

## 宣传推广及公共关系

在本年度，我们特别着重加深市民对本署职权范围的了解，并继续致力向公营机构推广积极的服务文化。

在二零零八年二月底至三月期间，我们在电视、电台、巴士及铁路车厢播放宣传短片，藉此提高公众对本署角色及职能的认识。

二零零七年十月，本署颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。本年度的得奖者包括屋宇署(大奖)、司法机构政务处、学生资助办事处，以及24位公职人员。来自30多个公营机构逾150位代表出席了这个隆重的颁奖典礼。

二零零七年八月底，在中国监察学会的安排下，本人率领代表团到内地进行约一个星期的考察。我们与北京、大连及内蒙古负责监察工作的官员深入讨论，并就监察公共行政的制度和方

法交换意见。这些交流活动有助本署了解内地机构的运作，也加强了内地官员对本署工作及理念的认识。

本署不时委托政府统计处进行主题性住户统计调查，以衡量和了解公众的投诉文化，并确定市民对法定投诉渠道的期望。最新一轮的调查于二零零七年六月进行。

这次调查有超过8,000个住户接受访问，结果显示有18.4%的受访者曾经投诉政府部门或公营机构行政失当；而先前在二零零三年三月进行的调查，则显示只有13.8%。除了政府部门或公营机构本身设立的投诉渠道和区议会或区议员之外，申诉专员公署属最多市民选择的投诉渠道。本人欣悉，市民比过去更清楚本署主动展开直接调查的权力。这些民意调查结果有助本署改进工作方式和提升服务素质。

图表6 个案数字

	报告年度 <sup>#</sup>				
	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
(A) 接到的查询	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
(B) 接到的投诉 <sup>®</sup>	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
(C) 由上年度转入的投诉	772	1,088	719	676	942
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
(E) 已处理并终结的投诉	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
初步查讯后终结的投诉	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
转介被投诉部门/机构回覆后终结(「现处计划」)	203	209	185	143	81
提供协助/作出澄清后终结	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
全面调查后终结的投诉	284	125	55	71	38
— 投诉已撤回/中止调查	6	0	2	0	1
— 成立	14	31	13	15	10
— 部分成立	24	46	14	16	12
— 不成立	236	45	26	39	14
— 未有定论 <sup>^</sup>	1	0	0	0	0
— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	3	3	0	1	1
调解后终结的投诉	7	6	12	2(6*)	1(3*)
评审后决定无须调查的投诉	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
— 受条文所限不得调查	1,259	1,132	351	394	375
— 不在本署职权范围内	633	816	762	1,991	871
不予跟进的投诉	-	-	1,371	1,239	1,421
— 中止调查	-	-	137	57	436
— 投诉已撤回	328	1,071	147	164	157
— 不予继续处理 <sup>®</sup>	-	-	1,087	1,018	828
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	80%	88%	86%	85%	78.3%
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	1,088	719	676	942	1,285
(H) 已完成的直接调查数目	5	5	4	4	4
(I) 已拟备的直查审研报告数目	5	6	6	5	2

<sup>#</sup> 报告年度自每年4月1日至翌年3月31日。

<sup>®</sup> 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」。

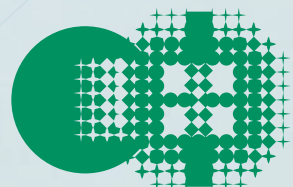
<sup>^</sup> 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。

\* 本署亦曾就三宗个案尝试进行调解，但投诉人及/或所涉机构不同意。

# 香港申诉专员 2008 年报撮要



促进公平合理、  
开明高效的公共行政



# 香港申诉专员年报撮要

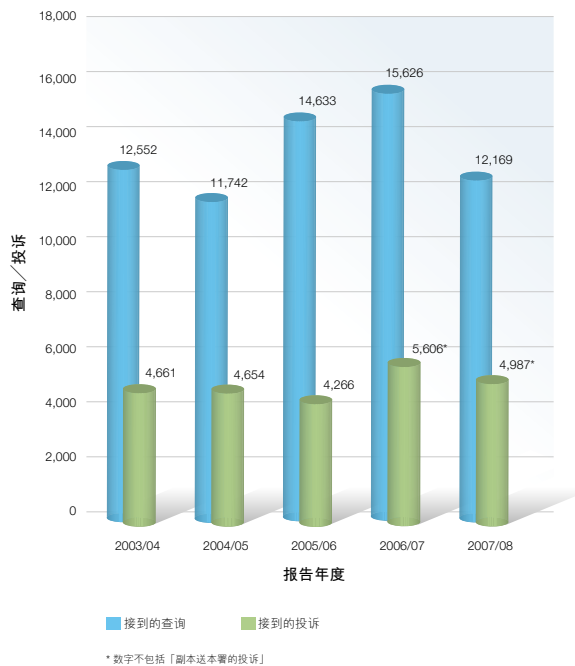
## 二零零八年六月

### 工作表现及调查结果

#### 处理查询及投诉

在本年度内，本署接到共 12,169 宗查询及 4,987 宗投诉，略低于上年度的最高记录。

图表 1 接到的查询及投诉数目



社会上广受关注的事件往往会触发集体投诉。在本年度，本署接到超过 1,100 宗这类投诉。

集体投诉大大改变了本署按投诉人的投诉方式所作的分类。由于某宗集体投诉个案涉及逾 700 宗相关的投诉，全部以邮递方式向本署提出，邮寄信件因而成为本年度最多人采用的投诉方式。

图表 2 投诉方式

方式	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
亲临本署	324	396	231	412	251
书面 —					
投诉表格	722	934	613	586	486
信件(邮寄)	1,634	1,599	1,303	1,002	1,829
传真	972	615	863	836	753
电子邮件	742	821	902	2,461	1,380
电话	267	289	354	309	288
总计	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987

#### 投诉的主要原因

在本年度，投诉人感到不满而提出投诉的五大原因与去年相同：

- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法；
- 出错、决定/意见错误；
- 不按程序办事、延误；

- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况；以及
- 监管不力。

不过，它们的先后排序有异。

#### 查讯的结果

图表 3 经全面调查后终结的投诉个案结果分类

调查结果分类	投诉数目
成立	9
部分成立	13
投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	1
不成立	14
投诉已撤回/中止调查	1
总计	38

图表 4 以提供协助/作出澄清的方式终结的个案结果

结果	投诉数目
要求采取补救措施	640
没有证据显示行政失当	1,200
未有定论	17
总计	1,857

#### 直接调查

在本年度，本署完成了四项主动展开的直接调查，提出共 61 项建议，并完成了两项直接调查审研工作(亦称「小型直接调查」)。截至本年度末，另有四项直接调查仍在进行。

图表 5 在 2007/08 年度完成的直接调查

日期	调查事项
2007 年 11 月 12 日	康乐及文化事务署处理受资助机构涉及利益冲突的机制
2008 年 2 月 14 日	为有特殊学习困难的学生所提供的考试特别安排
2008 年 3 月 13 日	关于水务署多收水费的指称
2008 年 3 月 31 日	有关渗水投诉的处理

#### 我们的表现

本年度内，我们在处理查询及安排团体参观和讲座方面，都继续能够在服务承诺的时限内完成。在处理投诉方面，我们大致都能够及服务承诺的时限内，发出认收函件及完成初步评审。至于评审后决定受理的个案，我们亦能把 98% 的个案在承诺的六个月内完成。

#### 成效及困难

##### 提高公共行政的质素

在本年度，我们完成了 38 宗投诉个案的全面调查及四项主动进行的直接调查，并向所涉机构提出共 103 项建议。这些建议主要有六大类：

- 制定更清晰的指引，使运作更为一致和有效
- 加强跨部门的协调安排
- 改善处理市民查询／投诉的措施
- 提供以客为本的服务
- 为市民提供更清晰的资料
- 为员工提供培训

超过95%的建议已获有关机构接纳并落实。

### 《公开资料守则》

申诉专员有法定权责调查关于违反《公开资料守则》(「守则」)的投诉。这套行政守则订明，若有市民提出要求，政府部门须向他们提供所保存的资料，除非有守则内订明的合理理由不公开资料。市民对守则的认识虽已提高，但仍有很多市民其实并不清楚政府有这套守则。在本年度，本署接到15宗相关的投诉(上年度则为六宗)，并终结了九宗个案(其中两宗是由上年度转入的)。在处理这些个案时，本署留意到有些政府部门也不大理解守则。其实，守则推行至今已超过11年，但市民甚至政府部门对守则的认识还是如此缺乏，实在不能接受。政府当局必须加大力度宣传，尤其须提高公务员对守则的认识。

### 处理行政体制上的问题

本署在查讯的过程中，有时发现相同错误重复出现，而且是由于行政体制上的流弊。我们会敦促所涉机构注意，或促请政府当局关注。假如有充分理据，尽管没有接到投诉，本署亦会主动展开直接调查，以深入审研有关问题。

### 渗水问题与联合办事处

政府在二零零六年年中正式成立联合办事处(「联办处」)。联办处是从屋宇署及食物环境卫生署抽调职员组成的，运用较佳的技术及仪器进行测试，以「一站式」服务处理全港各区的渗水投诉。尽管原意甚好，联办处在投入服务初期却出现不少问题，因此本署接到多宗相关投诉。本署遂主动进行直接调查，并于今年三月完成。调查结果显示，联办处的办事程序和实行情况均有不足，组织架构亦有多处欠妥善，例如未有包括水务署、结构松散，亦无明确的统属关系和问责机制。本署已提出多项短期及长远改善措施。

### 街道管理及协调工作

街道管理问题同样广受市民关注及引起不满，问题反映出部门之间协调不足，未能充分合作。这些问题往往处于几个执法部门职权范围互相重叠的部分，要确定引用哪些法例处理，存在很大的灰色地带。本署正就政府当局对街道管理的措施进行直接调查。

### 投诉人或部门的异议

#### 覆检个案

投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，要求本署覆检其个案。在本年度，本署接到共310宗覆检个案的要求(上年度则有336宗)。在完成覆检后，申诉专员改变了对七宗个案的决定(而去年则有11宗)。

#### 司法覆核与诉讼

在本年度，有一宗关于审批综合社会保障援助的个案，投诉人

曾就本署的决定申请司法覆核。高等法院于考虑投诉人提交的文件后，驳回这项申请。在另一宗关于公屋单位终止租约的个案，投诉人向负责个案的本署人员及房屋署一名职员提出民事诉讼，高等法院原讼法庭经聆讯后决定将诉讼剔除。

### 滥用投诉制度

偶尔，本署察觉到有些投诉人迹近滥用投诉制度。在一些个案中，投诉人显然是要向政府部门施压，又或公报私仇，向商业竞争对手、邻居或其他人士报复。举例来说，假如政府机构拒绝顺从其无理要求，投诉人便会转而投诉有关机构。在处理投诉时，本署定会坚持不偏不倚的基本立场，并作公正的评论。

### 职权范围检讨

在上年度，本人已完成职权范围检讨的第一部分。而在本年度，检讨的第二部分亦已完成，探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及若接纳这些发展方向对香港申诉专员制度可能产生的影响。这部分的检讨报告已于二零零七年十一月提交政府当局审议。

### 参与其他公营机构的工作

自投诉警方独立监察委员会(「警监会」)成立以来，申诉专员或其代表一直是该会的当然委员。鉴于该会发生泄漏投诉警方的市民的个人资料事件，以及个人资料私隐专员就此而进行调查，本人认为基于存在角色冲突，而决定不应继续参与警监会的工作，因为个人资料私隐专员公署及警监会秘书处均在本人职权范围之内。为免引起角色冲突或瓜田李下之嫌，本人已要求辞去警监会委员一职，并于二零零七年五月获政府当局接纳。

另一方面，政府当局草拟多年的《投诉警方独立监察委员会条例草案》已于二零零七年六月在宪报刊登。立法会现时正审议该条例草案，当中一项相应修订，是把警监会秘书处从《申诉专员条例》附表中删除。这项修订实际上牵涉到应否把有关警监会涉嫌行政失当或违反《公开资料守则》的投诉，都纳入本人职权范围之内。

### 内部行政

鉴于愈来愈多市民认识到自己的权益，令服务需求不断增加，本署已于二零零七年十一月一日重整人手编制，把调查组由四个增至五个，并恢复了在二零零二／零三年度因公营部门财政紧绌而取消的一个直接调查组。为此，本署已增聘数名全职及兼职或临时的调查人员，并调动了人手。

二零零七／零八年度，本署聘用的临时调查人员人数相等于4.4名全职调查人员。

为了加强本署在招聘人手方面的竞争力，以及挽留人才，我们在二零零七／零八年度中期，参照公务员及其他公营机构的薪酬调整幅度，检讨本署的薪酬水平。其后，我们亦调整了非首长级人员的入职起薪点，以缩窄本署人员与公务员之间的薪酬差距。不过，本署个别职系的薪酬福利条件仍维持在不低于公务员同类职级的水平。

在职员发展方面，本署向来十分重视员工培训。我们又认为与其他机构交流经验能够令彼此获益。二零零八年三月，本署与平等机会委员会及个人资料私隐专员公署联合举办了一个研讨会，就机构的运作模式、服务提供方法及客户服务技巧等方面交换心得。这次研讨会不仅增进大家的谅解，也开拓了合作空间。