



查明真相 判別是非

香港申訴專員年報撮要 2016

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

在二〇一五／一六年度，本署接到共5,244宗投訴，當中包括涉及「同類主題投訴」的213宗從屬個案，而去年相應的個案數字分別為5,339宗及428宗；至於本年度內接到的查詢則有12,159宗。

圖表 1

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
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

同類主題投訴

本年度涉及個案數目最多的一組同類主題投訴是關於某幢私人大廈內一些涉嫌違反《建築物條例》及《消防規例》的改建工程，共有92宗從屬個案。其次涉及個案數目最多的一組同類主題投訴（共46宗從屬個案）是關於「全港性系統評估」（簡稱「TSA」）。另外兩組較重要的同類主題投訴（分別有25宗及15宗從屬個案），則是指郵政署沒有答覆關於追蹤遺失郵件問題的查詢，以及證券及期貨事務監察委員會在一宗暫停股份交易的事件中處理不當。

已處理的投訴

我們在本年度完成的投訴個案達5,242宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的85.8%。在已完成處理的投訴當中，有3,100宗（佔59.1%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進；至於其餘的2,142宗個案（佔40.9%），由於受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

在已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的佔88.4%（去年為85.0%），經全面調查後終結的佔7.3%（去年為10.4%），而以調解方式跟進並完成的則佔4.3%（去年為4.6%）。去年以調解方式處理的投訴數目大幅增加的趨勢，今年亦大體上持續。至於經評審後終結的個案當中，超過半數是由於投訴缺乏充分理據，故本署未能跟進處理。

調查及查訊的結果

在本年度，本署以全面調查方式終結了226宗投訴個案，包括兩組同類主題投訴合共30宗從屬個案。在2,740宗以查訊方式終結的個案當中，本署在475宗（佔17.3%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

圖表 2

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	29	12.8%
部分成立	30	13.3%
投訴不成立，但機構另有缺失	22	9.7%
不成立	142	62.8%
未有定論	3	1.4%
投訴已撤回／中止	0	0%
總計	226	100.0%

主動調查

在本年度，本署完成了八項主動調查。審研的課題包括樓宇標示門牌號數；對新界村屋的消防安全措施；私人水管滲漏；對「認可殯葬區」的管理；

公屋輪候時間；實施車輛廢氣排放新管制措施的安排；社區會堂／社區中心設施的租用；以及關於執行《消防安全(建築物)條例》的問題。截至本年度尾，本署另有 13 項主動調查仍在進行。

為提高本署的透明度和加深市民對本署工作的認識，我們在本年度就主動調查有新的做法。在新安排下，我們把過往大多以「主動調查審研」方式終結的「初步查訊」，改為以主動調查方式去跟進那些內容較豐富的查訊，並在完成調查後公布調查報告。



建議

本署於完成 226 宗投訴個案的全面調查後，提出了共 227 項建議；而在完成八項主動調查後，亦提出了共 50 項建議。截至二〇一六年三月三十一日止，在本署提出的合計 277 項建議中，有 236 項(佔 85.2%)已獲所涉部門及機構接納並予落實，其餘 41 項(佔 14.8%)則尚在考慮中。

服務承諾

一如往年，本署在應邀安排講座，以及答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 98.3% 能在五個工作天內回覆，而有 1.3% 能在六至十個工作天內回覆。在認收市民的投訴方面，有 99.4% 的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

在處理投訴方面，對於那些不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有 98.3% 都能夠在十個工作天內終結，超越我們承諾不少於 70% 的目標，此外，亦沒有個案超逾我們 15 個工作天的目標時限。在受理的個案中，有 84.7% 能夠在三個月內終結。然而，基於個案可能十分複雜，或在處理中途出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等原因，有 0.5% 的極少數個案未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成。

圖表 3

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 (目標： >70%)	11 至 15 個工作天 (目標： <30%)	15 個工作天後
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%

圖表 4

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 個月內 (目標： <40%)	6 個月後
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%

成效及困難

提高公共行政質素

本署協助公營機構改善行政的一個重要途徑，就是提出改善建議。對於重大的建議，我們會監察所涉機構的落實進度，直至其完成相關的工作。所涉機構採取的各項措施，包括制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率；改進跨部門的協調安排；改善處理市民查詢／投訴的措施；改善客戶服務的措施；加強規管及管制的措施；訂立更清晰合理的規則及收費；為市民提供更適時和更清晰的資料；以及為員工提供培訓。

以調解方式解決糾紛

我們繼續致力推動調解，成功調解的投訴個案數目維持於與去年相若的高水平。本年度已跟進並終結的3,100宗投訴個案中，有134宗(4.3%)以調解方式終結，而去年則為138宗(4.6%)。自願參與調解以處理投訴的政府部門及公營機構共有21個。

圖表 5

成功調解的個案性質	
投訴個案性質	個案數目
延誤／沒有採取行動	47
出錯、意見／決定錯誤	37
沒有回應投訴	22
監管不力	19
職員態度欠佳（無禮、不樂意提供協助）	7
其他	15
總計	147

註：個別投訴個案可能涉及多種投訴性質。

調解的方式包括面對面的調解會議及以電話方式進行調解。每宗個案的平均處理時間約19天，當中逾80%的個案都能夠在一個月內完成。據從參

與調解雙方收回的問卷統計，有89.6%的投訴人及所有的機構都認為調解達到了預期的目的，而幾乎所有回覆問卷者都對迅速解決糾紛及本署調解員的工作表示讚賞。

在解決投訴的過程中道歉

我們鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度，並欣悉政府正為草擬道歉法例展開實質的步驟。在本年度終結的投訴個案中，被投訴機構向投訴人致歉的有245宗，當中90%以上的個案是所涉機構於本署介入後向對方道歉。

政府的透明度與公開資料



在本年度，本署接到58宗有關政府部門及機構涉嫌違反《公開資料守則》的投訴個案，而去年則有46宗。我們在年度內完成了53宗涉及《守則》的個案，包括九宗由上年度轉入的個案，並發現有27宗個案(佔51%)存在失當之處，當中11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。

所涉機構最常誤用的拒絕理由依然是「第三者機密資料」及「個人私隱」；亦有不少個案(11宗)涉及延誤回覆索取資料的要求。此外，我們接到六宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的四個機構的投訴，指有關機構在接到索取資料的要求後處理不當，我們在年度內完成處理五宗這類個案，並在四宗個案中發現所涉機構有錯失。

香港申訴專員年報撮要

投訴人或部門的異議

重新評審及覆檢個案

本年度內，我們接到共262宗重新評審個案的要求，並就其中122宗重新展開查訊。要求覆檢的個案則有69宗，我們否決了當中的34宗，並就35宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對兩宗個案的決定，對其餘33宗個案則維持原來的決定。

不易處理的投訴人行為

在本年度，有投訴人一再來函本署要求覆檢其個案，或發送大量文件資料給本署，以支持其投訴。也有投訴人就一些微枝末節糾纏不休，或致電本署的個案主任進行冗長對話，並且幾乎對每一名曾處理其個案的職員都作出投訴。雖然有這種行為的投訴人只屬少數，但我們卻須用大量時間及人力應對。儘管如此，我們會以一貫的專業態度去處理。

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，委聘了共六名調查人員，當中包括一名調查主任及五名助理調查主任。我們繼續按基本入職職級聘請大學畢業生加入為助理調查主任，及早對他們進行培訓，並提供清晰的職業發展前途。在需要時，我們亦有聘請臨時調查人員，分擔常規人員的工作。



職員培訓

我們一向十分重視職員培訓，致力協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提升效率。除自行舉辦培訓工作坊外，我們亦支持職員參與外間的培訓課程。

宣傳推廣及對外關係

本署開展了多項不同形式的宣傳活動，並採用各種嶄新渠道以促進公共行政的公平和效率。我們繼續推出以「推卸無理·申訴有道」為標語口號及借用「太極」作比喻的廣告宣傳活動。宣傳廣告片在本地電視、電台及公共交通工具等媒體播出，而有關信息亦在巴士站燈箱和鐵路車廂內刊登。

年度內本署舉行了四次新聞發布會，而申訴專員亦與傳媒舉行了茶敘，並接受多次傳媒訪問，通過傳媒向公眾推廣本署的工作，加深市民對本署的認識。



本年度我們在網站增設了一個新專欄，名為「與《公開資料守則》有關的個案選錄」，目的方面是讓市民大眾更清楚了解他們擁有向政府部門及部分公營機構索取所管有資料的權利，另一方面讓部門及機構在處理市民的索取資料要求時，作為參考。此外，我們又在網站新推出RSS（「簡易資訊整合」）服務，讓市民更便捷省時地收取到本署的最新資訊。我們繼續透過講座、研討會、新聞發布會和傳媒訪問，加強與各持份者的溝通和交流。

本署與世界各地的申訴專員機構亦一直保持緊密聯繫。在本年度，本署出席了國際申訴專員協會於二〇一五年九月在納米比亞舉行的常務理事

會會議，以及亞洲申訴專員協會於二〇一五年十一月及二〇一六年三月分別在巴基斯坦及日本舉行的常務理事會會議。過去一年，我們接待了來自內地及海外不同國家和地區的34個代表團，就公共行政及監察工作方面交流心得和分享經驗。

前瞻

我們會繼續積極主動以傳統和具創意的方式，接觸社會各界。我們現正與香港電台電視部合作，製作一輯共五集的電視單元劇，定於二〇一六年四月及五月播出。



圖表 6

個案數字	報告年度 ¹				
	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
查詢	12,545	12,255	12,767	12,940	12,159
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	6,085	6,349	6,572	6,241	6,112
– 接到的投訴	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]
– 由上年度轉入	1,056	848	948	902	868
(b) 已完成的投訴個案	5,237[210]	5,401[235]	5,670[367]	5,373[472]	5,242[224]
已跟進並終結					
– 經查訊後終結 ²	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]
– 經全面調查後終結 ³	163[61]	169	321[12]	314[125]	226[30]
– 經調解後終結 ⁴	22[16]	22	38	138	134
經評審並終結					
– 缺乏充分理據跟進 ⁵	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]
– 受條例所限不得調查 ⁶	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.1%	86.3%	86.1%	85.8%
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	848	948	902	868	870
已完成的主動調查數目	5	6	6	7	8

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。

註3. 根據《申訴專員條例》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4. 根據《申訴專員條例》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5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進，並已終結的個案。

註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。

[] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。