



查明真相 判別是非

香港申訴專員年報撮要

二〇一二年六月

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴



在二〇一一/一二年度，本署接到共 5,029 宗投訴，較上年度的 5,339 宗下降了 5.8%。假如扣除同類主題投訴的從屬個案，則個案數字為 4,849 宗，是本署自二〇〇八/〇九年度開始計算接到的同類主題投訴以來，投訴個案數目最多的一年。

圖表 1

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		總計	不包括同類主題投訴*
2007/08	12,169	4,987	不適用
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 年度起才備存有關同類主題投訴的統計數字。

同類主題投訴

在本年度，本署接到的同類主題投訴大幅下降（共 180 宗從屬個案），佔接到的投訴個案總數只有約 3.6%，當中大部分是關於一幢興建中的多層商業大廈（有 74 宗從屬個案），其餘的主要是關於某商店涉嫌僱用非法入境者、租用政府康體設施的程序不合理、政府向本港市民派發 6,000 元的財政措施、某政府部門的廣告使用了簡體字，以及某地區的環境衛生滋擾問題等。

投訴方式

與上年度相似，本年度接到的投訴中有 77.7% 是以書面方式提出，而其中電郵仍是最多人採用的途徑，詳情參見

圖表 2。

圖表 2

市民的投訴方式					
方式	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12
親臨本署	251	370	413	634	573
書面 —					
投訴表格	486	1,300	863	544	518
信件（郵寄）	1,829	936	870	882	947
傳真	753	890	764	766	657
電郵	1,380	1,515	1,362	1,954	1,783
電話	288	375	531	559	551
總計	4,987	5,386	4,803	5,339	5,029

調查及查詢的結果

本署經全面調查後終結了 163 宗投訴個案，其中有 62 宗（佔 38.0%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於圖表 3。

圖表 3

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
分類	個案數目	百分比
成立	33	20.2%
部分成立	25	15.3%
投訴不成立，但機構另有失當之處	4	2.5%
不成立	100	61.4%
未有定論	1	0.6%
總計	163	100.0%

在 2,492 宗以查訊方式終結的個案當中，本署於 685 宗（佔 27.5%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。本署會視乎情況提出適當建議，要求部門及機構採取改善措施。

主動調查

在本年度，本署完成了五項主動調查，審研的主題包括郊野公園的保護措施、水費發單系統、為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務、當局對私營安老院的監管機制，以及政府批出的短期租約。

我們在年度內也完成了 23 項主動調查審研工作，其中較為主要的課題有：水管維修、道路交通設施及學生服務車輛、違例更改土地用途、公屋申請、流浪貓狗、教科書訂價、小販牌照的轉讓，以及私營骨灰龕場等。



建議

本署在完成 163 宗全面調查個案後，提出了共 134 項建議；而在完成五項主動調查後，亦提出了共 35 項建議。截至二〇一二年三月三十一日止，在本署提出的合共 169 項建議中，有 151 項（佔 89.3%）已獲所涉部門及機構接納，餘下 18 項（佔 10.7%）則尚在考慮中。

服務承諾

在本年度，我們在回覆親臨本署或來電查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，也分別有 78% 和 22% 能在五個工作天和六至十個工作天內回覆。

我們在處理投訴方面的工作表現，摘錄於圖表 4。差不多所有個案都能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審。至於決定受理跟進的個案，有 79.3% 能夠在三個月內終結，而上年度則為 74.5%。

圖表 4

(a) 發出認收函件或初步評審的處理時間			
年度	回覆時間		
	5 個工作天內 (目標：>80%)	6 至 10 個 工作天 (目標：<20%)	10 個 工作天後
2011/12	99.4%	0.5%	0.1%

(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	回覆時間		
	10 個工作天內 (目標：>70%)	11 至 15 個 工作天 (目標：<30%)	15 個 工作天後
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%

(c) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3 個月內 (目標：>60%)	3 至 6 個月 (目標：<40%)	6 個月後
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%

成效及困難



提高公共行政質素

本署如認為有需要，會就如何向投訴人作出補救提出意見，此外，亦會向事涉機構提出建議，以達到提高公共行政質素的目標。在本年度，所涉機構在接納本署建議後落實的兩類主要改善措施是：為員工制定更清晰指引；以及為市民提供更適時及更清晰的資料。其他已落實的措施包括：改進跨部門的協調安排；改善處理市民查詢／投訴的措施；改善客戶服務的措施；加強規管及管制的措施；訂立更清晰合理的規則；以及員工培訓。

調解糾紛

在本年度，我們以調解方式終結了 22 宗投訴個案，當中涉及殘疾人士泊車設施、水管維修、追討工程費用及公眾康樂設施的使用等問題。

高度透明的政府與公開資料

本署接到共 35 宗涉嫌違反《公開資料守則》的投訴，數目雖然較上年度稍減，但與三、四年前的數目比較仍屬偏高。在本署處理的一些投訴個案當中，事涉部門沒有保存關於其政策轉變的記錄，甚或已把相關文件銷毀，而這些文件往往是政府向市民追討欠款的憑證。政府當局假如沒有妥善地保存有關其所作決定及行動的記錄，《守則》便不能全面發揮作用。

投訴反映行政體制上的問題

「各家自掃門前雪」的心態及處事欠果斷

政府部門抱着「各家自掃門前雪」的心態，是一個經常出現的問題，而街道管理問題最能反映這種現象。當個案涉及違例構築物時，事涉部門較為關心的，往往是他們本身是否應該採取行動的部門，而不是如何能夠最有效地解決問題。我們建議所有涉及的部門都應盡快共同商討，訂定合理的行動計劃，如有需要，更應採取聯合行動，先把問題處理好。

部門是否有決心處理問題，是影響管治成效的要素。

例如，店舖違例擴展營業範圍的問題一直存在，牽涉到不同持份者互相衝突的既得利益。要解決這個問題，政府當局可在經過充分的地區諮詢後，容許某些地點的情況在適當規管下繼續存在，但對構成滋擾的黑點則採取嚴厲的執法行動。當局在這方面必須立下堅定的決心。



責任承擔

政府部門即使已把服務外判，最終仍須承擔責任。在上年度，我們曾批評房屋署在接到投訴時，往往只把個案交由外判管理公司處理，而沒有監督管理公司如何解決投訴事項。該署在本年度已作出改善。然而，我們也處理了一宗反映漁農自然護理署表現欠佳的個案。該署多年來資助某愛護動物組織「先捕捉、後絕育、再釋放回原居地」的處理流浪貓計劃，但一直沒有監察或評估該計劃的成效。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

投訴人若不同意本署的決定，可以要求我們重新評審其個案。本年度內，我們接到共 248 宗重新評審個案的要求，並就其中 95 宗重新展開查訊。

覆檢個案

投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。在本年度，本署接到共 61 宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的 22 宗，並就其餘 39 宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對四宗個案的決定，而餘下的 35 宗則維持原來的決定。

投訴人的責任

投訴人如能充分合作，提供清晰的所需資料，必定有助加快查訊的進度。為此，本署制訂了一份「投訴人約章」，讓投訴人更清楚知悉如何配合我們的查訊工作，令本署能更好地處理他們的投訴。

司法覆核及訴訟

投訴人假如不滿意申訴專員的決定，除了要求專員覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，一名投訴人曾就本署的決定申請司法覆核。原訟法庭基於投訴人沒有合理理據，否決其申請。

另外，一名投訴人於二〇一一年十月向小額錢債審裁處提出申索，而本署是共同被告人之一，個案涉及我們就該申索人對某政府部門的投訴所作的決定。隨後的提訊會定於二〇一二年四月進行。

內部行政

人手編制

我們的調查人員均屬於調查主任職系，是組成本署的骨幹力量。在本年度，我們開始招聘全無工作經驗或經驗較淺的大學畢業生，加入為基本入職職級的助理調查主任，以促進這個職系的長遠發展。我們也參與了多項外展活動，包括兩所本地大學舉辦的職業展覽和招聘講座，以及「教育及職業博覽」，希望藉此讓市民大眾更加了解本署的使命和調查人員的工作。

職員培訓

我們為新招聘的人員先後舉辦了兩次入職簡介課程，並向兩名順利獲得調解員認可資格的職員批出資助。本署也邀請了律政司、個人資料私隱專員公署及勞工處的代表，為我們分別主持有關人權、個人資料私隱及職業安全和健康的研討會。此外，我們亦資助了六名職員參加醫療輔助隊的急救訓練班。

投訴人約章

除了制訂「投訴人約章」，列明本署的承諾與投訴人的責任外，我們亦已發出指引，說明當投訴人做出可能妨礙本署正常運作的行為時，職員應該如何應付。此外，我們亦加強了在接待處及周邊公眾地方的閉路電視系統，改善辦事處的保安工作。

宣傳推廣及對外關係

我們在二〇一一年十月推出新一輪的宣傳推廣活動。廣告方面，我們集中在電視和公共交通工具上，透過宣傳短片、電子資訊顯示屏及椅背標貼進行宣傳。

我們亦製作了新一輯的機構簡介短片，講述本署的歷史、角色及申訴專員的調查權力，讓觀眾進一步了解我們的工作。

為擴闊接觸市民的層面，除了舉辦外展講座、研討會和記者招待會外，本署也製作了兩個網上遊戲，並已在廣受歡迎的社交網絡平台上開設支持者專頁，藉此向市民介紹我們的職能及職權範圍。



本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和服務市民方面表現出色的公營機構及公職人員。本年度的頒獎典禮於二〇一一年十一月十七日舉行，申訴專員把獎項頒予房屋署（大獎）、教育局及勞工處，另有 32 位公職人員獲獎。

在本年度，申訴專員出席了國際申訴專員協會在贊比亞利文斯敦舉行的常務理事會會議，以及亞洲申訴專員協會在日本東京和靜岡舉行的會員大會暨常務理事會會議。通過參加這些會議，我們可以借鑑其他申訴專員制度的優點，同時也可藉此機會向其他申訴專員機構介紹我們的工作。

自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。二〇一一年九月，申訴專員率領六位同事到北京和重慶參觀訪問。這次訪問加深了我們彼此的認識，同時也鞏固了本署與內地機構的合作關係。

前瞻

我們會繼續留意市民對本署服務的認識、觀感和期望，並根據收到的回應，改善我們的工作程序及調整宣傳策略，以配合市民大眾不斷轉變的需要。我們十分重視公眾意見，亦會繼續參考相關機構和人士及世界各地申訴專員機構的意見和經驗，促進公平高效的公共行政。

圖表 5 個案數字

	報告年度 ¹				
	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
查詢	12,169	14,005	13,789	12,227	12,545
投訴					
(a) 須處理的投訴	5,929	6,671	5,869	6,467	6,085
- 接到的投訴	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]	5,029 [180]
- 由上年度轉入 ²	942	1,285	1,066	1,128	1,056
(b) 已處理的投訴	4,644	5,701 [1,225]	4,775 [402]	5,437 [611]	5,237 [210]
無法跟進處理³	2,667	3,017 [814]	2,560 [100]	2,381 [11]	2,560 [127]
已跟進並終結	1,977	2,684 [411]	2,215 [302]	3,056 [600]	2,677 [83]
- 查訊後終結 ⁴	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]	2,492 [6]
- 全面調查後終結 ⁵	38	247 [187]	126	155 [76]	163 [61]
- 調解後終結 ⁶	1	0	3	7	22 [16]
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	78.3%	85.5%	81.4%	84.1%	86.1%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	1,285	970	1,094	1,030	848
已完成的主動調查數目	4	6	7	6	5

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註 2. 在 2009/10、2010/11 及 2011/12 年度，分別包括 96、34 及 26 宗重新查訊的個案。

註 3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。

註 4. 根據條例第 11A 條跟進一般性質的個案。

註 5. 根據條例第 12 條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 6. 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。

[] 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）。