



查明真相 判别是非

香港申诉专员年报撮要 2016

香港申诉专员年报撮要



工作表现及调查结果

处理查询及投诉

在二〇一五／一六年度，本署接到共5,244宗投诉，当中包括涉及「同类主题投诉」的213宗从属个案，而去年相应的个案数字分别为5,339宗及428宗；至于本年度内接到的查询则有12,159宗。

图表 1

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
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
2015/16	12,159	5,244	5,031

同类主题投诉

本年度涉及个案数目最多的一组同类主题投诉是关于某幢私人大厦内一些涉嫌违反《建筑物条例》及《消防规例》的改建工程，共有92宗从属个案。其次涉及个案数目最多的一组同类主题投诉（共46宗从属个案）是关于「全港性系统评估」（简称「TSA」）。另外两组较重要的同类主题投诉（分别有25宗及15宗从属个案），则是指邮政署没有答复关于追踪遗失邮件问题的查询，以及证券及期货事务监察委员会在一宗暂停股份交易的事件中处理不当。

已处理的投诉

我们在本年度完成的投诉个案达5,242宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的85.8%。在已完成处理的投诉当中，有3,100宗（占59.1%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进；至于其余的2,142宗个案（占40.9%），由于受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

在已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的占88.4%（去年为85.0%），经全面调查后终结的占7.3%（去年为10.4%），而以调解方式跟进并完成的则占4.3%（去年为4.6%）。去年以调解方式处理的投诉数目大幅增加的 trend，今年亦大体上持续。至于经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理。

调查及查讯的结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了226宗投诉个案，包括两组同类主题投诉合共30宗从属个案。在2,740宗以查讯方式终结的个案当中，本署在475宗（占17.3%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

图表 2

经全面调查后终结的投诉个案结果分类		
分类	个案数目	百分比
成立	29	12.8%
部分成立	30	13.3%
投诉不成立，但机构另有缺失	22	9.7%
不成立	142	62.8%
未有定论	3	1.4%
投诉已撤回／中止	0	0%
总计	226	100.0%

主动调查

在本年度，本署完成了八项主动调查。审研的课题包括楼宇标示门牌号数；对新界村屋的消防安全措施；私人水管渗漏；对「认可殡葬区」的管理；

公屋轮候时间；实施车辆废气排放新管制措施的安排；社区会堂／社区中心设施的租用；以及关于执行《消防安全(建筑物)条例》的问题。截至本年度尾，本署另有13项主动调查仍在进行。

为提高本署的透明度和加深市民对本署工作的认识，我们在本年度就主动调查有新的做法。在新安排下，我们把过往大多以「主动调查审研」方式终结的「初步查讯」，改为以主动调查方式去跟进那些内容较丰富的查讯，并在完成调查后公布调查报告。



建议

本署于完成226宗投诉个案的全面调查后，提出了共227项建议；而在完成八项主动调查后，亦提出了共50项建议。截至二〇一六年三月三十一日止，在本署提出的合计277项建议中，有236项(占85.2%)已获所涉部门及机构接纳并予落实，其余41项(占14.8%)则尚在考虑中。

服务承诺

一如往年，本署在应邀安排讲座，以及答复来电或亲临本署查询的市民方面，全部都能够服务承诺的时限内完成。至于接到的书面查询，有98.3%能在五个工作日内回复，而有1.3%能在六至十个工作日内回复。在认收市民的投诉方面，有99.4%的个案能够在五个工作日内发出认收信件。

在处理投诉方面，对于那些不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有98.3%都能够在十个工作日内终结，超越我们承诺不少于70%的目标，此外，亦没有个案超逾我们15个工作天的目标时限。在受理的个案中，有84.7%能够在三个月内终结。然而，基于个案可能十分复杂，或在处理中途出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等原因，有0.5%的极少数个案未能在服务承诺订明的六个月时限内完成。

图表 3

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	回复时间		
	10个工作日内 (目标： >70%)	11至15个工作日 (目标： <30%)	15个工作天后
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.3%	1.7%	0.0%

图表 4

其他已终结的个案的处理时间			
年度	回复时间		
	3个月内 (目标： >60%)	3至6个月内 (目标： <40%)	6个月后
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.7%	14.8%	0.5%

成效及困难

提高公共行政质素

本署协助公营机构改善行政的一个重要途径，就是提出改善建议。对于重大的建议，我们会监察所涉机构的落实进度，直至其完成相关的工作。所涉机构采取的各项措施，包括制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率；改进跨部门的协调安排；改善处理市民查询／投诉的措施；改善客户服务的措施；加强规管及管制的措施；订立更清晰合理的规则及收费；为市民提供更适时和更清晰的资料；以及为员工提供培训。

以调解方式解决纠纷

我们继续致力推动调解，成功调解的投诉个案数目维持于与去年相若的高水平。本年度已跟进并终结的3,100宗投诉个案中，有134宗(4.3%)以调解方式终结，而去年则为138宗(4.6%)。自愿参与调解以处理投诉的政府部门及公营机构共有21个。

图表 5

成功调解的个案性质	
投诉个案性质	个案数目
延误／没有采取行动	47
出错、意见／决定错误	37
没有回应投诉	22
监管不力	19
职员态度欠佳（无礼、不乐意提供协助）	7
其他	15
总计	147

注：个别投诉个案可能涉及多种投诉性质。

调解的方式包括面对面的调解会议及以电话方式进行调解。每宗个案的平均处理时间约19天，当中逾80%的个案都能够在一个半月内完成。据从参

与调解双方收回的问卷统计，有89.6%的投诉人及所有的机构都认为调解达到了预期的目的，而几乎所有回复问卷者都对迅速解决纠纷及本署调解员的工作表示赞赏。

在解决投诉的过程中道歉

我们鼓励公营机构对道歉持更开放的态度，并欣喜政府正为草拟道歉法例展开实质的步骤。在本年度终结的投诉个案中，被投诉机构向投诉人致歉的有245宗，当中90%以上的个案是所涉机构于本署介入后向对方道歉。

政府的透明度与公开资料



在本年度，本署接到58宗有关政府部门及机构涉嫌违反《公开资料守则》的投诉个案，而去年则有46宗。我们在年度内完成了53宗涉及《守则》的个案，包括九宗由上年度转入的个案，并发现有27宗个案(占51%)存在失当之处，当中11宗是无理拒绝向市民提供所索取的全部或部分资料，或就提供资料附加不必要的条件。

所涉机构最常误用的拒绝理由依然是「第三者机密资料」及「个人隐私」；亦有不少个案(11宗)涉及延误回复索取资料的要求。此外，我们接到六宗涉及《守则》涵盖范围以外的四个机构的投诉，指有关机构在接到索取资料的要求后处理不当，我们在年度内完成处理五宗这类个案，并在四宗个案中发现所涉机构有错失。

香港申诉专员年报撮要

投诉人或部门的异议

重新评审及覆检个案

本年度内，我们接到共262宗重新评审个案的要求，并就其中122宗重新展开查讯。要求覆检的个案则有69宗，我们否决了当中的34宗，并就35宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对两宗个案的决定，对其余33宗个案则维持原来的决定。

不易处理的投诉人行为

在本年度，有投诉人一再来函本署要求覆检其个案，或发送大量文件资料给本署，以支持其投诉。也有投诉人就一些微枝末节纠缠不休，或致电本署的个案主任进行冗长对话，并且几乎对每一名曾处理其个案的职员都作出投诉。虽然有这种行为的投诉人只属少数，但我们却须用大量时间及人力应对。尽管如此，我们会以一贯的专业态度去处理。

内部行政

人手编制

在本年度，我们通过内部晋升和公开招聘，委聘了共六名调查人员，当中包括一名调查主任及五名助理调查主任。我们继续按基本入职职级聘请大学毕业生加入为助理调查主任，及早对他们进行培训，并提供清晰的职业发展前途。在需要时，我们亦有聘请临时调查人员，分担常规人员的工作。



职员培训

我们一向十分重视职员培训，致力协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提升效率。除自行举办培训工作坊外，我们亦支持职员参与外间的培训课程。

宣传推广及对外关系

本署开展了多项不同形式的宣传活动，并采用各种崭新渠道以促进公共行政的公平和效率。我们继续推出以「推卸无理·申诉有道」为标语口号及借用「太极」作比喻的广告宣传活动。宣传广告片在本地电视、电台及公共交通工具等媒体播出，而有关信息亦在巴士站灯箱和铁路车厢内刊登。

年度内本署举行了四次新闻发布会，而申诉专员亦与传媒举行了茶叙，并接受多次传媒访问，通过传媒向公众推广本署的工作，加深市民对本署的认识。



本年度我们在网站增设了一个新专栏，名为「与《公开资料守则》有关的个案选录」，目的方面是让市民大众更清楚了解他们拥有向政府部门及部分公营机构索取所管有资料的权利，另一方面让部门及机构在处理市民的索取资料要求时，作为参考。此外，我们又在网站新推出RSS（「简易资讯整合」）服务，让市民更便捷省时地收取到本署的最新资讯。我们继续透过讲座、研讨会、新闻发布会和传媒访问，加强与各持份者的沟通和交流。

本署与世界各地的申诉专员机构亦一直保持紧密联系。在本年度，本署出席了国际申诉专员协会于二〇一五年九月在纳米比亚举行的常务理事

会会议，以及亚洲申诉专员协会于二〇一五年十一月及二〇一六年三月分别在巴基斯坦及日本举行的常务理事会会议。过去一年，我们接待了来自内地及海外不同国家和地区的34个代表团，就公共行政及监察工作方面交流心得和分享经验。

前瞻

我们会继续积极主动以传统和具创意的方式，接触社会各界。我们现正与香港电台电视部合作，制作一辑共五集的电视单元剧，定于二〇一六年四月及五月播出。



图表 6

个案数字	报告年度 ¹				
	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
查询	12,545	12,255	12,767	12,940	12,159
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	6,085	6,349	6,572	6,241	6,112
– 接到的投诉	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]
– 由上年度转入	1,056	848	948	902	868
(b) 已完成的投诉个案	5,237[210]	5,401[235]	5,670[367]	5,373[472]	5,242[224]
已跟进并终结					
– 经查询后终结 ²	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]
– 经全面调查后终结 ³	163[61]	169	321[12]	314[125]	226[30]
– 经调解后终结 ⁴	22[16]	22	38	138	134
经评审并终结					
– 缺乏充分理据跟进 ⁵	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]
– 受条例所限不得调查 ⁶	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]
(c) 已完成的投诉个案 百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.1%	86.3%	86.1%	85.8%
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	848	948	902	868	870
已完成的主动调查数目	5	6	6	7	8

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注4. 根据《申诉专员条例》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。

注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进，并已终结的个案。

注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[] 表示属于同类主题投诉个案的数目。