



首先，本人必須感謝市民大眾對公署的一貫支持和信任、各政府部門及公營機構的通力合作，以及公署人員辛勤努力，令公署得以不斷向前邁進並提高工作成效。



相對於在二〇一五／一六年度完成的5,242宗投訴個案和八項主動調查，我們在本年度完成了4,974宗投訴個案和11項主動調查。公署經調查投訴個案和主動調查後向政府提出了共254項建議，當中超過80%在編製今期年報時已獲有關政府部門／公營機構接納。

多年來，公署就各方面的問題提出了數以百計的建議，敦促政府部門及公營機構改善行政工作。一如過往，今期年報亦有提供了許多有關本署所作建議的實例。公署會監察公營部門如何落實建議的情況，直至建議完成落實；若發現有任何疏漏或失當之處，我們定會要求相關部門／機構提供理由和證據以作解釋。必須強調，公署的工作亟需市民大眾、傳媒、立法會議員和政府部門／公營機構的支持。正因如此，我們不時公布主動調查結果和主要投訴個案的調查報告，讓公眾知悉。

事實上，不同持份者都充分肯定公署的工作，並給予大力支持，令本人感到十分欣慰。不過，偶爾還有人會問：為何公署先前已處理的一些問題，至今仍然存在？如此看來，公署會否只是一隻未獲足夠權力的「無牙老虎」？

我們必須表明，申訴專員公署從來不是為噬人而設的老虎。作為獨立法定機構，申訴專員公署的主要職能是看守及監察香港的公共行政。《申訴專員條例》給予公署權力去調查政府部門及公營機構涉嫌行政失當的情況，以及公布調查結果，包括根據調查所得向有關部門／機構提出補救措施或改善建議。一如其他國家和地區的大部分同類監察機構，本署無權對政府部門或公營機構施加懲罰。我們的職責是查明真相，判別是非；通過指出部門／機構的不足，推動變革，並且提出令人信服的論據，要求作出改善。上文所述本署的建議獲接納的比率極高，反映大部分政府部門和公營機構都樂意接納建議。迄今我們沒有因為建議未獲部門或機構接納或沒有落實，而要根據《條例》向行政長官呈交報告，然後再將報告提交立法會省覽。

無庸置疑，公署一定會盡力為受屈人士提供協助，以及建議被投訴機構採取補救措施，但實際上並非每宗個案的調查結果都必定能完全符合投訴人的期望。申訴專員必須獨立持平，無私無畏，絕不能偏袒任何一方。公署是以真憑實據進行客觀分析，然後提出評論和建議。

事實上，公署的調查工作是促成變革的催化劑。在不少個案中，當我們尚未完成調查和提出建議前，我們的調查行動已促使有關政府部門／公營機構迅速作出改善。例如，公署就公眾泳池及泳灘臨時關閉的問題進行的主動調查，以及就一宗在公屋單位進行違規改建的投訴個案而進行的全面調查，正是兩個實例。更令人鼓舞的是，在有些個案中，公署只是完成了初步查訊，便足以令有關部門／機構着手進行檢討和革新。由於這些個案沒有公布，因此市民大眾未必知悉。



當然，我們也必須接受，儘管有關部門／機構已接納公署的建議，並採取相應行動，但有些問題的解決方法是不可能一蹴而就，一下子便全面落實的。值得注意的例子有：投訴街頭露宿者佔用公眾地方、停不了的非應邀促銷電話和違例建築工程等。很多時，部門要根治問題需要大筆的額外撥款、改變公共政策、重組政府部門架構，甚或修改法例。凡此種種都需要時間處理。我們亦要理解，對於某些長期持續的問題，政府部門往往是與違例者進行無休止的鬥智鬥力：政府部門加強執法時，違例者往往都想到新的計策迴避。新形勢或新科技亦會帶來新挑戰。過往徹底解決了的問題很可能又會以新形式或在另一處再度出現。然而，由於公署堅持不懈，而有關的政府部門／公營機構又衷誠合作，正面的結果最終還是出現的，例如政府在本年度開始實施的店舖阻街定額罰款規例，便有助大力打擊長期存在的店舖違例擴展營業範圍的問題。

另外亦有事例，凸顯改革建議受制於政治決策過程而停滯不前。本人必須指出，對於政府遲遲未能落實公署於二〇一四年所提出的建議，就資訊自由和政府檔案進行立法工作，我們倍感失望。市民大眾期待已經甚久，希望政府能夠立法保障這項基本公民權利，以方便市民向政府部門／公營機構索取官方管有的資料。

不過，值得高興的是，政府已經承諾制訂道歉法例。這是公署一直大力提倡的措施，相信可以鼓勵政府部門／公營機構更為積極主動，在有需要時衷心向市民道歉。此舉必定有助紓解感到受屈的市民在情緒上的不滿，甚或促使糾紛及早獲得解決。

劉燕卿

申訴專員

二〇一七年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（右一）

副申訴專員蘇錦成先生（左一）

助理申訴專員馬啟濃先生（右二）

助理申訴專員唐建生先生（左二）