

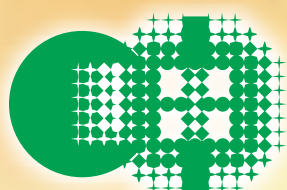


香港申訴專員

*20*年邁步向前

香港申訴專員
年報撮要

2009



二零零九年六月

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

圖表 1 接到的查詢及投訴數目



本署接到的查詢及投訴數目在本年度又再上升：查詢共有 14,005 宗，而投訴則有 5,386 宗，較去年的數量分別增加 15.1% 和 8.0%。本年度內處理及終結的投訴數目為歷年最高，分別有 6,671 宗及 5,701 宗。

近年來，本署接到一些集體的投訴。這些投訴不論是否有組織，都是備受大眾關注或影響部分市民的社會問題或熱門話題。在本年度，本署接到共 853 宗同類主題投訴，大部分是關於下述兩個課題：

- 公開考試一條具爭議的試題，共有 90 宗投訴；
- 迷你債券事件，共有 650 宗投訴。

電郵投訴的數目持續上升，已是熱門的投訴方式，取代郵寄信件而成為最多人採用的投訴方式。以投訴表格提出的投訴數目自去年 486 宗激增至今年的 1,300 宗，當中大部分是涉及迷你債券投資損失的投訴。

圖表 2

投訴方式					
方式	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
親臨本署	396	231	412	251	370
書面 —					
投訴表格	934	613	586	486	1,300
信件 (郵寄)	1,599	1,303	1,002	1,829	936
傳真	615	863	836	753	890
電子郵件	821	902	2,461	1,380	1,515
電話	289	354	309	288	375
總計	4,654	4,266	5,606#	4,987#	5,386#

自2006/07年度起，數字不包括「副本送本署的投訴」。

查訊的結果

圖表 3

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
調查結果分類	投訴數目	百分比
成立	21	8.5%
部分成立	171 (161)	69.2%
投訴不成立，但機構另有失當之處	34 (25)	13.8%
不成立	20 (1)	8.1%
投訴已撤回／中止調查	1	0.4%
總計	247 (187)	100.0%

(註：括號內的數字為同類主題投訴。)

主動調查

我們完成了六項主動調查及四項主動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」），另有六項主動調查仍在進行。

圖表 4

在 2008/09 年度完成的主動調查報告	
日期	調查事項
2008年6月23日	綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2008年12月15日	政府當局對路旁宣傳橫額的規管
2008年12月15日	防止綜援計劃特別津貼濫用的機制
2008年12月17日	政府當局的街道管理措施
2009年3月23日	政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
2009年3月24日	二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」

建議

本署完成了 60 宗全面調查個案（不包括同類主題投訴）及六項主動調查，分別提出 85 項及 68 項建議，以解決特定問題及行政體制上的流弊。當中 118 項（佔 77.1%）已獲所涉部門及機構接納並落實，尚在考慮的則有 35 項（佔 22.9%）。並無任何建議不獲接納。

服務承諾

圖表 5

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間			
年度	處理時間		
	5 個工作天內 (目標：80%)	6 至 10 個工作天 (目標：20%)	超過 10 個工作天
2008/09	99.8%	0.18%	0.02%

(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	處理時間		
	10 個 工作天內 (目標：70%)	11 至 15 個 工作天 (目標：30%)	超過 15 個 工作天
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%

(c) 其他已終結的個案的處理時間

年度	處理時間		
	少於 3 個月 (目標：60%)	3 至 6 個月 (目標：40%)	超過 6 個月
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%

成效及困難

處理行政體制上的問題

行政體制上出現流弊，歸根結底，主要仍是由於部門之間缺乏協調。從以下幾個問題可見一斑。

滲水問題和聯合辦事處

二零零六年，政府從屋宇署及食物環境衛生署抽調職員，成立聯合辦事處（「聯辦處」），旨在提供「一站式」服務，處理滲水投訴。然而，聯辦處組織鬆散，又沒有把水務署納入計劃內，令部門之間的協調困難重重。本署已提出多項建議，敦促政府當局解決上述問題，以及釐清政府的角色及業主的責任。

街道管理工作

街道管理問題一直引起不少市民投訴，亦是部門之間缺乏協調的實例。雖然街道管理涉及多個部門的執法權責，但卻沒有明確規定某個部門須全權負責。本署認為，這類問題最好透過地方行政計劃來解決。

籌劃不足

政府推行的多項計劃反映當局籌劃不足。二零零八年七月至九月期間，政府當局為慶祝北京舉辦奧運會而推行的「免費使用康樂設施計劃」便是一例。本署為此展開了主動調查，而我們的調查結果應可為日後籌劃及推行同類活動提供有用的參考資料。

墨守成規及官僚習性

盲目遵從既定程序往往會產生問題。公共服務要達致高效率、高效能，必須以客為本。本署曾處理一宗個案，當中一名嚴重傷殘的高齡女士由於健康欠佳，未能應要求完成覆核程序，以致不獲續發傷殘津貼。該名女士後來逝世，社會福利署（「社署」）仍堅持不會補發其生前應得的津貼，除非其女兒能出示母親的正式醫療評估報告。在本署多方的要求下，事涉醫院最終答允提供評估

報告，而社署亦同意補發津貼，把款項存入該名女士的遺產。本署認為，假如社署處事較有彈性，更積極主動地與醫院管理局聯繫，此事理應早就獲得解決。

濫用制度

過去，本署曾評論有些投訴人固執己見，為了向機構施壓以達到目的或基於個人的理由，濫用投訴制度。本署的立場是堅守原則，不偏不倚及客觀公正地進行調查。可惜，有些機構原本處事恰當，卻在本署就投訴進行查訊期間順從投訴人無理的要求。事實上，我們一向秉持無私無畏的精神，公平地處理投訴，旨在查明真相。

《公開資料守則》

政府當局在一九九五／九六年度訂立《公開資料守則》，促使政府部門以開明問責的態度和具透明度的方式，為市民服務。然而，一些投訴反映政府部門對守則明顯有誤解，甚或全然不理解。為協助政府加強有關工作，本署已於二零零九年二月宣布就這個課題展開主動調查。

投訴人或部門的異議

重新評審及覆檢個案

投訴人若能提出新的資料支持所指稱的事項，則本署會覆檢其個案。在重新評審個案後，本署或會維持原來的決定，但亦可能就個案重新展開查訊。我們在年度內接到 225 宗重新評審個案的要求，並就其中 64 宗個案重新展開查訊。

同樣地，投訴人若不滿意我們的調查結果或結論而又能提出合理理據，則本署會覆檢其個案。在本年度，我們接到 246 宗覆檢個案的要求，在完成覆檢後，本署改變了對七宗個案的決定。

有時候，投訴人會投訴本署調查人員，指他們存有偏見、工作欠周全或不稱職。這類個案會交由總行政主任獨立處理，然後再由申訴專員作出結論。

司法覆核

由於申訴專員對個案的結論是最終決定，投訴人或機構如有不滿，可要求專員覆檢個案，亦可以向法院申請司法覆核。在本年度，有三名投訴人曾申請司法覆核，但高等法院並沒有批准他們的申請。

職權範圍檢討

職權範圍檢討報告分為兩部分，已分別於二零零六年十一月及二零零七年十一月提交政府當局審議。截至二零零九年三月底，政府當局仍在擬備對上述檢討的意見，以便提交立法會。

內部行政

在本署過去 20 年的發展歷程中，二零零一年脫離政府機制和辦事程序是重要的里程碑。申訴專員現已確立為單一法團，可全權制定及推行行政、財政及運作方面的政策和處事方式，並有權進行獨立調查。

對外關係

本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零

八年十月，申訴專員頒發嘉許獎予入境事務處（大獎）、食物環境衛生署及衛生署，以及 21 位公職人員。

二零零八年十一月初，本署在香港主辦了本年度國際申訴專員協會的常務理事會會議。會議結束後，申訴專員並帶領各位理事及隨行人員，應邀前往澳門廉政公署和中國監察部訪問。

香港的地位繼續獲得國際及亞太地區申訴專員機構充分肯定，我們與各個機構一直保持友好關係。

圖表 6 個案數字

	報告年度 [#]				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查詢	11,742	14,633	15,626	12,169	14,005
(B) 接到的投訴[®]	4,654	4,266	5,606	4,987	5,386[853]
(C) 由上年度轉入的投訴	1,088	719	676	942	1,285
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,742	4,985	6,282	5,929	6,671
(E) 已處理並終結的投訴	5,023	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]
(i) 跟進的投訴	2,004	1,825	1,716	1,977	2,684[411]
初步查訊後終結的投訴	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437[224]
轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	209	185	143	81	148
提供協助／作出澄清後終結	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面調查後終結的投訴	125	55	71	38	247[187]
- 投訴已撤回／中止調查	0	2	0	1	1
- 成立	31	13	15	9	21
- 部分成立	46	14	16	13	171[161]
- 不成立	45	26	39	14	20[1]
- 未有定論 [^]	0	0	0	0	0
- 投訴不成立，但機構另有失當之處	3	0	1	1	34[25]
調解後終結的投訴	6	12	2(6*)	1(3*)	0(0*)
(ii) 評審後決定無須調查的投訴	1,948	1,113	2,385	1,246	1,108[100]
- 受條文所限不得調查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署職權範圍內	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟進的投訴	1,071	1,371	1,239	1,421	1,909[714]
- 中止調查	-	137	57	436	110[38]
- 投訴已撤回	-	147	164	157	245
- 不予繼續處理 [®]	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	88%	86%	85%	78.3%	85.5%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	719	676	942	1,285	970
(H) 已完成的主動調查數目	5	4	4	4	6
(I) 已擬備的主動調查審研報告數目	6	6	5	2	4

[#] 報告年度自每年4月1日至翌年3月31日。

[®] 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。

[^] 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

^{*} 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。

[] 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）。