

香港申訴專員

正面看投訴 共建好制度

2021/22 年報

5051\55 主軸

香港申訴專員

2021/22年報

年報封面設計 – 「橋」

「橋」，象徵溝通，意指公署是投訴人與被投訴部門／機構間的橋樑。橋上的路由接駁支架構建而成，寓意公署將持份者的意見連接起來，還原真相。對稱的構圖強調「對等」的意念，代表持平的調查。

此橋為「懸索橋」。結構上，橋的負載會轉化成懸索的張力，藉着相互作用變得牢固非常。公署注重與各部門／機構及市民的溝通和協作；高效的溝通正如懸索橋的結構 – 溝通愈多，真相愈發顯明，在社會中呈現如封面般的明亮氣息。



本年度

主要統計數字

接到的投訴

4,934



73.3%

透過電郵／傳真



16.7%

透過郵件



6.8%

親臨本署



3.2%

致電本署

已完成的
投訴個案

5,032



2,293

經評審並終結



2,432

經查訊後終結



92

經全面調查後終結



215

經調解後終結

投訴個案因本署
職權範圍所限
經初步評審後於
15個工作天內終結

目標：99%

100%

個案於三個月內終結

目標：80%

85%

個案於六個月內終結

目標：99%

99.4%

8

已完成的主動調查



93

已完成的與
公開資料有關的個案



提出的建議

139

接到的查詢



8,851



理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。



使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因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。



信念

- ▶ 以公正客觀的態度進行調查
- ▶ 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- ▶ 對市民和機構尊重有禮
- ▶ 維持專業水平，切實履行本署各項職能



目錄

大事紀要	4
------	---

申訴專員緒言	8
--------	---

首長級人員	11
-------	----

第一章	職能及權力	14
第二章	主動調查	20
第三章	投訴	30
第四章	調解	50
第五章	公開資料	56
第六章	改善公共行政	66
第七章	傳遞本署的資訊	76
第八章	內部行政	80

附錄

附錄1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	86
附錄2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	90
附錄3	個案數字	91
附錄4	接到及已跟進並終結的投訴個案	92
附錄5	以查訊方式終結的投訴個案結果	96
附錄6	經全面調查後終結的個案索引	100
附錄7	顧問名單	109

財務報表	
截至2022年3月31日止年度	112

投訴人約章	132
-------	-----

大事紀要



第一任行政事務申訴專員
賈施雅先生，JP

2月1日

- ▶ 制定《行政事務申訴專員條例》
- ▶ 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1989

1993

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員
蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新



第二任行政事務申訴專員
蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

1996

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1995



第三任申訴專員
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

1999

6月24日

《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

- ▶ 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- ▶ 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- ▶ 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- ▶ 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

1997

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

大事紀要

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- ▶ 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- ▶ 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- ▶ 採納有別於政府的制度和運作程序

2001

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



簽署行政安排備忘錄

2005

2002

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方



2004

4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

大事紀要

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS，JP履新



第四任申訴專員
黎年先生，GBS，JP

2009



第五任申訴專員
劉燕卿女士，SBS，JP

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，
SBS，JP履新

2014

4月1日

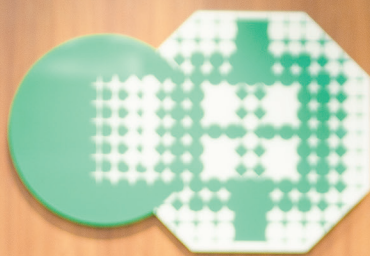
第六任申訴專員趙慧賢女士，
PDSM，PMSM履新

2019



第六任申訴專員
趙慧賢女士，PDSM，PMSM

申訴專員緒言



申訴專員公署 OFFICE OF THE OMBUDSMAN



本年度開始時，2019冠狀病毒病疫情在香港略為受控。首三季期間，各類社會及經濟活動在較寬鬆的社交距離措施下重啟。公署本年度接到4,934宗投訴，數量比去年錄得歷來最多同類主題投訴時平緩，但仍屬相對較高的水平。投訴數字高企的原因可能有以下幾方面。儘管政府致力維持公共服務的水平，但個別部門仍忙於應付因受早前幾波疫情影響而積壓的工作量，以致回應速度未達公眾期望。某些公共服務恢復時為了防疫增加了條件和限制，不論市民或部門都需時調適，過程中不免發生混亂和誤解。與此同時，公署仍然接到不少投訴指政府的防疫措施在規劃、協調以至向公眾解說方面都存在不足。

即使面對疫情帶來的干擾和繁重的工作，公署依然努力維持公共服務，有效發揮獨立申訴途徑的作用，為市民紓解不滿。公署完成處理的投訴個案達5,032宗，包括135宗同類主題投訴。特別值得欣慰的是，更多市民及政府部門願意以調解方式排解糾紛，本年度的調解個案達215宗。我們亦很高興見到公署所訂定的各項處理投訴的服務承諾均能達標。然而，疫情下主動調查工作受到影響，已完成的主動調查為八項，另有八項新的主動調查展開，數字稍遜於去年度。公署正努力加快這方面的進度。

申訴專員緒言

在困難逆境中，市民有獨立的申訴途徑對一個自由開放的社會而言尤為重要。公署有幸在市民與政府部門及公營機構之間，擔當橋樑的角色。我們細心聆聽投訴所涉各方的申述，嘗試易地而處，從當事人的角度了解事情。在調查行政失當的投訴時，我們謹記不偏不倚地履行職責。在保持同理心的同時，絕不袒護或鼓吹單方面的見解。公署堅定不移的目標是要在持平調查及客觀分析後提出建議，使香港的公共行政日趨完善。



公署有幸在市民與政府部門及公營機構之間，擔當橋樑的角色。



在嚴峻時期，我們籲請個案投訴人對傾力抗疫的部門予以充分諒解，我們亦接受在緊急情況下，常規及慣例可能要暫時放下。然而，公署的決定也會受到質疑。除了有投訴人要求我們覆檢個案外，有些更會入稟法院提出司法覆核，以及索取民事賠償。本人欣悉，迄今公署的決定均能抵禦挑戰。不過我們亦不會自滿。我們不但須在調查投訴時秉持公平公正及專業精神，也須不厭其詳地向政府部門及公營機構等所涉各方，清晰交代公署的決定和背後的理據。

公署與社會各界一樣，正不斷調整運作模式以適應疫情下的新常態。為保障員工安全及減少社交接觸，公署年度內須間歇實施特別工作安排，包括讓員工輪流在家工作。公署已提升資訊科技系統，以減低對運作效能的影響及讓市民可持續接觸公署和獲得回應。另外，由於傳統的外展活動大受掣肘，我們加強了運用社交媒體與市民大眾接觸。公署期望在廣泛善用資訊科技及社交媒體方面的進展，在疫情平穩後仍能長遠為我們的工作帶來效益。

在2019冠狀病毒病疫情反覆下，公署慶幸能以現場方式舉辦本年度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮，而非如去年度般改為網上播放。頒獎典禮的規模有所精簡，以保持社交距離，但亦不失為一次難得的機會，讓公職人員暢聚一堂，分享我們一致認同的正面投訴文化和處理投訴的成功經驗。公署亦為政府部門舉辦簡報會及座談會，增進相互了解。與國際申訴組織的交流也同樣重要。由於跨境出行仍然困難，我們透過出席網上會議及研討會，與海外同僚保持聯繫。

申訴專員緒言

本人在過去兩份年報的緒言內概述及匯報的五年策略性計劃，在疫情限制下持續推展。除了建立機構能力以迎接未來的挑戰外，公署將不斷透過網站及社交媒體加強資訊透明度，讓市民加深認識我們的工作。公署已着手革新網站，令公眾人士更方便使用服務和閱覽資訊。另外，新的機構傳訊短片亦在製作中，供日後宣傳推廣活動之用。

本年度結束之際，香港正陷於第五波疫情，形勢屬2019冠狀病毒病爆發以來最惡劣。儘管如此 – 或可以說正因如此 – 本人深刻體會到公署同事面對挑戰時堅毅和靈活的處事態度。本人衷心感謝各同事緊守崗位，令公署在逆境中仍能服務市民。在員工及各持份者鼎力支持下，本人深信公署將繼續擔當獨立申訴途徑的角色，盡職服務社會。

趙慧賢

申訴專員

2022年3月31日



首長級人員

▼ 謝綺雯女士
助理申訴專員

▼ 翟瑞恒先生
助理申訴專員



▲ 趙慧賢女士
申訴專員

▲ 蘇錦成先生
副申訴專員



章 節

香港申訴專員
2021/22年報



第一章

職能及權力

本署的角色

申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》（「《條例》」）成立，是專責監察香港的公共行政的獨立法定機構，角色包括：



調查有關行政失當的投訴



辨識行政體制上的不足之處



建議補救和改善措施，
以解決市民的不滿，
並改善公共行政

本署的職能



調查投訴事宜

調查由受屈人士提出，有關行政失當（包括違反《公開資料守則》（「《守則》」））的投訴。



主動調查

就涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，進行主動調查。

調查對象限於《條例》附表1第1部及第2部所列的政府部門及公營機構。

（所列機構，參見附錄1）

第一章 職能及權力

不受本署調查的事宜

- 投訴所涉機構不在《條例》附表1之列（如選舉管理委員會、城市規劃委員會、區議會等）。
- 投訴所涉機構列於《條例》附表1第2部（如香港警務處、廉政公署等）但投訴事項與《守則》無關。
- 與以下行動有關的投訴
 - 法律程序或檢控任何人的決定。
 - 合約或商業交易。
 - 人事方面的事宜。
 - 施加或更改土地權益條款的決定。

（所有不受調查的行動，參見**附錄2**）

本署不予跟進的投訴個案

- 投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年。
- 投訴人沒有透露姓名、身份無從識別或下落不明。
- 投訴並非由受屈人士提出。
- 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法。

（有關《條例》列明的限制，參見**附錄2**）

涉及調查專業判斷的投訴

- 本署不會調查所涉機構純粹根據其專業判斷所作的行動或決定。
- 假如有關行動或決定也牽涉到行政方面，則本署可以調查屬於行政範疇的事宜。

第一章 職能及權力

涉及政策事宜的投訴

政策若在制定時通過正式審議和授權的程序，本署一般不會對充分按照有關政策所採取的行動進行調查。

然而，本署若認為某項政策涉及嚴重的不公，則可以展開調查及促請所涉機構檢討看來不合時宜的政策。

本署獲賦予的權力



調查

進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所。



作出結論及建議

對投訴下結論，並提出建議。



發表報告

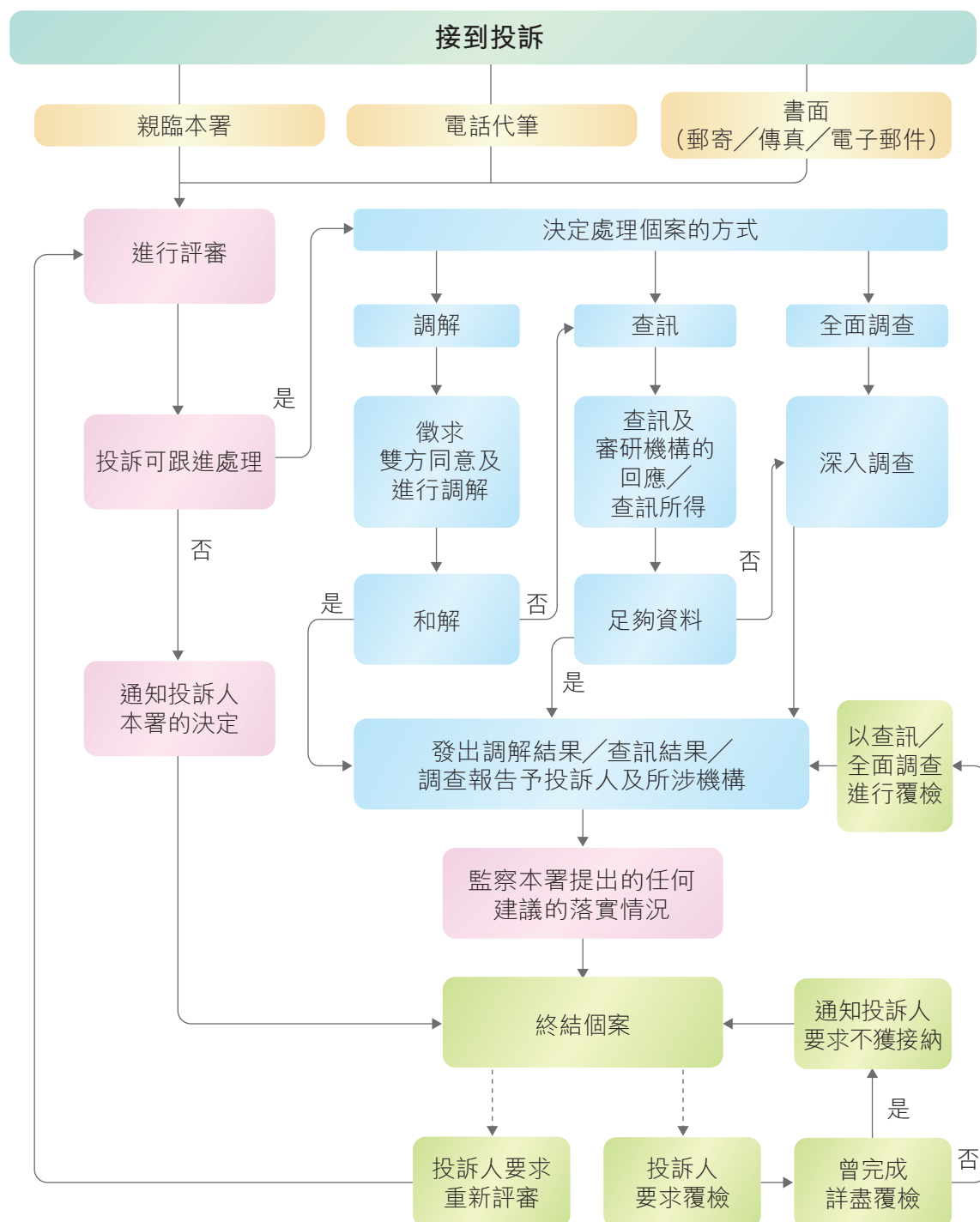
向所涉機構的首長報告調查結果；如適宜，亦可向行政長官提交報告。

保密規定

- 申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何有關投訴及調查的資料，否則可判處罰款及監禁。
- 申訴專員可基於公眾利益，在不披露所涉人士身份的情況下就任何調查發表報告。

第一章 職能及權力

處理投訴流程圖



第一章 職能及權力

用語詞彙

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政欠缺效率、拙劣或不妥善，包括不合理的行為；濫用權力或權能；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮及不為他人着想的行動。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴機構或行動。

受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，申訴專員仍可能會繼續跟進個案。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

第一章 職能及權力

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，藉着獲本署授權，且角色中立的調解員的協助，討論投訴個案，以尋求雙方均願意接受的解決方法。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

第二章

主動調查

申訴專員有權展開主動調查，以探討某些可能與行政失當有關的問題。這些問題大多涉及行政體制上的流弊或重大的公眾利益。廣受社會關注的課題，或所接獲的投訴反映事情可能涉及嚴重行政失當，往往會觸發我們展開主動調查。

展開主動調查

課題廣受
社會關注



就同類事情
多次接到投訴



在決定是否對某課題展開主動調查之前，本署通常會進行初步查訊。若查訊結果顯示有需要作進一步研究，我們會展開主動調查，並正式通知相關機構的首長。視乎情況，我們可無須先進行初步查訊，便直接展開主動調查。

一般而言，如決定就某課題展開主動調查，我們會作公布並徵詢公眾意見。進行主動調查時，本署會按照一貫做法向相關機構索取重要資料，亦會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士及業內專家提供意見。

向有關機構索取資料



諮詢業內專家



邀請市民大眾提出意見



在展開主動調查及總結有關調查前，本署通常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這類交流有助澄清疑問及更深入地探討問題。

第二章 主動調查

發表調查報告



《條例》賦予申訴專員權力，可基於公眾利益，在新聞發布會或本署網頁上發表主動調查報告。

本署的主動調查並非每次都以有關機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取了補救／改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告。

本年度，本署完成了八項主動調查，當中六項的調查結果已於新聞發布會上公布，其餘兩項則透過新聞公報發表，而所有主動調查報告均已上載本署網頁。在年度內完成的主動調查一覽見以下圖表。

本署完成了：

8

項主動調查



本署提出了：

65

項建議



OMB/DI/431	食物環境衛生署及建築署對公廁的管理和維修
OMB/DI/438	升降機及自動梯的監管機制
OMB/DI/441	食物環境衛生署執行防蚊和滅蚊工作成效
OMB/DI/443	政府外聘傳譯服務安排
OMB/DI/445	漁農自然護理署有關狗主責任的規管工作
OMB/DI/447	政府對外傭宿舍的規管
OMB/DI/448	政府對非法燃油轉注活動的規管
OMB/DI/450	運輸署對駕駛執照申請人／持有人體格證明的要求

第二章 主動調查

主動調查報告摘要

(各主動調查報告全文可於本署網頁www.ombudsman.hk瀏覽)

食物環境衛生署及建築署



個案編號：OMB/DI/431



完成日期：2021年5月11日

食物環境衛生署及建築署對公廁的管理和維修

本署調查所得

公廁要保持清潔衛生，使用者固然要有公德心和自律守規，政府亦須盡力維持公廁乾淨和設施運作良好。

本署調查發現，政府就管理公廁的潔淨服務、維修保養及翻新工程，皆有可改善之處，包括食物環境衛生署（「食環署」）界定「高使用率公廁」的準則欠妥，該署未有分析外判承辦商失責事項，由該署直接提供潔淨服務的公廁的管理制度欠理想，以及沒有善用投訴數據以提升管理效能；建築署監管維修承建商的機制則有可改善之處。



本署的建議

申訴專員向食環署及建築署提出共11項建議，包括食環署應加強使用客觀數據以作規劃管理公廁之用，分析外判承辦商失責事項，提升該署直接提供潔淨服務的公廁的管理，善用投訴數據以提升管理效能，不時研究、諮詢公眾意見及參考使用率統計數據，以考慮投放資源把公廁納入翻新計劃的優先次序；而建築署須加強監管維修承建商的機制。

第二章 主動調查

機電工程署



個案編號：OMB/DI/438



完成日期：2021年5月11日

升降機及自動梯的監管機制

本署調查所得

為升降機及自動梯進行妥善的保養和定期檢驗，對於確保使用者的安全極為重要。本署的調查發現，機電工程署（「機電署」）對升降機和自動梯安全的監管有所不足。機電署過往的巡查策略未有針對性地監察升降機及自動梯日常保養工作的質素，而現時預約巡查及在場視察的方式難以讓該署人員了解註冊承辦商及工程人員進行保養工作的實際情況。對於老舊及表現評級較差承辦商所保養的升降機及自動梯的定期檢驗工作，機電署查核的頻率及所涵蓋的項目皆有需要增加。此外，機電署在跟進註冊承辦商及人員涉嫌違反紀律的個案、監管工程人員在同一天內超額進行升降機或自動梯的保養工作、發放有關升降機及自動梯事故的資訊，以及優化舊式升降機及自動梯的工作上皆有可改善之處。



本署的建議

申訴專員向機電署提出了11項改善建議，包括提升突擊巡查的比率；探討更多可行的巡查方式和策略以加強監察升降機及自動梯的日常保養及定期檢驗工作；檢討內部指引以確保嚴重的違規個案會轉呈至發展局進行紀律聆訊；加強監管「超額保養」的情況；主動公布更多關於升降機及自動梯事故的詳情及紀律聆訊個案的資料；以及進一步推廣優化舊式升降機及自動梯的工作等。

第二章 主動調查

食物環境衛生署



個案編號：OMB/DI/441



完成日期：2021年7月20日

食物環境衛生署執行防蚊和滅蚊工作成效

本署調查所得

蚊患不但會對市民的日常生活造成滋擾，亦可能會傳播登革熱、日本腦炎等可致命疾病。

食物環境衛生署（「食環署」）負責於全港公眾地方執行各項防蚊和滅蚊工作。該署亦會向其他政府部門、機構提供技術支援和培訓，以協助他們在各自負責管理的地方進行防治蚊患工作。



本署的調查發現，食環署在防治蚊患的多個工作範疇，包括管理登革熱病媒監察計劃、執行防治蚊患工作、運用蚊患投訴數據，以及監管防治蟲鼠隊的兩份工作守則的內容，均有可改善之處。



本署的建議

申訴專員向食環署提出共八項改善建議，包括適當整合每月發布的數據；以數據更精準地反映本港蚊患實況；盡早為「密度指數」制訂不同級別和分級說明；妥善備存防治工作記錄；整理及分析蚊患投訴詳情，並全面審視及檢討用作監管防治蟲鼠隊的兩份工作守則的內容，以提升監察效能等。

政制及內地事務局



個案編號：OMB/DI/443



完成日期：2021年7月20日

政府外聘傳譯服務安排

本署調查所得

政制及內地事務局（「政制局」）發出並推行《促進種族平等行政指引》，要求政府政策局及部門（「局／部門」）以及他們所管轄的相關機構向有需要的公共服務使用者提供合適的傳譯服務，讓不能以中文或英文有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務。



本署的調查發現，政制局可進一步改善及提升政府整體聘用外聘傳譯員的工作成效，包括整合可供局／部門及相關機構聘用的外聘傳譯員的資料；制定便利甄選、採購及監察外聘傳譯服務的程序或措施；探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性；以及了解市民對其他中國方言（即廣東話及普通話以外）傳譯服務的需求。



本署的建議

申訴專員向政制局提出了五項改善建議，包括統籌協調及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫；研究便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施；探討記錄外聘傳譯員有否違反保密要求或專業操守協議；提醒局／部門探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性；以及收集公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求的數據。

第二章 主動調查

漁農自然護理署



個案編號：OMB/DI/445



完成日期：2021年12月21日

漁農自然護理署有關狗主責任的規管工作

本署調查所得

為狗隻領取有效牌照、植入晶片及接種狂犬病疫苗，除了防止狂犬病爆發外，亦是為維護狗隻福利而加諸狗主的法律責任。



本署的調查發現，在《狂犬病條例》及其附屬法例下，漁農自然護理署（「漁護署」）在規管狗主責任的工作上有可改善之處，包括須更積極及主動跟進狗主涉嫌違反法例的個案，加強調查和搜證的工作，並應嚴格要求狗主遵行法例的規定為狗隻領牌、植入晶片和接種疫苗，以及適時向該署申報更改聯絡資料及狗隻牌照持有人。漁護署亦須檢討和改善現行有關私營獸醫診所代辦狗隻牌照申請的處理時間、領回走失狗隻，以及轉換狗隻牌照持有人等行政工作安排。此外，漁護署應考慮推行措施，讓有意放棄飼養狗隻的狗主再三考慮他們的決定，以及加強有關狗主須為狗隻續領牌照及申報更改資料的宣傳和教育工作。



本署的建議

申訴專員向漁護署提出了11項改善建議，包括加強狗主涉嫌違例個案的調查和搜證工作；在狗隻聚集的公眾地方進行不定期的狗隻查牌行動；盡快研究開發電子平台處理狗隻牌照申請；為獸醫診所提交狗隻牌照申請訂立時限；優化處理及領回走失狗隻的安排；以及加強宣傳工作，教育狗主須為狗隻續領牌照和向該署申報更改資料。

勞工處、民政事務總署及入境事務處



個案編號：OMB/DI/447



完成日期：2022年2月15日

政府對外傭宿舍的規管

本署調查所得

本署的調查發現，由職業介紹所經營的外傭宿舍，視乎營運模式，未必受《旅館業條例》或《床位寓所條例》規管。此外，入境事務處（「入境處」）處理外傭工作簽證申請的時間與外傭入住外傭宿舍的需求有關連。政府對外傭宿舍的供求並沒有掌握系統性的資料，現時亦無專屬法例規管該些宿舍。



本署的建議

申訴專員建議勞工處先以行政方式採取短、中期措施，包括建立由職業介紹所經營外傭宿舍的資料庫、編製及公布一份職業介紹所經營的外傭宿舍名單、向職業介紹所業界就營運外傭宿舍提供更多指引、優化牌照審批程序、加強與相關部門的恆常協作等；如成效不彰，長遠而言，探討透過修例引入法定規管制度。申訴專員向勞工處、民政事務總署及入境處提出共十項改善建議。

第二章 主動調查

消防處及保安局



個案編號：OMB/DI/448



完成日期：2021年12月21日

政府對非法燃油轉注活動的規管

本署調查所得

非法燃油轉注活動猖獗的問題一直備受公眾關注。本署的調查發現，消防處雖已竭盡全力打擊非法燃油轉注活動，但在人力資源、執法行動、法例罰則和宣傳教育方面，仍有可改善之處。調查亦發現，有油公司會以批發價銷售柴油予分銷商，但消防處或油公司均不知悉分銷商轉售柴油的對象。此外，現行由消防處執行的法例並無規管柴油的供應和售賣，或賦權該處強制油公司或分銷商提供客戶資料以追蹤銷售流向。



本署的建議

申訴專員向消防處及保安局提出了共五項改善建議，包括消防處應檢討其人手編制、考慮增加突擊巡查及聯合行動的次數、持續檢視罰則，以及探討以更多元化的方式進行宣傳教育；如改善措施成效不彰，保安局便應探討引入源頭管理改善措施的可行性，以從供應源頭着手打擊非法燃油轉注活動。

第二章 主動調查

運輸署



個案編號：OMB/DI/450



完成日期：2021年11月23日

運輸署對駕駛執照申請人／持有人體格證明的要求

本署調查所得

根據現行法例，駕駛執照申請人／持有人須向運輸署申報是否患有法例指明或任何在駕駛時會對公眾構成危險的疾病或身體傷殘，以及在年屆70歲後至少每三年向該署提供「體格檢驗證明書」才可新領或續領駕駛執照。本署的調查發現，在釐定體格檢驗的項目和標準，以至按車輛類型制定特別的體格要求方面，香港與其他司法管轄區的做法尚有差距，並有可改進之處。



本署的建議

申訴專員向運輸署提出了四項改善建議，包括為申領駕駛執照所需的體格證明訂明檢驗項目，並就此為醫療專業人員提供指引；為指定年齡的商用車輛司機（尤其是重型車輛司機）制定體格檢驗制度及訂明較嚴格的體格要求；加強宣傳及教育以提醒駕駛人士注意個人身心健康和駕駛能力的變化；以及探討便利駕駛商用車輛的職業司機進行體格檢驗的不同途徑。

第三章

投訴

概覽

繼去年接到破記錄的同類主題投訴從屬個案後，公署於2021/22年度接到的投訴為4,934宗，數目大致回復平穩。撇除同類主題投訴後，接到的一般投訴共4,794宗，比去年略有增加。連同由上年度轉入的投訴，我們於2021/22年度完成處理共5,032宗投訴個案。

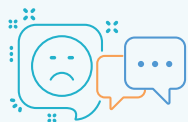
已跟進並終結的投訴中，仍有不少個案與2019冠狀病毒病疫情有關，顯示公共服務繼續受疫情影響。在2022年2月至3月的第五波疫情期間，本署收到的電話查詢大約六成（450宗）與疫情有關。

在實施各項防疫措施之餘，本署藉着精簡運作程序以維持調查投訴的能力。即使在家工作的時候，我們仍然能夠維持由職員接聽公署的熱線，這項人性化的服務深受市民歡迎。縱然挑戰重重，我們在處理投訴及查詢方面仍能達到所有服務目標。

2021/22年度主要數字一覽



接到的投訴總數
4,934宗



一般投訴
4,794宗



同類主題投訴
140宗



接到的查詢
8,851宗



已完成的投訴個案
5,032宗



一般投訴
4,897宗



同類主題投訴
135宗

第三章 投訴

整體投訴及查詢



投訴總數
4,934宗



較上年度
83.5%



查詢
8,851宗



較上年度
17.9%

年內，我們接到共4,934宗投訴，較上年度減少83.5%。去年，我們接到的同類主題投訴數目龐大，整體投訴總數達29,814宗。

連同由上年度轉入的692宗投訴個案，本署在本年度須處理共5,626宗投訴，去年則為30,713宗。至於在年度內接到的查詢則有8,851宗。

投訴方式

透過電郵提出投訴依然是最多市民採用的投訴方式，本署在年度內接到的電郵投訴共3,483宗（佔70.6%）。其次最多市民選用的方式仍然是以郵寄信件提出投訴。



電郵
70.6%



郵寄
16.7%



親臨本署
6.8%



電話
3.2%



傳真
2.7%

已處理的投訴

我們在本年度完成處理5,032宗投訴個案，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的89.4%。在已完成處理的投訴當中，有2,739宗是已跟進並終結，其餘2,293宗個案經評審後已經終結。

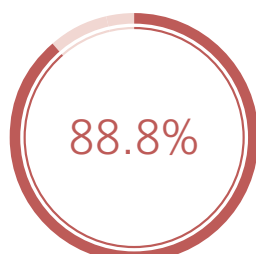
本年度已跟進並終結的個案共2,739宗，較去年的2,826宗略為減少。在這些個案中，有206宗（7.5%）是與2019冠狀病毒病疫情有關的，數字跟去年相若（220宗或7.8%）。這些投訴主要涉及的問題包括補貼的審批、檢疫安排和文件，以及公共服務暫停等。

第三章 投訴

已跟進並終結的個案的處理方式如下：



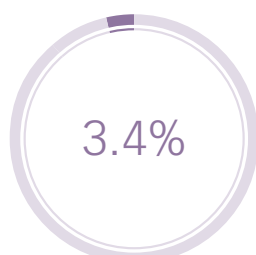
查訊



2,432
宗



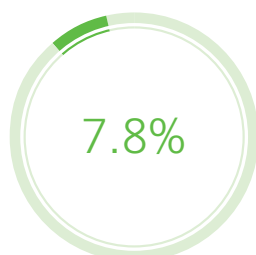
全面調查



92
宗



調解



215
宗

已跟進並終結的投訴個案總計

100%

2,739
宗

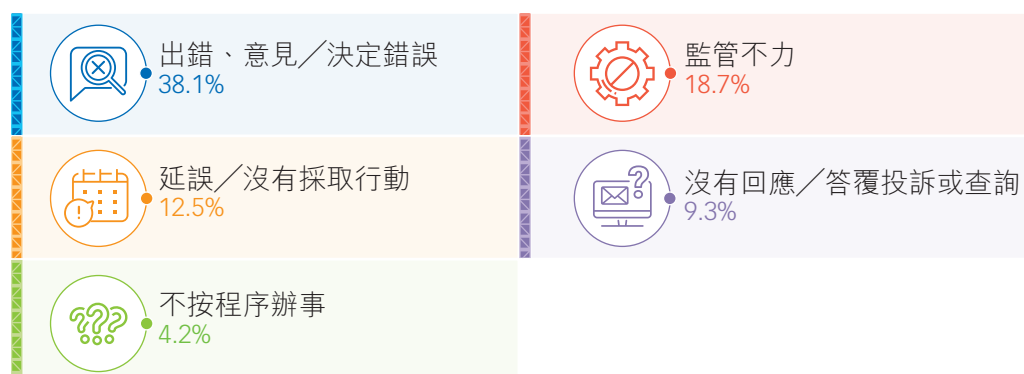
其餘的個案（2,293宗）經評審後已經終結。當中包括投訴缺乏充分理據（1,171宗，或51.1%），或受本署職權範圍或《條例》所限（1,122宗，或48.9%）。

詳細個案數字請參閱附錄3。

第三章 投訴

投訴的主要原因

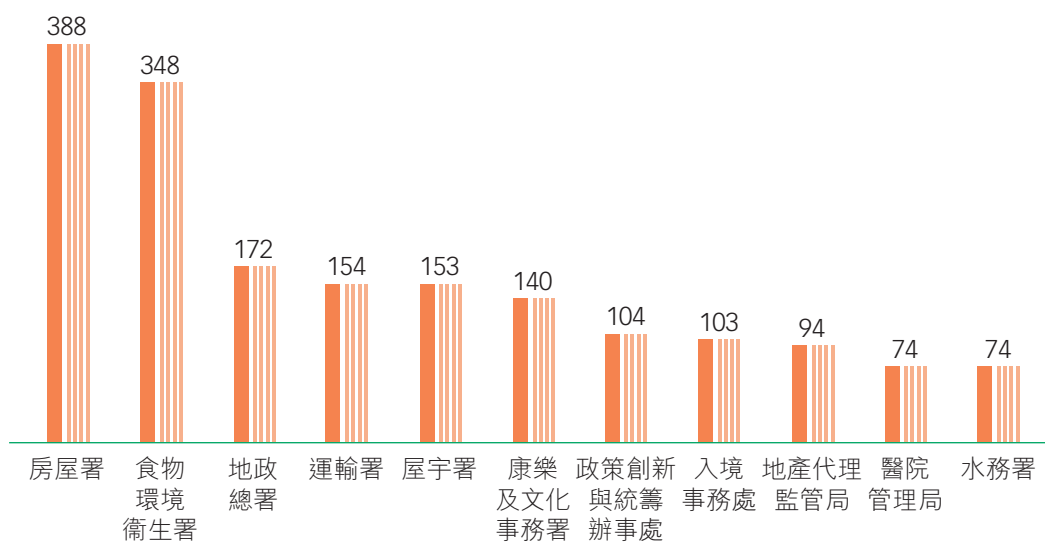
根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：



在2021/22年度，「出錯、意見／決定錯誤」是引致投訴的最主要原因。

最多人投訴的機構

根據本年度內已跟進並終結的投訴個案數目，被投訴最多的機構如下：



接到及已跟進並終結的投訴個案數字，載於**附錄4**。

第三章 投訴

2021/22年度履行服務承諾的統計數字

雖然2019冠狀病毒病疫情持續，而本署亦需在最後一季實施特別工作安排，但我們在處理投訴時仍能夠達到服務承諾所訂定的全部標準。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	5個工作天內	99%	99.9%
受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	10個工作天內	90%	99%
	15個工作天內	99%	100%
完成投訴個案	3個月內	80%	85%
	6個月內	99%	99.4%

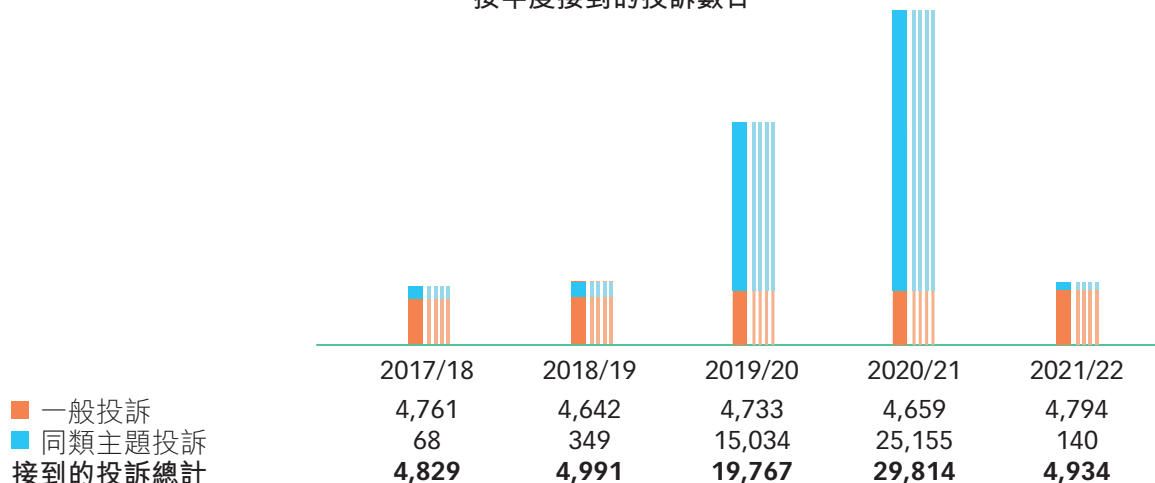
處理查詢方面，我們亦能夠達到服務承諾所訂定的標準。

查詢	服務標準	承諾指標	達標率
答覆書面查詢	5個工作天內	95%	98.2%
	10個工作天內	99%	100%

一般投訴及同類主題投訴

在本年度，本署接到共4,794宗一般投訴個案（即撇除同類主題投訴從屬個案後接到的投訴）。在由上年度轉入和年度內接到的一般投訴個案中，我們完成處理的一般個案達4,897宗。其中，有2,637宗（佔53.8%）已跟進並終結，其餘2,260宗（佔46.2%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或《條例》所限，經評審後已終結。

按年度接到的投訴數目



第三章 投訴

上述圖表顯示，本署在年內接到140宗同類主題投訴從屬個案，比去年大減99.4%。跟過去兩年不同，我們在2021/22年度並沒有接到帶來大量個案的同類主題投訴。同類主題投訴數目大致回復到兩年之前的一般水平。

年度	接到的從屬個案數目	主要同類主題投訴（從屬個案數目）
2017/18	68	選舉事務處遺失一部載有選民個人資料的電腦（25宗） 某屋邨內擬議興建的一條行人天橋（13宗）
2018/19	349	延誤提供子宮頸癌疫苗（155宗） 有關地產代理提供回贈的公眾教育短片（150宗）
2019/20	15,034	本地免費電視廣播機構獲免除播放香港電台節目的要求（3,808宗） 香港電台一個時事節目的報道內容（2,566宗）
2020/21	25,155	沒有就某個位於政府土地的非法墳墓採取行動（24,340宗） 沒有對某個疑屬「集體投資計劃」的項目採取行動（208宗） 香港電台停播及抽調某些電視節目（175宗）
2021/22	140	沒有就某物業發展項目的回報涉嫌虛假陳述採取行動（31宗） 沒有就地產代理涉嫌行為失當採取行動（21宗）

查訊及全面調查

查訊

《條例》訂明，申訴專員如認為適當，可先進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查。考慮到投訴人的利益，我們以這種較快捷的初步查訊方式處理一般性質的投訴個案，而不一定進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

在2,432宗以查訊方式終結的個案中，我們在399宗（佔16.4%）中發現事涉機構有不足之處。有關以查訊方式終結的投訴個案的詳細統計數字，載於**附錄5**。

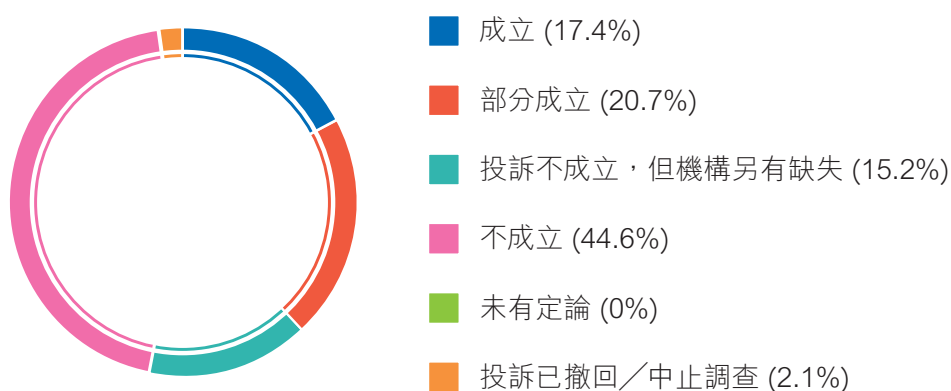
第三章 投訴

全面調查

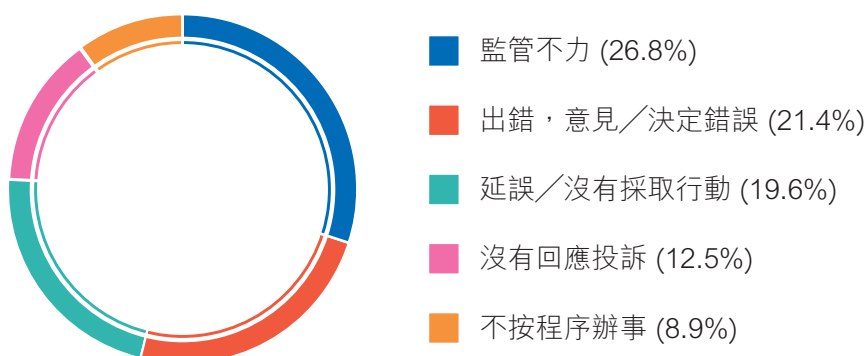
投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

在本報告年度，申訴專員以全面調查方式終結了92宗投訴個案，其中有49宗（佔53.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。當中，投訴人的不滿包括監管不力、所涉部門或機構出錯、決定錯誤，以及延誤處理個案或程序不妥。

經全面調查後終結的投訴個案結果



經全面調查後確定的行政失當類別



本署在完成全面調查後，提出了共74項建議。截至2022年3月31日，有66項建議已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘8項則尚在考慮中。

經全面調查後終結的個案索引載於**附錄6**。

下文載列經全面調查後終結的個案撮要選錄。

衛生署及民眾安全服務處

大型強制檢疫行動的安排及檢疫中心的管理和運作

投訴人稱，衛生署與民眾安全服務處（「民安處」）轄下的民眾安全服務隊（「民安隊」）就某次大型強制檢疫行動的安排失當及缺乏溝通，以致他和部分家人滯留在檢疫中心。投訴人亦不滿檢疫中心的膳食質素、WiFi設備及檢疫人士擅自離開房間等。

本署調查發現，投訴人父親在隔離時被送到醫院然後返回檢疫中心；檢疫中心醫療站更新檢疫人士的檔案分類的程序未能顧及這個特殊情況，民安隊在核對離營人士的同住家屬資料之程序及適時轉介檢疫人士的查詢等環節出現疏漏，導致投訴人及其家人未能及時獲安排離開檢疫中心。



本署認為衛生署及民安隊在是次行動中在溝通和信息傳遞方面，以至與接受檢疫人士的溝通均有改善空間。考慮到當時有超過2,000名檢疫人士須離開檢疫中心，衛生署及民安隊須在緊迫時間內完成大量工作，本署認為，衛生署及民安隊在此情況下忙中有錯，造成延誤，並非無法理解。

本署欣悉，食物及衛生局及相關部門已舉行跨部門會議，作出全面檢討，並採取一系列的改善措施，包括加強相關部門之間的溝通，以及個案資訊核對和處理的配套設施。衛生署及民安隊亦已分別跟進和改善檢疫中心的管理和運作。



衛生署
部分成立

民安處
部分成立

第三章 投訴

教育局

處理有關放棄修讀宗教科的投訴

投訴人女兒就讀的學校拒絕應投訴人的要求，豁免他信奉回教的女兒修讀基督教倫理科。他向教育局投訴，但未獲妥善處理。



本署的調查顯示，教育局有提醒家長選校時須充分考慮學校各方面事宜，以及其子女的能力、志向和興趣等因素，並在有需要時徵詢意見。教育局尊重學校宗教教育的自主權，但同時認為局方有責任保障各類學生的利益和宗教信仰自由，並已發出通告及指引，提醒學校須尊重少數族裔及宗教社群的特別需要。

學校與投訴人一直未能達成共識。其後，教育局介入並強烈建議該校考慮學生的福祉和宗教需要，參照同類學校的做法，以及相關法例、公約、指引和刊物，答應家長的要求，並表明不能接受學生純粹因為學校拒絕豁免修讀宗教科而轉校。最終，學校與投訴人同意，會安排在各學年的基督教倫理課時段，讓投訴人女兒參加校本抽離式課程。

本署認為，教育局有盡其職責，確保學生利益得到最大保障，並盡力減低事件對她的影響。為進一步協助家長選校及協助學校處理相關情況，本署向教育局提出了幾項建議。



教育局 不成立

向教育局提出的建議

- ▶ 檢討指引，清楚說明豁免學生修讀宗教科的準則，以便學校有所依循
- ▶ 在指引內包括同類學校處理這類個案的例子
- ▶ 更明確地指出家長為子女選校時，須留意學校的宗教背景

食物環境衛生署

就店舖及固定小販攤檔違例擴展營業範圍及發泡膠箱堆積問題執法不力

投訴人稱，多年來，某街道有多間店舖經常在舖前的行人路及附近的天橋底一帶擺放大量貨物，阻礙行人及影響環境衛生。投訴人就上述問題向本署投訴食物環境衛生署（「食環署」）執法不力。



本署的調查發現：事涉街道的店舖阻街問題持續嚴重，該署的執法行動顯然未能奏效或產生足夠的阻嚇力；不少固定小販攤檔將營業範圍擴展至幾近佔用事涉街道的整條行車線，當有電車或汽車駛至時，可能對途人或光顧該些攤檔的市民構成危險，反映食環署對固定小販攤檔違規擴展營業範圍的規管可能過於寬鬆。食環署有就事涉天橋底的發泡膠箱違規擺放問題執法，但違規情況持續且超出合理程度，該署須檢討現時的執法策略和力度。



食環署 成立

向食環署提出的建議

- ▶ 對非法擴展營業範圍造成阻街的店舖果斷執法，以保持行人路暢通
- ▶ 檢討對固定小販攤檔的執法尺度，訂定實施時間表並通知攤檔負責人
- ▶ 繼續監察事涉天橋底一帶的發泡膠箱擺放問題，必要時加強整頓，以確保街道暢通，環境清潔
- ▶ 與其他政策局／部門及持份者商討，制定有效管理發泡膠箱擺放問題的方案

第三章 投訴

食物環境衛生署

沒有就小販牌照事宜提供宣誓或聲明服務

投訴人投訴食物環境衛生署（「食環署」）沒有就小販牌照事宜提供宣誓服務，而只是建議他到民政事務總署的諮詢中心辦理宣誓。

本署的調查發現，有指引訂明，諮詢中心負責辦理用作「私人用途的聲明或宣誓」；用作「公事用途的聲明或宣誓」

（即政府部門要求市民作出的聲明或宣誓），則由所需政府部門辦理。本署認為，食環署對該指引的理解過於狹隘：該署認為並無「要求」小販攤位及小販牌照申請人在未能提供證明文件時必須以宣誓書代替，故沒有為此提供聲明或宣誓服務。

本署亦發現，食環署早年曾發出內部公函，提示職員在處理小販牌照事宜時可為申請人提供聲明服務，不要指示申請人到諮詢中心辦理，但該署多年來沒有制訂工作指引供職員遵從。食環署現已發出內部指引，提示相關職員可就小販牌照事宜提供聲明服務。



食環署 部分成立

向食環署提出的建議

汲取經驗，檢視轄下不同工作範疇是否有提供聲明或宣誓服務的需要，並制訂適當的安排

食物環境衛生署

對街市攤檔阻塞通道的問題執管不力

投訴人向食物環境衛生署（「食環署」）投訴某街市攤檔經常佔用通道擺放貨物造成阻塞，但違規情況持續。

食環署與攤檔承租人簽訂的租約訂明，不得在攤檔外擺放任何物品。若檔戶違反租約條款，該署會先發出口頭警告；如違規行為持續，該署會發出警告信；如檔戶仍沒有糾正，該署可終止租約。



本署的三次實地視察均發現，事涉攤檔佔用其側面的通道至少8呎擺放多個發泡膠箱作展示及售賣貨品用途。然而，街市管理人員在相若時段的巡查記錄並無記載有關的違規情況。

本署的調查亦發現，食環署人員只重複向該攤檔發出口頭警告，並無按現行機制發出警告信。在本署介入後，該署始加強執管力度。



食環署 成立

向食環署提出的建議

- ▶ 繼續密切留意事涉街市的攤檔的情況，並就貨物阻礙通道的行為採取果斷執管行動
- ▶ 加強對街市前線人員的監察及培訓

第三章 投訴

民政事務局

沒有定期召開非政府機構社區發展論壇

投訴人指民政事務局（「民政局」）沒有按《社區發展政策聲明》（「《政策聲明》」）每季召開非政府機構社區發展論壇（「論壇」），便改變某鄰舍計劃，令業界沒有平台提出意見／建議。

民政局解釋，《政策聲明》僅屬社區發展方向的概括性政策文件，召開論壇亦只屬行政上的安排。按需要召開論壇不會違反《政策聲明》就政策方向所訂立的原則。論壇的存在並不會限制或影響非政府機構以其他方式向政府表達意見。

本署調查發現，《政策聲明》的內容（包括行政安排）屬業界及政府討論後得出的結論。因此，民政局不應漠視其在《政策聲明》內的承諾及業界的合理期望。



民政局 成立

向民政局提出的建議

檢視現行召開論壇的安排以符合《政策聲明》，或檢視《政策聲明》內有關召開論壇的內容並作適當修訂或補充說明

第三章 投訴

房屋署

審批申請「家有長者優先選樓計劃」的程序

投訴人與母親分屬某出租屋邨單位的登記住戶和戶主。投訴人遷出多年後，於2020年5月向房屋署申請公屋。該署指其母於同年7月以他們二人名義，按「家有長者優先選樓計劃」（「優先計劃」）申請購買一個「出售綠表置居計劃」單位（「購屋申請」），故須取消投訴人的公屋申請。



投訴人向房屋署解釋，對「購屋申請」不知情。但該署只着他報警或其母「撻訂」，否則不會恢復其公屋申請資格。投訴人指該署不合理，而且沒有在審批「購屋申請」時先核實其意願。

本署的調查發現：參與「優先計劃」的家庭成員須與年長親人同住。但房屋署並無要求投訴人以家庭成員身份簽署所需的聲明書，審批程序有疏漏。該署為「出售綠表置居計劃」的執行部門，當有跡象顯示「購屋申請」過程中可能涉及不實的聲明內容，該署僅着投訴人報警或其母「撻訂」而未予深究，亦未有考慮其他申請人士的利益或受影響，做法未及全面和穩當。

房屋署
成立

向房屋署提出的建議

- 徵詢法律意見，了解「購屋申請」聲明及已簽署的買賣合約的合法性及有效性
- 檢討安排簽署「優先計劃」聲明書的程序，以確保聲明書及放棄公屋申請的聲明名副其實

第三章 投訴

房屋署

對申請繳交原有租金個案的審批

房屋署指投訴人的2019/2020年度入息超出「富戶政策」的限額，要求她自2021年4月起繳交一倍半租金。投訴人因每月入息自2021年2月起連續3個月低於限額，向該署申請繳付原有租金。該署卻以其2021年2月份糧單所列入息超出限額為由，拒絕其申請。



本署調查顯示，投訴人已向房屋署解釋，其2021年2月份薪金包括應扣減屬該月放取的無薪假，惟僱主延至3月才作出扣減，故2月份的實際入息並無超出限額。但房屋署仍要求她請其僱主填寫「僱員薪金證明書」，以確定其2021年2月份的實際薪金。

房屋署其後承認投訴人所提交的糧單，已足以證明她於2021年2月的部分收入是於3月份才扣減，故其2月份收入符合申請繳付原有租金的資格。但有關職員判斷錯誤，又未有按程序上呈個案給上司審批，錯失糾正機會。房屋署遂向投訴人致歉，並同意採取改善措施，包括：加強職員對政策及指引的理解和內部溝通；提示職員遇到特殊個案時先尋求上司的意見；以及訓示職員嚴格遵守指引處理申請。



房屋署
成立

地政總署

不合理地不斷重批某幅政府土地的短期租約



投訴人不滿地政總署在過去逾38年持續批准某短期租約的租戶續租一幅政府土地作儲存危險品用途。

本署的調查發現，地政總署在決定是否續訂事涉短期租約時，沒有貫徹地遵從該署的指引，其考慮亦欠周全。本署明白，鑑於該幅政府土地的特殊用途（即儲存危險品），把該土地重新招標之前可能須進行環境評估，這項評估與因而須經過的規劃程序或會令該幅土地閒置一段時間，而規劃許可最終亦有可能無法批出。然而，本署認為該署應對其他潛在租戶公平，故該署長年延續事涉短期租約，讓現租戶使用該土地超過38年，並非完全合理。



地政總署 成立

向地政總署提出的建議

日後決定是否延續事涉短期租約時須遵從指引及作周全考慮

第三章 投訴

地政總署

就一拱篷佔用政府土地的處理

投訴人發現屋苑甲多年前在屋苑正門築起一個拱篷。該拱篷佔用政府土地。雖然地政總署曾要求屋苑甲清拆該僭建物，但屋苑甲未有遵辦，更向該署申請規範化有關構築物。該署其後批准規範化申請，並要求屋苑甲承擔相關的維修責任及購買保險。由於拱篷的結構不安全，投訴人多次要求地政總署取締該拱篷。不過，該署卻不斷延長規範化申請的限期，而期間沒有取締該拱篷。因此，投訴人投訴地政總署未有認真處理該拱篷佔用政府土地的問題。



事涉非法構築物包括上述拱篷、兩幅牆壁及相關的鐵閘。屋苑甲毗鄰的屋苑（「屋苑乙」）願意清拆牆壁及鐵閘。不過，屋苑甲否認曾興建拱篷，故認為沒有清拆責任。

本署的調查發現，屋苑乙曾四度延後清拆工程，但地政總署均沒有要求解釋。本署認為，該署的監察工作有欠妥善。另外，該署雖然在處理屋苑甲的規範化申請上沒有不合理之處，但該署實於多年前已知悉事涉拱篷非法佔用政府土地，而且當時錯誤地未有跟進。



地政總署
部分成立

勞工及福利局和運輸署

「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」下就分段收費的宣傳

投訴人稱，勞工及福利局（「勞福局」）及運輸署在「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」（「計劃」）下就分段收費宣傳不足，導致不少長者在乘搭設有分段收費的專線小巴時，以八達通卡繳付全費，政府因而向小巴營辦商補貼不必要的差額，浪費公帑。



本署的調查發現，政府以實報實銷形式，按指定公共交通工具營辦商收取的成人票價減去合資格人士支付的二元劃一票價，向營辦商發還票價差額。如營辦商提供分段收費，會減省政府的開支。

計劃的宣傳工作主要由運輸署負責。該署除了曾去信促請專線小巴營辦商在站頭及車廂內張貼告示及海報，提醒乘客繳付分段收費外，亦曾在「專線小巴營辦商會議」敦促營辦商及其司機協助乘客使用分段收費，該署並有就此進行實地調查，確定小巴站頭及所見小巴車廂均已張貼海報。運輸署將在2022年第二季推出新的宣傳及教育項目。

隨着計劃於2022年2月底將受惠長者的年齡降至60歲，政府在專線小巴的票價補貼會因而增加。本署期望，運輸署的宣傳能將有關訊息傳達到更多長者及殘疾人士，以支付適當的分段票價，盡量減省政府不必要的票價補貼。



勞福局
不成立

運輸署
不成立

第三章 投訴

運輸署

就申請車輛登記細節證明書作新聞用途的處理

投訴人向運輸署申請車輛登記細節證明書（「證明書」）作新聞用途，並要求澄清經修訂的指定申請表格上的其中一個選項「其他有關交通及運輸的事宜」是否包括新聞用途。運輸署覆稱投訴人須自行判斷其申請用途是否與「交通及運輸」事宜相關。投訴人不滿運輸署未有說明傳媒申請證明書的合法和正確方法，既要求申請人剔選指定表格上設定的三個申請用途，又同時要求申請人簽署聲明，卻拒絕解釋該些選項的涵蓋範圍，使申請人承受不合理的法律風險。



本署認為，運輸署因應公眾對保障車主個人資料的意見而檢討證明書的申請程序，並在徵詢律政司及個人資料私隱專員等的意見後決定，在指定表格內要求申請人聲明申請證明書的用途只限於與交通及運輸事宜相關的事務，從行政角度而言，並無不妥。然而，運輸署未有在實施經修訂的安排時，述明修訂安排的因由、詳細內容、署方的審批標準，做法未達良好行政的要求。運輸署有責任提供明確清楚的指引，讓市民有所依從，避免誤墮法網。



運輸署

不成立，但部門另有缺失

向運輸署提出的建議

- ▶ 提供更多及更清晰的申請須知
- ▶ 提供與「交通及運輸」事宜相關的參考實例

第三章 投訴

重新評審個案及覆檢個案

在年度內，本署重新評審了326宗個案，其後就當中131宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了142宗個案，對所有個案均維持原來的決定。

司法覆核及訴訟

投訴人如不滿意我們的決定，除了可要求本署覆檢其個案外，亦可入稟法院提出司法覆核。在年度內，法院在聆訊後駁回兩宗訴訟案件。

已審結的訴訟案件

訴訟案件概述	判決
投訴人曾多次投訴房屋署及社會福利署，他向法院申請司法覆核許可，以圖推翻申訴專員就多宗投訴個案所作的決定。	• 原訟法庭於2019年9月駁回其申請。 • 上訴法庭於2020年5月駁回其上訴許可申請。 • 申請人再向終審法院申請上訴許可，於2021年9月被駁回。
投訴人曾投訴醫院管理局及法律援助署，他不滿申訴專員對投訴個案的處理，故申請司法覆核許可。	• 原訟法庭於2021年9月聆訊案件，並駁回其申請。 • 申請人就該項決定向上訴法庭申請上訴許可，目前有待法庭根據呈交的文件作出裁定。

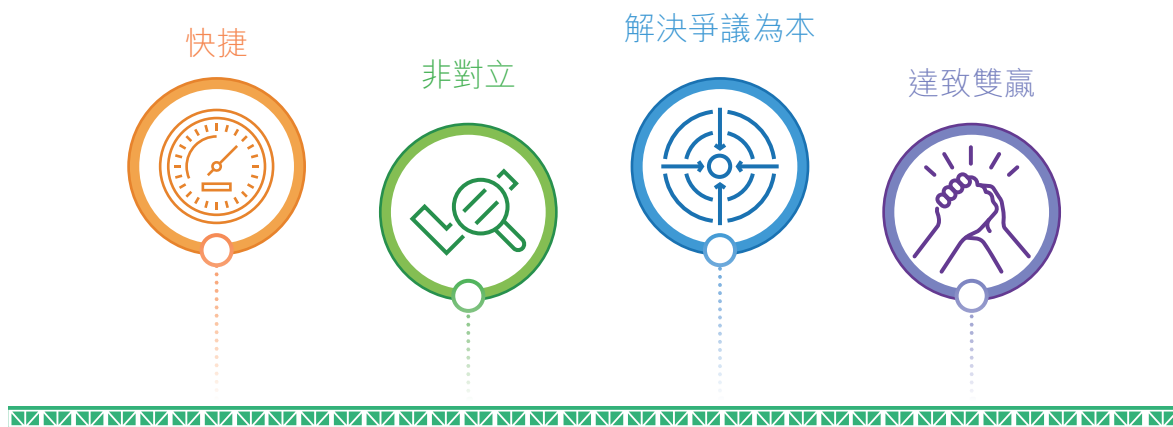
第四章

調解

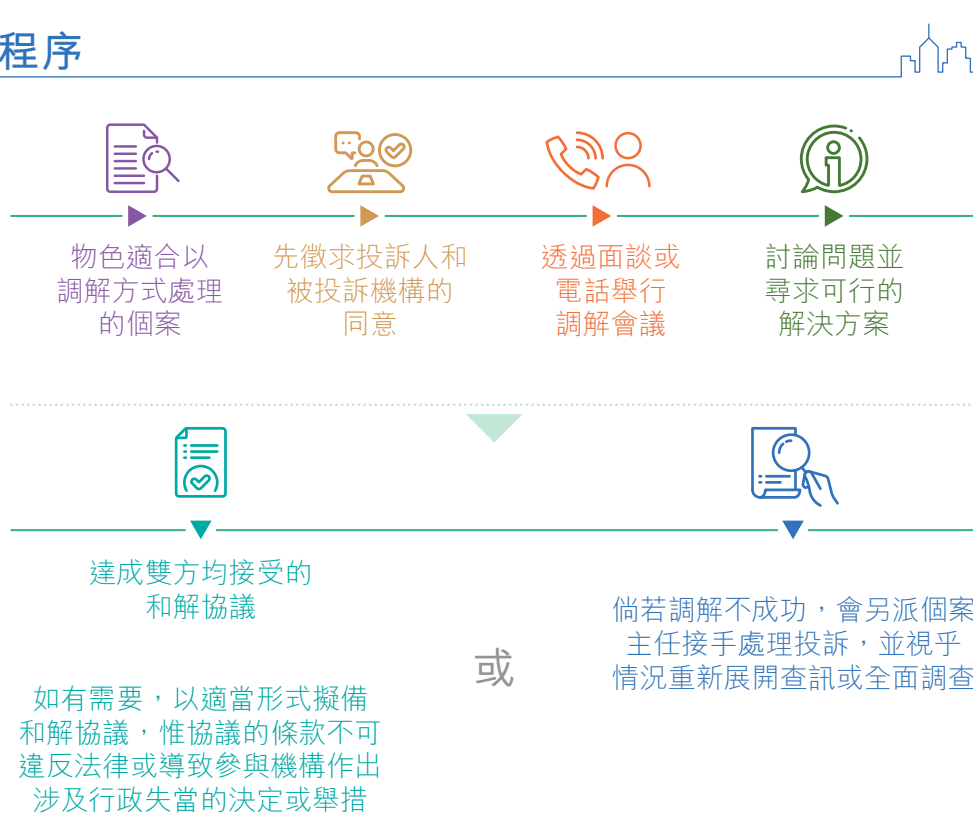
何謂調解

調解是快捷的另類排解糾紛方法，旨在解決不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案。

調解的好處



調解程序



第四章 調解

本署在調解方面的表現

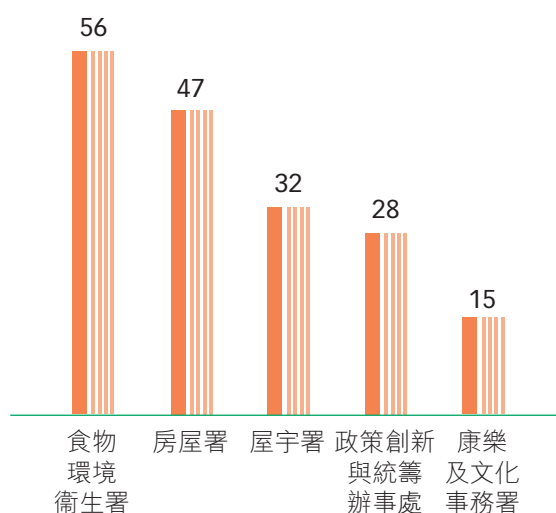
在過去一年，因應2019冠狀病毒病疫情而實施的特別工作安排，間歇地影響本署的正常運作。儘管如此，我們仍致力以調解方式處理投訴。我們積極物色適合的投訴個案，充當被投訴部門／決策局與投訴人之間的橋樑，不偏不倚地協助雙方疏解投訴成因，專注尋求解決方案。我們在推動調解方面得到令人鼓舞的回應，年度內共錄得217宗調解個案，當中有215宗獲成功調解。除在本署辦事處進行面談及透過電話進行調解外，我們亦首次進行線上調解會議。



調解個案

217宗

最多成功調解個案的五間機構（2021/22年度）



在本年度參與調解的23個政府部門及公營機構中，效率促進辦公室、財經事務及庫務局、民政事務局、香港體育學院有限公司和政策創新與統籌辦事處（「創新辦」）屬首次參與。我們樂見有更多機構願意透過調解解決投訴。

在本年度最多成功調解個案的五間機構依次是食物環境衛生署（「食環署」）（56宗，佔26%）、房屋署（47宗，佔21.9%）、屋宇署（32宗，佔14.9%）、創新辦（28宗，佔13%）及康樂及文化事務署（「康文署」）（15宗，佔7%）。

第四章 調解

創新辦雖然是初次參與調解的機構，但調解成功的個案有28宗，排行第四。這些涉及創新辦的成功調解個案大多與申請防疫抗疫基金下的各項計劃有關。我們喜見創新辦在調解過程中態度積極，迅速地與投訴人及我們的調解員攜手解決投訴。從創新辦的例子可見，調解確實是有效及妥善地解決問題的另類排解糾紛方法。

食環署、房屋署、屋宇署及康文署則一如過去三年積極參與調解，持續錄得多宗成功調解個案。

相對於查訊及全面調查，調解能更快捷地解決投訴。在本年度，我們以調解方式終結投訴個案的時間平均需時約13.4天，而在成功調解個案中，在十天內及在一個月內終結的個案分別有逾54%及逾92%。

成功調解個案的性質（2021/22年度）



第四章 調解

讚賞



本署會就成功調解個案進行問卷調查，蒐集投訴人及參與機構的意見。逾90%交回問卷的投訴人及幾乎全部參與機構均正面評價我們的調解服務及逾95%表示滿意本署調解員的表現。

貴署推出調解服務實在造福投訴人以及公共服務機構，既能迅速替投訴人解決問題、排難解憂，亦能對公共服務機構減省行政手續及文件往來。對比一般調查處理來說，調解服務更能及早處理投訴人的訴求，希望貴署能廣泛推廣使用。

本人覺得貴署在時間及效率相當迅速，而在調解上亦充當了公證人的角色，令到整件事雙方可於一個平和的環境下說出雙方問題及以後解決的辦法，而我對貴署也沒甚麼可建議之處，因貴署已做到了給予市民對政府部門申訴機會及令市民明白政府部門在運作上所遇到客觀的問題。

貴署的調解服務是一個有效方式處理適合的投訴個案。

很快立案跟進、印象很好、沒有官僚作風。

調解員服務態度非常好，謝謝！

感謝調解員的努力，讓是次投訴可以迅速有效解決，並向投訴人釐清各部門職責分工。十分贊同貴署可以繼續以調解方式處理合適個案。

Mediation effectively helps the Complainants to resolve their complaints, especially when they failed to properly understand our scheme.

處理及時恰當，態度親切有禮。本人認為貴署能夠發揮應有職責，對投訴人有幫助，並解決問題。感謝！

公署調解員跟進此事件十分積極及貼身，令此事件很快及圓滿解決，謝謝！

欣賞調解員用心了解個案背景，以致透過調解，讓誤解可以得到釐清。

第四章 調解

調解員說話清晰，清楚解說，耐心聽我的疑慮和擔心。反應十分迅速。

如果沒有貴署的幫忙，可能沒有這效果／充分聯絡，比我了解到事情的進展。

公署調解員細心聆聽投訴人申請，協助機構糾正缺失或作出改善；並保持中立去分析事件；非常有責任並多次協助投訴人與機構聯絡及反映事實的真確性。

非常滿意公署職員為我們跟進此個案，並詳細解釋各細節。感激公署職員為我們的奔波。公署職員每次與本人聯絡時，本人都感受到他的熱誠工作態度，及為我尋找最理想的調解方法。

Rapid response. Prompt actions, great communication skills, save time in handling complaint up to customer's satisfaction

非常感謝貴署職員以調解方式解決此宗簡單的個案，希望貴署日後多以此方式處理投訴，可減省不必要的文書工作。

Very responsive and prompt actions, very tactful in handling. Should extend to all cases to save manpower

我很感謝公署調解員的細心，真正去了解我的需要。因為妳的細心，亦因為貴署的處理迅速，我終於可放下心中大石，謝謝妳們。

贊成以調解處理個案，專員監察香港的公共行政其中一有效方法。

貴署的調解服務確實能夠有效發揮其功能，以協助投訴人解決其投訴的事宜。

對申訴專員在短時間內以調解方式終結此案十分讚賞；希望所有香港市民能同樣獲得高效及負責任公務員服務。

我覺得貴署「申訴專員公署」及其職員是香港政府所有部門裏最有效率、最專業及最有人性化的部門。今次謝謝你們為我們小市民提供最專業的協助。

第四章 調解

調解獎



本署自2018年起在申訴專員嘉許獎計劃下增設調解獎，以表揚致力參與調解的機構及他們的出色表現。

**2018年得獎機構 –
房屋署**

房屋署積極回應本署提出以調解方式處理個案的建議。

**2019年得獎機構 –
食物環境衛生署**

食物環境衛生署採取務實態度，與投訴人探討解決問題的雙贏方案。

**2020年得獎機構 –
在職家庭及學生資助事務處**

在職家庭及學生資助事務處迅速回應投訴人關注的事項，亦提出務實及具建設性的方案以解決投訴。同時，該年度以調解方式處理的個案數目顯著上升（由2018/19年度僅一宗增至2019/20年度的25宗）。

**2021年得獎機構 –
屋宇署**

屋宇署以清晰淺白的用語向投訴人解釋其執法政策、程序，以至實地視察技術的細節，從而消除誤會及爭議，找出解決方法。

第五章

公開資料

本署的職能包括就《公開資料守則》（「《守則》」）涵蓋的所有政府部門及公營機構涉嫌違反《守則》的投訴個案展開調查。

公開透明的政府

《守則》是政府採用的一套行政指引，訂明所有政府部門和公營機構須向公眾提供管有的資料，除非有《守則》載列可拒絕披露資料的理由。《守則》旨在讓市民認識政府及其提供的服務，以及對個人和整個社會均有影響的政策和決定的依據。



涉及公開資料的投訴

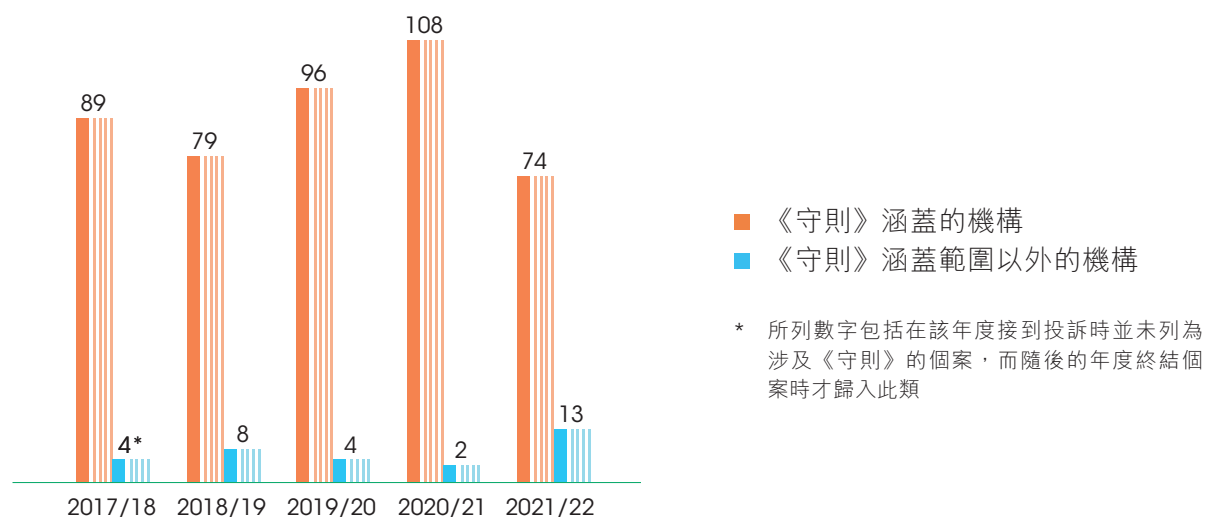
與公開資料有關的投訴個案分為兩類：

- ▶ 涉及《守則》涵蓋的政府部門或公營機構的投訴
- ▶ 涉及《守則》涵蓋範圍以外的公營機構的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有87宗。在已終結的93宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中30宗（32%）有不足之處。

第五章 公開資料

過去五年涉及公開資料的投訴數目



涉及公開資料的投訴（2021年4月1日至2022年3月31日期間的統計數據）



《守則》涵蓋的機構：74宗
《守則》涵蓋範圍以外的機構：13宗

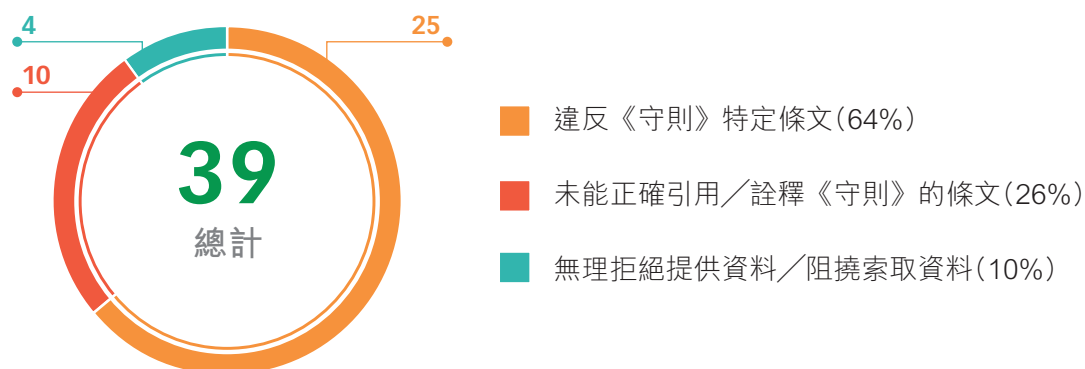


《守則》涵蓋的機構：80宗
《守則》涵蓋範圍以外的機構：13宗

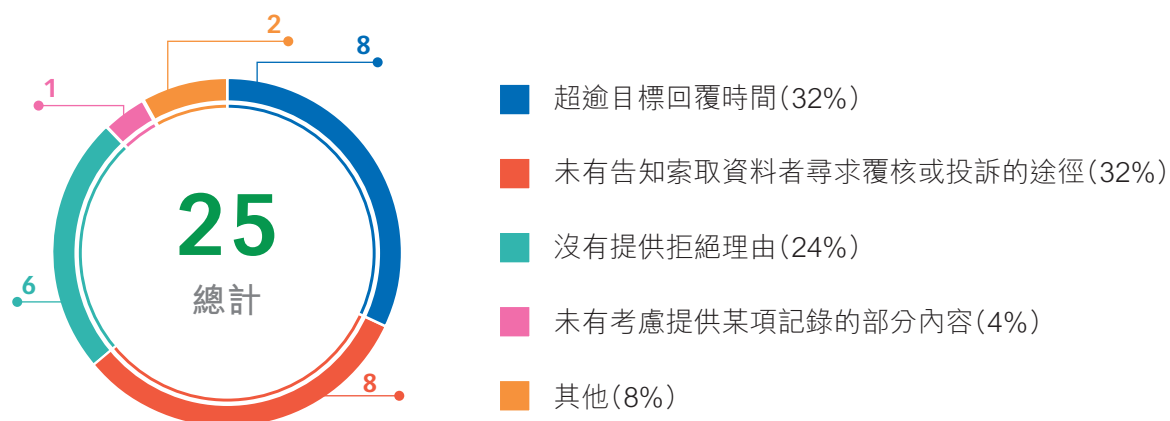
* 包括由上年度轉入的個案

第五章 公開資料

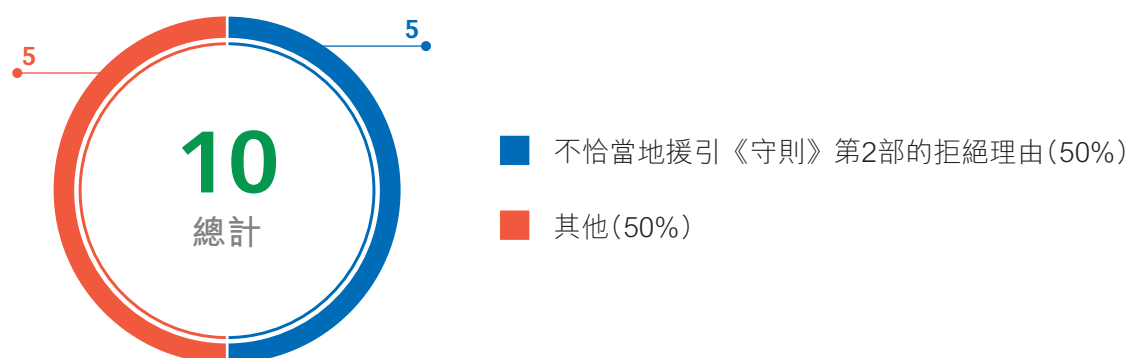
涉及公開資料的投訴中發現的不足之處數目



違反《守則》的特定條文



未能正確引用／詮釋《守則》的條文



註：一宗投訴個案可能涉及多項不足之處。

下文載列涉及公開資料的個案撮要選錄。

商務及經濟發展局

拒絕提供資料

投訴人向商務及經濟發展局（「商經局」）索取「檢討香港電台管治及管理專責小組」（「專責小組」）成員的名單。

商經局引用《守則》第2.9(c)段指，基於披露相關資料會導致日後較難進行其他檢討，亦可能對其他部門進行類似工作的能力構成負面影響，所以拒絕披露專

責小組全部成員名單，只提供負責領導工作的首長級成員名單，以及其他成員所屬的職系資料，協助投訴人了解小組的分工。該局亦向投訴人簡介專責小組的工作和運作模式。

經考慮商經局的解釋及理據，包括當時社會的整體環境、成立專責小組時所遇到的困難、專責小組的工作性質、有關檢討報告已公開予公眾閱覽等，本署認為該局並無違反《守則》；惟一般而言，公職人員應要求提供姓名及職銜屬理想做法。



結論
不成立

第五章 公開資料

衛生署

拒絕提供資料

投訴人要求衛生署提供新發現及動物傳染病科學委員會、疫苗可預防疾病科學委員會，以及政府四名防疫專家顧問（統稱「專家團隊」）對三款2019冠狀病毒病疫苗（「新冠疫苗」）的意見的資料（包括三款疫苗分別獲多少人支持採購）。衛生署援引《守則》第2.10(b)段（資料如披露會妨礙政府內部的坦率討論）、第2.14(a)段（資料屬第三者資料）及第2.16段（資料涉及商業機密），拒絕向投訴人提供資料。



鑑於政府在取得有關新冠疫苗資料時已和疫苗研發／製造商簽訂保密協議，政府不可披露有關資料（包括投訴人所要求的資料），而專家團隊在審閱機密資料和討論前，亦已簽訂保密承諾，承諾不披露機密資料、其意見及討論內容，本署接納衛生署援引《守則》第2.14(a)段及第2.16段拒絕向投訴人提供資料。此外，本署認為，專家團隊向政府提出的意見屬《守則》第2.10(b)段所述類別的資料。



結論
不成立

發展局

拒絕提供古物古蹟辦事處就某構築物的評級的資料

投訴人向發展局轄下古物古蹟辦事處（「古蹟辦」）索取該辦在古物諮詢委員會（「古諮會」）中任何提及「將深水埗主教山山頂的食水減壓缸列為不作評級構築物」及「判斷毋須跟進」的會議記錄（「第(1)項資料」），以及該辦任何提及上述事宜的文件（「第(2)項資料」）。該辦以不適宜公開事件的內部文件為由拒絕提供。



本署調查發現，古蹟辦沒有就上述事宜諮詢古諮會，故該辦並沒有第(1)項資料，惟本署認為，發展局未能提供充分理據支持該局拒絕向投訴人披露是否持有資料。另一方面，第(2)項資料涉及古蹟辦與水務署的電郵往來。考慮到政府為檢討深水埗主教山山頂的食水減壓缸被破壞的事件而成立的工作小組的工作仍在進行中，本署認為，披露該部分資料確有可能影響工作小組的工作、妨礙公務人員的坦率討論及給予政府的意見，最終影響部門的運作，故接納該局援引《守則》第2.9(c)段及2.10(b)段拒絕向投訴人提供資料。



結論 部分成立

建議

從此案汲取經驗，加強職員對《守則》及其「詮釋和應用指引」的培訓

第五章 公開資料

食物環境衛生署

拒絕提供公眾街市選址的可行性研究全文

投訴人要求索取政府選址在天水圍天福路興建公眾街市的可行性研究全文，但食物環境衛生署（「食環署」）援引《守則》第2.10(b)(ii)段（資料如披露會妨礙政府內部的坦率討論）拒絕提供。在本署介入後，食環署同意披露部分資料，但仍以《守則》第2.10(b)(ii)段及第2.13(a)段（資料屬不完整）為由拒絕披露其餘部分。



本署調查發現，有關資料於數年前編寫，部分內容或已失去時效性；公開資料或會引來部分公眾人士批評相關部門當年對選址的評估，而參與討論的政府人員，如知道資料會被公開，或會不願意於項目規劃階段提出初步意見。此外，即使食環署加上註釋，披露資料中未盡完善及過時的部分仍有可能造成誤解。既然食環署已透過區議會等程序交代選址的理據，進一步披露可行性研究全文並不會帶來更大公眾利益，以凌駕可能造成的傷害或損害。



結論
不成立

香港警務處

拒絕提供捐款資料

投訴人先後要求香港警務處（「警務處」）提供「警察福利基金」（個案一）以及「警察子女教育信託基金」和「警察教育及福利信託基金」（統稱「事涉基金」）（個案二）的捐款資料（包括捐款日期、捐款人／機構名稱及捐款金額），但該處拒絕。



就個案一，警務處表示已按照政府內部關於員工福利基金捐款的通告行事，

備存「警察福利基金」捐款資料的記錄冊供公眾索閱。該處認為「索閱」不涵蓋任何形式的記錄，故只安排投訴人即場查閱記錄冊而不得作任何記錄，也不提供副本；該處並指須保障捐款人的私隱。至於個案二，警務處指事涉基金根據相關法例成立和管理，不設公眾查閱機制。此外，該處以文本檔案備存捐款資料，若要從逾800個文本檔案記錄編製投訴人所要求的資料，將不合理地使用部門資源，屬《守則》第2.9(d)段所述可拒絕提供資料的情況。

本署認為，就個案一，警務處現時只容許公眾人士在不作任何記錄的情況下查閱捐款資料的做法，雖並非拒絕披露資料，但提供資料方式並不完全符合《守則》和其「詮釋和應用指引」的要求。至於個案二，本署同意該處有理由援引《守則》第2.9(d)段拒絕向投訴人提供所索取的資料。

政府員工福利基金須公開透明，以確保捐款實質上和觀感上皆堂堂正正。綜觀兩宗個案，本署認為警務處仍有空間在無需動用大量資源及無損捐款人私隱的情況下，滿足市民按《守則》索取捐款資料的要求，從而提升基金的透明度和問責性。



結論

個案一：
部分成立
個案二：
不成立

建議

個案一：重新檢視處理公眾索閱「警察福利基金」捐款資料的安排，包括研究向資料申請人提供資料副本及容許他們即場作記錄的可行性，以符合《守則》的規定

第五章 公開資料

香港警務處

拒絕提供資料

投訴人投訴香港警務處（「警務處」）拒絕提供該處根據《預防及控制疾病（禁止群組聚集）規例》（下稱「《禁止群組聚集規例》」）及《預防及控制疾病（佩戴口罩）規例》（下稱「《佩戴口罩規例》」）而發出的定額罰款通知書（「通知書」）的「罪行詳情」，包括罪行日期、時間及完整地點。警務處指部分通知書資料涉及個人私隱，故需先檢視所有通知書記錄以剔除與個人私隱相關的資料後才能披露；惟這過程需不合理地耗用大量部門資源，該處遂引用《守則》第2.9(d)段拒絕提供。



警務處在覆檢個案後認為，按《佩戴口罩規例》發出的通知書的數量相對較少，且不涉及個人私隱，遂向投訴人提供了相關資料。至於按《禁止群組聚集規例》發出的通知書，本署同意警務處有理由將通知書上涉及個人私隱的資料保密，並可引用《守則》第2.9(d)段拒絕提供。



結論
不成立

運輸署

就申請車輛登記細節證明書的處理

投訴人向運輸署查詢如何申請車輛登記細節證明書（「證明書」）作新聞用途。運輸署覆稱如收到以指定申請表格以外的其他方式提出的申請，會按《守則》及相關條例／指引處理。投訴人隨即按《守則》索取某宗交通意外的巴士資料。運輸署51天後回覆，指如投訴人索取資料是用作「交通及運輸」用途，可透過該署收費服務（即指定申請表格）申請。



本署認為，運輸署可能令投訴人有錯誤期望，誤以為按《守則》申請是可行的方法。運輸署給投訴人的最後回覆並未確認接受或拒絕其要求，只重申投訴人須自行判斷就某宗交通意外的新聞報道所索取的資料是否與「交通及運輸」事宜相關，做法未達良好行政的要求。運輸署作為專責掌管交通及運輸事宜的部門，應有責任及能力判斷該用途是否屬其法律權限範圍內與「交通及運輸」有關，並有責任提供明確清楚的指引，讓市民有所依從，避免誤墮法網。



結論 部分成立

建議

- 提供更多及更清晰的申請須知
- 提供與「交通及運輸」事宜相關的參考實例
- 修訂指定申請表格容許申請人提供補充資料
- 制定程序和指引處理索取不涉及個人資料和豁免收費的申請

第六章

改善公共行政

我們透過不偏不倚的調查找出引發投訴的原因，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及促進良好公平的公共行政。

我們提出的建議主要分為以下類別：

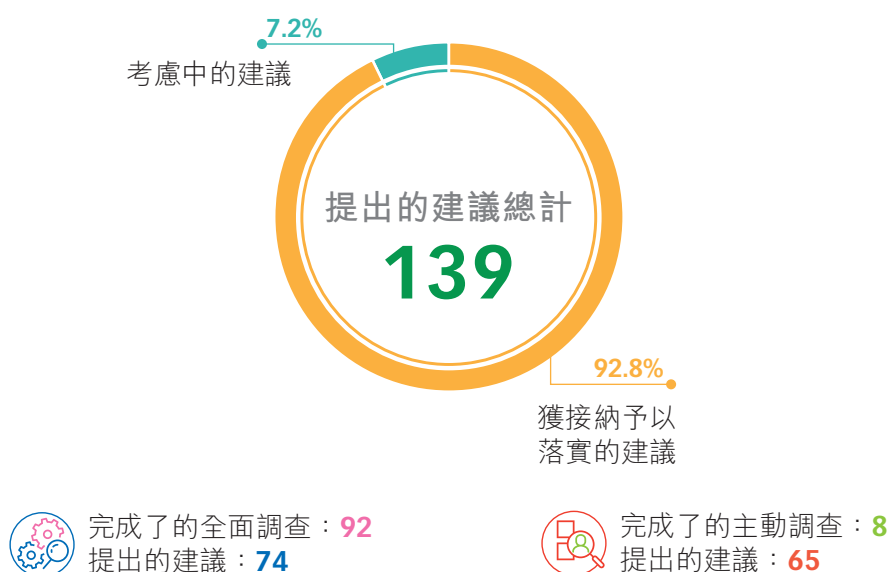


- (1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率
- (2) 改進跨部門的協調安排
- (3) 改善處理市民查詢／投訴的措施
- (4) 改善客戶服務的措施
- (5) 加強規管及管制的措施
- (6) 訂立更清晰合理的規則及收費
- (7) 為市民提供更適時和更清晰的資料
- (8) 員工培訓
- (9) 其他

為確保我們的建議能實際及有效改善公共行政，我們進行調查期間，經常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這種意見交流有助澄清疑問及了解問題所在。

我們期望所涉機構會按我們的建議作出改善，並在落實建議遇到困難時告知我們。我們會監察進度，如發現他們未有盡力落實建議，我們可根據《申訴專員條例》，向行政長官呈交報告，並在其後一個月，或行政長官釐定的更長時間內，將報告的文本提交立法會省覽。

我們在年度內已完成的調查及提出的建議的數目如下：



第六章 改善公共行政

一如以往，我們提出的建議大多獲所涉部門接納，但有小部分建議並未獲接納或落實，原因是部門後來可能找到其他解決方法，或不會再進行引發投訴的行動，例如部門已停止有關工作，故此不需要採取我們建議的措施。

在本年度，所涉部門落實了的改善建議的重要實例開列如下。

機構 (個案編號)	改善措施	類別
屋宇署 (2020/1946(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
屋宇署 (DI/420)	• 修訂工作指引，要求職員在訂明時限內記錄個案的跟進結果。	(1)
	• 修訂工作指引，把進入單位進行審核視察的實際審核率訂定為工作指標。	(1)
	• 成立專責清理積壓個案的隊伍，以盡快及有效地處理積壓個案。	(5)
	• 提升「樓宇狀況資訊系統」的「待辦事項清單」功能，提示職員向未有遵從「強制驗窗法定通知」的業主採取執管行動。	(5)
	• 適時調整「強制驗窗計劃」的目標，並在2020年增加該計劃的目標樓宇數目。	(9)
	• 委聘顧問進行實地審核視察（包括於非辦公時間內），並加強向業主宣傳實地審核視察，以提升審核視察的成功率。	(9)
屋宇署 (DI/440)	• 與環境保護署訂立協調及聯合行動的機制，並建立與該署共享的個案資料庫。	(2)
	• 主動把涉及「三無大廈」的個案轉介給民政事務總署轄下民政事務處，並安排駐屋宇署社工支援服務隊向有需要的業主提供協助。	(4)
	• 就逾期未獲遵辦的污水渠錯誤接駁法定命令，制訂清理時間表。	(5)
	• 增加人手以解決長期資源不足問題。	(5)
	• 提升「樓宇狀況資訊系統」以加強監察污水渠錯誤接駁個案的進度。	(5)
	• 因應個別大廈的情況安排代辦工程。	(9)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
公司註冊處 (2020/2705(I))	把《公開資料守則》的培訓加入新入職員工的定期培訓課程及為現職員工提供的複修課程中。	(8)
	向投訴人提供其索取的資料。	(9)
懲教署及 政府物流服務署 (DI/437)	懲教署：	
	已檢視及更新其轄下產品及服務的訂單及生產安排指引，當中訂明：(i)該署接受不同銷售對象的訂單的準則和優先次序；(ii)在緊急事故下生產個人防護裝備的安排，例如停止接受除決策局、部門和醫院管理局外的機構的醫療產品及服務訂單；以及(iii)在任何情況下均不會向非政府組織出售包括CSI口罩在內的個人防護裝備。	(1)
	政府物流服務署：	
	修訂關於物料使用、儲存及廢物處理的指引，內容包括在日常及緊急情況下如何分發和管理口罩及其他個人防護裝備，監察和記錄該些裝備的使用量，以及處理過期裝備的具體程序。	(1)
	檢視並訂立在緊急情況下採購防疫物品及評估各決策局、部門對防疫物品需求的改善措施。	(2)
	檢視分發口罩的安排後，決定在日常情況下繼續向六個非決策局及部門分發口罩，並會在特別情況下按需要作適當安排。	(4)
衛生署及 運輸及房屋局 (2021/0007)	衛生署／運輸及房屋局：	
	提醒職員深入理解及積極處理查詢，以適時提供準確資料。	(3)
	運輸及房屋局：	
	主動聯絡其他相關部門商討解決方案以處理特殊情况。	(2)
衛生署 (DI/411)	主動聯絡參加了「學生健康服務計劃」並因心理健康問題而獲轉介至專科作評估的學童或其家長，以了解該學童缺席下周年健康檢查的原因及其情況。	(4)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
消防處 (2018/4329)	把更多有值得關注的火警危險的迷你倉資料上載到消防處的網頁。	(7)
	提醒職員遵循修訂後的對迷你倉的執法指引。	(9)
消防處 (2020/2072(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
食物環境衛生署 (2019/3334A)	積極研究遷移兩個靠牆攤檔，並在有需要時諮詢當區區議會意見。	(5)
食物環境衛生署 (2020/1788)	加強執管行動，以長遠解決店舖阻街及非法販賣問題。	(5)
食物環境衛生署、 路政署及地政總署 (2020/1833)	制定跨部門溝通及個案上呈機制，以便在部門對投訴個案的處理責任誰屬有分歧時，盡早確定應負責的部門。	(2)及(3)
食物環境衛生署 (2020/2017(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
食物環境衛生署 (2020/3222)	就事涉燒烤場加快取得封閉令的法律意見的步伐。	(5)
	增加對事涉燒烤場定期巡查及突擊巡查的頻次，以及果斷執法，以加強打擊有關違規行為。	(5)
	研究透過傳媒及該署網頁對外公佈持續違規的食物業處所的資料的可行性。	(5)
	盡快聯絡民政事務局以了解該局能否協助跟進有關地段祖堂物業司理人出缺的問題，以免日後對該署採取相關執法行動造成影響。	(5)
食物環境衛生署 (DI/416)	透過內部會議，訓示街市各級管理人員須持續監察街市攤檔的運作及主動打擊各項違規問題，並就同一攤檔的不同違規行為全面作出執管。	(5)
	完成把每日最低營業時數納入租約條款的可行性研究，並於某些新落成街市的特許協議加入相關新條款。	(5)
	提升街市的營運環境、改善管理措施及加強執管工作，以應對街市攤檔長期休業的問題。	(5)
	完成街市攤檔登記助手制度的檢討，並於某些新落成街市的特許協議加入相關新條款。	(5)
	落實簽訂不同類別租約的街市攤檔須統一展示商業登記證的規定。	(6)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
食物環境衛生署 (DI/430)	優化投訴管理資訊系統，整理和分析投訴數據，以助監察外判街道潔淨服務承辦商改善服務的表現。	(3)
	引入低地台垃圾收集車，以提升街道潔淨服務的效率。	(4)
	加強服務質素檢定組在非辦公時間、周末及假日就外判街道潔淨服務的巡查工作。	(5)
	檢討及修訂「失責通知書」扣減服務月費的機制，並在計算金額方面加入阻嚇元素，令外判街道潔淨服務承辦商更積極地提升服務表現。	(5)
	檢討及修訂評審標書的計分方法，並充分利用用作辨別「過往服務表現」優劣的分數，以加強「失責通知書」對外判街道潔淨服務承辦商的阻嚇作用。	(5)
	採取新措施，鼓勵外判街道潔淨服務合約的投標者提出創新建議以改善服務。	(9)
食物環境衛生署 及建築署 (DI/431)	食物環境衛生署：	
	適時更新《公廁手冊》，以便相關部門在進行公廁翻新工程時有公廁設計的最新準則及要求可以參照。	(1)
	檢視規劃和管理公廁的機制，按實際情況適當投放資源以改善公廁服務。	(4)
	為由食物環境衛生署提供潔淨服務的高使用率公廁增設廁所事務員，並投放更多資源及加強巡查，以改善公廁服務。	(4)
	繼續加強宣傳教育及與執法部門的溝通，以改善惡意破壞公廁設施的問題。	(4)
	繼續加強巡查由外判承辦商提供潔淨服務的公廁。	(5)
	繼續適時檢討、諮詢、配合使用率統計、收集公眾意見等，以便為公廁翻新計劃訂定優次。	(9)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
	建築署： 制訂「最低算定損害賠償」的機制，以增加對延誤施工的工程承建商的阻嚇作用。	(5)
	食物環境衛生署及建築署： 食物環境衛生署及建築署繼續緊密溝通，加強監察公廁維修保養工程的進度。	(2)
發展局 (2021/0598(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓	(8)
教育局 (2020/4290)	已修訂《學校行政手冊》內有關豁免學生修讀宗教科的指引，並在指引內包括同類學校處理這類個案的例子，供學校參考。	(1)
	已更新「小一入學統籌辦法」和「中學學位分配辦法」的相關資料（包括簡介單張、影片、簡報、常見問題），明確指出選校時須留意學校的宗教背景。	(7)
教育局 (DI/421)	建立私立學校收取其他費用的數據庫，以全面掌握有關情況。	(5)
食物及衛生局、 衛生署及醫院管理局 (DI/433)	食物及衛生局／衛生署： - 要求兩間私家醫院落實利用低收費病床提供套餐式服務，以增加低收費病床的吸引力。 - 建議兩間私家醫院加強宣傳低收費病床。	(4) (7)
	醫院管理局： - 檢討在流感高峰期轉介病人使用低收費病床的安排，並優化現行的轉介程序。 - 放寬流感高峰期期間為轉介病人預留低收費病床的限制。 - 除在流感高峰期轉介病人使用低收費病床外，亦在其他時期使用該轉介安排。	(1) (1) (4)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
勞工及福利局及運輸署 (DI/360)	勞工及福利局／運輸署： 督導某非政府機構就未來復康巴士服務的供求情況完成顧問研究，以及擴大復康巴士車隊以應付正在增長的需求。	(9)
	運輸署： 就使用可供輪椅上落的低地台公共小巴行走於兩條醫院專線展開試驗計劃。	(9)
民政事務總署 (2020/2585(I))	向投訴人提供其索取有關一項工程的部分資料。	(9)
房屋署 (2020/2812)	指示職員向申請獲准於公共屋邨張貼宣傳品的申請人發出簡覆和定期回覆，以讓申請人知悉他們的申請的最新情況。	(4)
	在該署網頁更詳細提供有關在公共屋邨張貼宣傳品申請的審批準則及指引的資料。	(7)
入境事務處 (2021/0040(I))	向職員傳閱資訊和舉辦培訓，以提高他們對《公開資料守則》的認識。	(8)
	備存及向公眾披露更多有關被該處羈留的人士的統計資料。	(9)
入境事務處 (2020/2286A)	加強與司法機構政務處的溝通，確保能清晰傳遞關於緊急事故的訊息。	(2)
	檢視相關覆核程序，確保身份證申請人提交正確及完整的地址資料。	(5)
滲水投訴調查聯合辦事處 (2021/2468)	提醒職員須適時向投訴人交代調查進展，以及在完成審核報告後，盡早告知投訴人有關結果，以避免誤會。	(4)
	檢討是次個案的處理，提示職員從本案汲取經驗，確保在確認「妨擾通知」或「妨擾命令」的遵辦情況時，須按「妨擾通知」或「妨擾命令」上所述的規定進行核實工作。	(5)
	繼續密切跟進本個案，並根據確證測試的結果及既定程序採取合適的跟進行動，以早日解決滲水問題。	(9)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
滲水投訴調查聯合辦事處 (DI/428)	• 精簡工作流程，包括統一色水測試方法、減少到訪次數、統一申請「入屋令」的文件等。	(1)
	• 設立地區聯合辦公室，以加強滲水辦的食物環境衛生署及屋宇署職員的溝通及提升工作效率。	(2)
	• 把涉及持續滴水或供水喉管明顯破裂的滲水舉報及早轉介水務署的安排恆常化。	(2)
	• 提升「滲水投訴管理系統」，以更有效監察跟進情況。	(3)
	• 於更多試點地區使用新測試技術尋找滲水源頭，以縮短調查時間。	(3)
	• 增加人手以加快處理投訴。	(3)
	• 在新的顧問合約訂明須定期通知舉報人調查進度。	(3)
	• 設立顧客服務小組，向業主介紹以調解方式解決滲水爭議。	(4)
司法機構政務處 (2020/2286C)	與入境事務處加強溝通，檢視處理從該處所得資料的工作流程，以優化整理陪審員資料的程序。	(2)
勞工處 (2020/1174B)	• 修訂《預防被貨車尾板夾傷的危害安全指引》。	(1)
	• 審視有關職業安全的其他指引，以確保有關指引不會與其他政府部門的發牌條件或要求不一致或有矛盾。	(1)
地政總署 (2020/3514)	• 提醒職員日後妥善回覆公眾的查詢。	(7)
	• 與職員分享調查有關涉嫌違反短期租約條款個案的經驗。	(8)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
地政總署 (DI/425)	更新工作指引，訂定各分區地政處在確定違契問題後多久發出警告信的時限，以及把警告信送交土地註冊處註冊的時限。	(5)
	更新指引，加強對在公用地方發生的違契事項的執法行動。	(5)
	優化「地理資訊地圖」網站，上載私人商場內公共通道／廣場的更多資料（包括照片），以增加透明度。	(7)
	大約每半年把根據地契要求須向公眾提供位於私人發展項目內的公共設施的資料，上載至「地理資訊地圖」網站。	(7)
	就新發展項目制訂地契條款，訂明業權人須於商場內展示公共通道／廣場的位置及走線圖則。	(9)
康樂及文化事務署 (2018/2918)	實施新懲處安排，以打擊濫用租訂康體設施優惠收費的情況：有關租用人會被暫停預訂設施的資格。所有濫用個案將會作出適當的記錄和檢討。	(5)
	落實改善措施以打擊「炒場」活動：租用人未能如期使用已租訂的康體設施，必須至少於用場日期前一天取消租訂，騰出的時段將會供市民於翌日公開預訂。	(5)
康樂及文化事務署 (2021/2498)	定期檢討改善措施的成效，以確保職員有按既定程序辦事。	(1)及(3)
	盡快完成優化現有的上訴機制，並訂定上訴程序的細節。	(1)
康樂及文化事務署 (DI/357)	舉辦「社區共享圖書計劃」，將已註銷的圖書館資料贈送予非牟利機構，做到物盡其用。	(9)
康樂及文化事務署 (DI/434)	修訂指引，要求分區康樂事務辦事處須定期向總部匯報有關新建公眾遊樂場地的刊憲及存放圖則進度。	(1)
	修訂指引，訂明對新建公眾遊樂場地的刊憲及存放圖則工作的程序及時限。	(1)
	修訂指引，要求職員在有需要時先把顯示公眾遊樂場地主要範圍的臨時圖則存放在土地註冊處，才開放場地給公眾使用。	(1)
	研發新電腦系統以備存公眾遊樂場地圖則的電子記錄，以便監察存放圖則的工作。	(5)

第六章 改善公共行政

機構 (個案編號)	改善措施	類別
香港電台 (2020/0724(I))	更新指引，列出須保存資料的類別，並訂明庫藏政策不涵蓋的資料無需保存。	(1)
香港電台 (2020/2071(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
選舉事務處 (2020/2930)	恆常地保存每年的選民登記數字，以供政府參考及市民查閱。	(7)
社會福利署 (2020/2070(I))	舉辦有關《公開資料守則》的職員培訓。	(8)
社會福利署 (2020/3394)	提示職員須謹慎地跟進市民的舉報，以及恰當地回覆市民的查詢。	(3)
社會福利署 (DI/419)	跨決策局工作小組完成探討設立強制舉報懷疑虐兒個案機制的可行性。	(5)
運輸署 (2019/3334B)	繼續研究和檢討事涉地點的交通設施，以改善行人被逼走上馬路的問題。	(5)
運輸署 (2021/0383(I))	• 經覆檢個案後，向投訴人提供非專營巴士服務批註類別的資料。	(3)
	• 優化部門的內部電腦系統，以提升跟進同類索取資料要求的效率。	(3)
水務署 (2020/1968(I))	舉辦職員培訓，以提高他們對《公開資料守則》的認識。	(8)

第七章

傳遞本署的資訊

2019冠狀病毒病為本署的工作帶來不少挑戰，但無損我們與各持份者協作以履行使命的決心。在社交距離及防疫措施下，本署的宣傳推廣活動難免會受到影響，但我們調整了與市民大眾溝通的策略及方式。除了透過實體活動與網上平台同步傳遞本署的資訊外，我們亦為提升日後的工作效果進行了公眾觀感調查、重新設計本署網頁，並製作新的宣傳片和單張。

與傳媒的聯繫及新聞公報

在本年度，我們舉辦了三次新聞發布會及發出兩份新聞公報，以公布八項主動調查的結果。此外，我們亦宣布展開八項主動調查，並邀請市民大眾提供意見。



第七章 傳遞本署的資訊

公署宣傳片

我們在年度內着手製作新一系列的公署宣傳片，提升公署的機構形象，以生動的方式提供有關本署的資訊，從而加深市民對申訴專員角色、權責和服務的了解。公署的新宣傳片預計於2022年內推出，目標觀眾涵蓋本地以至世界各地人士。



公署網頁

瀏覽網頁習慣在過去十年間出現重大轉變。我們認為有需要重新設計公署網頁，以提升使用者的瀏覽體驗。為此，我們委聘了網頁製作公司，為本署設計可支援桌上電腦、平板電腦及流動裝置的新網頁，並採用簡便易用的界面，配以豐富的多媒體內容，務求提供更易用、清晰的網頁。我們期待在來年推出的全新網頁。



第七章 傳遞本署的資訊

與本地工作伙伴合作及公眾教育

我們繼續與本地持份者協作，提高市民大眾對本署職能及服務的認識，以及提倡正面的投訴文化。

在年度內，我們為不同政府部門及機構舉辦了14次交流會，講解本署的使命和工作，並分享我們處理投訴的經驗。



本年度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2021年11月4日舉行。我們很高興能夠藉此機會與得獎政府部門及公營機構聚首。在新常態下，這些部門及機構能夠靈活變通應付挑戰，繼續提供優質公共服務，實在值得嘉許。

本年度的大獎得主是水務署，另外兩個獲獎部門是環境保護署和房屋署。屋宇署則獲頒調解獎。此外，64名公職人員獲頒獎項，以表揚他們在服務市民方面的卓越表現。

有關獲獎機構及公職人員名單，可掃描以下二維碼閱覽：



第七章 傳遞本署的資訊

觀感調查

在2021年年初，本署委託一所本地大學進行調查，以了解市民對公署的認知和對我們的職能及權責的認識程度。這項調查亦有助我們明白，就本署抱持的核心價值－獨立、客觀及公正，市民對我們的觀感和期望。調查結果讓我們掌握公眾對本署工作表現及效能的意見。我們隨後制定了工作計劃，以提升投訴服務和調查工作的成效，以及改善宣傳策略和計劃。



刊物

2022年，我們製備了一組新的宣傳單張，更清楚地向公眾介紹本署的角色和職能。新的宣傳單張以「橋樑」為設計概念，強調公署在與市民和被投訴機構三方協作中的角色及如何藉解決投訴改善公共行政的質素和效率。



與海外機構的聯繫

2021年4月及5月，本人與同事參加了國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區分會在網上舉辦的第33屆會員會議，以及國際申訴專員協會在網上舉辦的第12屆會員大會、常務理事會會議及國際會議。

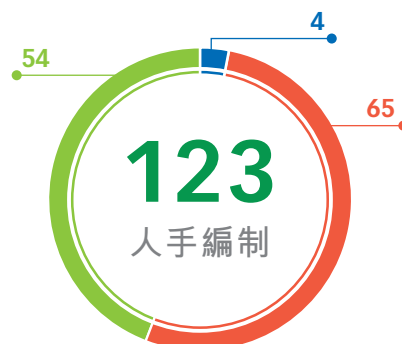
此外，本人於同年11月與助理專員參加了協會與英國國會及衛生服務申訴專員合辦的曼徹斯特備忘錄網上工作座談會。



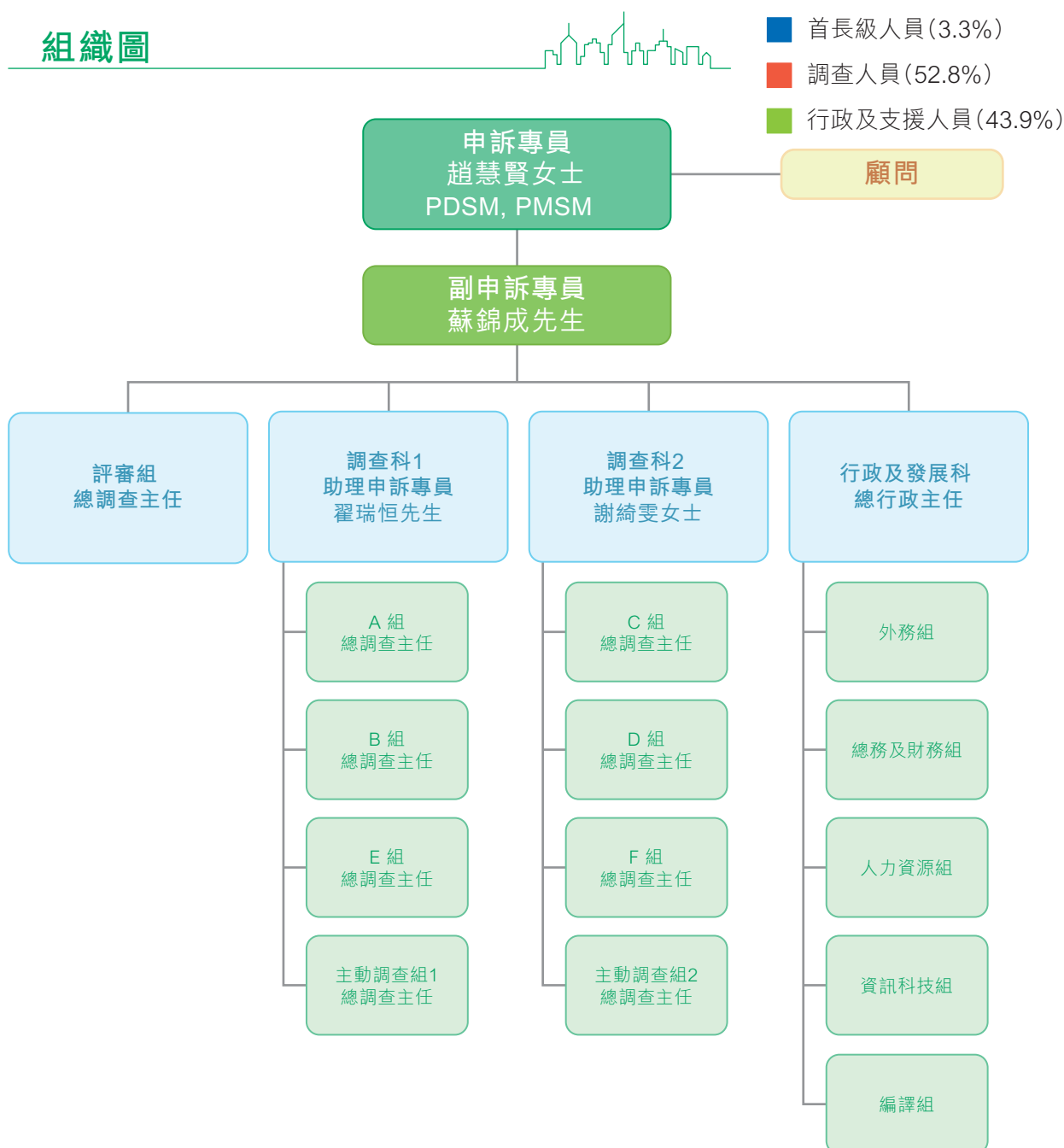
第八章

內部行政

在本年度，2019冠狀病毒病帶來更艱巨的挑戰，但我們仍然致力建立積極為市民服務的團隊，並繼續自行培養人才，務求為公署建立一支幹練的調查團隊。為應對不斷轉變的工作環境，我們以按項目聘任的方式增聘了三名資訊科技主任，提升對本署資訊科技組的支援，以落實我們的長遠資訊科技策略。此外，我們亦將一個原本有時限的助理主任職位轉為常設職位，以協助本署善用數碼媒體與外界保持接觸，加強對外關係的工作。截至2022年3月31日，本署的總編制人數為123。



組織圖



第八章 內部行政

培訓及發展



我們竭力維持學習及分享的文化，舉辦報告技巧互動學習班，以及經驗分享工作坊，就寫作技巧及處理司法覆核和小額錢債追討個案交流心得。我們亦安排職員參與有關管理及職業訓練的網上／面授課程，以增進知識及提升工作技能。

我們安排本署人員參加由海外申訴專員機構舉辦的網上會議及研討會，讓他們從中學習不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，並與其他與會者交流意見。

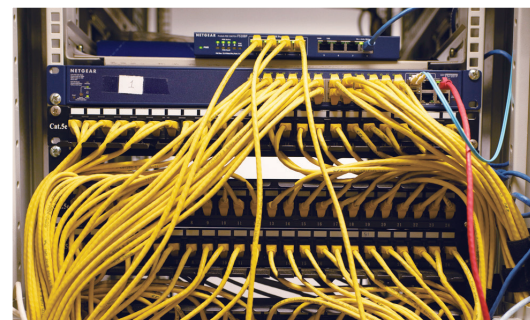
公署繼續推行「僱員身心安康計劃」，為職員提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。為配合以「無懼轉變盡展所長」為主題的全新計劃，我們在情況許可時舉辦了數個員工身心健康工作坊，鼓勵職員培養正能量積極投入生活，並更了解自己的品格優勢，在工作和生活中善加利用。



第八章 內部行政

革新資訊及通訊科技基礎設備

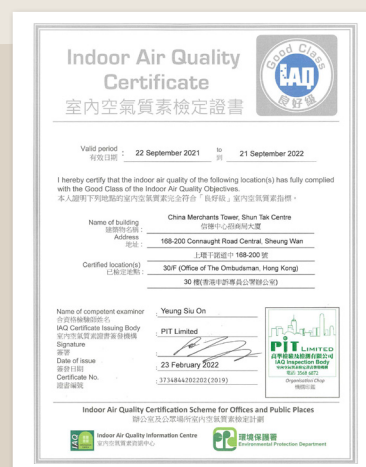
我們於2019年制定了一個五年策略性計劃，讓公署能穩健地持續發展，在未來繼續服務香港。為達致策略性大方向下的各個目標，我們於2021年制定了一個五年資訊及通訊科技策略性計劃，在效率、效能及必要性方面三管齊下，推動公署在數碼科技應用方面的變革。我們訂下了連串工作計劃，包括提升網絡設備、投訴管理流程自動化，以及革新公署的內部系統。



職業健康及安全

公署今年繼續取得「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」的「良好級」檢定證書。

在第五波2019冠狀病毒病疫情期間，我們實施了多項特別工作安排，包括職員輪流在家工作及暫停面見到訪的市民，務求在維持服務及應對疫情兩者之間取得平衡。由於提升了資訊科技設備，我們能夠維持服務並保持服務質素。市民大眾普遍對我們的安排表示諒解，本署衷心感謝。



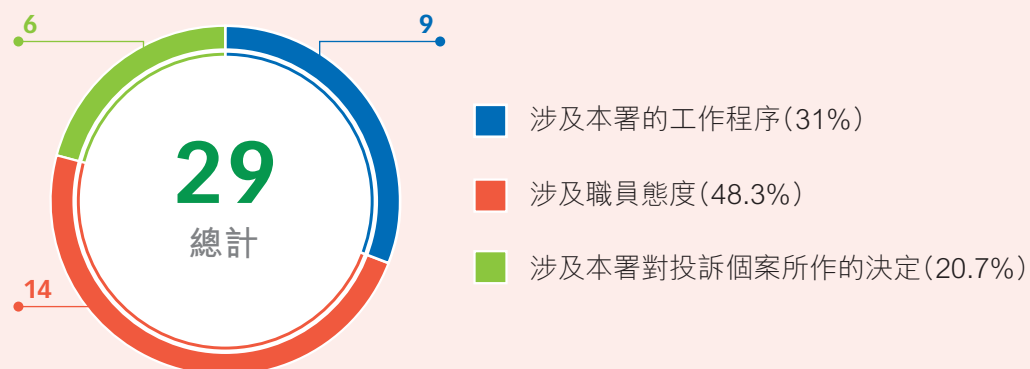
市民對本署服務的意見



我們在年度內完成了23宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度及／或工作程序。這些投訴皆反映個別人士對本署服務的期望，而本署對每宗投訴均嚴肅處理及仔細調查。這些個案當中，有一宗經本署調查後認為職員確有不足之處，署方已為有關職員提供輔導。儘管市民對本署的期望各有不同，但這些投訴都讓我們能重新審視工作，改善服務。



對本署的投訴性質



註：一宗投訴可能涉及多種性質。



附 錄

香港申訴專員
2021/22年報



附錄1

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例（第397章）附表1第1部所列機構中英文名稱及簡稱

二劃	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
	入境事務處	Immigration Department	ImmD
三劃	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
	土地註冊處	Land Registry	LR
	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
四劃	公司註冊處	Companies Registry	CR
	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
	水務署	Water Supplies Department	WSD
五劃	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
	民航處	Civil Aviation Department	CAD
	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
六劃	地政總署	Lands Department	LandsD
	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCD
七劃	投資推廣署	Invest Hong Kong	InvestHK
	社會福利署	Social Welfare Department	SWD

附錄1 《申訴專員條例》附表所列機構一覽

八劃	房屋署	Housing Department	HD
	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
	物業管理業監管局	Property Management Services Authority	PMSA
	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
九劃	保險業監管局	Insurance Authority	IA
	屋宇署	Buildings Department	BD
	建築署	Architectural Services Department	ArchSD
	律政司	Department of Justice	DoJ
	政府化驗所	Government Laboratory	GovtLab
	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
	政府產業署	Government Property Agency	GPA
	政府統計處	Census and Statistics Department	C&SD
	政府新聞處	Information Services Department	ISD
	政府總部	Government Secretariat	GS
	– 公務員事務局	– Civil Service Bureau	CSB
	– 民政事務局	– Home Affairs Bureau	HAB
	– 保安局	– Security Bureau	SB
	– 律政司司長辦公室	– Secretary for Justice's Office	SJO
	– 政制及內地事務局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
	– 政務司司長私人辦公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
	– 政務司司長辦公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
	– 政策創新與統籌辦事處	– Policy Innovation and Co-ordination Office	PICO
	– 食物及衛生局	– Food and Health Bureau	FHB
	– 財政司司長私人辦公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
	– 財政司司長辦公室	– Financial Secretary's Office	FSO
	– 財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
	– 商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
	– 教育局	– Education Bureau	EDB
	– 勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB

附錄1 《申訴專員條例》附表所列機構一覽

九劃	– 發展局	– Development Bureau	DEVB
	– 創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
	– 運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
	– 環境局	– Environment Bureau	ENB
	食物環境衛生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
十劃	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
	庫務署	Treasury	Try
	旅遊業監管局	Travel Industry Authority	TIA
	消防處	Fire Services Department	FSD
	消費者委員會	Consumer Council	CC
	海事處	Marine Department	MD
	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
十一劃	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
	規劃署	Planning Department	PlanD
	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
十二劃	勞工處	Labour Department	LD
	渠務署	Drainage Services Department	DSD
	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
	郵政署	Post Office	PO

附錄1 《申訴專員條例》附表所列機構一覽

十三 劃	路政署	Highways Department	HyD
	運輸署	Transport Department	TD
十四 劃	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
十五 劃	審計署	Audit Commission	Aud
十六 劃	機場管理局	Airport Authority	AA
	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
	衛生署	Department of Health	DH
	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
十七 劃	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
十八 劃	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
	醫院管理局	Hospital Authority	HA
	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
十九 劃	懲教署	Correctional Services Department	CSD
	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
二十 劃	競爭事務委員會	Competition Commission	ComC

條例（第397章）附表1第2部所列機構中英文名稱及簡稱

四劃	公務員銓用委員會 秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
九劃	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
十三 劃	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

附錄2

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動

香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港輔助警察隊、香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動



調查投訴的限制

香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法



申訴專員可決定不展開調查的情況

香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附錄3

個案數字

	報告年度 ¹				
	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22
查詢	11,424	10,403	8,581	7,505	8,851
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	5,587	5,808	20,737	30,713	5,626
– 接到的投訴	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]	4,934[140]
– 由上年度轉入	758	817	970	899	692
(b) 已完成的投訴個案	4,770[61]	4,838[353]	19,838[15,040]	30,021[25,155]	5,032[135]
已跟進並終結	2,724[52]	2,912[344]	2,807[326]	2,826[249]	2,739[102]
– 經查訊後終結 ²	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]	2,432[102]
– 經全面調查後終結 ³	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]	92
– 經調解後終結 ⁴	237	205	149	179	215
經評審並終結	2,046[9]	1,926[9]	17,031[14,714]	27,195[24,906]	2,293[33]
– 缺乏充分理據跟進 ⁵	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]	1,171[6]
– 受條例所限不得調查 ⁶	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]	1,122[27]
(c) 已完成的投訴個案百分比= (b) / (a)	85.4%	83.3%	95.7%	97.7%	89.4%
(d) 轉撥下年度= (a) – (b)	817	970	899	692	594
已完成的主動調查數目	12	12	10	9	8

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。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱第一章「用語詞彙」。

附錄4

接到及已跟進並終結的投訴個案

機構		接到的 投訴個案數目	已跟進 並終結的投訴 個案數目 ¹
二劃	入境事務處	128	103
三劃	土木工程拓展署	18	9
	土地註冊處	5	3
	大學教育資助委員會秘書處	2	2
	工業貿易署	2	1
四劃	公司註冊處	16	5
	水務署	79	74
五劃	司法機構政務長	14	9
	市區重建局	12	2
	平等機會委員會	7	1
	民政事務總署	110	63
	民航處	4	3
	民眾安全服務處	5	1
	立法會秘書處	3	1
六劃	地政總署	231	172
	地產代理監管局	156	94
	在職家庭及學生資助事務處	15	8
	行政長官辦公室總務室	17	12
	西九文化區管理局	1	1
七劃	社會福利署	125	72
八劃	其他機構 ²	344	7
	房屋署	618	388
	法律援助署	64	36
	物業管理業監管局	12	4
	知識產權署	1	0

附錄4 接到及已跟進並終結的投訴個案

機構	接到的 投訴個案數目	已跟進 並終結的投訴 個案數目 ¹
九 劃	保險業監管局	10
	屋宇署	208
	建築署	7
	律政司	14
	政府物流服務署	3
	政府飛行服務隊	3
	政府產業署	3
	政府統計處	7
	政府新聞處	1
	政府總部	
	– 公務員事務局	25
	– 民政事務局	28
	– 保安局	8
	– 政制及內地事務局	3
	– 政務司司長私人辦公室	0
	– 政務司司長辦公室	7
	– 政策創新與統籌辦事處	83
	– 食物及衛生局	38
	– 財經事務及庫務局	54
	– 商務及經濟發展局	5
	– 教育局	72
	– 勞工及福利局	10
	– 發展局	6
	– 創新及科技局	57
	– 運輸及房屋局	21
	– 環境局	1

附錄4 接到及已跟進並終結的投訴個案

機構		接到的 投訴個案數目	已跟進 並終結的投訴 個案數目 ¹
九劃	食物環境衛生署	532	348
	香港天文台	3	0
	香港考試及評核局	11	5
	香港房屋協會	25	21
	香港房屋委員會	16	3
	香港金融管理局	35	13
	香港海關	31	15
	香港電台	10	2
	香港藝術發展局	4	1
	香港警務處	136	24
	香港體育學院有限公司	2	2
十劃	個人資料私隱專員	14	4
	差餉物業估價署	10	5
	庫務署	2	0
	消防處	47	15
	消費者委員會	15	9
	海事處	18	10
	破產管理署	12	8
十一劃	康樂及文化事務署	192	140
	強制性公積金計劃管理局	13	8
	規劃署	28	14
	通訊事務管理局辦公室	18	9
十二劃	勞工處	56	35
	渠務署	15	8
	稅務局	38	19
	郵政署	75	44
十三劃	路政署	61	50
	廉政公署	5	1
	運輸署	248	154

附錄4 接到及已跟進並終結的投訴個案

機構		接到的 投訴個案數目	已跟進 並終結的投訴 個案數目 ¹
十四 劃	僱員再培訓局	4	3
	漁農自然護理署	38	18
十五 劃	審計署	2	1
十六 劃	機場管理局	4	0
	機電工程署	28	17
	衛生署	171	52
	選舉事務處	10	2
十七 劃	環境保護署	52	26
十八 劃	職業訓練局	5	4
	醫院管理局	195	74
	醫療輔助隊	1	0
十九 劃	懲教署	67	44
	證券及期貨事務監察委員會	22	12
合計		4,934	2,739

註1. 包括在上一個年度接到，但在本年度才完成跟進並終結的投訴個案。

註2. 「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表1內的機構。

附錄5

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		以查訊方式 終結的投訴 個案數目	發現有缺失或 不足之處的 個案
二劃	入境事務處	98	1
三劃	土木工程拓展署	9	1
	土地註冊處	3	0
	大學教育資助委員會秘書處	2	0
四劃	公司註冊處	4	1
	水務署	68	20
五劃	司法機構政務長	8	0
	市區重建局	2	0
	平等機會委員會	1	0
	民政事務總署	58	14
	民航處	3	0
	立法會秘書處	1	0
六劃	地政總署	152	42
	地產代理監管局	94	0
	在職家庭及學生資助事務處	6	0
	行政長官辦公室總務室	12	2
	西九文化區管理局	1	0
七劃	社會福利署	70	11
八劃	其他機構 ¹	7	0
	房屋署	337	22
	法律援助署	35	2
	物業管理業監管局	4	0
九劃	保險業監管局	6	0
	屋宇署	117	35
	建築署	1	0
	律政司	6	1
	政府產業署	2	1
	政府統計處	2	0

附錄5 以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		以查訊方式 終結的投訴 個案數目	發現有缺失或 不足之處的 個案
九劃	政府總部		
	– 公務員事務局	8	1
	– 民政事務局	19	3
	– 保安局	3	0
	– 政制及內地事務局	1	0
	– 政務司司長私人辦公室	2	0
	– 政務司司長辦公室	3	0
	– 政策創新與統籌辦事處	76	22
	– 食物及衛生局	12	3
	– 財經事務及庫務局	23	5
	– 商務及經濟發展局	1	0
	– 教育局	45	3
	– 創新及科技局	32	7
	– 發展局	3	1
	– 運輸及房屋局	7	0
	食物環境衛生署	279	76
	香港考試及評核局	5	0
	香港房屋協會	20	1
	香港房屋委員會	3	0
	香港金融管理局	13	0
	香港海關	14	0
	香港電台	2	0
	香港藝術發展局	1	0
	香港警務處	17	2
	香港體育學院有限公司	1	1

附錄5 以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		以查訊方式 終結的投訴 個案數目	發現有缺失或 不足之處的 個案
十劃	個人資料私隱專員	4	2
	差餉物業估價署	4	0
	消防處	14	2
	消費者委員會	9	0
	海事處	10	2
	破產管理署	8	2
十一劃	康樂及文化事務署	123	19
	強制性公積金計劃管理局	8	1
	規劃署	8	1
	通訊事務管理局辦公室	9	1
十二劃	勞工處	35	2
	渠務署	8	1
	稅務局	15	5
	郵政署	42	19
十三劃	路政署	48	5
	廉政公署	1	0
	運輸署	140	22
十四劃	僱員再培訓局	3	0
	漁農自然護理署	18	2
十五劃	審計署	1	0
十六劃	機電工程署	17	2
	衛生署	48	9
	選舉事務處	2	0
十七劃	環境保護署	24	0

附錄5 以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		以查訊方式 終結的投訴 個案數目	發現有缺失或 不足之處的 個案
十八 劃	職業訓練局	4	2
	醫院管理局	74	22
十九 劃	懲教署	44	0
	證券及期貨事務監察委員會	12	0
合計		2,432	399

註1. 「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表1內的機構。

附錄6

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
屋宇署 (Buildings Department)			
2020/0049A	(1) 不當地處理某食肆的食肆牌照申請（不成立）；以及 (2) 沒有妥善跟進某食肆的涉嫌違規工程（部分成立）。	部分成立	2
2020/3787	沒有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2021/1516C	就某村屋店舖外的政府土地被人長期霸佔作濕貨市場執法不力。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2021/2468B	未有妥善跟進發給投訴人樓上單位業主的妨擾事故命令。	部分成立	3
民眾安全服務處 (Civil Aid Service)			
2021/1556B	(1) 某次大型強制檢疫行動的安排失當，令投訴人及家人滯留檢疫中心（部分成立）；以及 (2) 檢疫中心的管理和運作不完善（部分成立）。	部分成立	0
公司註冊處 (Companies Registry)			
2020/2705(I)	(1) 草率處理某公司提交的「更改公司秘書及董事通知書」的登記（不成立）；以及 (2) 無理拒絕向投訴人提供事涉公司的董事會議記錄副本（成立）。	部分成立	2
香港海關 (Customs and Excise Department)			
2020/4041B	拒絕受理投訴人對某大學所提供的課程涉嫌違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
衛生署 (Department of Health)			
2021/0007A	錯誤地決定投訴人須接受強制檢疫，而在投訴人接受強制檢疫前，未有清楚說明有關跨境拖車司機的檢疫安排。	部分成立	1
2021/0090(I)	拒絕披露衛生署轄下兩個科學委員會及政府防疫專家顧問對政府預先採購的2019冠狀病毒疫苗的投票結果及意見。	不成立	0
2021/1556A	(1) 某次大型強制檢疫行動的安排失當，令投訴人及家人滯留檢疫中心（部分成立）；以及 (2) 檢疫中心的管理和運作不完善（部分成立）。	部分成立	0
2021/2346A	未有處理某熟食中心的非法吸煙問題。	不成立	0
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2020/3632C	沒有就「自然保育區」內非法傾倒建築廢料執法。	不成立	0
消防處 (Fire Services Department)			
2021/1268(I)	拒絕向投訴人提供消防處的外訪報告。	不成立	0
食物環境衛生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2020/0049B	(1) 不當地處理某食肆的食肆牌照申請（不成立）； (2) 沒有妥善跟進某食肆的涉嫌違規工程（部分成立）；以及 (3) 沒有妥善跟進某食肆涉嫌非法擴建，以及其衛生問題（不成立）。	部分成立	3
2020/2764	沒有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	不成立	0
2020/2865	未能有效遏止某垃圾收集站外非法傾倒垃圾問題。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2020/3780	沒有就某店舖在店外擺放貨物及在行人路擺放大量發泡膠箱採取執法行動。	部分成立	3

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/4144	就某街道的店舖和固定小販攤檔在行人路擺放貨物造成阻街，以及有人在公眾地方擺放發泡膠箱執法不力。	成立	4
2020/4210	沒有妥善跟進某街市一個攤檔佔用公共通道擺放貨物造成阻塞的投訴。	成立	2
2021/1093	在巡查某商場時，未有發現一間沒有獲發食肆牌照的店舖提供堂食。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2021/1396(I)	拒絕提供政府選址在水圍天福路興建公眾街市的可行性研究全文。	不成立	0
2021/1498	沒有就小販牌照事宜提供宣誓服務。	部分成立	1
2021/1516B	就某村屋店舖外的政府土地被人長期霸佔作濕貨市場執法不力。	不成立	1
2021/2346B	未有處理某熟食中心的非法吸煙問題。	不成立	0
2021/2468A	未有妥善跟進發給投訴人樓上單位業主的妨擾事故命令。	部分成立	3
政府總部 – 商務及經濟發展局 (Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau)			
2021/1012(I)	無理拒絕披露某專責小組的成員名單。	不成立	0
政府總部 – 發展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2021/0598(I)	拒絕提供古物古蹟辦事處就某構築物的評級的資料。	部分成立	1
政府總部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2020/4041A	拒絕支付投訴人任職助理小學學位教師的工資；以及沒有向教師提供各院校的師訓課程所獲資歷的資料。	不成立	0
2020/4138	沒有監管某資助學校為僱員所作的強制性公積金供款安排。	不成立	0
2020/4290	無理容許一所學校迫使某學生接受宗教教育。	不成立	3

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 – 民政事務局 (Government Secretariat – Home Affairs Bureau)			
2020/3518	沒有按《社區發展政策聲明》召開論壇。	成立	1
政府總部 – 創新及科技局 (Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau)			
2020/3788	沒有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	不成立	0
2021/0007B	沒有回覆投訴人。	不成立	0
政府總部 – 勞工及福利局 (Government Secretariat – Labour and Welfare Bureau)			
2021/1737A	有關小巴分段收費的宣傳不足，以致政府在「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」下給予小巴營運者過多補貼。	不成立	0
政府總部 – 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2021/0007C	沒有回覆投訴人。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
路政署 (Highways Department)			
2020/3786	沒有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	不成立	0
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2020/1528	不當地處理有關防疫包的投訴。	不成立	0
2020/3785	沒有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	不成立	0
2021/0295A	沒有適當地處理某區議員在公共屋邨範圍內售賣食米的投訴。	不成立	0

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港警務處 (Hong Kong Police Force)			
2020/3876(I)	拒絕提供香港警務處根據《預防及控制疾病條例》的兩項附屬法例而發出的定額罰款通知書資料。	不成立	0
2021/0050(I)	關於反對修訂《逃犯條例》相關事件的某項統計資料，拒絕就當中的「其他事件中的總被捕人數」按所涉日期提供每天被捕人數。	不成立	0
2021/0335(I)	拒絕提供「警察福利基金」捐款記錄冊的副本。	部分成立	1
2021/0336(I)	拒絕披露一部宣傳片的成本資料。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2021/0475(I)	拒絕披露「警察子女教育信託基金」和「警察教育及福利信託基金」的捐款資料。	不成立	0
2021/0826(I)	拒絕提供有關警務處拘捕及引渡某人士的案件記錄。	不成立	0
2021/1045(I)	拒絕向投訴人提供所有案件分類名稱。	不成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2021/0295B	(1) 沒有適當地處理某區議員在公共屋邨範圍內售賣食米的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有具體回覆投訴（不成立）。	不成立	0
2021/1231A	(1) 未有向投訴人確認他是否有意與母親一同申請「出售綠表置居計劃單位2019」的「家有長者優先選樓計劃」（成立）；以及 (2) 無理拒絕讓投訴人撤回上述申請，除非他向警方報案或其母親放棄已繳付的臨時訂金（成立）。	成立	2
2021/1661	無理拒絕投訴人申請繳付較低水平的租金，儘管其連續三個月的入息少於指定限額。	成立	0
2021/2299	(1) 敷衍處理投訴人的個案（不成立）； (2) 無理拒絕向投訴人提供閉路電視錄影片段（不成立）； (3) 未有正面回應事涉意外發生的緣由（不成立）；以及 (4) 延誤處理投訴人的索償個案（成立）。	部分成立	0

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處 (Immigration Department)			
2020/2286A	(1) 未有要求使用投訴人地址的身份證申請人提供地址證明，做法草率（不成立）； (2) 未有適當地跟進有關司法機構政務處錯誤發信到投訴人居所的投訴，以致她收到另一封由稅務局錯誤發送的信件（不成立）；以及 (3) 沒有提供進一步協助，只着投訴人自行聯絡稅務局，以跟進該部門錯誤發信到其居所一事（不成立）。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2021/0040(I)	未能應投訴人要求提供被入境事務處羈留人士的統計數據。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2021/0170(I)	未能提供有關被入境事務處羈留人士提出免遣返聲請的統計數據。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
司法機構政務長 (Judiciary Administrator)			
2020/2286C	(1) 入境事務處（「入境處」）未有要求使用投訴人地址的身份證申請人提供地址證明，做法草率（不成立）； (2) 入境處未有適當地跟進有關司法機構政務處錯誤發信到投訴人居所的投訴，以致她收到另一封由稅務局錯誤發送的信件（不成立）；以及 (3) 入境處沒有進一步提供協助，只着投訴人自行聯絡稅務局，以跟進該部門錯誤發信到其居所一事（不成立）。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
地政總署 (Lands Department)			
2020/3421	無理批准某短期租約的租戶長年續租一幅政府土地作儲存危險品用途。	成立	1
2020/3488B	沒有還原及圍封遭非法開墾的政府土地。	成立	2

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2020/3514	(1) 在調查一幅以短期租約批出的土地的用途是否違反租約條款時，敷衍了事（成立）；以及 (2) 沒有妥善回答投訴人的提問（成立）。	成立	2
2020/3566A	延誤處理投訴人的豁免繳納地租申請。	部分成立	0
2020/3632B	(1) 沒有對非法開墾政府土地和於該土地傾倒建築廢料的人士執法（不成立）；以及 (2) 日常巡查欠妥，未能發現政府土地遭非法開墾（成立）。	部分成立	2
2020/3633B	沒有對在政府土地上違建斜台的人士執法。	成立	2
2020/3634	就政府土地被人劃設車位出租，巡查不力。	不成立	0
2020/3636	沒有適當地跟進政府土地遭挖掘和樹木被砍的問題，亦未有與其他部門協調。	不成立	0
2020/3781	(1) 延誤處理投訴人的政府土地牌照轉名申請（成立）；以及 (2) 沒有適時回覆投訴人有關申請進度的查詢（成立）。	成立	2
2020/3784	未有妥善跟進因店舖及固定小販攤檔佔用政府土地，而阻塞行人路和行車路的投訴。	不成立	0
2021/1516A	就某村屋店舖外的政府土地被人長期霸佔作濕貨市場執法不力。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2021/1599	未有認真處理一個拱篷長期佔用政府土地的問題。	部分成立	0
2021/3317	沒有檢控非法佔用政府土地的人士。	不成立	0
2021/3318	延誤修復被破壞的政府土地。	成立	1
2021/3320A	沒有跟進政府土地內植物被移除的情況。	不成立	0
2021/3321	延誤回覆有關某間小型屋宇的查詢。	成立	1
2021/3322A	延誤對寮屋僭建個案執法。	不成立	0

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2021/2498	無理指投訴人濫用優惠收費，而各分區辦事處就事件亦處理不一。	部分成立	2
規劃署 (Planning Department)			
2020/3488A	(1) 延誤對在「綠化地帶」內違建道路的人士執法 and 提出檢控（不成立）； (2) 沒有還原及圍封遭非法開墾的「綠化地帶」土地（不成立）；以及 (3) 拒絕披露被檢控人士的身份和相關地段的編號（不成立）。	不成立	2
2020/3632A	沒有對非法開墾「自然保育區」土地和於該土地傾倒建築廢料的人士執法。	不成立	1
2020/3633A	沒有對在「海岸保護區」內違建斜台的人士執法。	不成立	1
2021/3319	沒有跟進在「綠化地帶」內的違例發展。	不成立	0
2021/3320B	沒有跟進「自然保育區」內植物被移除的情況。	不成立	0
2021/3322B	延誤對某地段被違例用作商業用途的個案執法。	不成立	0
差餉物業估價署 (Rating and Valuation Department)			
2020/3566B	無理地向投訴人發出徵收地租通知書。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2020/3394	(1) 沒有適時提示護老院就懷疑虐老事件提交事故報告（未有定論）； (2) 沒有跟進懷疑護老院違反《安老院規例》的舉報（部分成立）；以及 (3) 沒有回覆有關舉報的查詢（成立）。	部分成立	1
工業貿易署 (Trade and Industry Department)			
2020/3674	不合理地評定投訴人是一間沒有良好往績的公司。	不成立	0

附錄6 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
運輸署 (Transport Department)			
2020/4129	沒有妥善處理有關車輛登記細節證明書作新聞用途的申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2021/0239	關於1月29日起將路旁殘疾人士專用泊車位開放予「司機接載行動不便的殘疾人士泊車證明書」持有人使用的安排，未有進行公眾諮詢。	成立	0
2021/0240	關於1月29日起將路旁殘疾人士專用泊車位開放予「司機接載行動不便的殘疾人士泊車證明書」持有人使用的安排，未有進行公眾諮詢。	成立	0
2021/0383(I)	拒絕提供有關非專營巴士及小巴的服務批註類別資料。	成立	1
2021/0589	無理要求投訴人在更改地址後的72小時內提供新地址的證明文件	成立	0
2021/0987(I)	拒絕提供有關公共小巴車輛登記及客運營業證的資料。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2021/1737B	有關小巴分段收費的宣傳不足，以致政府在「政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」下給予小巴營運者過多補貼。	不成立	0
2021/1999(I)	(1) 沒有妥善處理有關申請車輛登記細節證明書作新聞用途的查詢，令投訴人誤以為按《公開資料守則》申請是可行的方法（不成立）；以及 (2) 延誤處理其個案，給投訴人的最後回覆並未確認接受或拒絕其索取資料的申請（部分成立）。	部分成立	4
在職家庭及學生資助事務處 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2021/2029	無理要求投訴人退還所發放的在職家庭津貼。	不成立	0

附錄7

顧問名單



會計

蔡永忠先生，BBS, JP



建築、工程及測量

林雲峰教授，BBS, JP
梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
陳旭明測量師
陳志超工程師，SBS
熊永達博士，MH



法律

張達明先生
黃文傑先生，SC
羅沛然博士
Stephen Thomson博士



醫務及護理

沈秉韶醫生，BBS, JP
盧龍茂教授，BBS, JP
賴錦玉教授



社會工作及更生事務

方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序



財務報表

截至2022年3月31日止年度

香港申訴專員

2021/22年報



獨立核數師報告 致申訴專員

(根據《申訴專員條例》於香港成立)

意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第115至131頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於2022年3月31日的財務狀況表與截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映了申訴專員於2022年3月31日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑑證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

獨立核數師報告致申訴專員（續）
（根據《申訴專員條例》於香港成立）

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員（作為整體）報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或滙總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。
- 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。

獨立核數師報告致申訴專員（續）

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

- 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。
- 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。
- 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外，我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

畢馬威會計師事務所

執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

2022年5月18日

收支結算表

截至2022年3月31日止年度

(所有數額均以港元為單位)

申訴專員
截至2022年3月31日止年度之財務報表

	附註	2022	2021
收入			
政府資助金	3	\$ 128,035,000	\$ 127,856,000
遞延政府資助金之攤銷	3	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		2,682,607	7,879,805
其他收入		3,852	260,576
		\$ 132,535,679	\$ 137,810,601
支出			
營運開支	4	(130,972,378)	(129,220,929)
年度盈餘		\$ 1,563,301	\$ 8,589,672

全面收益表

截至2022年3月31日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

財務狀況表

於2022年3月31日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2022	2021
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	\$ 60,484,689	\$ 62,853,284
流動資產			
按金及預付款項		\$ 9,266,931	\$ 3,042,953
應收利息		450,902	2,536,003
原定三個月以上到期之定期存款		372,312,000	382,433,000
現金及現金等價物	8	22,170,700	15,223,871
		\$ 404,200,533	\$ 403,235,827
資產總額		\$ 464,685,222	\$ 466,089,111
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	9	\$ 5,704,107	\$ 6,670,032
遞延政府資助金 – 非流動部分	3	53,457,778	55,271,998
		\$ 59,161,885	\$ 61,942,030
流動負債			
其他應付款項及應計費用		\$ 5,928,327	\$ 5,872,803
應付約滿酬金 – 流動部分	9	8,996,957	9,239,526
遞延政府資助金 – 流動部分	3	1,814,220	1,814,220
		\$ 16,739,504	\$ 16,926,549
負債總額		\$ 75,901,389	\$ 78,868,579
資金			
累計資金		\$ 388,783,833	\$ 387,220,532
資金總額		\$ 388,783,833	\$ 387,220,532
資金及負債總額		\$ 464,685,222	\$ 466,089,111

申訴專員已於2022年5月18日批准及授權刊發。

趙慧賢女士
申訴專員

第119至131頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表

截至2022年3月31日止年度

(所有數額均以港元為單位)

申訴專員
截至2022年3月31日止年度之財務報表

	累計資金
於2020年3月31日及2020年4月1日之結餘	\$ 378,630,860
2020/2021年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	8,589,672
於2021年3月31日及2021年4月1日之結餘	\$ 387,220,532
2021/2022年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	1,563,301
於2022年3月31日之結餘	\$ 388,783,833

現金流量表

截至2022年3月31日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2022	2021
營運活動			
年度盈餘		\$ 1,563,301	\$ 8,589,672
調整：			
利息收入		(2,682,607)	(7,879,805)
折舊	4	3,477,211	2,967,243
遞延政府資助金之攤銷		(1,814,220)	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失	4	379	419
營運資金變動前之營運盈餘		\$ 544,064	\$ 1,863,309
按金及預付款項（增加）／減少		(6,223,978)	416,855
其他應付款項及應計費用增加		55,524	2,551,060
應付約滿酬金（減少）／增加		(1,208,494)	4,316,492
營運活動（運用）／產生之現金淨額		\$ (6,832,884)	\$ 9,147,716
投資活動			
收取利息		\$ 4,767,708	\$ 8,326,446
購置物業、機器及設備所付款項		(1,110,095)	(4,884,465)
原定三個月以上到期之定期存款增加		(372,312,000)	(382,433,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項		382,433,000	380,136,000
出售物業、機器及設備所得款項		1,100	774
投資活動產生之現金淨額		\$ 13,779,713	\$ 1,145,755
現金及現金等價物淨增加		\$ 6,946,829	\$ 10,293,471
年初之現金及現金等價物	8	15,223,871	4,930,400
年末之現金及現金等價物	8	\$ 22,170,700	\$ 15,223,871

財務報表附註

(所有數額均以港元為單位)

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

1 申訴專員的概況

申訴專員於2001年12月19日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊辦事處地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明及會計政策變動

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及香港公認會計原則而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干修訂《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。這些準則當中，以下發展與申訴專員的財務報表有關：

《香港財務報告準則》第16號之修訂：2021年6月30日後的2019冠狀病毒病疫情相關之租金寬減（2021年修訂）

申訴專員之前應用《香港財務報告準則》第16號提供的實務權宜方法，以允許其作為承租人無須評估直接因2019冠狀病毒病疫情產生並符合條件的租金寬減是否屬於租賃修改。其中一項條件為租賃付款減少只影響原於某訂明期限當日或之前到期的付款，2021年修訂將期限由2021年6月30日延長至2022年6月30日。

申訴專員已選擇提早採納2021年修訂，對所有於年度內給予申訴專員並符合條件的2019冠狀病毒病疫情相關之租金寬減應用實務權宜方法。應用新方法後，沒有使用權資產記錄於財務報表內，對於2021年4月1日的權益期初結餘沒有構成影響。

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

2 主要會計政策（續）**(b) 財務報表編製基準**

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。假如會計估計的修訂只影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或假如會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

	按租賃的 剩餘租期
– 持有作自用的租賃土地權益	
– 建築物	40年
– 租賃物業裝修	10年
– 辦公室傢具	5年
– 辦公室設備	5年
– 電腦設備	4年
– 車輛	5年

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

2 主要會計政策（續）

（c）物業、機器及設備（續）

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公平價值減處置費用及使用價值兩者中較高者計算。在評估使用價值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並按處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

（d）應收款項

應收款項於申訴專員擁有無條件權利可收取代價時予以確認。倘若代價只是隨時間推移即會成為到期應付，則收取代價的權利即為無條件。倘若收入於申訴專員擁有無條件權利可收取代價之前已確認，有關金額會作為合約資產列報。

應收款項其後採用實際利率方法按攤銷成本並包括以下述方式釐定的信貸虧損撥備列帳：

虧損撥備按等同於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量，該等信貸虧損預期在應收款項的整個有效期間出現。就所有金融工具而言（包括按金及應收利息），申訴專員確認相等於12個月預期信貸虧損的撥備，除非金融工具信貸風險自初始確認後大幅增加。在此情況下，虧損撥備乃按相等於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量。

預期信貸虧損於各報告日期進行重新計量，任何變動均於損益中確認為減值收益或虧損。申訴專員通過虧損撥備帳中應收款項帳面金額所作的相應調整確認減值收益或虧損。

倘若實際上並無收回的可能，應收款項的帳面金額會予沖銷（部分或全部）。這情況通常出現在申訴專員確定債務人沒有資產或收入來源可產生足夠現金流量以償還沖銷的金額。

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

2 主要會計政策（續）

（e）應付款項

應付款項按公平價值初始確認。初始確認後，應付款項按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按發票額列帳。

（f）現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

（g）僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累積計算。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

（h）準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

財務報表附註（續）
（所有數額均以港元為單位）

申訴專員
截至2022年3月31日止年度之財務報表

2 主要會計政策（續）

(i) 收入確認

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在財務狀況表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入財務狀況表，並按照附註2(c)所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(j) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

- (i) 可控制或共同控制申訴專員；
- (ii) 對申訴專員有重大影響力；或
- (iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

- (i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。
- (ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。
- (iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。
- (iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

2 主要會計政策（續）

(j) 關聯人士（續）

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：（續）

- (v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。
- (vi) 該實體受附註2(j)(a)所述的人士所控制或共同控制。
- (vii) 附註2(j)(a)(i)所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。
- (viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用持有作自用的批租土地權益的租約期（54年）及建築物的可使用年期（40年），按照附註2(c)及2(i)(i)載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於2022年3月31日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2022	2021
一年內並包括在流動負債之內	\$ 1,814,220	\$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	53,457,778	55,271,998
	\$ 55,271,998	\$ 57,086,218

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

4 營運開支

	2022	2021
僱員福利開支（附註5）	\$ 118,118,700	\$ 118,435,343
物業、機器及設備折舊（附註7）	3,477,211	2,967,243
差餉及管理費	3,811,819	3,278,682
短期租賃相關開支	100,800	100,800
核數師酬金	98,000	95,000
處置物業、機器及設備之損失	379	419
其他開支	5,365,469	4,343,442
	\$ 130,972,378	\$ 129,220,929

5 僱員福利開支

	2022	2021
薪金及津貼	\$ 101,186,857	\$ 101,191,667
約滿酬金	10,684,893	10,638,607
退休保障費用－強積金計劃	2,909,312	2,780,775
未放取之年假	132,211	846,726
其他僱員福利開支	3,205,427	2,977,568
	\$ 118,118,700	\$ 118,435,343

6 主要管理層薪酬

	2022	2021
短期僱員福利	\$ 18,577,111	\$ 18,472,303
聘用期結束後福利	4,103,914	2,751,059
	\$ 22,681,025	\$ 21,223,362

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

7 物業、機器及設備

	持有作自用的租賃土地	權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：									
於2021年4月1日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,990,386	\$ 884,694	\$ 1,913,959	\$ 9,768,886	\$ 994,880	\$ 122,252,805
增添		-	-	128,850	68,644	112,059	800,542	-	1,110,095
處置		-	-	(200)	(64,802)	(51,021)	(828,895)	-	(944,918)
於2022年3月31日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 17,119,036	\$ 888,536	\$ 1,974,997	\$ 9,740,533	\$ 994,880	\$ 122,417,982
累計折舊：									
於2021年4月1日		\$ 26,611,344	\$ 8,002,438	\$ 15,316,653	\$ 768,953	\$ 1,591,344	\$ 6,363,343	\$ 745,446	\$ 59,399,521
年內支出		1,394,220	420,000	348,557	51,866	131,085	1,071,507	59,976	3,477,211
處置後撥回		-	-	(200)	(64,802)	(49,921)	(828,516)	-	(943,439)
於2022年3月31日		\$ 28,005,564	\$ 8,422,438	\$ 15,665,010	\$ 756,017	\$ 1,672,508	\$ 6,606,334	\$ 805,422	\$ 61,933,293
帳面淨值：									
於2022年3月31日		\$ 46,894,436	\$ 8,377,562	\$ 1,454,026	\$ 132,518	\$ 302,489	\$ 3,134,199	\$ 189,459	\$ 60,484,689

	持有作自用的租賃土地	權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：									
於2020年4月1日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,225,950	\$ 873,498	\$ 1,785,073	\$ 6,302,896	\$ 695,001	\$ 117,582,418
增添		-	-	764,436	39,849	173,080	3,607,221	299,879	4,884,465
處置		-	-	-	(28,653)	(44,194)	(141,231)	-	(214,078)
於2021年3月31日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,990,386	\$ 884,694	\$ 1,913,959	\$ 9,768,886	\$ 994,880	\$ 122,252,805
累計折舊：									
於2020年4月1日		\$ 25,217,124	\$ 7,582,438	\$ 14,910,402	\$ 759,226	\$ 1,515,623	\$ 6,092,767	\$ 567,583	\$ 56,645,163
年內支出		1,394,220	420,000	407,952	38,379	119,626	409,203	177,863	2,967,243
處置後撥回		-	-	(1,701)	(28,652)	(43,905)	(138,627)	-	(212,885)
於2021年3月31日		\$ 26,611,344	\$ 8,002,438	\$ 15,316,653	\$ 768,953	\$ 1,591,344	\$ 6,363,343	\$ 745,446	\$ 59,399,521
帳面淨值：									
於2021年3月31日		\$ 48,288,656	\$ 8,797,562	\$ 1,673,733	\$ 115,741	\$ 322,615	\$ 3,405,543	\$ 249,434	\$ 62,853,284

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

8 現金及現金等價物

	2022	2021
銀行現金	\$ 22,165,700	\$ 15,218,871
庫存現金	5,000	5,000
	\$ 22,170,700	\$ 15,223,871

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（2021年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

10 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

11 承擔

於2022年3月31日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2022	2021
於一年內繳付	\$ 8,400	\$ 8,400

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

12 累計資金管理

申訴專員在管理其累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

13 金融風險管理及金融工具的公平價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

（a）信貸風險

信貸風險指因交易對手不履行合約義務而對申訴專員造成財務損失的風險。申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為財務狀況表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

財務報表附註（續）
（所有數額均以港元為單位）

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

13 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在報告年度結束時之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

2022					
	未貼現合約現金外流				帳面金額
	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	
應付約滿酬金	\$ 8,966,957	\$ 3,524,234	\$ 2,178,873	\$ 14,670,064	\$ 14,670,064
其他應付款項及 應計費用	5,928,326	—	—	5,928,326	5,928,326
	\$ 14,895,283	\$ 3,524,234	\$ 2,178,873	\$ 20,598,390	\$ 20,598,390

2021					
	未貼現合約現金外流				帳面金額
	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	
應付約滿酬金	\$ 9,239,526	\$ 5,779,880	\$ 890,152	\$ 15,909,558	\$ 15,909,558
其他應付款項及 應計費用	5,872,803	—	—	5,872,803	5,872,803
	\$ 15,112,329	\$ 5,779,880	\$ 890,152	\$ 21,782,361	\$ 21,782,361

財務報表附註（續）

（所有數額均以港元為單位）

13 金融風險管理及金融工具的公平價值（續）

（c）利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（2021年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於2022年3月31日便會增加約222,000元（2021年：152,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與2021年相同。

（d）貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

（e）公平價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於2022年及2021年3月31日的公平價值並無重大差異。

14 重大關聯人士交易

涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註6披露。

財務報表附註（續）
（所有數額均以港元為單位）

申訴專員

截至2022年3月31日止年度之財務報表

15 截至2022年3月31日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及一項新準則（《香港財務報告準則》第17號：保險合約），但在截至2022年3月31日止年度尚未生效，亦沒有在本財務報表中採納，當中包括以下可能與申訴專員相關的修訂：

	於下列日期 或之後開始的 會計期間生效
《香港財務報告準則》第3號之修訂：提述概念框架	2022年1月1日
《香港會計準則》第16號之修訂：物業、機器及設備：未作擬定用途前所得款項	2022年1月1日
《香港財務報告準則》2018至2020年周期的年度改進	2022年1月1日
《香港會計準則》第1號之修訂：負債分類為流動或非流動	2023年1月1日
《香港會計準則》第1號及《香港財務報告準則》實務公告第2號之修訂：會計政策的披露	2023年1月1日
《香港會計準則》第8號之修訂：會計估計的定義	2023年1月1日

申訴專員現正評估該等修訂及新準則於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為採納該等修訂及新準則不大可能會對本財務報表構成重大影響。

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

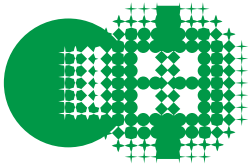
- ▶ 專業、公正及有效率地處理投訴
- ▶ 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- ▶ 清楚解釋本署的決定
- ▶ 保障投訴人的私隱
- ▶ 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可以書面向本署提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- ▶ 清楚說明投訴事項
- ▶ 適時提供真確的資料（包括事件經過、可供核實其身份及確定聯絡方法的所需資料等）
- ▶ 配合查訊工作
- ▶ 以合理的態度提出投訴
- ▶ 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。



香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk



本年報採用環保紙張印製