



香港申诉专员

*20*年迈步向前

香港申诉专员
年报撮要

2009



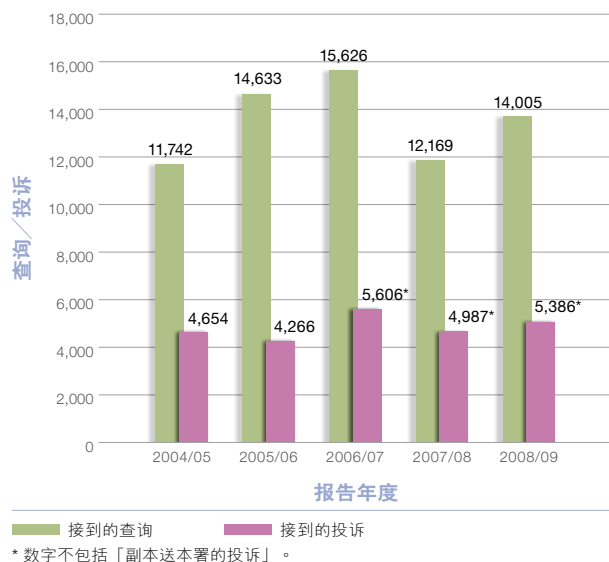
香港申诉专员年报撮要

二零零九年六月

工作表现及调查结果

处理查询及投诉

图表 1 接到的查询及投诉数目



本署接到的查询及投诉数目在本年度又再上升：查询共有 14,005 宗，而投诉则有 5,386 宗，较去年的数量分别增加 15.1% 和 8.0%。本年度内处理及终结的投诉数目为历年最高，分别有 6,671 宗及 5,701 宗。

近年来，本署接到一些集体的投诉。这些投诉不论是否组织，都是备受大众关注或影响部分市民的社会问题或热门话题。在本年度，本署接到共 853 宗同类主题投诉，大部分是关于下述两个课题：

- 公开考试一条具争议的试题，共有 90 宗投诉；
- 迷你债券事件，共有 650 宗投诉。

电邮投诉的数目持续上升，已是热门的投诉方式，取代邮寄信件而成为最多人采用的投诉方式。以投诉表格提出的投诉数目自去年的 486 宗激增至今年的 1,300 宗，当中大部分是涉及迷你债券投资损失的投诉。

图表 2

投诉方式					
方式	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
亲临本署	396	231	412	251	370
书面 —					
投诉表格	934	613	586	486	1,300
信件 (邮寄)	1,599	1,303	1,002	1,829	936
传真	615	863	836	753	890
电子邮件	821	902	2,461	1,380	1,515
电话	289	354	309	288	375
总计	4,654	4,266	5,606[#]	4,987[#]	5,386[#]

[#] 自2006/07年度起，数字不包括「副本送本署的投诉」。

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及比率		
调查结果分类	投诉数目	百分比
成立	21	8.5%
部分成立	171 (161)	69.2%
投诉不成立，但机构另有失当之处	34 (25)	13.8%
不成立	20 (1)	8.1%
投诉已撤回/中止调查	1	0.4%
总计	247 (187)	100.0%

(注：括号内的数字为同类主题投诉。)

主动调查

我们完成了六项主动调查及四项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」），另有六项主动调查仍在进行。

图表 4

在 2008/09 年度完成的主动调查报告	
日期	调查事项
2008年6月23日	综合电话查询中心处理投诉的成效
2008年12月15日	政府当局对路旁宣传横额的规管
2008年12月15日	防止综援计划特别津贴遭滥用的机制
2008年12月17日	政府当局的街道管理措施
2009年3月23日	政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务
2009年3月24日	二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」

建议

本署完成了 60 宗全面调查个案（不包括同类主题投诉）及六项主动调查，分别提出 85 项及 68 项建议，以解决特定问题及行政体制上的流弊。当中 118 项（占 77.1%）已获所涉部门及机构接纳并落实，尚在考虑的则有 35 项（占 22.9%）。并无任何建议不获接纳。

服务承诺

图表 5

(a) 发出认收函件/初步评审的处理时间			
年度	处理时间		
	5 个工作天内 (目标：80%)	6 至 10 个工作天 (目标：20%)	超过 10 个工作天
2008/09	99.8%	0.18%	0.02%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	处理时间		
	10 个工作日 (目标: 70%)	11 至 15 个工作日 (目标: 30%)	超过 15 个工作日
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%

(c) 其他已终结的个案的处理时间

年度	处理时间		
	少于 3 个月 (目标: 60%)	3 至 6 个月 (目标: 40%)	超过 6 个月
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%

成效及困难

处理行政体制上的问题

行政体制上出现流弊，归根结底，主要仍是由于部门之间缺乏协调。从以下几个问题可见一斑。

渗水问题和联合办事处

二零零六年，政府从屋宇署及食物环境卫生署抽调职员，成立联合办事处（「联办处」），旨在提供「一站式」服务，处理渗水投诉。然而，联办处组织松散，又没有把水务署纳入计划内，令部门之间的协调困难重重。本署已提出多项建议，敦促政府当局解决上述问题，以及厘清政府的角色及业主的责任。

街道管理工作

街道管理问题一直引起不少市民投诉，亦是部门之间缺乏协调的实例。虽然街道管理涉及多个部门的执法权责，但却没有明确规定某个部门须全权负责。本署认为，这类问题最好透过地方行政计划来解决。

筹划不足

政府推行的多项计划反映当局筹划不足。二零零八年七月至九月期间，政府当局为庆祝北京举办奥运会而推行的「免费使用康乐设施计划」便是一例。本署为此展开了主动调查，而我们的调查结果应可为日后筹划及推行同类活动提供有用的参考资料。

墨守成规及官僚习性

盲目遵从既定程序往往会产生问题。公共服务要达致高效率、高效能，必须以客为本。本署曾处理一宗个案，当中一名严重伤残的高龄女士由于健康欠佳，未能应要求完成覆核程序，以致不获续发伤残津贴。该名女士后来逝世，社会福利署（「社署」）仍坚持不会补发其生前应得的津贴，除非其女儿能出示母亲的正式医疗评估报告。在本署多方的要求下，事涉医院最终答应提供评估

报告，而社署亦同意补发津贴，把款项存入该名女士的遗产。本署认为，假如社署处事较有弹性，更积极主动地与医院管理局联系，此事理应早就获得解决。

滥用制度

过去，本署曾评论有些投诉人固执己见，为了向机构施压以达到目的或基于个人的理由，滥用投诉制度。本署的立场是坚守原则，不偏不倚及客观公正地进行调查。可惜，有些机构原本处事恰当，却在本署就投诉进行查讯期间顺从投诉人无理的要求。事实上，我们一向秉持无私无畏的精神，公平地处理投诉，旨在查明真相。

《公开资料守则》

政府当局在一九九五/九六年度订立《公开资料守则》，促使政府部门以开明问责的态度和具透明度的方式，为市民服务。然而，一些投诉反映政府部门对守则明显有误解，甚或全然不理解。为协助政府加强有关工作，本署已于二零零九年二月宣布就这个课题展开主动调查。

投诉人或部门的异议

重新评审及覆检个案

投诉人若能提出新的资料支持所指称的事项，则本署会覆检其个案。在重新评审个案后，本署或会维持原来的决定，但亦可能就个案重新展开查讯。我们在年度内接到 225 宗重新评审个案的要求，并就其中 64 宗个案重新展开查讯。

同样地，投诉人若不满意我们的调查结果或结论而又能提出合理理据，则本署会覆检其个案。在本年度，我们接到 246 宗覆检个案的要求，在完成覆检后，本署改变了对七宗个案的决定。

有时候，投诉人会投诉本署调查人员，指他们存有偏见、工作欠周全或不称职。这类个案会交由总行政主任独立处理，然后再由申诉专员作出结论。

司法覆核

由于申诉专员对个案的结论是最终决定，投诉人或机构如有不满，可要求专员覆检个案，亦可以向法院申请司法覆核。在本年度，有三名投诉人曾申请司法覆核，但高等法院并没有批准他们的申请。

职权范围检讨

职权范围检讨报告分为两部分，已分别于二零零六年十一月及二零零七年十一月提交政府当局审议。截至二零零九年三月底，政府当局仍在拟备对上述检讨的意见，以便提交立法会。

内部行政

在本署过去 20 年的发展历程中，二零零一年脱离政府机制和办事程序是重要的里程碑。申诉专员现已确立为单一法团，可全权制定及推行行政、财政及运作方面的政策和处事方式，并有权进行独立调查。

对外关系

本署每年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。二零零

八年十月，申诉专员颁发嘉许奖予入境事务处（大奖）、食物环境卫生署及卫生署，以及 21 位公职人员。

二零零八年十一月初，本署在香港主办了本年度国际申诉专员协会的常务理事会议。会议结束后，申诉专员并带领各位理事及随行人员，应邀前往澳门廉政公署和中国监察部访问。

香港的地位继续获得国际及亚太地区申诉专员机构充分肯定，我们与各个机构一直保持友好关系。

图表 6 个案数字

	报告年度 [#]				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查询	11,742	14,633	15,626	12,169	14,005
(B) 接到的投诉[®]	4,654	4,266	5,606	4,987	5,386[853]
(C) 由上年度转入的投诉	1,088	719	676	942	1,285
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	5,742	4,985	6,282	5,929	6,671
(E) 已处理并终结的投诉	5,023	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]
(i) 跟进的投诉	2,004	1,825	1,716	1,977	2,684[411]
初步查询后终结的投诉	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437[224]
转介被投诉部门/机构回覆后终结(「现处计划」)	209	185	143	81	148
提供协助/作出澄清后终结	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面调查后终结的投诉	125	55	71	38	247[187]
- 投诉已撤回/中止调查	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]
- 未有定论 [^]	0	0	0	0	0
- 投诉不成立，但机构另有失当之处	3	0	1	1	34[25]
调解后终结的投诉	6	12	2(6*)	1(3*)	0(0*)
(ii) 评审后决定无须调查的投诉	1,948	1,113	2,385	1,246	1,108[100]
- 受条文所限不得调查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署职权范围内	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟进的投诉	1,071	1,371	1,239	1,421	1,909[714]
- 中止调查	-	137	57	436	110[38]
- 投诉已撤回	-	147	164	157	245
- 不予继续处理 [®]	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	88%	86%	85%	78.3%	85.5%
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	719	676	942	1,285	970
(H) 已完成的主动调查数目	5	4	4	4	6
(I) 已拟备的主动调查审研报告数目	6	6	5	2	4

[#] 报告年度自每年4月1日至翌年3月31日。

[®] 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。

[^] 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。

* 本署曾尝试进行调解，但投诉人及/或所涉机构不同意的个案数目。

[] 表示同类主题投诉个案的数目(2008/09年度前并无划分此类数据)。