



香港申诉专员  
年报撮要

— | 2015 | —



# 香港申诉专员年报撮要



## 工作表现及调查结果

### 处理查询及投诉

在二〇一四／一五年度，本署接到共5,339宗投诉，当中包括涉及「同类主题投诉」的428宗从属个案；而去年相应的个案数字分别为5,624宗及398宗。至于本年度内接到的查询则有12,940宗，是近五年来最高的数字。

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
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911

图表2

投诉方式					
方式	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
亲临本署	634	573	769	633	527
书面 –					
投诉表格	544	518	621	332	361
信件（邮寄）	882	947	752	1,066	918
传真	766	657	540	467	485
电邮	1,954	1,783	2,144	2,455	2,617
电话	559	551	675	671	431
总计	5,339	5,029	5,501	5,624	5,339

## 同类主题投诉

在本年度，我们接到涉及同类主题投诉的从属个案共428宗。涉及个案数目最多的一组同类主题投诉（有118宗从属个案），是有关公共小型巴士在某个地点双行泊车的问题。其次，涉及个案数目较多的两组同类主题投诉（分别有63及61宗从属个案），分别是消费者委员会就外游旅客的满意程度所进行的意见调查，以及地政总署就大埔某发展项目进行的咨询工作。

## 投诉方式

数字显示，愈来愈多市民选择以电邮提出投诉（包括填写电子投诉表格并透过本署的网址递交）。在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉占49.0%（共2,617宗）。



## 调查及查讯的结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了314宗投诉个案（包括125宗同类主题投诉的从属个案），其中有79宗（占25.2%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。

在2,573宗以查讯方式终结的个案当中，本署在474宗（占18.4%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

图表3

经全面调查后终结的投诉个案结果分类		
分类	个案数目	百分比
成立	25	8.0%
部分成立	47	15.0%
投诉不成立， 但机构另有缺失	7	2.2%
不成立	232	73.9%
未有定论	1	0.3%
投诉已撤回／中止	2	0.6%
<b>总计</b>	<b>314</b>	<b>100.0%</b>

## 主动调查

在本年度，本署完成了七项主动调查。审研的课题包括：医院管理局的病历管理；政府对店铺阻街的执法行动；政府对旅馆业的规管；对公营房屋现有租户居住资格的监察机制；教育局拒绝提供教师注册资料的问题；「免入息审查贷款计划」的追讨欠款程序；以及对雪种的规管。



我们在年度内亦完成了16项主动调查审研工作，涵盖的课题包括地下公用设施的记录；辅助医疗人员放假期间病人的覆诊安排；对公园曲艺活动的规管；以及各有关部门对违例建筑工程、非法占用政府土地、无牌食肆及持牌食肆的违规情况等问题所采取的执法行动等。

## 建议

本署在完成314宗全面调查后，提出了共178项建议；而在完成七项主动调查后，亦提出了共40项建议。截至二〇一五年三月三十一日止，在本署提出的合共218项建议中，有186项（占85.3%）已获所涉部门及机构接纳并予以落实，另有31项（占14.2%）尚在考虑中。

## 服务承诺

一如往年，本署在应邀安排讲座，以及回复来电或亲临本署查询的市民方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于接到的书面查询，有98.0%能在五个工作日内（即标准回复时间）内回复，而有2.0%能在六至十个工作日内回复，符合我们就回复较复杂查询所订明的服务承诺。

在处理投诉方面，不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有90.9%都能在十个工作日内终结，高于我们承诺不少于70%的目标。至于受理的个案中，有86.3%能够在三个月内终结，亦较服务承诺不少于60%的目标为高。

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 工作天内 (目标： >70%)	11至15个 工作天 (目标： <30%)	15个 工作天后
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%



**(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
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%

**成效及困难****提高公共行政素质**

为协助公营机构改善行政，本署在终结对投诉个案的查讯后，会向所涉机构提出建议，并会监察机构落实建议的进度。在本年度，所涉机构因应本署的建议而采取新措施后，取得的成绩包括：(a)运作方法更为一致和有效率；(b)跨部门的协调安排得以改进；(c)对市民的查询及投诉处理得更好；(d)客户服务获得提升；(e)规管措施更为有效；(f)订立更合理的规则；(g)以及为市民提供更适时和清晰的资料。

**以调解方式解决纠纷**

在本报告年度，我们更致力提倡以调解方式解决合适的投诉个案，结果令人十分鼓舞。自愿参与调解的机构合共25个，所涉机构与投诉人达成和解的个案有138宗，而上年度则有38宗。以投诉个案性质而言，大部分成功调解的个案是有关行动延误，其次是出错、意见/决定错误，以及监管不力。

**在解决投诉的过程中道歉**

我们鼓励政府部门及公营机构对道歉持更开放的态度。在本署完成处理的3,025宗投诉个案中，被投诉机构向投诉人致歉的有275宗(占9.1%)，当中253宗(占92%)的事涉机构在本署介入后道歉。本署亦留意到，在以调解方式成功解决的个案中，有12宗个案的所涉机构向投诉人致歉。

**提高政府透明度与公开资料**

在本年度，本署接到45宗涉及《公开资料守则》的投诉个案，而去年则有78宗。我们在年度内完成了54宗涉及《守则》的个案(包括15宗由上年度转入的个案)，并在22宗个案中发现所涉机构出错，当中有12宗是无理拒绝向市民提供所索取的全部或部分资料，或就提供资料附加不必要的条件。一个经常被部门或机构误用的拒绝理由是属于第三者的机密资料。

**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326宗重新评审个案的要求，并就其中85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。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。在本年度，我们接到共72宗覆检个案的要求。我们否决了当中的24宗，并就48宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对四宗个案的决定，对其余44宗个案则维持原来的决定。

**司法覆核**

投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，并没有投诉人就本人的决定申请司法覆核或采取相关行动。

# 香港申诉专员年报撮要

## 不易处理的投诉人行为

大部分投诉人都明白事理，会提出理据以支持其投诉，但本署人员在日常的工作中，仍不时会遇到不易处理的投诉人行为。除了使用粗言秽语或尝试操控本署的工作，有些投诉人更会发送大量文件资料给本署，以支持其投诉。另外，亦有少数投诉人不断投诉某一机构，只为针对该机构日常运作上的小问题或服务欠妥之处。还有些投诉人会因为不满意本署就其个案的调查结果，转而投诉本署人员。我们一如既往，会以专业的态度面对挑战，并为职员提供足够的培训。



## 内部行政

### 人手编制

在本年度，我们通过内部晋升和公开招聘，委聘了共四名调查人员，包括一名高级调查主任及三名助理调查主任。我们继续以基本入职职级聘请工作经验较浅的大学毕业生加入调查主任职系，及早对他们进行培训，并提供清晰的职业发展前途。这使本署能够自行培养人才，建立稳固的基础。一支能干的初级调查队伍已渐具雏型，为各调查组的资料研究及调查工作提供更有力的支援。

## 职员培训

我们为职员举办了投诉处理工作坊，并且进一步强化资助计划，鼓励调查人员修读调解培训课程和考取认可调解员的专业资格。此外，本署亦选派了十名人员前往北京，参加由中国监察部举办的培训课程。四名调查人员亦分别前往泰国曼谷及芭提雅，出席由国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会联合举办的国际研讨会和第二届培训工作坊。

## 雇员支援计划

本署推行了一项雇员支援计划，为员工提供所需的指导和辅导，协助他们在个人及专业方面的效率有所提升，在工作与生活间取得平衡。在这项计划下，我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解应付压力，促进整体身心健康的关键和技巧。

## 宣传推广及对外关系

我们在年度内推出了以「推卸无理·申诉有道」作为标语口号的全新广告宣传活动，借用「太极」这种传统中国武术的动作，比喻各种行政失当行为，向市民说明若有充分理据，可以就政府部门及公营机构的行政失当向本署作出投诉。除广告宣传外，我们亦在全港13个地点举办巡回展览。

本年度的申诉专员嘉许奖颁发予康乐及文化事务署（大奖）、渔农自然护理署及香港考试及评核局，另有41位公职人员获奖，藉此表扬他们以积极态度处理投诉，以及为促进高效的公共行政所付出的努力。



本署继续透过讲座、研讨会、新闻发布会及接受传媒访问，与不同持份者加强沟通。此外，我们亦参加了亚洲申诉专员协会在韩国召开的全球会议、在泰国举行的国际研讨会，以及与中国监察部合办的交流活动，积极与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。

## 前瞻

我们会致力主动接触社会各界，令市民更加了解和支支持本署的工作。与此同时，我们也十分重视各界人士及机构的意见和建议，并会努力不懈，继续改善服务。



图表5

个案数字	报告年度 <sup>1</sup>				
	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
<b>查询</b>	<b>12,227</b>	<b>12,545</b>	<b>12,255</b>	<b>12,767</b>	<b>12,940</b>
<b>投诉</b>					
<b>(a) 须处理的投诉个案</b>	<b>6,467</b>	<b>6,085</b>	<b>6,349</b>	<b>6,572</b>	<b>6,241</b>
— 接到的投诉	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]
— 由上年度转入 <sup>2</sup>	1,128	1,056	848	948	902
<b>(b) 已完成的投诉个案</b>	<b>5,437[611]</b>	<b>5,237[210]</b>	<b>5,401[235]</b>	<b>5,670[367]</b>	<b>5,373[472]</b>
<b>已跟进并终结</b>					
— 查讯后终结 <sup>3</sup>	3,070[525]	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]
— 全面调查后终结 <sup>4</sup>	155[76]	163[61]	169	321[12]	314[125]
— 调解后终结 <sup>5</sup>	7	22[16]	22	38	138
<b>已评审并终结</b>					
— 缺乏充分理据跟进 <sup>6</sup>	1,027	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]
— 受条例所限不得调查 <sup>7</sup>	1,178[10]	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]
<b>(c) 已完成的投诉个案百分比= (b)/(a)</b>	<b>84.1%</b>	<b>86.1%</b>	<b>85.1%</b>	<b>86.3%</b>	<b>86.1%</b>
<b>(d) 转拨下年度= (a) - (b)</b>	<b>1,030</b>	<b>848</b>	<b>948</b>	<b>902</b>	<b>868</b>
<b>已完成的主动调查数目</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

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

注3. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注4. 根据条例第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注5. 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。

注6. 例如：缺乏表面证据；所涉机构正采取行动；投诉人只是表达意见或已撤回投诉；或本署没有收到投诉人的同意。（条例第10(2)条）

注7. 不在本署职权范围内（条例第7(1)及8条），或受条例第10(1)条所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。