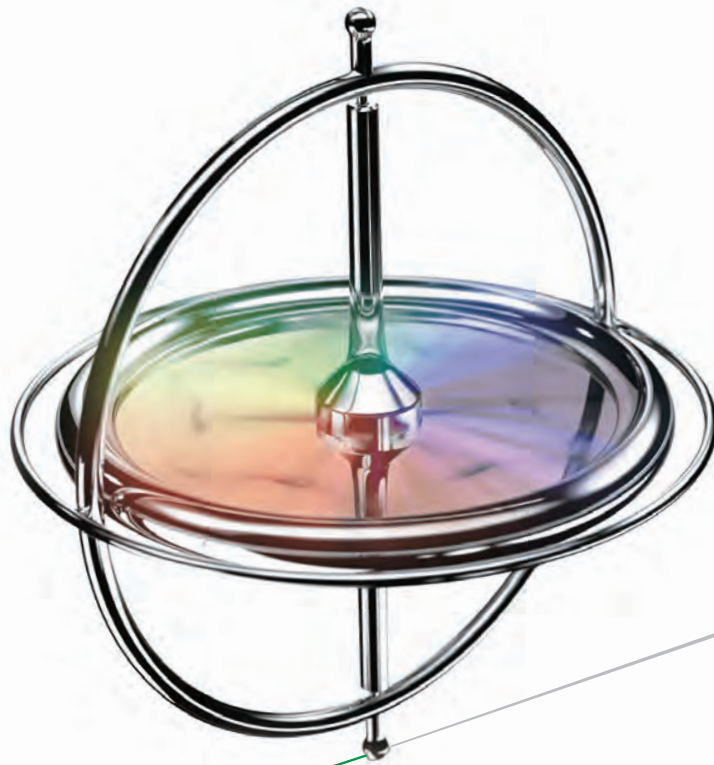


# 独立持平 无私无畏



香港申诉专员  
年报撮要 2017

# 香港申诉专员年报撮要2017

## 工作表现及调查结果



### 处理查询及投诉

在二〇一六／一七年度，本署接到共4,862宗投诉，当中包括涉及「同类主题投诉」的74宗从属个案，至于本年度内接到的查询则有11,564宗；而去年相应的数字分别为5,244宗投诉（包括213宗从属个案）及12,159宗查询。

图表1

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788

### 同类主题投诉

我们在年度内接到的同类主题投诉较去年少，所涉及的从属个案共74宗（上年度则有213宗）。同类主题投诉当中有两组较为重要，涉及个案数目最多的一组（有41宗从属个案）是有关运输署涉嫌无理要求某车辆制造商移除车上视像显示器的某些功能；而另一组（有18宗从属个案）则是指渔农自然护理署更改关于在郊野公园内举办越野赛事的审批政策。

### 已处理的投诉

在本年度，我们完成的投诉个案达4,974宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的86.8%。在已完成处理的投诉当中，有2,907宗（占58.4%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余2,067宗（占41.6%）则由于受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的占88%；而同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占7.5%）及调解（占4.6%）后终结的。至于经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理。

### 调查及查讯的结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了218宗投诉个案，包括三组同类主题投诉合共24宗从属个案。在2,556宗以查讯方式终结的个案当中，本署在452宗（占17.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

图表2

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	24	11.0%
部分成立	49	22.5%
投诉不成立，但机构另有缺失	12	5.5%
不成立	132	60.5%
投诉已撤回／中止	1	0.5%
<b>总计</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

### 主动调查

在本年度，本署完成了11项主动调查，比去年多了三项。审研的课题包括树木管理；对海上事故调查报告的跟进机制；就非法占用政府土地个案的规范化制度；公众泳池／泳滩因救生员不足而须临时关闭的问题；对幼稚园收取报名费的监管；为行动困难人士提供的「特别交通服务」；对有关非本地高等及专业教育课程的监管；公营骨灰龕供应不足的问题；在公共

屋邨展示宣传品的安排；以及对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制。截至本年度结束时，本署另有15项主动调查仍在进行。



### 建议

本署在完成218宗投诉个案的全面调查后，提出了共177项建议；而在完成11项主动调查后，亦提出了共77项建议。截至二〇一七年三月三十一日止，在本署提出的合计254项建议中，有211项（占83.1%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余43项（占16.9%）则尚在考虑中。

### 服务承诺

在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有99.5%的个案能够在五个工作日内发出认收信件。

在处理投诉方面，若是不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有97.3%都能在十个工作日内终结，超越我们承诺不少于70%的目标，而99.9%的个案能够在15个工作天的目标时限内终结。在受理的个案中，有87.6%能够在三个月内终结，较服务承诺不少于60%为高。此外，未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案进一步下降至0.2%，而超越时限的原因包括个案十分复杂，或在处理期间出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等。

图表3

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个工作日 (目标： <30%)	15个工作天后
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%

图表4

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个月内 (目标： <40%)	6个月后
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%

## 成效及困难

### 提高公共行政质素

本署在完成查讯并终结投诉个案时，都会尽量向所涉公营机构提出建议，并监察落实建议的进度，以协助他们改善公共行政。这些建议往往能促使有关机构制定更清晰指引；订立新机制或措施并加强员工培训，以提升运作水平；改进跨部门的协调；提高工作效率；改善客户服务；加强有效规管；作出更合理的决定；以及为市民提供更清晰的资料。

## 以调解方式解决纠纷

我们在年度内成功调解的投诉个案数目与去年几乎相同。在已跟进并终结的2,907宗投诉个案中，有133宗（4.6%）以调解方式终结，而去年则为134宗（4.3%）。参与以调解方式处理投诉的政府部门及公营机构在本年度共有22个（去年为21个），当中有四个是首次参与调解的政府部门／决策局。投诉的问题涉及各种民生议题，包括公共屋邨管理、渗水／滴水、邮件派递服务、公园及树木管理、康体设施的预订及使用、流浪狗、噪音滋扰，以至车辆登记等。

图表5

成功调解的个案性质 (2016/17年度)	
投诉个案性质	个案数目
延误／没有采取行动	50
出错、意见／决定错误	26
监管不力	23
没有回应投诉	22
职员态度欠佳 (无礼、不乐意提供协助)	7
程序不妥	7
其他	14
<b>总计</b>	<b>149</b>

注：一宗投诉个案可能涉及多种投诉性质。

在本年度，每宗个案的平均处理时间由去年的19天大幅减至13.4天，当中88.7%的个案在一个月内完成。根据从参与调解双方收回的问卷统计，有91.7%的投诉人及所有参与的机构都认为调解达到了他们预期的目的；而97.2%的投诉人及所有的机构均对本署调解员的表现感到满意。



## 在解决投诉的过程中道歉

我们继续鼓励公营机构对道歉持更开放的态度。在本年度终结的投诉个案中，有248宗个案的被投诉机构向投诉人致歉，而其中有92.7%是所涉机构在处理投诉过程中或在本署介入后向对方道歉的。

## 政府的透明度与公开资料

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有85宗，刷新这类投诉的历来最高记录。当中有72宗是有关政府部门或机构涉嫌违反《守则》的投诉，而去年则有60宗。连同由上年度转入的16宗个案，我们在年度内完成了72宗涉及《守则》的个案，并在32宗个案（占44.4%）中发现有失当之处，当中有16宗是无理拒绝向市民提供所索取的资料。所涉机构经常提出但却往往误用的一项拒绝理由是「第三者机密资料」。

在二〇一六／一七年度，我们接到13宗涉及《守则》涵盖范围以外的八个机构的投诉。本署完成处理13宗个案，并在四宗个案中发现所涉机构有错失。

## 投诉人或部门的异议

### 重新评审及覆检个案

本年度内，我们接到共254宗重新评审个案的要求，并就其中152宗重新展开查讯。此外，本署接到共67宗覆检个案的要求。我们否决了当中的34宗，并就33宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对三宗个案的决定，对其余30宗个案则维持原来的决定。

# 香港申诉专员年报撮要2017

## 不易处理的投诉人行为

在本年度，有投诉人再三要求本署覆检其投诉个案，即使我们已多番详细解释调查所得及结论所基于的理据，他们总是不愿接受。有些投诉人会持续向本署发送大量文件资料，或致电本署的个案主任进行冗长对话，又或者对每一名曾经处理其个案的职员都作出投诉。本署会按既定程序处理这些要求。当我们认为已给予这些投诉人充分回应，便会适时中止与他们的联络，以免过度耗费本署职员的时间及资源，妨碍我们为其他投诉人提供服务及处理其他职务。



## 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七名调查人员，当中包括三名调查主任及四名助理调查主任。公署继续按基本入职职级招聘大学毕业生加入为助理调查主任，及早对他们进行内部培训，并提供清晰的职业发展前途。这项策略已经初见成效。本署致力培养的调查人员，已逐渐形成一支干练的团队。一如过往，我们亦有聘请具丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作，以应付一些专责项目的职务。

### 职员培训

为协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提高效率，我们继续加强培训课程的内容。除在公署内部举办职业训练工作坊外，我们亦支持职员参与外间的培训课程。

## 宣传推广及对外关系

公署向来十分注重宣传推广工作。为了加强公众对公署工作的认识，我们与香港电台合作，选取了多宗具代表性的个案为题材，以深入浅出的戏剧手法改编并摄制一辑电视单元剧《申诉五分钟》，自二〇一六年四月起在不同媒体上播放，效果令人鼓舞。本署更再接再厉，制作全新一辑共八集的30分钟单元剧，于二〇一七年四月开始播出。



我们继续推出以「推卸无理·申诉有道」为标语口号的宣传活动，透过电视及电台播放相关广告，借用「太极」这种传统中国武术运动（俗称「耍太极」）为比喻，向市民传达公署的信息。

在年度内，我们举行了四次新闻发布会，亦多次接受传媒访问，阐述公署的工作，让市民更加了解公署的角色和职权范围。我们透过研讨会、新闻发布会、传媒访问和讲座等多种方式，保持与各持份者的沟通。

本年度正是申诉专员嘉许奖设立二十周年。法律援助署获颁本年度大奖，其余两个获奖机构为强制性公积金计划管理局及运输署。此外，37位公职人员亦获颁奖项，以表扬他们在处理投诉和服务市民方面的出色表现。

公署一向积极参与国际活动，以掌握世界各地申诉专员机构的发展。二〇一六年五月，我们出席在澳洲墨尔本举行的两个会议，分别是澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议，以及澳洲及新西兰申诉专员

协会会议。同年八月，我们出席在鞑靼斯坦喀山举行的亚洲申诉专员协会会员大会暨常务理事会会议。其后，我们于十一月前赴曼谷出席国际申诉专员协会的常务理事会会议、会员大会暨全球会议。在会议上，本人获选为国际申诉专员协会（澳大利西亚暨太平洋区）的区域理事长。

## 前瞻

现代社会瞬息万变，崭新的科技与通讯模式不断涌现，我们会继续以富创意和更灵活的方式宣传推广公署的工作，期望能够尽量扩阔与各个层面的接触，让市民大众都能共同参与，实现公署的理想和使命。

图表6

个案数字	报告年度 <sup>1</sup>				
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17
查询	12,255	12,767	12,940	12,159	11,564
投诉					
<b>(a) 须处理的投诉个案</b>	<b>6,349</b>	<b>6,572</b>	<b>6,241</b>	<b>6,112</b>	<b>5,732</b>
– 接到的投诉	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]
– 由上年度转入	848	948	902	868	870
<b>(b) 已完成的投诉个案</b>	<b>5,401[235]</b>	<b>5,670[367]</b>	<b>5,373[472]</b>	<b>5,242[224]</b>	<b>4,974[74]</b>
已跟进并终结					
– 经查询后终结 <sup>2</sup>	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]
– 经全面调查后终结 <sup>3</sup>	169	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]
– 经调解后终结 <sup>4</sup>	22	38	138	134	133
经评审并终结					
– 缺乏充分理据跟进 <sup>5</sup>	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102
– 受条例所限不得调查 <sup>6</sup>	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]
<b>(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)</b>	<b>85.1%</b>	<b>86.3%</b>	<b>86.1%</b>	<b>85.8%</b>	<b>86.8%</b>
<b>(d) 转拨下年度 = (a) - (b)</b>	<b>948</b>	<b>902</b>	<b>868</b>	<b>870</b>	<b>758</b>
已完成的主动调查数目	6	6	7	8	11

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》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4. 根据《申诉专员条例》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5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进，并已终结的个案。

注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。