

2013  
香港申訴專員  
年報撮要

# 香港申訴專員 年報撮要

二〇一三年六月

## 工作表現及調查結果

### 處理查詢及投訴



在二〇一二／一三年度，本署接到共5,501宗投訴，較上年度的5,029宗上升了9.4%。假如扣除同類主題投訴的從屬個案，則個案數目為5,263宗，兩個數目都是過去五年來的最高紀錄。

圖表1

| 接到的查詢及投訴數目 |        |       |           |
|------------|--------|-------|-----------|
| 年度         | 查詢     | 投訴    |           |
|            |        | 總計    | 不包括同類主題投訴 |
| 2008/09    | 14,005 | 5,386 | 4,533     |
| 2009/10    | 13,789 | 4,803 | 4,410     |
| 2010/11    | 12,227 | 5,339 | 4,712     |
| 2011/12    | 12,545 | 5,029 | 4,849     |
| 2012/13    | 12,255 | 5,501 | 5,263     |

### 同類主題投訴

在本年度，本署接到的同類主題投訴當中，共有238宗從屬個案，佔接到的投訴個案總數約4.3%。涉及個案數目最多的同類主題投訴是有關漁農自然護理署如何處理流浪貓的問題。另外兩組同類主題投訴是關於一羣被拘留人士指稱在某入境事務中心受到不合理對待，以及節慶燈飾上使用簡體字。

### 投訴方式

電郵依然是最多人採用的投訴途徑，我們在年度內接到共2,144宗電郵投訴，佔本署接到的投訴個案總數39%。

圖表2

| 市民的投訴方式 |              |              |              |              |              |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 方式      | 2008/09      | 2009/10      | 2010/11      | 2011/12      | 2012/13      |
| 親臨本署    | 370          | 413          | 634          | 573          | 769          |
| 書面—     |              |              |              |              |              |
| 投訴表格    | 1,300        | 863          | 544          | 518          | 621          |
| 信件(郵寄)  | 936          | 870          | 882          | 947          | 752          |
| 傳真      | 890          | 764          | 766          | 657          | 540          |
| 電郵      | 1,515        | 1,362        | 1,954        | 1,783        | 2,144        |
| 電話      | 375          | 531          | 559          | 551          | 675          |
| 總計      | <b>5,386</b> | <b>4,803</b> | <b>5,339</b> | <b>5,029</b> | <b>5,501</b> |

### 調查及查訊的結果

本署經全面調查後終結了169宗投訴個案，其中有94宗(佔55.6%)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」。

圖表3

| 經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率 |            |               |
|----------------------|------------|---------------|
| 分類                   | 個案數目       | 百分比           |
| 成立                   | 32         | 18.9%         |
| 部分成立                 | 55         | 32.6%         |
| 投訴不成立，但機構另有失當之處      | 7          | 4.1%          |
| 不成立                  | 75         | 44.4%         |
| 未有定論                 | 0          | 0.0%          |
| <b>總計</b>            | <b>169</b> | <b>100.0%</b> |

在2,094宗以查訊方式終結的個案當中，本署在671宗（佔32%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。無論有否發現缺失或不足之處，本署都會視乎情況而提出適當建議，要求部門及機構採取改善措施。

### 主動調查

在本年度，本署完成了六項主動調查。審研的主題包括政府當局於道路工程進行期間關閉設有收費錶的停車位的行政安排、政府體育設施的預訂和使用、「私人遊樂場地契約」政策之執行、救護車載送傷病者往「屬區醫院」的安排、「資助自置居所計劃」下追討未償還按揭貸款的安排，以及政府當局對食肆違例擴展營業範圍的執法行動。

我們在年度內也完成了47項主動調查審研工作，當中大部分是關於政府當局在接到有關非法佔用政府土地及違例構築物的舉報後所採取的行動。其他課題包括公眾墳場的管理與非法殮葬、為傷殘人士提供電單車泊車位的安排、香港天文台的天氣預告，以及氣體接駁喉管的規管等。



### 建議



本署在完成169宗全面調查後，提出了共161項建議；而在完成六項主動調查後，亦提出了56項建議。截至二〇一三年三月三十一日止，在本署提出的合共217項建議中，有192項（佔88.5%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，餘下25項（佔11.5%）則尚在考慮中。

### 服務承諾

我們一如往年，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，全部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86.8%和12.1%能在五個工作天和六至十個工作天內回覆。

在處理投訴方面，有98.9%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。處理不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有1.8%超過15個工作天的目標時限。至於其他投訴個案，有86.3%是在三個月內終結，而我們的目標是不少於60%應在三個月內終結。

圖表4

#### (a) 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

| 年度      | 回覆時間                 |                        |         |
|---------|----------------------|------------------------|---------|
|         | 10個工作天內<br>(目標：>70%) | 11至15個工作天<br>(目標：<30%) | 15個工作天後 |
| 2012/13 | 89.5%                | 8.7%                   | 1.8%    |

#### (b) 其他已終結的個案的處理時間

| 年度      | 回覆時間              |                    |      |
|---------|-------------------|--------------------|------|
|         | 3個月內<br>(目標：>60%) | 3至6個月<br>(目標：<40%) | 6個月後 |
| 2012/13 | 86.3%             | 12.8%              | 0.9% |

## 成效及困難



### 提高公共行政質素

本署處理投訴工作的一個重要方面，就是向被投訴機構提出建議，以達到提高公共行政質素的目標。本署的建議當中，大部分是關於改善客戶服務的措施、向員工發出更清晰指引，以及為市民提供更適時及更清晰的資料。

### 以調解方式處理投訴

我們以調解方式處理了22宗投訴個案。這些個案涉及多個不同課題，例如樓宇滲水、重新評閱公開考試答卷、公共屋邨的照明設備，以及改善郵遞服務等。

### 高透明度的政府與公開資料

本署在年度內接到有關《公開資料守則》的投訴數目顯著上升，由上年度35宗增至59宗。本署完成了49宗涉及《守則》的投訴，並在其中的20宗個案中發現所涉機構出錯或不當地處理市民索取資料的要求。我們發現有關機構的一項主要錯失，是無理拒絕向市民提供全部或部分資料，而提出的理由通常並不正確，有時甚至不給予任何理由。此外，我們在有些個案中發現所涉機構在程序上出錯。

## 查明及處理行政體制上的問題



### 在解決長期問題上欠果斷

政府未能下定決心解決長期問題，仍然是一個行政體制上的流弊。在本年度，我們在調查一宗投訴個案時發現一幅政府土地被非法佔用達30年之久，多個政府部門曾經嘗試處理問題，但其後都以各種藉口任由問題長期持續，直至本署就投訴展開調查，當局才採取行動。我們認為，部門／機構必須更加關注新出現的問題，並於問題初起時及早處理，不應拖延行動以致問題持續和變得根深柢固。

### 未有妥善備存記錄

本署在處理的多宗個案中，發現有些部門／機構在備存記錄方面有欠嚴謹。這些個案涉及的部門及機構均聲稱曾經回覆投訴人或已通知投訴人其個案的處理進度。然而，我們在查訊時，卻未有找到有關這些行動的任何記錄。本署認為，這種不當的處事方式反映出有關的部門及機構欠缺問責精神。

### 投訴人或部門的異議

#### 重新評審個案

投訴人假如不同意本署不受理其投訴的決定，可以要求本署重新評審其個案。本年度內，我們接到共374宗重新評審個案的要求，並就其中119宗重新展開查訊。

## 覆檢個案

投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。在本年度，本署接到共88宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的40宗，並就其餘48宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對三宗個案的決定，對餘下45宗個案則維持原來的決定。

## 司法覆核及訴訟

投訴人假如不滿意本署的決定，除了可要求申訴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，一名投訴人因高等法院於較早前駁回其就申訴專員的決定所提出的司法覆核申請而申請上訴許可，就高等法院的裁決提出上訴。案件將於上訴法庭進行聆訊。另外，一名投訴人曾因本署不受理其投訴而向小額錢債審裁處提出申索。案件於二〇一二年九月首次聆訊時被剔除，投訴人須代本署支付堂費。

## 不易處理的投訴人行為

本署人員在工作過程中，不時會遇到不易處理的投訴人行為，我們會以專業及客觀的態度面對。同時，我們亦注意到需要有效調撥資源，以便為市民提供更佳服務，並理性地應付各項挑戰。

## 對本署查訊工作不理解

本署偶然會遇到個別政府人員對本署的工作存在誤解。他們往往會認為投訴無理，本署的查訊徒令他們增添無謂的工作。我們必須向他們解釋，在查明所有事實前，不能先行判斷某項指稱是否成立。正因為本署堅持客觀持平，才能贏得市民的信任，即使本署評定某宗投訴不成立，他們仍信納調查結果是公平公正的。

## 內部行政

### 人手編制

在本年度，我們將本署的「申訴主任職系」名稱正式改為「調查主任職系」，以便更準確地反映各級調查人員的工作性質。我們在年度內聘請了共12名不同職級的調查人員，亦透過參與不同的職業展覽繼續向市民介紹加入本署的職業發展機會，並以大學生為主要對象。

### 職員培訓

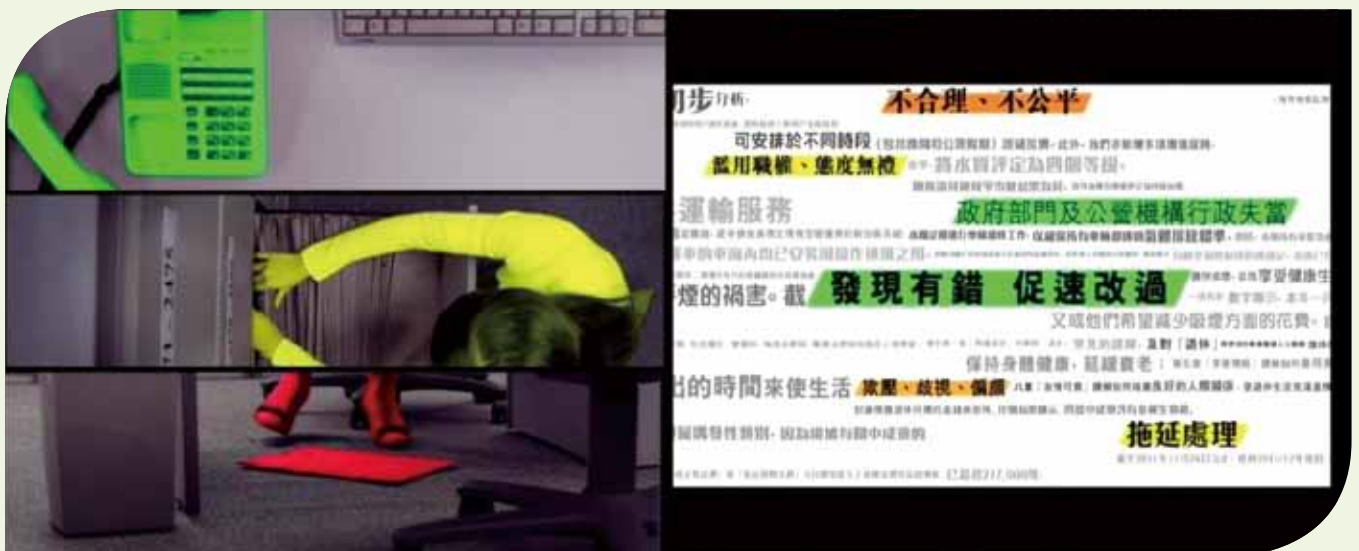
我們為新招聘的人員舉辦了一次入職簡介課程，同時為職員舉辦了兩個工作坊，一個是關於如何應付難以處理的情況，而另一個是關於公開演說技巧，讓他們掌握這方面的專業知識和技巧。署方亦資助調查人員修讀較深入的調解培訓課程及考取認可調解員的專業資格。此外，有十名職員參加了國際申訴專員協會舉辦的區域培訓課程，進一步了解投訴處理方面的工作方法。

### 改進資訊科技系統

資訊科技發展迅速，本署已計劃提升處理及管理投訴個案的電腦系統，使工作流程更有效率並減少用紙。

## 宣傳推廣及對外關係

本署推出了一輯以「發現有錯·促速改過」為標語口號的宣傳廣告。這輯廣告已在本地電視、公共交通工具、網上電視、免費報章及巴士站燈箱播出及刊登。我們同時在全港11個地點舉辦了一系列的巡迴展覽。



本年度的申訴專員嘉許獎頒發予社會福利署(大獎)、香港金融管理局及水務署，另有41位公職人員獲獎。我們亦繼續透過外展講座、研討會、記者招待會及網上各種渠道接觸不同層面的市民。

除了訪問海外及內地的申訴專員機構並與他們舉行會議外，本署在年度內亦在香港主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議，以及與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會舉辦關於投訴管理的區域培訓課程。

## 前瞻

為加強宣傳，我們在本年度與香港電台電視部合作，攝製一輯共八集的電視連續劇，預計在二〇一三年暑期推出。另一方面，我們正着手改進本署網頁，方便市民瀏覽及尋找關於本署的資料。我們會繼續努力構思更多具創意的新途徑，加強本署與社會大眾的溝通。

圖表5

| 個案數字                                  |                      |                    |                    |                    |                    |
|---------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                       | 報告年度 <sup>1</sup>    |                    |                    |                    |                    |
|                                       | 08/09                | 09/10              | 10/11              | 11/12              | 12/13              |
| <b>查詢</b>                             | <b>14,005</b>        | <b>13,789</b>      | <b>12,227</b>      | <b>12,545</b>      | <b>12,255</b>      |
| <b>投訴</b>                             |                      |                    |                    |                    |                    |
| <b>(a) 須處理的投訴</b>                     | <b>6,671</b>         | <b>5,869</b>       | <b>6,467</b>       | <b>6,085</b>       | <b>6,349</b>       |
| - 接到的投訴                               | 5,386 [853]          | 4,803 [393]        | 5,339 [627]        | 5,029 [180]        | 5,501 [238]        |
| - 由上年度轉入 <sup>2</sup>                 | 1,285                | 1,066              | 1,128              | 1,056              | 848                |
| <b>(b) 已處理的投訴</b>                     | <b>5,701 [1,225]</b> | <b>4,775 [402]</b> | <b>5,437 [611]</b> | <b>5,237 [210]</b> | <b>5,401 [235]</b> |
| 無法跟進處理 <sup>3</sup>                   | <b>3,017 [814]</b>   | <b>2,560 [100]</b> | <b>2,381 [11]</b>  | <b>2,560 [127]</b> | <b>3,116 [102]</b> |
| 已跟進並終結                                | <b>2,684 [411]</b>   | <b>2,215 [302]</b> | <b>3,056 [600]</b> | <b>2,677 [83]</b>  | <b>2,285 [133]</b> |
| - 查訊後終結 <sup>4</sup>                  | 2,437 [224]          | 2,086 [302]        | 2,894 [524]        | 2,492 [6]          | 2,094 [133]        |
| - 全面調查後終結 <sup>5</sup>                | 247 [187]            | 126                | 155 [76]           | 163 [61]           | 169                |
| - 調解後終結 <sup>6</sup>                  | 0                    | 3                  | 7                  | 22 [16]            | 22                 |
| <b>(c) 已處理的投訴的百分比<br/>= (b) / (a)</b> | <b>85.5%</b>         | <b>81.4%</b>       | <b>84.1%</b>       | <b>86.1%</b>       | <b>85.1%</b>       |
| <b>(d) 轉撥下年度<br/>= (a) - (b)</b>      | <b>970</b>           | <b>1,094</b>       | <b>1,030</b>       | <b>848</b>         | <b>948</b>         |
| <b>已完成的主動調查數目</b>                     | <b>6</b>             | <b>7</b>           | <b>6</b>           | <b>5</b>           | <b>6</b>           |

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分別包括96、34及26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。