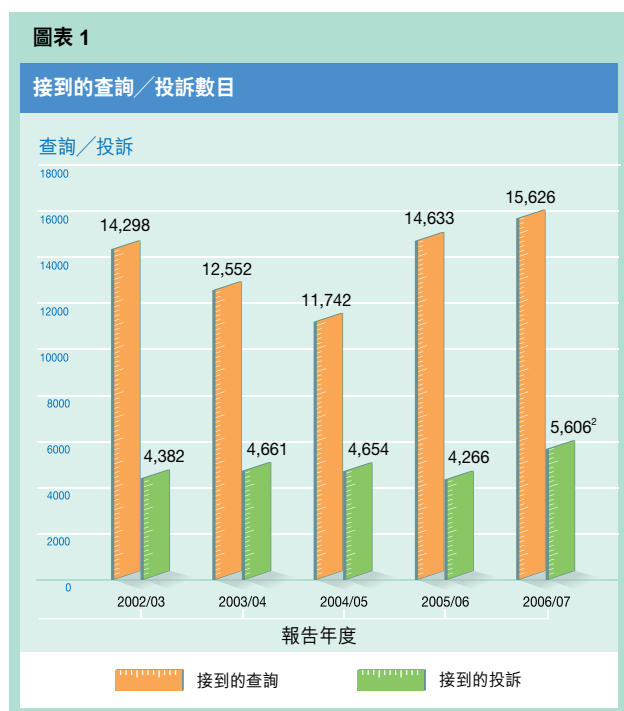


工作表現及調查結果

查詢及投訴

在本年度，由於本署採用了新的宣傳策略，接到的查詢及投訴突破歷年記錄，分別為15,626宗及5,606宗¹。年內，有兩宗廣受公眾關注的事件，即颱風派比安襲港和廣播事務管理局對香港電台某節目內容的批評，分別觸發逾200宗和1,300宗「串聯」的投訴。



愈來愈多市民透過電郵提出投訴。在本年度，這個趨勢更明顯，佔整體投訴逾四成（當中包括大部分上文所述的「串聯」投訴），而去年則只有21%。

圖表 2

投訴方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07 ³
親臨本署	425	324	396	231	412
書面 —					
投訴表格	1,270	722	934	613	586
信件（郵寄）	682	1,634	1,599	1,303	1,002
傳真	978	972	615	863	836
電子郵件	613	742	821	902	2,461
電話	414	267	289	354	309
總計	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606

¹ 一直以來，本署的投訴統計數字都包括市民向其他機構提出而副本送本署的投訴。年內，此類「副本送本署的投訴」（前稱「有可能成為正式投訴的個案」）有508宗，但沒有計入5,606宗投訴個案數字內。

² 數字不包括「副本送本署的投訴」。

³ 2006/07年度數字不包括「副本送本署的投訴」。

投訴的主要原因

市民向本署提出投訴的五大原因是：

- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況；
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性採取執法行動；以及
- 監管不力。

房屋署和食物環境衛生署仍是有最多人投訴的兩個部門。這點不難理解，因為他們提供的服務與民生息息相關。

查訊的結果

圖表 3

經全面調查後終結的投訴事項結果分類

調查結果分類	投訴數目
成立	15
部分成立	16
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	1
不成立	39
總計	71

圖表 4

以提供協助／作出澄清的方法終結的個案結果

結果	投訴數目
要求採取補救措施	277
沒有證據顯示行政失當	1,211
未能作出定論	12
總計	1,500

直接調查

本署完成了四項直接調查（提出共58項建議）及五項直查審研工作（亦稱「小型直接調查」）。截至本年度末，另有兩項直接調查仍在進行。

圖表 5

在2006／07年度完成的直接調查

日期	調查事項
2006年9月11日	政府當局執行「半山區發展限制」的情況
2006年11月14日	社會福利署審批傷殘津貼申請的制度
2007年3月19日	食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況
2007年3月31日	政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務

鑑於公布調查結果有助廣大市民了解公共行政及服務，本署將會以較小規模的形式（例如分階段）進行直接調查，以便盡快完成及公布結果。



服務承諾

我們在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，都能夠在服務承諾訂定的時限內完成。至於處理投訴方面，我們亦把逾97%屬於申訴專員職權範圍內的個案在承諾的六個月內完成。

成效及困難

改善公共行政

我們在完成直接調查及投訴個案的調查後，都會提出建議，從而協助公營機構改善行政，提高服務質素。本署逾93%的建議已獲所涉機構接納和落實。改善措施主要分五大類：

- 制定清晰指引和標準，使運作更有效
- 改進跨部門的協調安排
- 改善處理市民查詢／投訴的措施
- 改善服務的措施
- 為市民提供更清晰的資料

保障人權

一如其他傳統申訴專員，我們透過處理涉及行政失當的投訴及進行直接調查，監察公共行政，以保障市民在適用於香港的國際公約或協定下可享有的權利。本署特別留意身陷囹圄的囚犯，他們處於禁閉的環境，特別容易遭受不公平對待。

申訴專員有一項職責，與市民的公民及政治權利有關，那就是就有關違反《公開資料守則》（「守則」）的投訴展開查訊。年內，本署接到六宗有關政府部門或機構違反守則的投訴，以及就一宗於上年度終結的個案提出覆核的要求。在五宗已終結的個案中，有一宗本署認為所涉機構拒絕向投訴人披露資料的理據不足。

處理行政體制上的問題

本署在處理投訴的過程中，特別留意在多過一個部門／機構出現的問題，以及屬於行政體制上較為根深柢固的流弊。每當發現這類問題，本署會促請所涉部門／機構甚至政府當局留意。有關問題若需要深入查訊，本署會展開直接調查。

滲水問題聯合辦事處

政府當局曾以試驗形式，從屋宇署及食物環境衛生署抽調職員成立聯合辦事處，處理有關滲水的投訴。二零零六年七月，這項措施在全港推行。儘管政府當局聲稱計劃成功，但本署卻繼續接到許多關於滲水事件處理不當的投訴，其中有相當多的投訴是針對聯合辦事處的，顯示聯合辦事處在運作上有不足之處。本署會繼續監察其成效。

責任問題

政府部門把服務外判的趨勢持續，而本署亦繼續收到大量相關的投訴。我們認為，服務承辦商只是代理人，有關部門對於提供服務的質素及水平仍負有最終的責任。本署在審研有關承辦商服務差劣的投訴時，會根據部門和承辦商之間的委託人與代理人的關係進行評估，並會特別注意部門在監督承辦商的工作方面的責任。

覆檢個案

投訴人有時會對我們的調查結果或結論感到不滿，要求本署覆檢其個案。在本年度，我們接到共336宗覆檢個案的要求，而上年度則有361宗。在完成覆檢後，本人改變了對11宗個案的決定，而去年則有13宗。

司法覆核

在本年度，有一名投訴人就申訴專員的決定提出司法覆核。她曾向本署投訴破產管理署，指該署沒有對一名破產受託人採取行動。我們就投訴展開初步查訊後，得出的結論是：該署已採取了適當行動。故此，我們決定終結個案。投訴人感到不滿，遂申請司法覆核。高等法院在聆訊後決定拒絕其申請。

無理的投訴

本署不時會接到一些投訴，雖然投訴人本身理虧甚或犯錯，卻指政府無理地對他們的錯誤行為採取行動。在一宗個案中，投訴人首先已經違法；而在另一宗個案，投訴人不僅利用事涉機構職員的酌情處理，更藉其豁免通融多次提出不合理要求。本署認為，向無理要求屈服極為不智，只會鼓勵濫用，甚至可能導致市民藐視政府當局。

部門／機構的抗辯

部門／機構有時或會不認同本署的調查結果和結論。本署歡迎所涉部門／機構提出討論，亦樂意考慮新的理據，並在合理的情況下修改本署的意見。然而，我們認為必須以實事求是的態度討論問題，尤其是當有關部門／機構公開表達他們對本署調查結果的意見時，更應注意提供全面的事實或數據，避免混淆視聽。

檢討職權範圍

本署已完成職權範圍檢討的第一部分，並把報告提交政府當局審議。我們重新研究了把公營機構納入本署職權範圍的準則，並建議加入一些機構，以及審研某些限制申訴專員調查權力的立法原意。

檢討的第二部分仍在進行，主要是探討世界各地申訴專員制度的發展，以及這些發展對香港申訴專員制度可能產生的影響。

內部行政

本年度個案數量激增，對本署調查人員構成前所未有的壓力。故此，我們靈活地調整人手編制，聘用臨時個案主任，以輔助常規人員。本年度本署聘用臨時職員的合計工日相等於2.4名全職人員。

香港經濟普遍復蘇，過去數年，本署面對職員持續流失的情況。我們已迅速進行招聘以填補空缺，維持有效運作。為計劃未來接任人選，本署多招聘了數名初級調查員，並加以培訓，以應付將來的發展需要。

為挽留年青優秀的人員，我們就現行的薪酬福利等聘用條件進行了一次全面檢討，並已因應需要作適當調整。申訴專員作決定時，已慎重考慮到本署長遠財務穩健的需要，以及預計未來安排接任職員方面的情況，務求令本署的短期及長遠發展都能取得平衡，保持暢順有效的運作。

宣傳推廣及對外關係

為宣揚本署的使命，本署舉辦對外活動，提高市民對本署職能和服務的認識。我們除透過傳媒進行宣傳外，亦有編印刊物、安排講座、接待訪客及設立資源中心，以加強與市民大眾的接觸。此外，我們亦舉辦會議、研討會和工作坊，跟政府部門及條例附表所列機構保持聯繫。

在本年度，我們採用了新的宣傳策略，更着重向市民明確地講解如何提出投訴及申訴專員的職權範圍。跨媒體宣傳推廣活動亦不再集中於某個時段進行，而是分兩個階段於四個月內透過不同渠道推出。這項安排有助我們分析不同媒體的效用，以及盡量加強長期宣傳效益。

為比較不同宣傳渠道的成效，我們向投訴人進行了一項意見調查。調查結果對於本署制訂未來的宣傳及公眾教育策略方面，有莫大的啟發。

本署在年內舉行了第十屆申訴專員嘉許獎頒獎典禮，有超過140位來自約30個政府部門和公營機構的人員出席。本署特別向稅務局頒發「申訴專員嘉許獎十年大獎」。香港房屋協會獲年度大獎，而規劃署、郵政署和25位公職人員亦獲頒發嘉許獎，表揚他們一年來致力提升公共行政水平的優秀表現。

二零零六年十一月底，中國監察學會一個十人代表團來港進行六天的交流，期間參觀了若干政府部門和公營機構，親身體會香港的法律及行政制度。

二零零六年十二月，申訴專員應邀在福州市舉行的「監所檢察制度改革與人權保護國際研討會」上發表演說，題目是「香港的申訴專員制度與囚犯權利的保障」。研討會由最高人民檢察院及聯合國開發計劃署合辦，來自挪威及中國的其他代表也就監獄行政等主題發表演說。這是申訴專員首次參加在內地舉行關於人權問題的研討會。

圖表 6

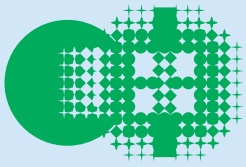
個案數字

	報告年度 [#]				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
(A) 接到的查詢	14,298	12,552	11,742	14,633	15,626
(B) 接到的投訴 [@]	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606
(C) 由上年度轉入的投訴	760	772	1,088	719	676
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,142	5,433	5,742	4,985	6,282
(E) 已處理並終結的投訴	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340
初步查訊後終結的投訴	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	176	203	209	185	143
提供協助／作出澄清後終結	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面調查後終結的投訴	124	284	125	55	71
— 投訴已撤回／中止調查	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
— 未能就投訴是否成立作出定論	0	1	0	0	0
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	3	3	0	1
調解後終結的投訴	6	7	6	12	2(6)*
評審後決定無須調查的投訴	1,729	1,892	1,948	1,113	2,385
— 受條文所限不得調查	971	1,259	1,132	351	394
— 不在本署職權範圍內	758	633	816	762	1,991
不予跟進的投訴	-	-	-	1,371	1,239
— 中止調查				137	57
— 投訴已撤回	339	328	1,071	147	164
— 不予繼續處理 [@]	-	-	-	1,087	1,018
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	80%	88%	86%	85%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	772	1,088	719	676	942
(H) 已完成的直接調查數目	6	5	5	4	4
(I) 已擬備的直查審研報告數目	1	5	6	6	5

[#] 報告年度由每年4月1日至翌年3月31日。

[@] 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」。

* 本署亦曾就六宗個案嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意。



香港
申訴專員年報撮要
2007

