

申訴專員緒言



在本年度，公署通過調查投訴個案和主動調查，向政府部門及公營機構提出了共**209**項建議，敦促部門及機構採取補救和改善措施。我們非常重視這方面的工作，因為公署的主要職責正是促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

本人自二〇一四年就任申訴專員以來，一直努力就廣受市民關注的課題及有跡象顯示行政體制上存在流弊的事情，進行更多主動調查。本人深信，必須探究問題的根源，始能制訂長遠的改善措施，避免投訴重複出現。在本年度，我們完成了12項主動調查。透過精簡程序及重新調配有限的資源，公署在過去四年把主動調查的數目穩步地從二〇一五年的七項增至二〇一八年的12項。除了留意傳媒報道以尋找合適的題材外，我們亦不時接到熱心市民大眾及立法會議員的意見。於審研相關問題是否廣泛，並權衡緩急輕重之後，我們從中選取主動調查的課題。

在加強主動調查工作的同時，我們對處理個別投訴人提出的投訴，絲毫沒有鬆懈。相對於二〇一六／一七年度的4,974宗，公署在本年度完成了4,770宗投訴個案。根據經驗，向本署提出投訴的人不少源於他們感到所遭受的不公平待遇，難以容忍。儘管這未足以證實有關部門／機構確有行政失當，但亦顯示投訴人信賴公署能夠為他們查明真相，糾正機構錯誤缺失，並防範同類事件再次發生。我們珍惜市民的信任，定必悉力以赴，以無私無畏、專業認真的態度處理每宗投訴個案。

此外，被調查的部門／機構也期望公署不偏不倚，處事公平合理，在這方面我們定必秉持獨立持平的原則。正如本年報的統計數字顯示，不少的投訴經公署評審後因缺乏理據而不受理。然而，我們必須適度取得平衡。政府部門及公營機構獲賦予重大權力，且持有大量資料及公共資源；倘若其行動或決定受到質疑，他們當然有責任向市民作出全面交代和澄清。

除了採用較傳統或雙方對質的方式，去解決市民與部門／機構之間的糾紛外，公署亦以調解這種便捷的另類方式，處理不涉及行政失當，或情況只屬輕微的投訴。在本年度，我們以調解方式終結237宗投訴個案，數字刷新了公署自成立以來調解的最高紀錄。以調解方式處理投訴可更有效地運用資源，讓我們騰出人手優先處理主動調查等其他工作，而參與調解的各方亦能建立更和諧的關係，達致彼此滿意的結果。本人十分鼓勵政府部門及公營機構積極採用這種排解糾紛的方法。

公署經常透過新聞發布會、網頁及年報公布調查結果及建議。政府每年向立法會提交的政府覆文亦有概述公署的調查工作及建議。不過，並非每宗個案和其細節都廣為人知。

因此，儘管公署的某些建議確實產生重大影響，促使政府對行政措施作出顯著改革，但市民大眾未必完全知悉，以致有時對公署的工作成效有所質疑。

過去多年，本署的建議獲政府部門及公營機構接納並同意落實的比率，一直維持於90%以上；本人對此深感欣慰，更特別讚賞那些積極回應，甚至在公署的調查工作尚未完結之前已着手提出改善的部門。然而，改變需要時間，不能一蹴而就。有些措施需經詳細計劃和廣泛諮詢，甚或修改法例和重新調配資源。當改善措施最終得到落實時，市民也許已不會想到新措施與公署的工作有何關聯。



以下是一些源自公署過往提出的建議，而於最近落實的改善措施實例：政府新聞處容許合資格的純網上運作媒體進場採訪政府新聞發布會及傳媒活動（本署二〇一六年調查）；地政總署收緊就非法佔用政府土地及違反地契條款個案的規範化制度（二〇一六年主動調查報告）；食物及衛生局建議就公營骨灰龕位訂立使用年期及續期規定（二〇一六年主動調查報告）；房屋署與香港房屋協會收緊公屋富戶政策（二〇一五年主動調查報告）；康樂及文化事務署打擊濫用訂場服務及改善網上預約系統（二〇一二年主動調查報告）；民政事務總署檢討私人遊樂場地契約的政策（二〇一二年主動調查報告）；地政總署披露短期租約的租金資料（二〇一三年調查）；以及道歉法的制定（二〇一二年及二〇一三年年報）等，餘不一一列舉。公署期盼更多成果陸續出現，本人尤其希望有關資訊自由和政府檔案管理的立法工作（二〇一四年主動調查報告），能夠成為政府隨後即將落實的舉措。

本人在此重申，列出上述各項政府新措施及政策，絕非要為申訴專員公署邀功。我們畢竟只是其中「一把聲音、一股催化力量、一個促成變革的中介」。提升公共行政水平有賴各持份者通力合作，包括市民大眾、報道行政失當情況的傳媒、公署的工作，以及有關部門／機構回應公署查訊及建議所作出的努力。本人認為，整個過程必須多方協作、相互配合。當條件成熟，自能水到渠成。

最後，本人謹向市民大眾、各政府部門／公營機構和傳媒對公署的大力支持致以衷心謝意。同時，公署人員的努力和投入，亦令本人在工作上倍覺暢順及滿意。

劉燕卿

申訴專員

二〇一八年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（左二）

副申訴專員蘇錦成先生（右二）

助理申訴專員馬啟濃先生（右一）

助理申訴專員唐建生先生（左一）