

香港申诉专员
2020/21 年报撮要



正面 看投诉
共建 好制度

香港申诉专员 2020/21年报撮要

投诉及查询

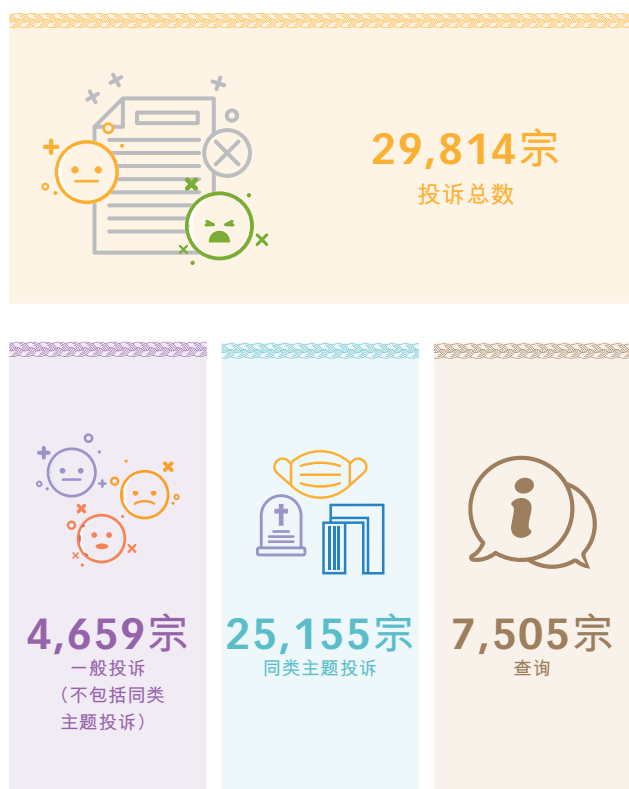
在本报告年度，本署接到的投诉数目打破历年记录，达29,814宗，较上年度的19,767宗增加50.8%。连同由上年度转入的899宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共30,713宗，去年则为20,737宗。至于本年度内接到的查询则有7,505宗，较去年的8,581宗为少。

在29,814宗投诉中，有25,155宗为同类主题投诉的从属个案，数目亦创历来新高。引致较多投诉的课题包括：政府涉嫌没有就某个位于政府土地的坟墓采取行动、政府如何处理疫情，以及在疫情中公共服务受影响。若豁除同类主题投诉，则本署接到的「一般投诉」（即接到的投诉，但不包括从属个案）数目与近年的相若。

尽管挑战重重，我们在本年度完成处理的投诉个案达30,021宗，当中27,195宗经评审后终结，其余2,826宗则为已跟进并终结的个案，当中有220宗（7.8%）与2019冠状病毒病疫情有关，主要涉及补贴的审批、公共服务受影响、退回租金／入场费及检疫安排等问题。

至于27,195宗个案经评审后终结，则是由于投诉缺乏充分理据（1,295宗，占4.8%），或受本署职权范围或《申诉专员条例》所限（25,900宗，占95.2%）。在2020/21年度经评审并终结的个案多于2019/20年度的17,031宗，绝大部分为同类主题投诉。

2020/21年度主要数字一览



调查及查讯结果

在本报告年度，本署以全面调查方式终结了167宗投诉个案，其中有79宗（占47.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在2,480宗以查讯方式终结的个案中，我们在357宗（占14.4%）内发现事涉机构有缺失或不足之处。



- 成立 (6.6%)
- 部分成立 (33.5%)
- 投诉不成立，但机构另有缺失 (7.2%)
- 不成立 (49.7%)
- 未有定论 (1.2%)
- 投诉已撤回／中止调查 (1.8%)

主动调查

本署在年度内完成了九项主动调查：

康乐及文化事务署公众泳池泳线分配及监管机制
渗水投诉调查联合办事处处理渗水举报的成效
食物环境卫生署对外判街道洁净服务的监管
私家医院低收费病床的使用
康乐及文化事务署公众泳池公众授泳活动的规管
有关CSI口罩的生产、分发、点存和使用安排
房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修
政府对私人楼宇污水渠错误接驳至雨水收集系统问题的处理
政府监管私营医疗机构提供疫苗机制

建议

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下：



进行了的全面调查：167
提出的建议：126



进行了的主动调查：9
提出的建议：68



获接纳予以落实的建议：
168 (86.6%)

考虑中的建议：
26 (13.4%)

履行服务承诺

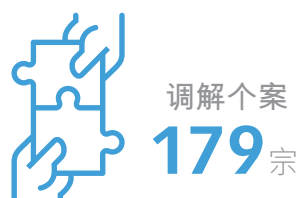
受2019冠状病毒病疫情影响，被投诉机构需要更长时间才能回应本署的调查及查讯；而本署在年度内间歇性实施特别工作安排，亦影响了处理个案的工作。虽然我们能够达到服务承诺所订定的大部分标准，但只有98.1%投诉个案能够在六个月内完成处理，与承诺指标仍相距0.9个百分点。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	5个工作日内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	10个工作日内	90%	99.4%
	15个工作日内	99%	99.8%
完成投诉个案	3个月内	80%	82.2%
	6个月内	99%	98.1%

在查询方面，特别工作安排亦对我们的处理时间有所影响。整体而言，有99%的书面查询能够在十个工作日内答复。

调解

透过不断努力，本署以调解方式终结的个案由2011/12至2018/19年度平均每年116宗，增至2019/20年度的149宗，在2020/21年度更达到179宗，占该年度内已跟进并终结个案总数的6.3%。本年度，每宗调解个案的平均处理时间约12天。年度内成功调解的个案中，分别有逾56%及逾93%的个案在十天内及少于一个月便终结。以回应问卷的投诉人作统计，逾88%对本署的调解服务给予正面评价。



涉及公开资料的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有110宗，为历年来的最高记录，反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。在已终结的136宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中58宗（43%）有不足之处。

	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构
接到的投诉	108	2
已终结的个案*	133	3

* 包括由上年度转入的个案

重新评审及覆检个案

在本年度，我们重新评审了277宗个案，其后就当中118宗个案重新展开查讯。我们亦覆检了220宗个案，并在覆检后改变了对一宗个案的决定，对其余219宗个案则维持原来的决定。

香港申诉专员 2020/21年报撮要

传递本署的资讯

本署在年度内充分利用电子及社交媒体来进行宣传推广，借助资讯科技及网上平台，推动社会上各持份者的参与并与市民接触。



在本报告年度，我们举办了三次新闻发布会及发出两份新闻公报，先后公布九项主动调查的结果。除了透过传统方式与传媒保持联系外，本署亦于年度内首次在社交媒体直播新闻发布会，以便能直接与市民接触。此外，我们在本署的网页及Facebook专页上发表更多的调查报告，亦在本署的YouTube频道播出历年的宣传短片。

我们为政府部门／机构举办了八次讲座，讲解本署的工作并分享我们处理投诉的经验。这些讲座或是在部门／机构的办事处举行，或是透过网上平台进行。

我们积极面对挑战

我们继续自行培养人才，务求为公署建立一支干练的调查团队。同时，公署尽力推动学习文化，举办入职简介课程及职业培训工作坊等，让职员增进工作知识和技能。

公署推行「雇员身心安康计划」，旨在为职员提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。为配合公署的「运用PRIDE指



本年度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2020年12月4日在网上播放，是历年来首次没有在特定场地举行整个颁奖典礼。运输署是本年度的大奖得主，另外两个获奖部门是卫生署及水务署。在职家庭及学生资助事务处则获颁调解奖。此外，57名公职人员亦获颁奖项。

我们透过参与网上会议及网上研讨会，与世界各地的申诉专员机构交换意见。2020年11月，本人出席了国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区分会的年度会议，而出席网上会议的总调查主任，则在公开讨论环节中分享了本署如何以灵活的工作安排适应不断转变的年代。此外，本人与同事出席了一个网上研讨会，题为「2019冠状病毒病及申诉专员－迎接疫症的挑战」。

标建立正向机构」计划，我们在情况许可时，举办了数个员工身心健康工作坊，鼓励员工积极投入生活，以及加强在工作环境的沟通。

由于2019冠状病毒病疫情再次变得严峻，本署一方面在办公地方减少社交接触和保持卫生，另外亦采取了特别措施以维持对外服务。

	报告年度 ¹				
	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21
查询	11,564	11,424	10,403	8,581	7,505
投诉					
(a)须处理的投诉个案	5,732	5,587	5,808	20,737	30,713
– 接到的投诉	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]
– 由上年度转入	870	758	817	970	899
(b)已完成的投诉个案	4,974[74]	4,770[61]	4,838[353]	19,838[15,040]	30,021[25,155]
已跟进并终结	2,907[40]	2,724[52]	2,912[344]	2,807[326]	2,826[249]
– 经查讯后终结 ²	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]
– 经全面调查后终结 ³	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]
– 经调解后终结 ⁴	133	237	205	149	179
经评审并终结	2,067[34]	2,046[9]	1,926[9]	17,031[14,714]	27,195[24,906]
– 缺乏充分理据跟进 ⁵	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]
– 受条例所限不得调查 ⁶	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]
(c)已完成的投诉个案 百分比= (b) / (a)	86.8%	85.4%	83.3%	95.7%	97.7%
(d)转拨下年度= (a) – (b)	758	817	970	899	692
已完成的主动调查数目	11	12	12	10	9

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。



采用环保纸张印制