香港申诉专员年报撮要 2019

工作表现及调查结果

处理查询及投诉

在二〇一八/一九年度，本署接到共 4,991 宗投诉，当中包括涉及「同类主题投诉」的 349 宗从属个案。至于本年度内接到的查询则有 10,403 宗。

图表 1

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,829	4,761
2018/19	10,403	4,991	4,642

同类主题投诉

在本年度，我们接到的同类主题投诉个案数目为近年最多，所涉及的从属个案共 349 宗（去年有 68 宗）。

已处理的投诉

我们在本年度完成的投诉个案达 4,838 宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的 83.3%。在已完成处理的投诉当中，有 2,912 宗（占 60.2%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（1,926 宗，占 39.8%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

一如以往，查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在本年

度已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的个案约占86%，同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占7%）及调解（占7%）后终结的。

调查及查讯的结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了205宗投诉个案，其中有89宗（占43.4%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在2,502宗以查讯方式终结的个案当中，本署在326宗（占13%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

图表 2

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比[1]
成立	17	8.3%
部分成立	41	20.0%
投诉不成立，但机构另有缺失	31	15.1%
不成立	108	52.7%
未有定论	4	2.0%
投诉已撤回 / 中止	4	2.0%
总计	**205**	**100.0%**

[1] 经四舍五入后，总数未必等如 100%。

主动调查

在本年度，本署就公共行政在体制上多方面的问题完成了12项主动调查，包括：

- 入境事务处对逾期未办理出生登记个案的跟进；
- 社会福利署对安老院服务的监管；
- 政府对未注册中成药产品的规管；
- 食物环境卫生署对街市摊档的租务管理；
- 食物环境卫生署对街市摊档的规管；
- 政府当局对学童心理健康评估的跟进机制；
- 房屋署就公共屋邨闲置空间的使用安排；
- 政府部门如何处理冷气机滴水问题；
- 民政事务总署及地政总署对在「认可殡葬区」外非法殡葬的规管；
- 海事处就私人船只的系泊安排；
- 政府对非华语学生的支援；以及
- 政府对香港大学邓志昂楼前两棵树的处理。

所有主动调查报告已上载到本署网页。

建议

本署在完成 205 宗投诉个案的全面调查后，提出了共 175 项建议；而在完成 12 项主动调查后，亦提出了共 78 项建议，即总共提出了 253 项建议。截至二〇一九年三月三十一日，有 233 项建议（占 92.1%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余 20 项（占 7.9%）则尚在考虑中。

服务承诺

在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，一如以往，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有 99.3%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。

在处理投诉方面，若投诉个案不在本署职权范围内或受条例所限不得调查，有 98%都能在十个工作天内终结（我们的服务承诺是不少于 70%），并没有任何个案超逾 15 个工作天的目标时限。在受理的个案中，有 85.8%能够在三个月内终结（较本署服务承诺不少于 60%为高），而未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案占 0.6%，其超逾时限的原因包括个案本身十分复杂。

图表 3

不在本署职权范围内或受条例所限不得调查的个案的处理时间

	回复时间		
年度	10个工作天内（目标：>70%）	11至15个工作天（目标：<30%）	15个工作天后
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0.0%
2018/19	98.0%	2.0%	0.0%

图表 4

其他已终结的个案的处理时间

	回复时间		
年度	3个月内（目标：>60%)	3至6个月内（目标：<40%)	6个月后
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%
2018/19	85.8%	13.6%	0.6%

成效及困难

以调解方式解决纠纷

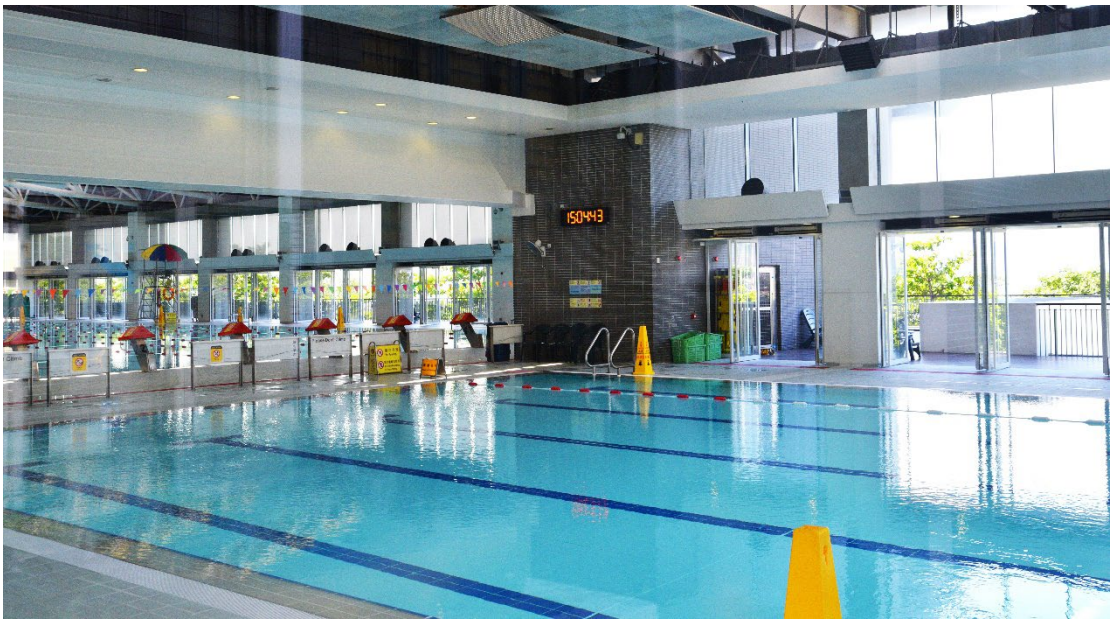
在已跟进并终结的2,912宗投诉个案中，有205宗（占7%）以调解方式终结，是本署历来第二高的纪录。以调解方式解决投诉的政府部门及公营机构数目（26个）与去年相若。在这些部门及机构当中，有五个是初次参与调解。

每宗调解个案的平均处理时间约 12.8 天，当中 92%的个案都能在一个月内完成，而在五天内迅速解决的个案数目则超过三成。以交回问卷的投诉人作统计，逾 90%对本署调解员的表现感到满意。所有回应问卷调查的机构都对调解的结果及本署调解员的表现给予正面评价。

提高政府的透明度与公开资料

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有 87 宗，较五年前增加了 55%。

本署欣悉，法律改革委员会已于二〇一八年十二月就公开资料及档案法发表了两份咨询文件，当中考虑并回应了本署在二〇一四年就该两个课题所发表的主动调查报告内提出的意见。



投诉人或部门的异议

重新评审及覆检个案

本年度内，我们接到共 249 宗重新评审个案的要求，并就其中 115 宗重新展开查讯。此外，本署接到共 63 宗覆检个案的要求。我们否决了当中的八宗，并就 55 宗进行覆检。在完成覆检

后，本署改变了对两宗个案的决定，对其余53宗个案则维持原来的决定。

内部行政

人手编制

公署继续自行培养人才，为建立一支干练的调查团队奠定稳固的基础。同时，我们亦会因应运作需要，聘请具备所需经验的人员。

于首长级层面，关恩慈女士在二〇一八年十月获擢升为助理申诉专员，接替尽心担任该职务达15年后离任的马启浓先生。除上述人事调动外，本署通过公开招聘及内部晋升，委任了五名调查人员(包括一名总调查主任、一名调查主任及三名助理调查主任)。

职员培训

本署一直致力协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提高效率。除了安排内部的职业训练工作坊外，我们亦会资

助员工报读外间的培训课程。

宣传推广及对外关系

在本年度，我们推出了全新的广告宣传活动，并与公众和媒体有更多接触，亦积极与各界别的持份者保持沟通，以及向世界各地的申诉专员机构取经。

全新的广告宣传活动以「正面看投诉·共建好制度」为主题。透过这次活动，公署鼓励社会各方以正面的态度看待投诉，同时推动市民、政府部门／公营机构和公署之间的三方协作，共同提升公共行政水平。宣传广告片已在本地电视台及网上媒体平台播出，而印刷广告则在公共交通设施如铁路车身和车厢，以及巴士站灯箱等展示。

我们在年度内举办了五次新闻发布会，公布多项调查结果，并多次接受传媒访问，以推广公署的工作。我们继续透过新闻发布会、传媒访问、讲座和研讨会，与各持份者保持密切联系。

申诉专员嘉许奖颁奖典礼于二〇一八年十一月二日举行。在

本年度，我们增设了一个公营机构调解奖，以鼓励政府部门及公营机构采用调解的方式排解纠纷。渔农自然护理署获颁本年度大奖，另外两个获奖部门为香港海关及消防处。房屋署则获颁本年度增设的调解奖。此外，本署亦颁发奖项予55名公职人员，以嘉许他们为市民提供的卓越服务。

公署与世界各地的申诉专员机构继续建立良好密切的联系。二〇一八年十月，申诉专员出席了在阿塞拜疆巴库举行的亚洲申诉专员协会常务理事会会议。同年四月，申诉专员以国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区(「澳太区」)区域理事长的身份，参加在美国纽约举行的国际申诉专员协会成立四十周年庆典；随后在五月，又出席了协会在加拿大多伦多举行的常务理事会会议及澳太区常务理事会会议。同年十一月，主题为「促使各地政府为气候变化承担责任」的澳太区研讨会暨培训课程在新西兰奥克兰举行，而申诉专员主持了澳太区会员会议。

本年度适逢公署成立三十周年，我们特意制备了一套纪念邮票，设计上采用了近年的年报封面及宣传活动。我们会继续努力与各持份者协作，促进公平、公正及高效的公共行政。

The Office of The Ombudsman, Hong Kong is an independent statutory body established in 1989. Through objective and impartial investigation, the Office strives to redress grievances and address issues arising from maladministration in the public sector. It also seeks to bring about improvement in the quality and standard of and promote fairness in public administration.
香港申訴專員公署是一個獨立的法定機構，於一九八九年成立。透過客觀及公正的調查，公署致力處理及解決因政府部門及公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。
香港申訴專員公署
The Office of The Ombudsman, Hong Kong
30th
周年誌慶 anniversary
HongKong Post
香港郵政
申訴!
獨立持平 無私無畏
正面看投訴
申訴五分鐘
共建好制度
獨立求真
明辨是非
黃頌康設計 Designed by WONG Chun-hong

图 表 5

个 案 数 字

	报告年度[1]				
	14/15	**15/16**	**16/17**	**17/18**	**18/19**
查询	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**	**10,403**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,587**	**5,808**
- 接到的投诉	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]
- 由上年度转入	902	868	870	758	817
(b) 已完成的投诉个案	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**
已跟进并终结	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724 [52]**	**2,912[344]**
- 经查讯后终结[2]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]
- 经全面调查后终结[3]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]
- 经调解后终结[4]	138	134	133	237	205
经评审并终结	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**
- 缺乏充分理据跟进[5]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]
- 受条例所限不得调查[6]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]	889
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**868**	**870**	**758**	**817**	**970**
已完成的主动调查数目	**7**	**8**	**11**	**12**	**12**

注 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

注 2. 根据《申诉专员条例》第 11A 条跟进的一般性质的个案。

注 3. 根据《申诉专员条例》第 12 条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 4. 根据《申诉专员条例》第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注 5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注 6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。