

緒言



本署在二〇一五／一六報告年度取得豐碩成果。由於各政府部門及公營機構的衷誠合作，以及本署人員努力不懈，我們一如既往，完成了逾5,000宗投訴個案。

我們繼續積極推動以調解方式去處理不涉及行政失當，或只涉及輕微行政失當的投訴個案，成效顯著。在本年度，以調解方式處理的個案數目與上年度相若，而投訴人與被投訴機構雙方的滿意程度亦接近滿分。

此外，我們在本年度完成的主動調查數目也較上年度為多，部分原因是我們對初步查訊這種常用於評估應否展開主動調查的審研方法，稍為作出了改變。由於某些初步查訊內容頗豐富，且在完成後亦能向事涉機構提出具體的改善建議，本人決定以主動調查方式繼續跟進這一類的查訊，以便我們可以在完成調查後，按法定權力去發表調查報告。這樣一方面有助提高本署的透明度，而另一方面亦加深市民對本署工作的認識。儘管這類調查報告未必全是長篇巨製，我們仍希望公眾會對報告感興趣和認為有參考價值。

從本年報選錄的主動調查報告可見，大部分所完成的主動調查都關乎存在已久，甚或持續數十年的問題；而事涉機構在回應本署的查訊時，往往會以現行法例、政策及／或程序為理據，以辯解他們所採取或不採取的行動。可是，問題卻仍然存在甚或不斷擴散，而市民亦繼續深受困擾。

據本人觀察所得，這些問題長年累月仍未解決的原因甚多。首先，相關的法例、政策及／或程序可能早已不合時宜，或事涉機構未有及時嚴格地採取行動，又或者有關機構根本無意制定目標以取得有效成果。事涉機構似乎認為，只要「讓公眾看得到他們在處理問題」，便已足夠。這種處事態度委實令人失望，而且根本不可能讓受屈人士感到滿意。

問題未獲解決的另一個主要原因，是有關政府部門存在「各自為政」的心態。遇到需要多個部門聯手解決的問題，各部門往往互相推諉，聲稱自己沒有充分權力去處理，然後置身事外；有些本來幾個部門都有能力獨立處理的事情，結果大家又會認為責任應屬於其他部門，由別的部門處理會較好。

在這種情況下，難怪會引來更多市民投訴，令問題變得更難以收拾。及至各有關部門／機構最終決定推行重大改革或達成共識，願意合力解決問題，但已付出沉重的代價，原因是先前處事拖拖拉拉，不僅令部門／機構的形象受損，持續經年的問題亦浪費了大量資源。

因此，毋庸置疑，本署發現的問題大都亟須事涉機構從速採取行動，及早作出改變。申訴專員獲法例授權，可以提出改善建議，故此在促使有關機構實行變革方面確能產生一定的催化作用。

在調查投訴的過程中，我們留意到有投訴人出現了一些傾向，令本署感到難以處理。事實上絕大部分投訴人都明白事理，會以合理態度查問投訴個案的進展，但亦有個別投訴人會就某些問題糾纏不休，或者儘管其個案已經了結，而我們亦已反覆予以說明，但他們依然不斷提出與個案無關的質疑。另外，有少數投訴人更經常對某些機構提出大量投訴，只要發現機構的日常運作中有輕微缺失，或在提供服務時稍有差池，他們即會窮追不捨，甚至吹毛求疵。這些不合理行為所帶來的龐大工作量，不僅對本署造成沉重負擔，更剝奪了其他投訴人能及早獲得本署服務的公平機會。當然，我們明白這是所有處理投訴的機構均須面對的挑戰，故此會以專業態度對待。

本署亦留意到，愈來愈多市民希望透過本署，向政府部門及公營機構要求更多和更好的設施或服務。市民大眾固然有權表達本身的訴求，但相關的部門／機構若未能提供他們所要求的設施或服務，不一定就是行政失當；除非部門／機構早已知悉其所提供的設施或服務有不足之處，且在權衡其他項目的緩急輕重之下，明明可以調撥資源去改善情況卻沒有這樣做，方屬行政失當。因此，對於有關政府部門／公營機構未能提供市民稱意的設施或服務的投訴，本署基於職權範圍所限未必能一一跟進，這點希望市民都能夠理解。

就這方面，本人正計劃更多地借助電子媒體，讓市民大眾進一步了解本署的角色及職能。

劉燕卿

申訴專員

二〇一六年三月三十一日



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)