

2013  
香港申诉专员  
年报撮要



# 香港申诉专员 年报撮要

二〇一三年六月

## 工作表现及调查结果

### 处理查询及投诉



在二〇一二/一三年度，本署接到共5,501宗投诉，较上年度的5,029宗上升了9.4%。假如扣除同类主题投诉的从属个案，则个案数目为5,263宗，两个数目都是过去五年来的最高纪录。

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
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
2012/13	12,255	5,501	5,263

### 同类主题投诉

在本年度，本署接到的同类主题投诉当中，共有238宗从属个案，占接到的投诉个案总数约4.3%。涉及个案数目最多的同类主题投诉是有关渔农自然护理署如何处理流浪猫的问题。另外两组同类主题投诉是关于一群被拘留人士指称在某入境事务中心受到不合理对待，以及节庆灯饰上使用简体字。

### 投诉方式

电邮依然是最多人采用的投诉途径，我们在年度内接到共2,144宗电邮投诉，占本署接到的投诉个案总数39%。

图表2

市民的投诉方式					
方式	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
亲临本署	370	413	634	573	769
书面—					
投诉表格	1,300	863	544	518	621
信件(邮寄)	936	870	882	947	752
传真	890	764	766	657	540
电邮	1,515	1,362	1,954	1,783	2,144
电话	375	531	559	551	675
<b>总计</b>	<b>5,386</b>	<b>4,803</b>	<b>5,339</b>	<b>5,029</b>	<b>5,501</b>

### 调查及查讯的结果

本署经全面调查后终结了169宗投诉个案，其中有94宗(占55.6%)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」。

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	32	18.9%
部分成立	55	32.6%
投诉不成立，但机构另有失当之处	7	4.1%
不成立	75	44.4%
未有定论	0	0.0%
<b>总计</b>	<b>169</b>	<b>100.0%</b>

在2,094宗以查讯方式终结的个案当中，本署在671宗（占32%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。无论有否发现缺失或不足之处，本署都会视乎情况而提出适当建议，要求部门及机构采取改善措施。

### 主动调查

在本年度，本署完成了六项主动调查。审研的主题包括政府当局于道路工程进行期间关闭设有收费表的停车位的行政安排、政府体育设施的预订和使用、「私人游乐场地契约」政策之执行、救护车载送伤病者往「属区医院」的安排、「资助自置居所计划」下追讨未偿还按揭贷款的安排，以及政府当局对食肆违例扩展营业范围的执法行动。

我们在年度内也完成了47项主动调查审研工作，当中大部分是关于政府当局在接到有关非法占用政府土地及违例构筑物举报后所采取的行动。其他课题包括公众坟场的管理与非法殓葬、为伤残人士提供电单车泊车位的安排、香港天文台的天气预告，以及气体接驳喉管的规管等。



### 建议



本署在完成169宗全面调查后，提出了共161项建议；而在完成六项主动调查后，亦提出了56项建议。截至二〇一三年三月三十一日止，在本署提出的合共217项建议中，有192项（占88.5%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，余下25项（占11.5%）则尚在考虑中。

### 服务承诺

我们一如往年，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86.8%和12.1%能在五个工作天和六至十个工作日内回复。

在处理投诉方面，有98.9%的个案能够在五个工作日内发出认收信件。处理不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有1.8%超过15个工作天的目标时限。至于其他投诉个案，有86.3%是在三个月内终结，而我们的目标是不少于60%应在三个月内终结。

图表4

#### (a) 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个工作日内 (目标：>70%)	11至15个工作天 (目标：<30%)	15个工作天后
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%

#### (b) 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
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%



## 成效及困难



### 提高公共行政质素

本署处理投诉工作的一个重要方面，就是向被投诉机构提出建议，以达到提高公共行政质素的目标。本署的建议当中，大部分是关于改善客户服务的措施、向员工发出更清晰指引，以及为市民提供更适时及更清晰的资料。

### 以调解方式处理投诉

我们以调解方式处理了22宗投诉个案。这些个案涉及多个不同课题，例如楼宇渗水、重新评阅公开考试答卷、公共屋邨的照明设备，以及改善邮递服务等。

### 高透明度的政府与公开资料

本署在年度内接到有关《公开资料守则》的投诉数目显著上升，由上年度35宗增至59宗。本署完成了49宗涉及《守则》的投诉，并在其中的20宗个案中发现所涉机构出错或不当地处理市民索取资料的要求。我们发现有关机构的一项主要错失，是无理拒绝向市民提供全部或部分资料，而提出的理由通常并不正确，有时甚至不给予任何理由。此外，我们在有些个案中发现所涉机构在程序上出错。

## 查明及处理行政体制上的问题



### 在解决长期问题上欠果断

政府未能下定决心解决长期问题，仍然是一个行政体制上的流弊。在本年度，我们在调查一宗投诉个案时发现一幅政府土地被非法占用达30年之久，多个政府部门曾经尝试处理问题，但其后都以各种藉口任由问题长期持续，直至本署就投诉展开调查，当局才采取行动。我们认为，部门／机构必须更加关注新出现的问题，并于问题初起时及早处理，不应拖延行动以致问题持续和变得根深柢固。

### 未有妥善备存记录

本署在处理的多宗个案中，发现有些部门／机构在备存记录方面有欠严谨。这些个案涉及的部门及机构均声称曾经回复投诉人或已通知投诉人其个案的处理进度。然而，我们在查讯时，却未有找到有关这些行动的任何记录。本署认为，这种不当的处事方式反映出有关的部门及机构欠缺问责精神。

### 投诉人或部门的异议

#### 重新评审个案

投诉人假如不同意本署不受理其投诉的决定，可以要求本署重新评审其个案。本年度内，我们接到共374宗重新评审个案的要求，并就其中119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88宗覆检个案的要求。我们否决了当中的40宗，并就其余48宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对三宗个案的决定，对余下45宗个案则维持原来的决定。

## 司法覆核及诉讼

投诉人假如不满意本署的决定，除了可要求申诉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，一名投诉人因高等法院于较早前驳回其就申诉专员的决定所提出的司法覆核申请而申请上诉许可，就高等法院的裁决提出上诉。案件将于上诉法庭进行聆讯。另外，一名投诉人曾因本署不受理其投诉而向小额钱债审裁处提出申索。案件于二〇一二年九月首次聆讯时被剔除，投诉人须代本署支付堂费。

## 不易处理的投诉人行为

本署人员在工作过程中，不时会遇到不易处理的投诉人行为，我们会以专业及客观的态度面对。同时，我们亦注意到需要有效调拨资源，以便为市民提供更佳服务，并理性地应付各项挑战。

## 对本署查讯工作不理解

本署偶然会遇到个别政府人员对本署的工作存在误解。他们往往会认为投诉无理，本署的查讯徒令他们增添无谓的工作。我们必须向他们解释，在查明所有事实前，不能先行判断某项指称是否成立。正因为本署坚持客观持平，才能赢得市民的信任，即使本署评定某宗投诉不成立，他们仍接纳调查结果是公平公正的。

## 内部行政

### 人手编制

在本年度，我们将本署的「申诉主任职系」名称正式改为「调查主任职系」，以便更准确地反映各级调查人员的工作性质。我们在年度内聘请了共12名不同职级的调查人员，亦透过参与不同的职业展览继续向市民介绍加入本署的职业发展机会，并以大学生为主要对象。

### 职员培训

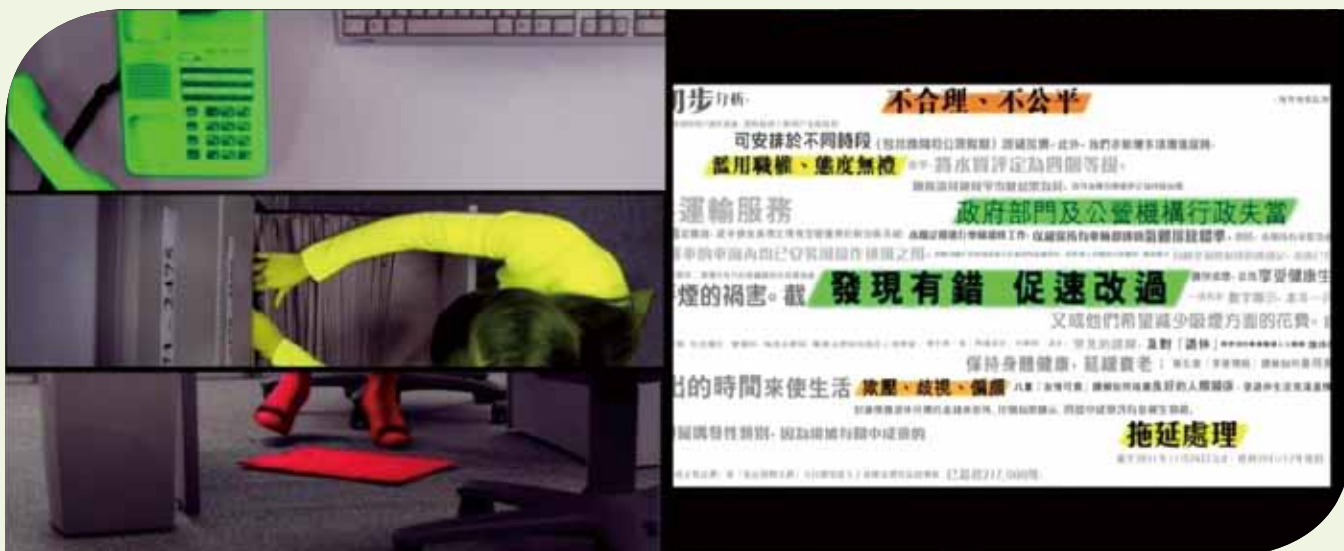
我们为新招聘的人员举办了一次入职简介课程，同时为职员举办了两个工作坊，一个是关于如何应付难以处理的情况，而另一个是关于公开演说技巧，让他们掌握这方面的专业知识和技巧。署方亦资助调查人员修读较深入的调解培训课程及考取认可调解员的专业资格。此外，有十名职员参加了国际申诉专员协会举办的区域培训课程，进一步了解投诉处理方面的工作方法。

### 改进资讯科技系统

资讯科技发展迅速，本署已计划提升处理及管理投诉个案的电脑系统，使工作流程更有效率并减少用纸。

## 宣传推广及对外关系

本署推出了一辑以「发现有错·促速改过」为标语口号的宣传广告。这辑广告已在本地电视、公共交通工具、网上电视、免费报章及巴士站灯箱播出及刊登。我们同时在全港11个地点举办了一系列的巡回展览。



本年度的申诉专员嘉许奖颁发予社会福利署(大奖)、香港金融管理局及水务署，另有41位公职人员获奖。我们亦继续透过外展讲座、研讨会、记者招待会及网上各种渠道接触不同层面的市民。

除了访问海外及内地的申诉专员机构并与他们举行会议外，本署在年度内亦在香港主办国际申诉专员协会常务理事会上中期会议，以及与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会举办关于投诉管理的区域培训课程。

## 前瞻

为加强宣传，我们在本年度与香港电台电视部合作，摄制一辑共八集的电视连续剧，预计在二〇一三年暑期推出。另一方面，我们正着手改进本署网页，方便市民浏览及寻找关于本署的资料。我们会继续努力构思更多具创意的新途径，加强本署与社会大众的沟通。

图表5

个案数字					
	报告年度 <sup>1</sup>				
	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
<b>查询</b>	<b>14,005</b>	<b>13,789</b>	<b>12,227</b>	<b>12,545</b>	<b>12,255</b>
<b>投诉</b>					
<b>(a) 须处理的投诉</b>	<b>6,671</b>	<b>5,869</b>	<b>6,467</b>	<b>6,085</b>	<b>6,349</b>
- 接到的投诉	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]	5,029 [180]	5,501 [238]
- 由上年度转入 <sup>2</sup>	1,285	1,066	1,128	1,056	848
<b>(b) 已处理的投诉</b>	<b>5,701 [1,225]</b>	<b>4,775 [402]</b>	<b>5,437 [611]</b>	<b>5,237 [210]</b>	<b>5,401 [235]</b>
无法跟进处理 <sup>3</sup>	<b>3,017 [814]</b>	<b>2,560 [100]</b>	<b>2,381 [11]</b>	<b>2,560 [127]</b>	<b>3,116 [102]</b>
已跟进并终结	<b>2,684 [411]</b>	<b>2,215 [302]</b>	<b>3,056 [600]</b>	<b>2,677 [83]</b>	<b>2,285 [133]</b>
- 查讯后终结 <sup>4</sup>	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]	2,492 [6]	2,094 [133]
- 全面调查后终结 <sup>5</sup>	247 [187]	126	155 [76]	163 [61]	169
- 调解后终结 <sup>6</sup>	0	3	7	22 [16]	22
<b>(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)</b>	<b>85.5%</b>	<b>81.4%</b>	<b>84.1%</b>	<b>86.1%</b>	<b>85.1%</b>
<b>(d) 转拨下年度 = (a) - (b)</b>	<b>970</b>	<b>1,094</b>	<b>1,030</b>	<b>848</b>	<b>948</b>
<b>已完成的主动调查数目</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</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。