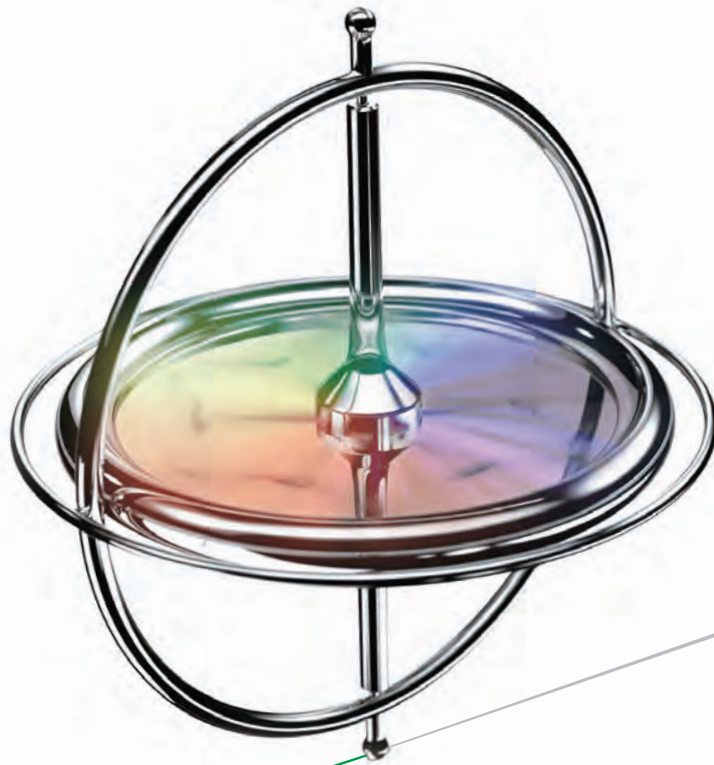


# 獨立持平 無私無畏



香港申訴專員  
年報撮要 2017

# 香港申訴專員年報撮要2017

## 工作表現及調查結果



### 處理查詢及投訴

在二〇一六／一七年度，本署接到共4,862宗投訴，當中包括涉及「同類主題投訴」的74宗從屬個案，至於本年度內接到的查詢則有11,564宗；而去年相應的數字分別為5,244宗投訴（包括213宗從屬個案）及12,159宗查詢。

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
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
2016/17	11,564	4,862	4,788

### 同類主題投訴

我們在年度內接到的同類主題投訴較去年少，所涉及的從屬個案共74宗（上年度則有213宗）。同類主題投訴當中有兩組較為重要，涉及個案數目最多的一組（有41宗從屬個案）是有關運輸署涉嫌無理要求某車輛製造商移除車上視像顯示器的某些功能；而另一組（有18宗從屬個案）則是指漁農自然護理署更改關於在郊野公園內舉辦越野賽事的審批政策。

### 已處理的投訴

在本年度，我們完成的投訴個案達4,974宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的86.8%。在已完成處理的投訴當中，有2,907宗（佔58.4%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘2,067宗（佔41.6%）則由於受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，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%；而同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔7.5%）及調解（佔4.6%）後終結的。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218宗投訴個案，包括三組同類主題投訴合共24宗從屬個案。在2,556宗以查訊方式終結的個案當中，本署在452宗（佔17.7%）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	24	11.0%
部分成立	49	22.5%
投訴不成立，但機構另有缺失	12	5.5%
不成立	132	60.5%
投訴已撤回／中止	1	0.5%
<b>總計</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

### 主動調查

在本年度，本署完成了11項主動調查，比去年多了三項。審研的課題包括樹木管理；對海上事故調查報告的跟進機制；就非法佔用政府土地個案的規範化制度；公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題；對幼稚園收取報名費的監管；為行動困難人士提供的「特別交通服務」；對有關非本地高等及專業教育課程的監管；公營骨灰龕供應不足的問題；在公共

屋邨展示宣傳品的安排；以及對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制。截至本年度結束時，本署另有15項主動調查仍在進行。



### 建議

本署在完成218宗投訴個案的全面調查後，提出了共177項建議；而在完成11項主動調查後，亦提出了共77項建議。截至二〇一七年三月三十一日止，在本署提出的合計254項建議中，有211項（佔83.1%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘43項（佔16.9%）則尚在考慮中。

### 服務承諾

在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有99.5%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，若是不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有97.3%都能在十個工作天內終結，超越我們承諾不少於70%的目標，而99.9%的個案能夠在15個工作天的目標時限內終結。在受理的個案中，有87.6%能夠在三個月內終結，較服務承諾不少於60%為高。此外，未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案進一步下降至0.2%，而超越時限的原因包括個案十分複雜，或在處理期間出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等。

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
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	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%

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
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	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%

## 成效及困難

### 提高公共行政質素

本署在完成查訊並終結投訴個案時，都會盡量向所涉公營機構提出建議，並監察落實建議的進度，以協助他們改善公共行政。這些建議往往能促使有關機構制定更清晰指引；訂立新機制或措施並加強員工培訓，以提升運作水平；改進跨部門的協調；提高工作效率；改善客戶服務；加強有效規管；作出更合理的決定；以及為市民提供更清晰的資料。

## 以調解方式解決糾紛

我們在年度內成功調解的投訴個案數目與去年幾乎相同。在已跟進並終結的2,907宗投訴個案中，有133宗（4.6%）以調解方式終結，而去年則為134宗（4.3%）。參與以調解方式處理投訴的政府部門及公營機構在本年度共有22個（去年為21個），當中有四個是首次參與調解的政府部門／決策局。投訴的問題涉及各種民生議題，包括公共屋邨管理、滲水／滴水、郵件派遞服務、公園及樹木管理、康體設施的預訂及使用、流浪狗、噪音滋擾，以至車輛登記等。

圖表5

成功調解的個案性質（2016/17年度）	
投訴個案性質	個案數目
延誤／沒有採取行動	50
出錯、意見／決定錯誤	26
監管不力	23
沒有回應投訴	22
職員態度欠佳 （無禮、不樂意提供協助）	7
程序不妥	7
其他	14
<b>總計</b>	<b>149</b>

註：一宗投訴個案可能涉及多種投訴性質。

在本年度，每宗個案的平均處理時間由去年的19天大幅減至13.4天，當中88.7%的個案在一個月內完成。根據從參與調解雙方收回的問卷統計，有91.7%的投訴人及所有參與的機構都認為調解達到了他們預期的目的；而97.2%的投訴人及所有的機構均對本署調解員的表現感到滿意。



## 在解決投訴的過程中道歉

我們繼續鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度。在本年度終結的投訴個案中，有248宗個案的被投訴機構向投訴人致歉，而其中有92.7%是所涉機構在處理投訴過程中或在本署介入後向對方道歉的。

## 政府的透明度與公開資料

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有85宗，刷新這類投訴的歷來最高記錄。當中有72宗是有關政府部門或機構涉嫌違反《守則》的投訴，而去年則有60宗。連同由上年度轉入的16宗個案，我們在年度內完成了72宗涉及《守則》的個案，並在32宗個案（佔44.4%）中發現有失當之處，當中有16宗是無理拒絕向市民提供所索取的資料。所涉機構經常提出但卻往往誤用的一項拒絕理由是「第三者機密資料」。

在二〇一六／一七年度，我們接到13宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的八個機構的投訴。本署完成處理13宗個案，並在四宗個案中發現所涉機構有錯失。

## 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254宗重新評審個案的要求，並就其中152宗重新展開查訊。此外，本署接到共67宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的34宗，並就33宗進行覆檢。在完成覆檢後，本署改變了對三宗個案的決定，對其餘30宗個案則維持原來的決定。

# 香港申訴專員年報撮要2017

## 不易處理的投訴人行為

在本年度，有投訴人再三要求本署覆檢其投訴個案，即使我們已多番詳細解釋調查所得及結論所基於的理據，他們總是不願接受。有些投訴人會持續向本署發送大量文件資料，或致電本署的個案主任進行冗長對話，又或者對每一名曾經處理其個案的職員都作出投訴。本署會按既定程序處理這些要求。當我們認為已給予這些投訴人充分回應，便會適時中止與他們的聯絡，以免過度耗費本署職員的時間及資源，妨礙我們為其他投訴人提供服務及處理其他職務。



## 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七名調查人員，當中包括三名調查主任及四名助理調查主任。公署繼續按基本入職職級招聘大學畢業生加入為助理調查主任，及早對他們進行內部培訓，並提供清晰的職業發展前途。這項策略已經初見成效。本署致力培養的調查人員，已逐漸形成一支幹練的團隊。一如過往，我們亦有聘請具豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作，以應付一些專責項目的職務。

### 職員培訓

為協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提高效率，我們繼續加強培訓課程的內容。除在公署內部舉辦職業訓練工作坊外，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

公署向來十分注重宣傳推廣工作。為了加強公眾對公署工作的認識，我們與香港電台合作，選取了多宗具代表性的個案為題材，以深入淺出的戲劇手法改編並攝製一輯電視單元劇《申訴五分鐘》，自二〇一六年四月起在不同媒體上播放，效果令人鼓舞。本署更再接再厲，製作全新一輯共八集的30分鐘單元劇，於二〇一七年四月開始播出。



我們繼續推出以「推卸無理•申訴有道」為標語口號的宣傳活動，透過電視及電台播放相關廣告，借用「太極」這種傳統中國武術運動（俗稱「耍太極」）為比喻，向市民傳達公署的信息。

在年度內，我們舉行了四次新聞發布會，亦多次接受傳媒訪問，闡述公署的工作，讓市民更加了解公署的角色和職權範圍。我們透過研討會、新聞發布會、傳媒訪問和講座等多種方式，保持與各持份者的溝通。

本年度正是申訴專員嘉許獎設立二十周年。法律援助署獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為強制性公積金計劃管理局及運輸署。此外，37位公職人員亦獲頒獎項，以表揚他們在處理投訴和服務市民方面的出色表現。

公署一向積極參與國際活動，以掌握世界各地申訴專員機構的發展。二〇一六年五月，我們出席在澳洲墨爾本舉行的兩個會議，分別是澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議，以及澳洲及新西蘭申訴專員

協會會議。同年八月，我們出席在韃靼斯坦喀山舉行的亞洲申訴專員協會會員大會暨常務理事會會議。其後，我們於十一月前赴曼谷出席國際申訴專員協會的常務理事會會議、會員大會暨全球會議。在會議上，本人獲選為國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）的區域理事長。

## 前瞻

現代社會瞬息萬變，嶄新的科技與通訊模式不斷湧現，我們會繼續以富創意和更靈活的方式宣傳推廣公署的工作，期望能夠盡量擴闊與各個層面的接觸，讓市民大眾都能共同參與，實現公署的理想和使命。

圖表6

個案數字	報告年度 <sup>1</sup>				
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17
查詢	12,255	12,767	12,940	12,159	11,564
投訴					
<b>(a) 須處理的投訴個案</b>	<b>6,349</b>	<b>6,572</b>	<b>6,241</b>	<b>6,112</b>	<b>5,732</b>
– 接到的投訴	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]
– 由上年度轉入	848	948	902	868	870
<b>(b) 已完成的投訴個案</b>	<b>5,401[235]</b>	<b>5,670[367]</b>	<b>5,373[472]</b>	<b>5,242[224]</b>	<b>4,974[74]</b>
已跟進並終結					
– 經查訊後終結 <sup>2</sup>	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]
– 經全面調查後終結 <sup>3</sup>	169	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]
– 經調解後終結 <sup>4</sup>	22	38	138	134	133
經評審並終結					
– 缺乏充分理據跟進 <sup>5</sup>	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102
– 受條例所限不得調查 <sup>6</sup>	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]
<b>(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)</b>	<b>85.1%</b>	<b>86.3%</b>	<b>86.1%</b>	<b>85.8%</b>	<b>86.8%</b>
<b>(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)</b>	<b>948</b>	<b>902</b>	<b>868</b>	<b>870</b>	<b>758</b>
已完成的主動調查數目	6	6	7	8	11

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。