

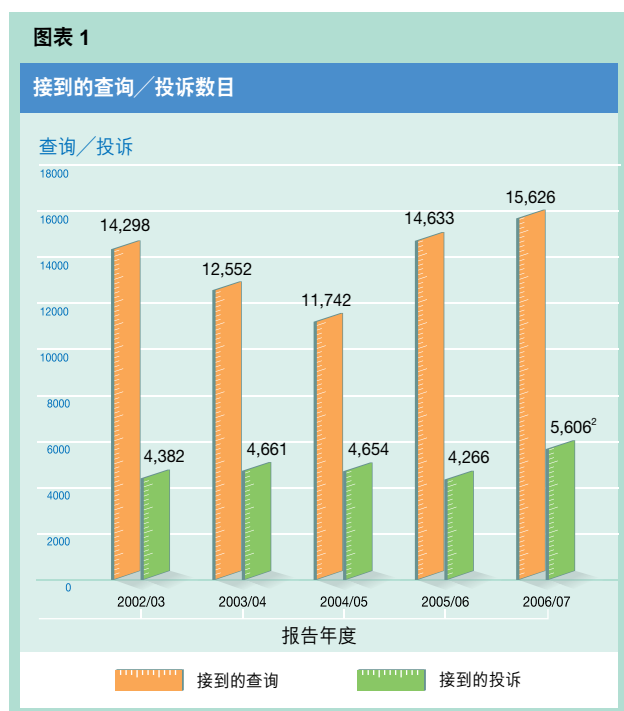
香港申诉专员年报撮要

二零零七年六月

工作表现及调查结果

查询及投诉

在本年度，由于本署采取了新的宣传策略，接到的查询及投诉突破历年记录，分别为15,626宗及5,606宗¹。年内，有两宗广受公众关注的事件，即台风派比安袭港和广播事务管理局对香港电台某节目内容的批评，分别触发逾200宗和1,300宗「串联」的投诉。



愈来愈多市民透过电邮提出投诉。在本年度，这个趋势更明显，占整体投诉逾四成（当中包括大部分上文所述的「串联」投诉），而去年则只有21%。

图表 2

投诉方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07 ³
亲临本署	425	324	396	231	412
书面 —					
投诉表格	1,270	722	934	613	586
信件（邮寄）	682	1,634	1,599	1,303	1,002
传真	978	972	615	863	836
电子邮件	613	742	821	902	2,461
电话	414	267	289	354	309
总计	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606

¹ 一直以来，本署的投诉统计数字都包括市民向其他机构提出而副本送本署的投诉。年内，此类「副本送本署的投诉」（前称「有可能成为正式投诉的个案」）有508宗，但没有计入5,606宗投诉个案数字内。

² 数字不包括「副本送本署的投诉」。

³ 2006/07年度数字不包括「副本送本署的投诉」。

投诉的主要原因

市民向本署提出投诉的五大原因是：

- 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；
- 厚此薄彼、处事不公、选择性采取执法行动；以及
- 监管不力。

房屋署和食物环境卫生署仍是有最多人投诉的两个部门。这点不难理解，因为他们提供的服务与民生息息相关。

查讯的结果

图表 3

经全面调查后终结的投诉事项结果分类

调查结果分类	投诉数目
成立	15
部分成立	16
投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	1
不成立	39
总计	71

图表 4

以提供协助/作出澄清的方法终结的个案结果

结果	投诉数目
要求采取补救措施	277
没有证据显示行政失当	1,211
未能作出定论	12
总计	1,500

直接调查

本署完成了四项直接调查（提出共58项建议）及五项直查审研工作（亦称「小型直接调查」）。截至本年度末，另有两项直接调查仍在进行。

图表 5

在2006/07年度完成的直接调查

日期	调查事项
2006年9月11日	政府当局执行「半山地区发展限制」的情况
2006年11月14日	社会福利署审批伤残津贴申请的制度
2007年3月19日	食物环境卫生署监察有检控时限的个案的情况
2007年3月31日	政府当局为有特殊学习困难的儿童所提供的评估服务

鉴于公布调查结果有助广大市民了解公共行政及服务，本署将会以较小规模的形式（例如分阶段）进行直接调查，以便尽快完成及公布结果。



服务承诺

我们在处理查询及安排团体参观和讲座方面，都能够在服务承诺订定的时限内完成。至于处理投诉方面，我们亦把逾97%属于申诉专员职权范围内的个案在承诺的六个月内完成。

成效及困难

改善公共行政

我们在完成直接调查及投诉个案的调查后，都会提出建议，从而协助公营机构改善行政，提高服务质素。本署逾93%的建议已获所涉机构接纳和落实。改善措施主要分五大类：

- 制定清晰指引和标准，使运作更有效
- 改进跨部门的协调安排
- 改善处理市民查询／投诉的措施
- 改善服务的措施
- 为市民提供更清晰的资料

保障人权

一如其他传统申诉专员，我们透过处理涉及行政失当的投诉及进行直接调查，监察公共行政，以保障市民在适用于香港的国际公约或协定下可享有的权利。本署特别留意身陷囹圄的囚犯，他们处于禁闭的环境，特别容易遭受不公平对待。

申诉专员有一项职责，与市民的公民及政治权利有关，那就是就有关违反《公开资料守则》（「守则」）的投诉展开查讯。年内，本署接到六宗有关政府部门或机构违反守则的投诉，以及就一宗于上年度终结的个案提出覆核的要求。在五宗已终结的个案中，有一宗本署认为所涉机构拒绝向投诉人披露资料的理据不足。

处理行政体制上的问题

本署在处理投诉的过程中，特别留意在多过一个部门／机构出现的问题，以及属于行政体制上较为根深柢固的流弊。每当发现这类问题，本署会促请所涉部门／机构甚至政府当局留意。有关问题若需要深入查讯，本署会展开直接调查。

渗水问题联合办事处

政府当局曾以试验形式，从屋宇署及食物环境卫生署抽调职员成立联合办事处，处理有关渗水的投诉。二零零六年七月，这项措施在全港推行。尽管政府当局声称计划成功，但本署却继续接到许多关于渗水事件处理不当的投诉，其中有相当多的投诉是针对联合办事处的，显示联合办事处在运作上有不足之处。本署会继续监察其成效。

责任问题

政府部门把服务外判的趋势持续，而本署亦继续收到大量相关的投诉。我们认为，服务承办商只是代理人，有关部门对于提供服务的质素及水平仍负有最终的责任。本署在审研有关承办商服务差劣的投诉时，会根据部门和承办商之间的委托人与代理人的关系进行评估，并会特别注意部门在监督承办商的工作方面的责任。

覆检个案

投诉人有时会对我们的调查结果或结论感到不满，要求本署覆检其个案。在本年度，我们接到共336宗覆检个案的要求，而上年度则有361宗。在完成覆检后，本人改变了对11宗个案的决定，而去年则有13宗。

司法覆核

在本年度，有一名投诉人就申诉专员的决定提出司法覆核。她曾向本署投诉破产管理署，指该署没有对一名破产受托人采取行动。我们就投诉展开初步查讯后，得出的结论是：该署已采取了适当行动。故此，我们决定终结个案。投诉人感到不满，遂申请司法覆核。高等法院在聆讯后决定拒绝其申请。

无理的投诉

本署不时会接到一些投诉，虽然投诉人本身理亏甚或犯错，却指政府无理地对他们的错误行为采取行动。在一宗个案中，投诉人首先已经违法；而在另一宗个案，投诉人不仅利用事涉机构职员的酌情处理，更藉其豁免通融多次提出不合理要求。本署认为，向无理要求屈服极为不智，只会鼓励滥用，甚至可能导致市民藐视政府当局。

部门／机构的抗辩

部门／机构有时或不认同本署的调查结果和结论。本署欢迎所涉部门／机构提出讨论，亦乐意考虑新的理据，并在合理的情况下修改本署的意见。然而，我们认为必须以实事求是的态度讨论问题，尤其是当有关部门／机构公开表达他们对本署调查结果的意见时，更应注意提供全面的事实或数据，避免混淆视听。

检讨职权范围

本署已完成职权范围检讨的第一部分，并把报告提交政府当局审议。我们重新研究了把公营机构纳入本署职权范围的准则，并建议加入一些机构，以及审研某些限制申诉专员调查权力的立法原意。

检讨的第二部分仍在进行，主要是探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及这些发展对香港申诉专员制度可能产生的影响。

内部行政

本年度个案数量激增，对本署调查人员构成前所未有的压力。故此，我们灵活地调整人手编制，聘用临时个案主任，以辅助常规人员。本年度本署聘用临时职员的合计工日相等于2.4名全职人员。

香港经济普遍复苏，过去数年，本署面对职员持续流失的情况。我们已迅速进行招聘以填补空缺，维持有效运作。为计划未来接任人选，本署多招聘了数名初级调查员，并加以培训，以应付将来的发展需要。

为挽留年青优秀的人员，我们就现行的薪酬福利等聘用条件进行了一次全面检讨，并已因需要作适当调整。申诉专员作决定时，已慎重考虑到本署长远财务稳健的需要，以及预计未来安排接任职员方面的情况，务求令本署的短期及长远发展都能取得平衡，保持畅顺有效的运作。

宣传推广及对外关系

为宣扬本署的使命，本署举办对外活动，提高市民对本署职能和服务的认识。我们除透过传媒进行宣传外，亦有编印刊物、安排讲座、接待访客及设立资源中心，以加强与市民大众的接触。此外，我们亦举办会议、研讨会和工作坊，跟政府部门及条例附表所列机构保持联系。

在本年度，我们采取了新的宣传策略，更着重向市民明确地讲解如何提出投诉及申诉专员的职权范围。跨媒体宣传推广活动亦不再集中于某个时段进行，而是分两个阶段于四个月内透过不同渠道推出。这项安排有助我们分析不同媒体的效用，以及尽量加强长期宣传效益。

为比较不同宣传渠道的成效，我们向投诉人进行了一项意见调查。调查结果对于本署制订未来的宣传及公众教育策略方面，有莫大的启发。

本署在年内举行了第十届申诉专员嘉许奖颁奖典礼，有超过140位来自约30个政府部门和公营机构的人员出席。本署特别向税务局颁发「申诉专员嘉许奖十年大奖」。香港房屋协会获年度大奖，而规划署、邮政署和25位公职人员亦获颁发嘉许奖，表扬他们一年来致力提升公共行政水平的优秀表现。

二零零六年十一月底，中国监察学会一个十人代表团来港进行六天的交流，期间参观了若干政府部门和公营机构，亲身体会香港的法律及行政制度。

二零零六年十二月，申诉专员应邀在福州市举行的「监所检察制度改革与人权保护国际研讨会」上发表演说，题目是「香港的申诉专员制度与囚犯权利的保障」。研讨会由最高人民检察院及联合国开发计划署合办，来自挪威及中国的其他代表也就监狱行政等主题发表演说。这是申诉专员首次参加在内地举行关于人权问题的研讨会。

图表 6

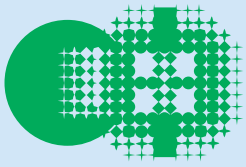
个案数字

	报告年度 #				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
(A) 接到的查询	14,298	12,552	11,742	14,633	15,626
(B) 接到的投诉@	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606
(C) 由上年度转入的投诉	760	772	1,088	719	676
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	5,142	5,433	5,742	4,985	6,282
(E) 已处理并终结的投诉	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340
初步查讯后终结的投诉	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
转介被投诉部门/机构回覆后终结（「现处计划」）	176	203	209	185	143
提供协助/作出澄清后终结	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面调查后终结的投诉	124	284	125	55	71
— 投诉已撤回/中止调查	2	6	0	2	0
— 成立	15	14	31	13	15
— 部分成立	39	24	46	14	16
— 不成立	68	236	45	26	39
— 未能就投诉是否成立作出定论	0	1	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
调解后终结的投诉	6	7	6	12	2(6)*
评审后决定无须调查的投诉	1,729	1,892	1,948	1,113	2,385
— 受条文所限不得调查	971	1,259	1,132	351	394
— 不在本署职权范围内	758	633	816	762	1,991
不予跟进的投诉	-	-	-	1,371	1,239
— 中止调查				137	57
— 投诉已撤回	339	328	1,071	147	164
— 不予继续处理@	-	-	-	1,087	1,018
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	80%	88%	86%	85%
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	772	1,088	719	676	942
(H) 已完成的直接调查数目	6	5	5	4	4
(I) 已拟备的直查审研报告数目	1	5	6	6	5

报告年度由每年4月1日至翌年3月31日。

@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」。

* 本署亦曾就六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 年报撮要
2007

