

香港申訴專員

正面看投訴 共建好制度

2021/22 年報撮要

香港申訴專員 2021/22年報撮要

投訴及查詢

在本年度，本署接到4,934宗投訴個案。撇除140宗同類主題投訴後，接到的一般投訴共4,794宗，較去年略有增加。至於接到的查詢則有8,851宗。

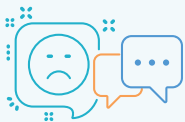
連同由上年度轉入的投訴，我們於本年度完成處理共5,032宗投訴個案。在已完成處理的投訴當中，有2,739宗是已跟進並終結，其餘2,293宗經評審後終結。

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%）與2019冠狀病毒病疫情有關，跟2020/21年度的數字相若（220宗或7.8%），投訴主要涉及補貼的審批、檢疫安排和文件、公共服務暫停等問題。其餘的個案（2,293宗）經評審後終結，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%）。

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



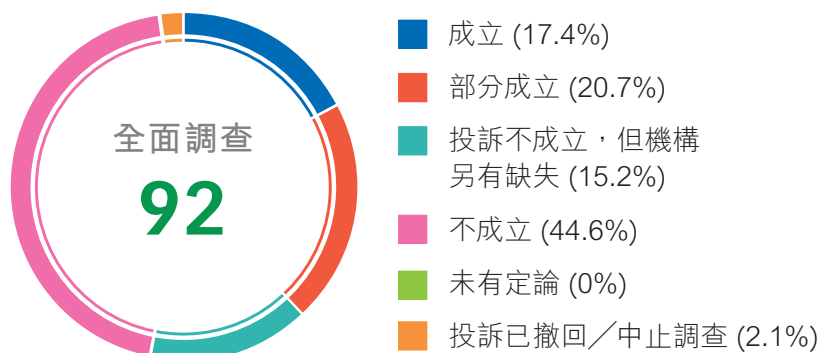
一般投訴
4,897宗



同類主題投訴
135宗

調查及查訊結果

年度內，本署對92宗投訴個案進行全面調查，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」，反映所涉機構有行政失當。在2,432宗以查訊方式終結的個案中，本署發現399宗（佔16.4%）有不足之處。



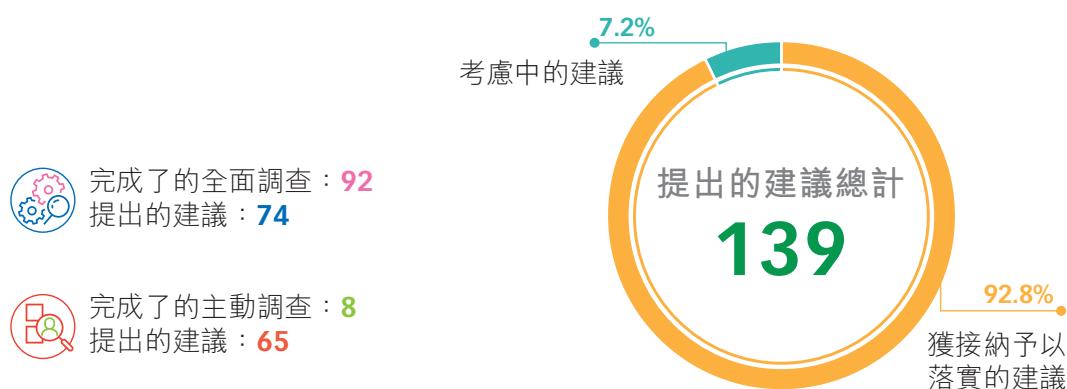
主動調查

本署在年度內完成了八項主動調查：

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

建議

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下：



履行服務承諾

雖然疫情持續，而本署亦需實施特別工作安排，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%

調解

在過去一年，因應2019冠狀病毒病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，並且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。本年度以調解方式終結的投訴個案平均需時約13.4天，而在十天內及在一個月內終結的個案分別有逾54%及逾92%。



調解個案

217 宗

涉及公開資料的投訴

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（佔32%）有不足之處。

	接到的投訴	已終結的個案*
《守則》涵蓋的機構	74	80
《守則》涵蓋範圍以外的機構	13	13

* 包括由上年度轉入的個案

重新評審及覆檢個案

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

香港申訴專員 2021/22年報撮要

傳遞本署的資訊

本署在疫情下調整了宣傳策略及與市民大眾溝通的方式。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。



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。我們亦宣布展開八項主動調查，並邀請市民大眾提供意見。

我們亦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。

申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2021年11月4日舉行。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。

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。



在挑戰中邁步向前

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。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。本署人員亦獲安排參加由海外申訴專員機構舉辦的網上會議及研討會，從中認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法和當前趨勢。

本署繼續推行「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。

	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」。



採用環保紙張印製