

宣傳推廣及公共關係

在本年度，我們特別着重加深市民對本署職權範圍的了解，並繼續致力向公營機構推廣積極的服務文化。

在二零零八年二月底至三月期間，我們在電視、電台、巴士及鐵路車廂播放宣傳短片，藉此提高公眾對本署角色及職能的認識。

二零零七年十月，本署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。本年度的得獎者包括屋宇署(大獎)、司法機構政務處、學生資助辦事處，以及24位公職人員。來自30多個公營機構逾150位代表出席了這個隆重的頒獎典禮。

二零零七年八月底，在中國監察學會的安排下，本人率領代表團到內地進行約一個星期的考察。我們與北京、大連及內蒙古負責監察工作的官員深入討論，並就監察公共行政的制度和方

法交換意見。這些交流活動有助本署了解內地機構的運作，也加強了內地官員對本署工作及理念的認識。

本署不時委託政府統計處進行主題性住戶統計調查，以衡量和了解公眾的投訴文化，並確定市民對法定投訴渠道的期望。最新一輪的調查於二零零七年六月進行。

這次調查有超過8,000個住戶接受訪問，結果顯示有18.4%的受訪者曾經投訴政府部門或公營機構行政失當；而先前在二零零三年三月進行的調查，則顯示只有13.8%。除了政府部門或公營機構本身設立的投訴渠道和區議會或區議員之外，申訴專員公署屬最多市民選擇的投訴渠道。本人欣悉，市民比過去更清楚本署主動展開直接調查的權力。這些民意調查結果有助本署改進工作方式和提升服務質素。

圖表6 個案數字

	報告年度 [#]				
	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
(A) 接到的查詢	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
(B) 接到的投訴 [@]	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
(C) 由上年度轉入的投訴	772	1,088	719	676	942
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
(E) 已處理並終結的投訴	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
初步查訊後終結的投訴	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	203	209	185	143	81
提供協助／作出澄清後終結	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
全面調查後終結的投訴	284	125	55	71	38
— 投訴已撤回／中止調查	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
— 未有定論 [^]	1	0	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	1
調解後終結的投訴	7	6	12	2(6*)	1(3*)
評審後決定無須調查的投訴	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
— 受條文所限不得調查	1,259	1,132	351	394	375
— 不在本署職權範圍內	633	816	762	1,991	871
不予跟進的投訴	-	-	1,371	1,239	1,421
— 中止調查	-	-	137	57	436
— 投訴已撤回	328	1,071	147	164	157
— 不予繼續處理 [@]	-	-	1,087	1,018	828
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	80%	88%	86%	85%	78.3%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	1,088	719	676	942	1,285
(H) 已完成的直查調查數目	5	5	4	4	4
(I) 已擬備的直查審研報告數目	5	6	6	5	2

[#] 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」。

[^] 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

* 本署亦曾就三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 2008年報撮要



促進公平合理、
開明高效的公共行政



二零零八年六月 第二十期

香港申訴專員年報撮要

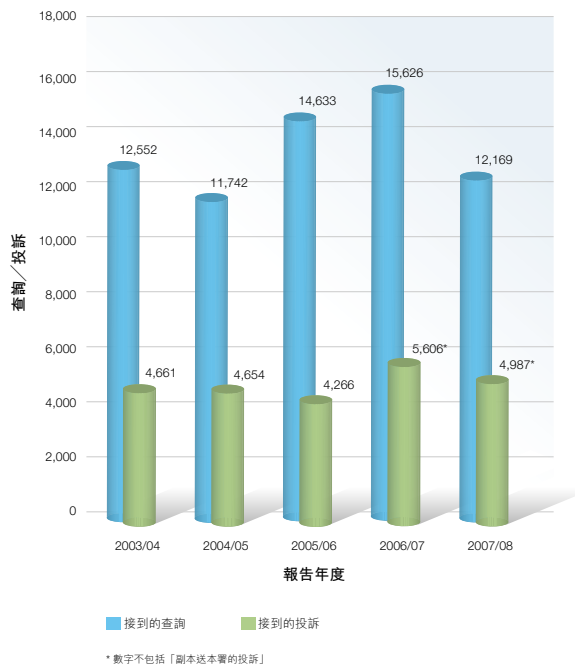
二零零八年六月

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

在本年度內，本署接到共 12,169 宗查詢及 4,987 宗投訴，略低於上年度的最高記錄。

圖表 1 接到的查詢及投訴數目



社會上廣受關注的事件往往會觸發集體投訴。在本年度，本署接到超過 1,100 宗這類投訴。

集體投訴大大改變了本署按投訴人的投訴方式所作的分類。由於某宗集體投訴個案涉及逾 700 宗相關的投訴，全部以郵遞方式向本署提出，郵寄信件因而成為本年度最多人採用的投訴方式。

圖表 2 投訴方式

方式	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
親臨本署	324	396	231	412	251
書面 —					
投訴表格	722	934	613	586	486
信件(郵寄)	1,634	1,599	1,303	1,002	1,829
傳真	972	615	863	836	753
電子郵件	742	821	902	2,461	1,380
電話	267	289	354	309	288
總計	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987

投訴的主要原因

在本年度，投訴人感到不滿而提出投訴的五大原因與去年相同：

- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；
- 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；以及
- 監管不力。

不過，它們的先後排序有異。

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

調查結果分類	投訴數目
成立	9
部分成立	13
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	1
不成立	14
投訴已撤回／中止調查	1
總計	38

圖表 4 以提供協助／作出澄清的方式終結的個案結果

結果	投訴數目
要求採取補救措施	640
沒有證據顯示行政失當	1,200
未有定論	17
總計	1,857

直接調查

在本年度，本署完成了四項主動展開的直接調查，提出共 61 項建議，並完成了兩項直接調查審研工作(亦稱「小型直接調查」)。截至本年度末，另有四項直接調查仍在進行。

圖表 5 在 2007/08 年度完成的直接調查

日期	調查事項
2007 年 11 月 12 日	康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
2008 年 2 月 14 日	為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
2008 年 3 月 13 日	關於水務署多收水費的指稱
2008 年 3 月 31 日	有關滲水投訴的處理

我們的表現

本年度內，我們在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，都繼續能夠在服務承諾的時限內完成。在處理投訴方面，我們大致都能夠在服務承諾的時限內，發出認收函件及完成初步評審。至於評審後決定受理的個案，我們亦能把 98% 的個案在承諾的六個月內完成。

成效及困難

提高公共行政的質素

在本年度，我們完成了 38 宗投訴個案的全面調查及四項主動進行的直接調查，並向所涉機構提出共 103 項建議。這些建議主要有六大類：

- 制定更清晰的指引，使運作更為一致和有效
- 加強跨部門的協調安排
- 改善處理市民查詢／投訴的措施
- 提供以客為本的服務
- 為市民提供更清晰的資料
- 為員工提供培訓

超過95%的建議已獲有關機構接納並落實。

《公開資料守則》

申訴專員有法定權責調查關於違反《公開資料守則》(「守則」)的投訴。這套行政守則訂明，若有市民提出要求，政府部門須向他們提供所保存的資料，除非有守則內訂明的合理理由不公開資料。市民對守則的認識雖已提高，但仍有很多市民其實並不清楚政府有這套守則。在本年度，本署接到15宗相關的投訴(上年度則為六宗)，並終結了九宗個案(其中兩宗是由上年度轉入的)。在處理這些個案時，本署留意到有些政府部門也不大理解守則。其實，守則推行至今已超過11年，但市民甚至政府部門對守則的認識還是如此缺乏，實在不能接受。政府當局必須加大力度宣傳，尤其須提高公務員對守則的認識。

處理行政體制上的問題

本署在查訊的過程中，有時發現相同錯誤重複出現，而且是由於行政體制上的流弊。我們會敦促所涉機構注意，或促請政府當局關注。假如有充分理據，儘管沒有接到投訴，本署亦會主動展開直接調查，以深入審研有關問題。

滲水問題與聯合辦事處

政府在二零零六年年中正式成立聯合辦事處(「聯辦處」)。聯辦處是從屋宇署及食物環境衛生署抽調職員組成的，運用較佳的技術及儀器進行測試，以「一站式」服務處理全港各區的滲水投訴。儘管原意甚好，聯辦處在投入服務初期卻出現不少問題，因此本署接到多宗相關投訴。本署遂主動進行直接調查，並於今年三月完成。調查結果顯示，聯辦處的辦事程序和實行情況均有不足，組織架構亦有多處欠妥善，例如未有包括水務署、結構鬆散，亦無明確的統屬關係和問責機制。本署已提出多項短期及長遠改善措施。

街道管理及協調工作

街道管理問題同樣廣受市民關注及引起不滿，問題反映出部門之間協調不足，未能充分合作。這些問題往往處於幾個執法部門職權範圍互相重疊的部分，要確定引用哪些法例處理，存在很大的灰色地帶。本署正就政府當局對街道管理的措施進行直接調查。

投訴人或部門的異議

覆檢個案

投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，要求本署覆檢其個案。在本年度，本署接到共310宗覆檢個案的要求(上年度則有336宗)。在完成覆檢後，申訴專員改變了對七宗個案的決定(而去年則有11宗)。

司法覆核與訴訟

在本年度，有一宗關於審批綜合社會保障援助的個案，投訴人

曾就本署的決定申請司法覆核。高等法院於考慮投訴人提交的文件後，駁回這項申請。在另一宗關於公屋單位終止租約的個案，投訴人向負責個案的本署人員及房屋署一名職員提出民事訴訟，高等法院原訟法庭經聆訊後決定將訴訟剔除。

濫用投訴制度

偶爾，本署察覺到有些投訴人跡近濫用投訴制度。在一些個案中，投訴人顯然是要向政府部門施壓，又或公報私仇，向商業競爭對手、鄰居或其他人士報復。舉例來說，假如政府機構拒絕順從其無理要求，投訴人便會轉而投訴有關機構。在處理投訴時，本署定會堅持不偏不倚的基本立場，並作公正的評論。

職權範圍檢討

在上年度，本人已完成職權範圍檢討的第一部分。而在本年度，檢討的第二部分亦已完成，探討世界各地申訴專員制度的發展，以及若接納這些發展方向對香港申訴專員制度可能產生的影響。這部分的檢討報告已於二零零七年十一月提交政府當局審議。

參與其他公營機構的工作

自投訴警方獨立監察委員會(「警監會」)成立以來，申訴專員或其代表一直是該會的當然委員。鑑於該會發生洩漏投訴警方的市民的個人資料事件，以及個人資料私隱專員就此而進行調查，本人認為基於存在角色衝突，而決定不應繼續參與警監會的工作，因為個人資料私隱專員公署及警監會秘書處均在本人職權範圍之內。為免引起角色衝突或瓜田李下之嫌，本人已要求辭去警監會委員一職，並於二零零七年五月獲政府當局接納。

另一方面，政府當局草擬多年的《投訴警方獨立監察委員會條例草案》已於二零零七年六月在憲報刊登。立法會現時正審議該條例草案，當中一項相應修訂，是把警監會秘書處從《申訴專員條例》附表中刪除。這項修訂實際上牽涉到應否把有關警監會涉嫌行政失當或違反《公開資料守則》的投訴，都納入本人職權範圍之內。

內部行政

鑑於愈來愈多市民認識到自己的權益，令服務需求不斷增加，本署已於二零零七年十一月一日重整人手編制，把調查組由四個增至五個，並恢復了在二零零二／零三年度因公營部門財政緊絀而取消的一個直接調查組。為此，本署已增聘數名全職及兼職或臨時的調查人員，並調動了人手。

二零零七／零八年度，本署聘用的臨時調查人員人數相等於4.4名全職調查人員。

為了加強本署在招聘人手方面的競爭力，以及挽留人才，我們在二零零七／零八年度中期，參照公務員及其他公營機構的薪酬調整幅度，檢討本署的薪酬水平。其後，我們亦調整了非首長級人員的入職起薪點，以縮窄本署人員與公務員之間的薪酬差距。不過，本署個別職系的薪酬福利條件仍維持在不高於公務員相類職級的水平。

在職員發展方面，本署向來十分重視員工培訓。我們又認為與其他機構交流經驗能夠令彼此獲益。二零零八年三月，本署與平等機會委員會及個人資料私隱專員公署聯合舉辦了一個研討會，就機構的運作模式、服務提供方法及客戶服務技巧等方面交換心得。這次研討會不僅增進大家的諒解，也開拓了合作空間。