



查明真相  
判別是非

# 香港申訴專員年報撮要

二零一一年六月

## 工作表現及調查結果

### 處理查詢及投訴

在二零一零/一一年度，本署接到共 5,339 宗投訴，與上年度的 4,803 宗比較，增加了 11%。假如不將同類主題投訴計算在內，則個案數字為 4,712 宗，較上年度的 4,410 宗增加了 6.85%。

圖表 1

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		總數	扣除同類主題投訴後*
2006/07	15,626	5,606	不適用
2007/08	12,169	4,987	不適用
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 年度起才備存有關同類主題投訴的統計數字。



### 同類主題投訴

在本年度，本署繼續接到大量(共 627 宗)同類主題投訴，佔整體的數目約 11.7%。當中大部分是投訴新界大浪西灣的違例發展工程(達 447 宗)，其餘的主要有關於一間寺廟非法佔用政府土地並興建骨灰龕、「迷你債券」事件、「長者維修自住物業津貼計劃」，以及一次捕捉狗隻時涉嫌虐畜的事件。

### 投訴方式

有 77.7% 的投訴人以書面方式提出投訴，而其中電子郵件仍是最多人採用的途徑，詳情見圖表 2。

圖表 2

投訴方式					
方式	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
親臨本署	412	251	370	413	634
書面 —					
投訴表格	586	486	1,300	863	544
信件(郵寄)	1,002	1,829	936	870	882
傳真	836	753	890	764	766
電子郵件	2,461	1,380	1,515	1,362	1,954
電話	309	288	375	531	559
<b>總計</b>	<b>5,606</b>	<b>4,987</b>	<b>5,386</b>	<b>4,803</b>	<b>5,339</b>

### 調查及查訊的結果

本署經全面調查後終結了 155 宗投訴，其中有 48 宗(佔 31%)的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案結果摘錄於圖表 3。

圖表 3

經全面調查後終結的投訴個案結果		
分類	個案數目	百分比
成立	26	16.8%
部分成立	19	12.3%
投訴不成立， 但機構另有失當之處	3	1.9%
不成立	106 (76)	68.4%
未有定論	1	0.6%
<b>總計</b>	<b>155 (76)</b>	<b>100.0%</b>

(註：括號內的數字為同類主題投訴。)

在本年度，本署在記錄所有以查訊方式終結的個案時，都會列明有否發現行政失當。**圖表 4** 顯示，超過半數這類個案中，我們都沒有發現事涉機構有不當之處，而發現有行政失當的個案約佔 29%。

**圖表 4**

以查訊方式終結的投訴個案結果		
結果	投訴數目	百分比
發現有行政失當	835	28.9%
並無證據顯示有行政失當	1,576	54.4%
未有定論	483	16.7%
<b>總計</b>	<b>2,894</b>	<b>100.0%</b>

### 主動調查

本署在年度內完成了六項主動調查，主題方面涉及消防安全、道路安全、非緊急救護車載送服務、違例建築工程及政府土地的撥出。

此外，我們也完成了十項主動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」），所涉及的範圍包括非法渡輪服務、持續進修基金、樓宇安全、公營醫院如何妥善看管病人，以至於公共屋邨、旅館及床位寓所的管理。



### 建議

本署提出了合共 182 項建議，當中有 142 項是在完成 155 宗全面調查個案後提出（包括 76 宗個案的結論為不成立而我們也沒有提出建議的同類主題投訴），其餘 40 項

則是在完成六項主動調查後提出。在所有這些建議中，有 161 項（佔 88.5%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，而餘下 21 項（佔 11.5%）則尚在考慮中。

### 服務承諾

一如以往，我們在回覆親臨本署或來電查詢的市民，以及應邀安排講座方面，都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，也分別有 77.7% 和 21.9% 能在五個工作天和六至十個工作天內回覆。只有一宗查詢（佔 0.4%）是未能在十個工作天內回覆的。

我們在處理投訴方面的工作表現，摘錄於**圖表 5**。在本年度終結的所有投訴個案中，接近 98% 無法跟進處理的個案和超過 99% 可予跟進處理的個案，我們都能夠在服務承諾訂立的時限內完成。

**圖表 5**

(a) 發出認收函件或初步評審的處理時間		
5 個工作天內 (目標：不少於 80%)	6 至 10 個工作天 (目標：不超過 20%)	10 個工作天後
99.8%	0.2%	0.0%

  

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間		
10 個工作天內 (目標：不少於 70%)	11 至 15 個工作天 (目標：不超過 30%)	15 個工作天後
83.4%	14.5%	2.1%

  

(c) 其他已終結的個案的處理時間		
3 個月內 (目標：不少於 60%)	3 至 6 個月 (目標：不超過 40%)	6 個月後
74.5%	24.6%	0.9%

## 成效及困難



### 提高公共行政的質素

本署會跟進所提出的意見及建議，直至有關機構落實相應措施，使運作及服務得以明顯改善為止。他們採取的措施大致可歸納如下：

- (a) 制定更清晰指引，使運作更一致和有效；
- (b) 改善跨部門的協調安排；
- (c) 改善處理市民查詢／投訴的措施；
- (d) 改善服務的措施；
- (e) 訂立較合理的規則及收費；
- (f) 為市民提供更多更清晰的資料；以及
- (g) 員工培訓。

### 以調解方式處理投訴

我們檢討並更新了安排調解的程序，鼓勵本署人員選擇適合的投訴個案，最後以調解方式解決了七宗投訴。據投訴所涉各方的回應顯示，投訴人和所涉機構對調解方式都表示歡迎。

### 《公開資料守則》

《公開資料守則》是確保政府開明問責，保障市民的公民權利和政治權利的重要手段。在本年度，我們接到共 39 宗涉嫌違反《守則》的投訴。本署所提出的改善建議，旨在協助部門在處理市民索取資料的要求方面，更嚴格地遵從《守則》的精神。

### 處理行政體制上的問題

許多投訴其實是基於相同的原因，或者形式十分近似，顯示所涉機構存在較為根本性的問題或行政體制上的流弊。若能根除這些體制上的流弊，將可大大改善公共行政，避免不少日後衍生的投訴。

## 跨部門協調

各部門之間缺乏協調，以及「各家自掃門前雪」的心態所產生的問題，仍然是不少投訴背後的原因。在一宗個案中，有一條通往公眾康樂設施的小徑出現水浸，但 1823 電話中心無法確定所負責的部門。鑑於問題拖延超過一年仍未解決，某部門曾主動提出負責維修，雖然在釐清負責部門後最終無須這樣做，其態度仍值得肯定。假如所有事涉部門都能夠在初期便採取同樣積極的態度，問題早就獲得迅速解決，而那次有損政府形象的事件也可以避免。



另外，關於地政總署及屋宇署對新界違例建築工程採取執法行動的職責分工不清晰的問題，我們在本年度已完成調查。調查報告顯示，由於兩個部門對本身的責任範疇作出過度狹窄的詮釋，結果突顯了「在建工程政策」的不足。

街道管理及樓宇滲水問題仍然是兩個常見的問題，反映所涉部門之間並未能通力合作。

### 責任承擔

在許多個案中，我們都發現政府部門所採取的行動，未能確保其聘用的顧問公司及時糾正不妥善的工作。很多時候，有關部門只是另聘顧問公司，而沒有採取措施，確保新聘的公司有較佳表現。本署認為，有關部門應該更積極監督那些顧問公司的工作。

### 投訴人或部門的異議

#### 重新評審個案

假如本署決定不受理個案，而投訴人不同意的話，他們可以要求本署重新評審其個案。本年度內，我們接到共



290宗重新評審個案的要求，並就其中89宗重新展開查訊。

### 覆檢個案

投訴人有時會不滿意我們就投訴事項所得的調查結果或結論，而要求本署覆檢其個案。在本年度，本署接到共93宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的26宗，並就其餘67宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對八宗個案的決定，而餘下的個案則維持原來的決定。

### 司法覆核

投訴人假如不滿意申訴專員的決定，除可要求專員覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，沒有投訴人就專員的決定申請司法覆核。

## 內部行政

### 人手編制

新任副申訴專員蘇錦成先生於二零一零年四月加入本署，接替擔任該職務近九年後退休的余黎青萍女士。黎女士多年來全心全意推動申訴專員制度，致力於確立公平公正、卓越高效的公共行政體制，本署謹向她致謝。

### 職員培訓

我們在年度內先後舉辦了兩次入職簡介課程，協助新招聘的人員盡快熟習環境和投入工作。此外，我們亦提供培訓課程，以加強職員的語文運用能力、客戶服務技巧、電話應對及面談技巧等。本署更於二零一零年五月舉辦了調解培訓課程，反映我們愈來愈重視以調解作為排解糾紛的有效方式。

我們也提供機會讓職員擴闊視野，認識其他國家和地區的辦事方法及行政制度。本署兩名高級調查主任曾到上海，參加為期一周的「國情培訓班」課程，研究內地的行政體制和發展。在本地培訓方面，本署亦調派了兩名高級調查主任到立法會秘書處的申訴部實習半天，觀察立法會議員如何接見遞交請願信的投訴團體。

## 宣傳推廣及對外關係

本署在二零一零年十月展開新一輪的宣傳推廣活動，製作了五輯介紹申訴專員職權範圍及工作的全新宣傳短

片，在電視、巴士及鐵路車廂內播放。同時，又在兩份暢銷的本地報章上刊登廣告。

我們也透過舉辦外展講座、研討會及記者招待會，主動接觸社會各界人士。例如，本署在二零一零年十二月舉辦了一個關於樓宇滲水問題的研討會，並邀請了本署的顧問及太平紳士出席，又在二零一一年三月為立法會議員及區議員的助理舉辦研討會，討論大廈管理、公共房屋、樓宇滲水、交通設施、公共醫療服務等市民關注的重要問題。



在地區層面，申訴專員於二零一一年一月與各區區議會的主席及副主席會面，鞏固雙方的聯繫，以改善社區服務。

我們每年均會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。本年度申訴專員嘉許獎的得獎機構是入境事務處（大獎）、強制性公積金計劃管理局及學生資助辦事處。頒獎典禮在二零一零年十一月十六日舉行，以表揚上述機構和21位得獎公職人員。

在國際層面，申訴專員在二零一零年十月於國際申訴專員協會在百慕達舉行的常務理事會會議上獲選為司庫。此外，申訴專員亦於二零一零年八月出席亞洲申訴專員協會在菲律賓馬尼拉舉行的大會暨常務理事會會議，以及於二零一一年三月參加在台灣舉行的第二十六屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

本署一直與中國監察學會保持緊密聯繫。二零一零年十月，中國監察部派出一個六人代表團訪問香港；而在二零一零年十一月，副申訴專員亦率領五位同事到湖北及廣東參觀訪問。

## 前瞻

本署會定期檢討及調整服務，以配合市民大眾的期望。除公眾意見外，我們也會繼續諮詢相關機構和人士，以

及參考世界各地申訴專員機構的建議和經驗，相信將可藉此獲得有用的指標，協助我們優化辦事程序，切合不斷增長的服務需求。

圖表 6 個案數字

	報告年度 <sup>1</sup>				
	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
<b>I 查詢</b>	<b>15,626</b>	<b>12,169</b>	<b>14,005</b>	<b>13,789</b>	<b>12,227</b>
<b>II 投訴</b>					
<b>(a) 須處理的投訴</b>	<b>6,282</b>	<b>5,929</b>	<b>6,671</b>	<b>5,869</b>	<b>6,467</b>
- 接到的投訴	5,606	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]
- 由上年度轉入 <sup>2</sup>	676	942	1,285	1,066	1,128
<b>(b) 已處理的投訴</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>無法跟進處理<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>已跟進並終結</b>	<b>1,716</b>	<b>1,977</b>	<b>2,684 [411]</b>	<b>2,215 [302]</b>	<b>3,056 [600]</b>
- 查訊後終結 <sup>4</sup>	1,643	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]
- 全面調查後終結 <sup>5</sup>	71	38	247 [187]	126	155 [76]
- 調解後終結 <sup>6</sup>	2	1	0	3	7
<b>(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)</b>	<b>85%</b>	<b>78.3%</b>	<b>85.5%</b>	<b>81.4%</b>	<b>84.1%</b>
<b>(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)</b>	<b>942</b>	<b>1,285</b>	<b>970</b>	<b>1,094</b>	<b>1,030</b>
<b>III 已完成的主動調查數目</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>IV 已完成的主動調查審研工作數目</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

註 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註 2. 在2009/10及2010/11年度，分別包括96及34宗重新查訊的個案。

註 3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。

註 4. 根據條例第11A條跟進一般性質的個案。

註 5. 根據條例第12條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 6. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[ ] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09年度前並無劃分此類數據）。