



香港申訴專員
年報撮要

— | 2015 | —



香港申訴專員年報撮要



工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

在二〇一四／一五年度，本署接到共5,339宗投訴，當中包括涉及「同類主題投訴」的428宗從屬個案；而去年相應的個案數字分別為5,624宗及398宗。至於本年度內接到的查詢則有12,940宗，是近五年來最高的數字。

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
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911

圖表2

投訴方式					
方式	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
親臨本署	634	573	769	633	527
書面 –					
投訴表格	544	518	621	332	361
信件（郵寄）	882	947	752	1,066	918
傳真	766	657	540	467	485
電郵	1,954	1,783	2,144	2,455	2,617
電話	559	551	675	671	431
總計	5,339	5,029	5,501	5,624	5,339

同類主題投訴

在本年度，我們接到涉及同類主題投訴的從屬個案共428宗。涉及個案數目最多的一組同類主題投訴（有118宗從屬個案），是有關公共小型巴士在某個地點雙行泊車的問題。其次，涉及個案數目較多的兩組同類主題投訴（分別有63及61宗從屬個案），分別是消費者委員會就外遊旅客的滿意程度所進行的意見調查，以及地政總署就大埔某發展項目進行的諮詢工作。

投訴方式

數字顯示，愈來愈多市民選擇以電郵提出投訴（包括填寫電子投訴表格並透過本署的網址遞交）。在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴佔49.0%（共2,617宗）。



調查及查訊的結果

在本年度，本署以全面調查方式終結了314宗投訴個案（包括125宗同類主題投訴的從屬個案），其中有79宗（佔25.2%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。

在2,573宗以查訊方式終結的個案當中，本署在474宗（佔18.4%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

圖表3

經全面調查後終結的投訴個案結果分類		
分類	個案數目	百分比
成立	25	8.0%
部分成立	47	15.0%
投訴不成立， 但機構另有缺失	7	2.2%
不成立	232	73.9%
未有定論	1	0.3%
投訴已撤回／中止	2	0.6%
總計	314	100.0%

主動調查

在本年度，本署完成了七項主動調查。審研的課題包括：醫院管理局的病歷管理；政府對店舖阻街的執法行動；政府對旅館業的規管；對公營房屋現有租戶居住資格的監察機制；教育局拒絕提供教師註冊資料的問題；「免入息審查貸款計劃」的追討欠款程序；以及對雪種的規管。



我們在年度內亦完成了16項主動調查審研工作，涵蓋的課題包括地下公用設施的記錄；輔助醫療人員放假期間病人的覆診安排；對公園曲藝活動的規管；以及各有關部門對違例建築工程、非法佔用政府土地、無牌食肆及持牌食肆的違規情況等問題所採取的執法行動等。

建議

本署在完成314宗全面調查後，提出了共178項建議；而在完成七項主動調查後，亦提出了共40項建議。截至二〇一五年三月三十一日止，在本署提出的合共218項建議中，有186項（佔85.3%）已獲所涉部門及機構接納並予以落實，另有31項（佔14.2%）尚在考慮中。

服務承諾

一如往年，本署在應邀安排講座，以及回覆來電或親臨本署查詢的市民方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於接到的書面查詢，有98.0%能在五個工作天（即標準回覆時間）內回覆，而有2.0%能在六至十個工作天內回覆，符合我們就回覆較複雜查詢所訂明的服務承諾。

在處理投訴方面，不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有90.9%都能在十個工作天內終結，高於我們承諾不少於70%的目標。至於受理的個案中，有86.3%能夠在三個月內終結，亦較服務承諾不少於60%的目標為高。

圖表4

年度	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： >70%)	11至15個 工作天 (目標： <30%)	15個 工作天後
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%

(b) 其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內 (目標： >60%)	3至6個月 (目標： <40%)	6個月後
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%

成效及困難**提高公共行政質素**

為協助公營機構改善行政，本署在終結對投訴個案的查訊後，會向所涉機構提出建議，並會監察機構落實建議的進度。在本年度，所涉機構因應本署的建議而採取新措施後，取得的成績包括：(a)運作方法更為一致和有效率；(b)跨部門的協調安排得以改進；(c)對市民的查詢及投訴處理得更好；(d)客戶服務獲得提升；(e)規管措施更為有效；(f)訂立更合理的規則；(g)以及為市民提供更適時和清晰的資料。

以調解方式解決糾紛

在本報告年度，我們更致力提倡以調解方式解決合適的投訴個案，結果令人十分鼓舞。自願參與調解的機構合共25個，所涉機構與投訴人達成和解的個案有138宗，而上年度則有38宗。以投訴個案性質而言，大部分成功調解的個案是有關行動延誤，其次是出錯、意見／決定錯誤，以及監管不力。

在解決投訴的過程中道歉

我們鼓勵政府部門及公營機構對道歉持更開放的態度。在本署完成處理的3,025宗投訴個案中，被投訴機構向投訴人致歉的有275宗(佔9.1%)，當中253宗(佔92%)的事涉機構在本署介入後道歉。本署亦留意到，在以調解方式成功解決的個案中，有12宗個案的所涉機構向投訴人致歉。

提高政府透明度與公開資料

在本年度，本署接到45宗涉及《公開資料守則》的投訴個案，而去年則有78宗。我們在年度內完成了54宗涉及《守則》的個案(包括15宗由上年度轉入的個案)，並在22宗個案中發現所涉機構出錯，當中有12宗是無理拒絕向市民提供所索取的全部或部分資料，或就提供資料附加不必要的條件。一個經常被部門或機構誤用的拒絕理由是屬於第三者的機密資料。

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326宗重新評審個案的要求，並就其中85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。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。在本年度，我們接到共72宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的24宗，並就48宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對四宗個案的決定，對其餘44宗個案則維持原來的決定。

司法覆核

投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，並沒有投訴人就本人的決定申請司法覆核或採取相關行動。

香港申訴專員年報撮要

不易處理的投訴人行為

大部分投訴人都明白事理，會提出理據以支持其投訴，但本署人員在日常的工作中，仍不時會遇到不易處理的投訴人行為。除了使用粗言穢語或嘗試操控本署的工作，有些投訴人更會發送大量文件資料給本署，以支持其投訴。另外，亦有少數投訴人不斷投訴某一機構，只為針對該機構日常運作上的小問題或服務欠妥之處。還有些投訴人會因為不滿意本署就其個案的調查結果，轉而投訴本署人員。我們一如既往，會以專業的態度面對挑戰，並為職員提供足夠的培訓。



內部行政

人手編制

在本年度，我們通過內部晉升和公開招聘，委聘了共四名調查人員，包括一名高級調查主任及三名助理調查主任。我們繼續以基本入職職級聘請工作經驗較淺的大學畢業生加入調查主任職系，及早對他們進行培訓，並提供清晰的職業發展前途。這使本署能夠自行培養人才，建立穩固的基礎。一支能幹的初級調查隊伍已漸具雛型，為各調查組的資料研究及調查工作提供更有力的支援。

職員培訓

我們為職員舉辦了投訴處理工作坊，並且進一步強化資助計劃，鼓勵調查人員修讀調解培訓課程和考取認可調解員的專業資格。此外，本署亦選派了十名人員前往北京，參加由中國監察部舉辦的培訓課程。四名調查人員亦分別前往泰國曼谷及芭提雅，出席由國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會聯合舉辦的國際研討會和第二屆培訓工作坊。

僱員支援計劃

本署推行了一項僱員支援計劃，為員工提供所需的指導和輔導，協助他們在個人及專業方面的效率有所提升，在工作與生活間取得平衡。在這項計劃下，我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解應付壓力，促進整體身心健康的要訣和技巧。

宣傳推廣及對外關係

我們在年度內推出了以「推卸無理·申訴有道」作為標語口號的全新廣告宣傳活動，借用「太極」這種傳統中國武術的動作，比喻各種行政失當行為，向市民說明若有充分理據，可以就政府部門及公營機構的行政失當向本署作出投訴。除廣告宣傳外，我們亦在全港13個地點舉辦巡迴展覽。

本年度的申訴專員嘉許獎頒發予康樂及文化事務署（大獎）、漁農自然護理署及香港考試及評核局，另有41位公職人員獲獎，藉此表揚他們以積極態度處理投訴，以及為促進高效的公共行政所付出的努力。



本署繼續透過講座、研討會、新聞發布會及接受傳媒訪問，與不同持份者加強溝通。此外，我們亦參加了亞洲申訴專員協會在韓國召開的全球會議、在泰國舉行的國際研討會，以及與中國監察部合辦的交流活動，積極與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。

前瞻

我們會致力主動接觸社會各界，令市民更加了解和支支持本署的工作。與此同時，我們也十分重視各界人士及機構的意見和建議，並會努力不懈，繼續改善服務。



圖表5

個案數字	報告年度 ¹				
	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
查詢	12,227	12,545	12,255	12,767	12,940
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	6,467	6,085	6,349	6,572	6,241
— 接到的投訴	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]
— 由上年度轉入 ²	1,128	1,056	848	948	902
(b) 已完成的投訴個案	5,437[611]	5,237[210]	5,401[235]	5,670[367]	5,373[472]
已跟進並終結					
— 查訊後終結 ³	3,070[525]	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]
— 全面調查後終結 ⁴	155[76]	163[61]	169	321[12]	314[125]
— 調解後終結 ⁵	7	22[16]	22	38	138
已評審並終結					
— 缺乏充分理據跟進 ⁶	1,027	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]
— 受條例所限不得調查 ⁷	1,178[10]	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]
(c) 已完成的投訴個案百分比= (b)/(a)	84.1%	86.1%	85.1%	86.3%	86.1%
(d) 轉撥下年度= (a) - (b)	1,030	848	948	902	868
已完成的主動調查數目	6	5	6	6	7

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 在2010/11及2011/12年度，分別包括34及26宗重新查訊的個案。

註3. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。

註4. 根據條例第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註5. 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。

註6. 例如：缺乏表面證據；所涉機構正採取行動；投訴人只是表達意見或已撤回投訴；或本署沒有收到投訴人的同意。（條例第10(2)條）

註7. 不在本署職權範圍內（條例第7(1)及8條），或受條例第10(1)條所限不得調查。

[] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。