我们可以借鉴其他申诉专员制度的优点，同时也可藉此机会向其他申诉专员机构介绍我们的工作。

自一九九六年起，本署一直与中国监察学会合办交流活动。二〇一一年九月，申诉专员率领六位同事到北京和重庆参观访问。这次访问加深了我们彼此的认识，同时也巩固了本署与内地机构的合作关系。

### 前瞻

我们会继续留意市民对本署服务的认识、观感和期望，并根据收到的回应，改善我们的工作程序及调整宣传策略，以配合市民大众不断转变的需要。我们十分重视公众意见，亦会继续参考相关机构和人士及世界各地申诉专员机构的意见和经验，促进公平高效的公共行政。

图表 5 个案数字

	报告年度 <sup>1</sup>				
	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
<b>查询</b>	<b>12,169</b>	<b>14,005</b>	<b>13,789</b>	<b>12,227</b>	<b>12,545</b>
<b>投诉</b>					
<b>(a) 须处理的投诉</b>	<b>5,929</b>	<b>6,671</b>	<b>5,869</b>	<b>6,467</b>	<b>6,085</b>
- 接到的投诉	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]	5,029 [180]
- 由上年度转入 <sup>2</sup>	942	1,285	1,066	1,128	1,056
<b>(b) 已处理的投诉</b>	<b>4,644</b>	<b>5,701 [1,225]</b>	<b>4,775 [402]</b>	<b>5,437 [611]</b>	<b>5,237 [210]</b>
<b>无法跟进处理<sup>3</sup></b>	<b>2,667</b>	<b>3,017 [814]</b>	<b>2,560 [100]</b>	<b>2,381 [11]</b>	<b>2,560 [127]</b>
<b>已跟进并终结</b>	<b>1,977</b>	<b>2,684 [411]</b>	<b>2,215 [302]</b>	<b>3,056 [600]</b>	<b>2,677 [83]</b>
- 查讯后终结 <sup>4</sup>	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]	2,492 [6]
- 全面调查后终结 <sup>5</sup>	38	247 [187]	126	155 [76]	163 [61]
- 调解后终结 <sup>6</sup>	1	0	3	7	22 [16]
<b>(c) 已处理的投诉的百分比         = (b) / (a)</b>	<b>78.3%</b>	<b>85.5%</b>	<b>81.4%</b>	<b>84.1%</b>	<b>86.1%</b>
<b>(d) 转拨下年度 = (a) - (b)</b>	<b>1,285</b>	<b>970</b>	<b>1,094</b>	<b>1,030</b>	<b>848</b>
<b>已完成的主动调查数目</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

注 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

注 2. 在 2009/10、2010/11 及 2011/12 年度，分别包括 96、34 及 26 宗重新查讯的个案。

注 3. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。

注 4. 根据条例第 11A 条跟进一般性质的个案。

注 5. 根据条例第 12 条跟进复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 6. 根据条例第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

[ ] 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）。