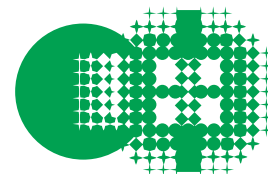


香港申诉专员年报撮要  
2011



查明真相  
判別是非

# 香港申诉专员年报撮要

二零一一年六月

## 工作表现及调查结果

### 处理查询及投诉

在二零一零/一一年度，本署接到共 5,339 宗投诉，与上年度的 4,803 宗比较，增加了 11%。假如不将同类主题投诉计算在内，则个案数字为 4,712 宗，较上年度的 4,410 宗增加了 6.85%。

图表 1

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		总数	扣除同类主题投诉后*
2006/07	15,626	5,606	不适用
2007/08	12,169	4,987	不适用
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712

\* 本署自 2008/09 年度起才备存有关同类主题投诉的统计数字。



### 同类主题投诉

在本年度，本署继续接到大量(共 627 宗)同类主题投诉，占整体的数目约 11.7%。当中大部分是投诉新界大浪西湾的违例发展工程(达 447 宗)，其余的主要有关于一间寺庙非法占用政府土地并兴建骨灰龕、「迷你债券」事件、「长者维修自住物业津贴计划」，以及一次捕捉狗只时涉嫌虐畜的事件。

## 投诉方式

有 77.7% 的投诉人以书面方式提出投诉，而其中电子邮件仍是最多人采用的途径，详情见图表 2。

图表 2

投诉方式					
方式	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
亲临本署	412	251	370	413	634
书面 —					
投诉表格	586	486	1,300	863	544
信件(邮寄)	1,002	1,829	936	870	882
传真	836	753	890	764	766
电子邮件	2,461	1,380	1,515	1,362	1,954
电话	309	288	375	531	559
<b>总计</b>	<b>5,606</b>	<b>4,987</b>	<b>5,386</b>	<b>4,803</b>	<b>5,339</b>

## 调查及查讯的结果

本署经全面调查后终结了 155 宗投诉，其中有 48 宗(占 31%)的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」。经全面调查后终结的投诉个案结果摘录于图表 3。

图表 3

经全面调查后终结的投诉个案结果		
分类	个案数目	百分比
成立	26	16.8%
部分成立	19	12.3%
投诉不成立，但机构另有失当之处	3	1.9%
不成立	106 (76)	68.4%
未有定论	1	0.6%
<b>总计</b>	<b>155 (76)</b>	<b>100.0%</b>

(注：括号内的数字为同类主题投诉。)

在本年度，本署在记录所有以查讯方式终结的个案时，都会列明有否发现行政失当。**图表 4** 显示，超过半数这类个案中，我们都没有发现事涉机构有不当之处，而发现有行政失当的个案约占 29%。

**图表 4**

以查讯方式终结的投诉个案结果		
结果	投诉数目	百分比
发现有行政失当	835	28.9%
并无证据显示有行政失当	1,576	54.4%
未有定论	483	16.7%
<b>总计</b>	<b>2,894</b>	<b>100.0%</b>

### 主动调查

本署在年度内完成了六项主动调查，主题方面涉及消防安全、道路安全、非紧急救护车载送服务、违例建筑工程及政府土地的拨出。

此外，我们也完成了十项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」），所涉及的范围包括非法渡轮服务、持续进修基金、楼宇安全、公营医院如何妥善看管病人，以至于公共屋邨、旅馆及床位寓所的管理。



### 建议

本署提出了合共 182 项建议，当中有 142 项是在完成 155 宗全面调查个案后提出（包括 76 宗个案的结论为不成立而我们也并没有提出建议的同类主题投诉），其余 40 项

则是在完成六项主动调查后提出。在所有这些建议中，有 161 项（占 88.5%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，而余下 21 项（占 11.5%）则尚在考虑中。

### 服务承诺

一如以往，我们在回复亲临本署或来电查询的市民，以及应邀安排讲座方面，都能够在服务承诺的时限内完成。至于书面查询方面，也分别有 77.7% 和 21.9% 能在五个工作天和六至十个工作日内回复。只有一宗查询（占 0.4%）是未能在十个工作日内回复的。

我们在处理投诉方面的工作表现，摘录于**图表 5**。在本年度终结的所有投诉个案中，接近 98% 无法跟进处理的个案和超过 99% 可予跟进处理的个案，我们都能够在服务承诺订立的时限内完成。

**图表 5**

(a) 发出认收函件或初步评审的处理时间		
5 个工作日内 (目标：不少于 80%)	6 至 10 个工作日 (目标：不超过 20%)	10 个工作天后
99.8%	0.2%	0.0%

(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		
10 个工作日内 (目标：不少于 70%)	11 至 15 个工作日 (目标：不超过 30%)	15 个工作天后
83.4%	14.5%	2.1%

(c) 其他已终结的个案的处理时间		
3 个月内 (目标：不少于 60%)	3 至 6 个月 (目标：不超过 40%)	6 个月后
74.5%	24.6%	0.9%

## 成效及困难



### 提高公共行政的质素

本署会跟进所提出的意见及建议，直至有关机构落实相应措施，使运作及服务得以明显改善为止。他们采取的措施大致可归纳如下：

- (a) 制定更清晰指引，使运作更一致和有效；
- (b) 改善跨部门的协调安排；
- (c) 改善处理市民查询／投诉的措施；
- (d) 改善服务的措施；
- (e) 订立较合理的规则及收费；
- (f) 为市民提供更多更清晰的资料；以及
- (g) 员工培训。

### 以调解方式处理投诉

我们检讨并更新了安排调解的程序，鼓励本署人员选择适合的投诉个案，最后以调解方式解决了七宗投诉。据投诉所涉各方的回应显示，投诉人和所涉机构对调解方式都表示欢迎。

### 《公开资料守则》

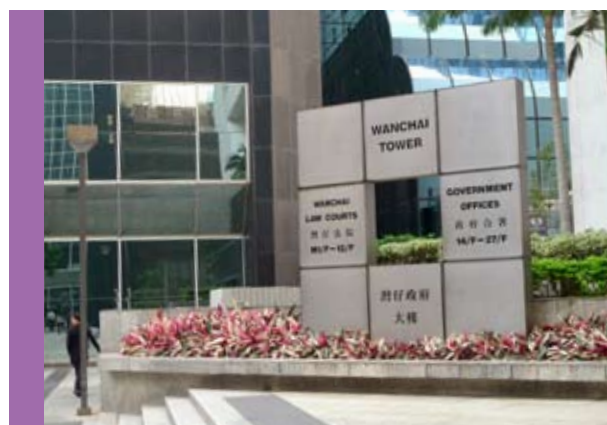
《公开资料守则》是确保政府开明问责，保障市民的公民权利和政治权利的重要手段。在本年度，我们接到共 39 宗涉嫌违反《守则》的投诉。本署所提出的改善建议，旨在协助部门在处理市民索取资料的要求方面，更严格地遵从《守则》的精神。

### 处理行政体制上的问题

许多投诉其实是基于相同的原因，或者形式十分近似，显示所涉机构存在较为根本性的问题或行政体制上的流弊。若能根除这些体制上的流弊，将可大大改善公共行政，避免不少日后衍生的投诉。

## 跨部门协调

各部门之间缺乏协调，以及「各家自扫门前雪」的心态所产生的问题，仍然是不少投诉背后的原因。在一宗个案中，有一条通往公众康乐设施的小径出现水浸，但 1823 电话中心无法确定所负责的部门。鉴于问题拖延超过一年仍未解决，某部门曾主动提出负责维修，虽然在厘清负责部门后最终无须这样做，其态度仍值得肯定。假如所有事涉部门都能够在初期便采取同样积极的态度，问题早就获得迅速解决，而那次有损政府形象的事件也可以避免。



另外，关于地政总署及屋宇署对新界违例建筑工程采取执法行动的职责分工不清晰的问题，我们在本年度已完成调查。调查报告显示，由于两个部门对本身的责任范畴作出过度狭窄的诠释，结果突显了「在建工程政策」的不足。

街道管理及楼宇渗水问题仍然是两个常见的问题，反映所涉部门之间并未能通力合作。

### 责任承担

在许多个案中，我们都发现政府部门所采取的行动，未能确保其聘用的顾问公司及时纠正不妥善的工作。很多时候，有关部门只是另聘顾问公司，而没有采取措施，确保新聘的公司有较佳表现。本署认为，有关部门应该更积极监督那些顾问公司的工作。

### 投诉人或部门的异议

#### 重新评审个案

假如本署决定不受理个案，而投诉人不同意的话，他们可以要求本署重新评审其个案。本年度内，我们接到共

290宗重新评审个案的要求，并就其中89宗重新展开查讯。

### 覆检个案

投诉人有时会不满意我们就投诉事项所得的调查结果或结论，而要求本署覆检其个案。在本年度，本署接到共93宗覆检个案的要求。我们否决了当中的26宗，并就其馀67宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对八宗个案的决定，而馀下的个案则维持原来的决定。

### 司法覆核

投诉人假如不满意申诉专员的决定，除可要求专员覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，没有投诉人就专员的决定申请司法覆核。

## 内部行政

### 人手编制

新任副申诉专员苏锦成先生于二零一零年四月加入本署，接替担任该职务近九年后退休的余黎青萍女士。黎女士多年来全心全意推动申诉专员制度，致力于确立公平公正、卓越高效的公共行政体制，本署谨向她致谢。

### 职员培训

我们在年度内先后举办了两次入职简介课程，协助新招聘的人员尽快熟悉环境和投入工作。此外，我们亦提供培训课程，以加强职员的语文运用能力、客户服务技巧、电话应对及面谈技巧等。本署更于二零一零年五月举办了调解培训课程，反映我们愈来愈重视以调解作为排解纠纷的有效方式。

我们也提供机会让职员开阔视野，认识其他国家和地区的办事方法及行政制度。本署两名高级调查主任曾到上海，参加为期一周的「国情培训班」课程，研究内地的行政体制和发展。在本地培训方面，本署亦调派了两名高级调查主任到立法会秘书处的申诉部实习半天，观察立法会议员如何接见递交请愿信的投诉团体。

## 宣传推广及对外关系

本署在二零一零年十月展开新一轮的宣传推广活动，制作了五辑介绍申诉专员职权范围及工作的全新宣传短

片，在电视、巴士及铁路车厢内播放。同时，又在两份畅销的本地报章上刊登广告。

我们也透过举办外展讲座、研讨会及记者招待会，主动接触社会各界人士。例如，本署在二零一零年十二月举办了一个关于楼宇渗水问题的研讨会，并邀请了本署的顾问及太平绅士出席，又在二零一一年三月为立法会议员及区议员的助理举办研讨会，讨论大厦管理、公共房屋、楼宇渗水、交通设施、公共医疗服务等市民关注的重要问题。



在地区层面，申诉专员于二零一一年一月与各区区议会的主席及副主席会面，巩固双方的联系，以改善社区服务。

我们每年均会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。本年度申诉专员嘉许奖的得奖机构是入境事务处（大奖）、强制性公积金计划管理局及学生资助办事处。颁奖典礼在二零一零年十一月十六日举行，以表扬上述机构和21位得奖公职人员。

在国际层面，申诉专员在二零一零年十月于国际申诉专员协会在百慕达举行的常务理事会会议上获选为司库。此外，申诉专员亦于二零一零年八月出席亚洲申诉专员协会在菲律宾马尼拉举行的大会暨常务理事会会议，以及于二零一一年三月参加在台湾举行的第二十六届澳大利亚暨太平洋区申诉专员会议。

本署一直与中国监察学会保持紧密联系。二零一零年十月，中国监察部派出一个六人代表团访问香港；而在二零一零年十一月，副申诉专员亦率领五位同事到湖北及广东参观访问。

## 前瞻

本署会定期检讨及调整服务，以配合市民大众的期望。除公众意见外，我们也会继续咨询相关机构和人士，以

及参考世界各地申诉专员机构的建议和经验，相信将可藉此获得有用的指标，协助我们优化办事程序，切合不断增长的服务需求。

图表 6 个案数字

	报告年度 <sup>1</sup>				
	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
<b>I 查询</b>	<b>15,626</b>	<b>12,169</b>	<b>14,005</b>	<b>13,789</b>	<b>12,227</b>
<b>II 投诉</b>					
<b>(a) 须处理的投诉</b>	<b>6,282</b>	<b>5,929</b>	<b>6,671</b>	<b>5,869</b>	<b>6,467</b>
- 接到的投诉	5,606	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]
- 由上年度转入 <sup>2</sup>	676	942	1,285	1,066	1,128
<b>(b) 已处理的投诉</b>	<b>5,340</b>	<b>4,644</b>	<b>5,701 [1,225]</b>	<b>4,775 [402]</b>	<b>5,437 [611]</b>
<b>无法跟进处理<sup>3</sup></b>	<b>3,624</b>	<b>2,667</b>	<b>3,017 [814]</b>	<b>2,560 [100]</b>	<b>2,381 [11]</b>
<b>已跟进并终结</b>	<b>1,716</b>	<b>1,977</b>	<b>2,684 [411]</b>	<b>2,215 [302]</b>	<b>3,056 [600]</b>
- 查讯后终结 <sup>4</sup>	1,643	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]
- 全面调查后终结 <sup>5</sup>	71	38	247 [187]	126	155 [76]
- 调解后终结 <sup>6</sup>	2	1	0	3	7
<b>(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)</b>	<b>85%</b>	<b>78.3%</b>	<b>85.5%</b>	<b>81.4%</b>	<b>84.1%</b>
<b>(d) 转拨下年度 = (a) - (b)</b>	<b>942</b>	<b>1,285</b>	<b>970</b>	<b>1,094</b>	<b>1,030</b>
<b>III 已完成的主动调查数目</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>IV 已完成的主动调查审研工作数目</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

注 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注 2. 在2009/10及2010/11年度，分别包括96及34宗重新查讯的个案。

注 3. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。

注 4. 根据条例第11A条跟进一般性质的个案。

注 5. 根据条例第12条跟进复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 6. 根据条例第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

[ ] 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）。