

年 报 撮 要
2023/24



香 港 有 明 镜



申诉专员公署

中国香港



中国香港申诉专员公署 2023/24年报撮要

投诉及查询

本年度（2023/24）是自2019冠状病毒病疫情后，公共服务恢复正常的首个完整年度。申诉专员公署共收到4,351宗投诉，是较低的水平。与疫情有关的投诉按年由766宗锐减至33宗。

连同由上年度转入的个案，公署在本年度已完成处理共4,397宗投诉，当中有2,053宗经全面跟进后结案，其余2,344宗则由于投诉缺乏充分理据或超出公署职权范围，经评审后结案。我们亦接到8,599宗查询。



接到的投诉

4,351

- 一般投诉
- 同类主题投诉

4,205

146



已完成的投诉

4,397

- 一般投诉
- 同类主题投诉

4,246

151



接到的查询

8,599

调查及查讯结果

年度内，公署经全面调查后结案的投诉个案共有95宗，当中有52宗（占54.7%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在1,771宗以查讯方式结案的个案中，有335宗（占18.9%）发现涉事机构有不足之处。



- 43.2% 不成立
- 27.4% 部分成立
- 14.7% 投诉不成立，但机构另有缺失
- 12.6% 成立
- 2.1% 投诉已撤回或中止调查

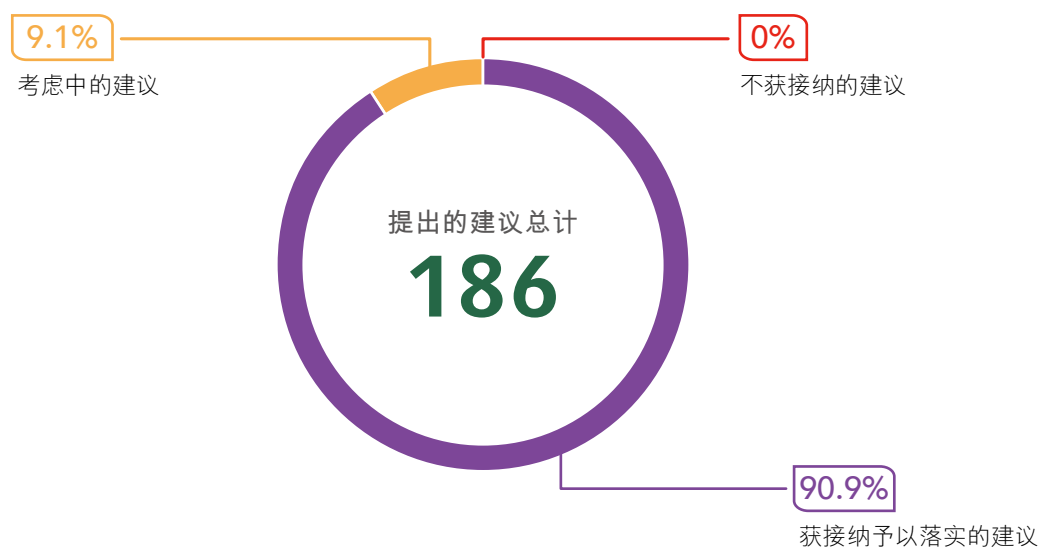
主动调查行动

公署在年度内完成了十项主动调查行动：

DI/456	有关路旁残疾人士专用泊车位的措施及使用情况
DI/457	长者社区照顾服务券试验计划
DI/458	教育局对智障儿童学校宿舍部的监管
DI/459	政府对新界豁免管制屋宇欠妥排污设施的执管
DI/461	1823处理投诉及查询的成效
DI/462	有关房屋署「长者住屋」及「改建一人单位」的安排
DI/463	有关政府土地上树木投诉的处理
DI/465	康乐及文化事务署辖下户外游乐和康体设施的保养与维修
DI/466	食物环境卫生署对持牌泳池的监管
DI/467	食物环境卫生署对以售卖机出售热存／冷存食物及非预先包装饮品的规管

建议

公署在年度内已完成的调查及提出的建议数目如下：



完成了的全面调查：**95** 完成了的主动调查行动：**10**

提出的建议：**80** + 提出的建议：**106** = **186**



履行服务承诺

公署在处理查询、投诉、重新评审和覆检方面的11项服务指标均已完全达到，其中十项更超标。

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%	100% (超标)
超出公署职权范围，经初步评审后结案的投诉个案	10个工作日内	90%	99.7% (超标)
	15个工作日内	99%	100% (超标)
完成投诉个案	3个月内	80%	86.5% (超标)
	6个月内	99%	99.1% (达标)

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作日内	95%	100% (超标)
	10个工作日内	99%	100% (超标)

重新评审和覆检投诉	服务标准	承诺指标	达标率
完成重新评审个案	1个月内	95%	100% (超标)
	2个月内	99%	100% (超标)
完成覆检投诉个案	3个月内	70%	78.8% (超标)
	6个月内	90%	97.1% (超标)



调解

公署本年度的调解工作再次取得令人鼓舞的成绩，成功调解了共187宗投诉。调解有助迅速及令各方满意地解决投诉。在2023/24年度，以调解方式结案的投诉个案平均仅需时13.5天。逾92%交回问卷的投诉人及参与机构表示满意公署的调解服务，逾94%表示满意公署调解员的表现。



187

经调解后结案

涉及公开资料的投诉

政府的统计数字显示，被拒的索取资料要求维持在较低水平。事实上，要求被拒而向公署投诉的个案仅占少数。我们在本年度接到涉及公开资料的投诉个案只有79宗。在已结案的72宗涉及公开资料的个案中，只有23宗（占32%）发现有不足之处。

	接到的投诉	已结案的个案*
《守则》涵盖的机构	64	66
《守则》涵盖范围以外的机构	15	6

* 包括由上年度转入的个案

重新评审及覆检个案

公署本年度重新评审了257宗个案，其后就当中150宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了102宗个案，除一宗外全部个案皆维持原来的决定。



中国香港申诉专员公署 2023/24年报撮要

传递公署的资讯

本年度，公署积极进行宣传推广，透过会议、访问、讲座等活动接触持份者，并与内地和世界各地的相关机构保持紧密联系。

在2023/24年度，我们举办了四次新闻发布会及发出两份新闻公报，公布共十项主动调查行动的结果。我们亦宣布展开五项主动调查行动，并邀请公众提供意见。

公署于2023年10月展开以「香港需要明镜」为主题的新一轮宣传活动，包括户外广告和社交媒体。该主题意指公署多年来犹如明镜般处理申诉，不偏不倚地查找事实真相并作客观公正的评论，继而提出明确可行的改善建议，藉此提高公共行政的质素。

我们为不同政府部门及公营机构举办了合共13次交流会，讲解公署的使命和工作，并分享公署处理投诉的经验。我们致力推动正面的意见表达文化，让大众尤其是年轻一代明白良好公共行政的重要性及加深对公署的认识，年度内举办的16场学校讲座总计有逾2,500名同学和教师出席。

公署在去年第四季举办了名为「新『申』一代建构美好香港」的广告设计比赛，教导青少年重视良好公共行政。我们收到来自26间学校超过300份的参赛作品。

2024年3月，公署在教育局举办的领袖论坛与超过90名新任校长分享公署对行政管理要素及领袖必备条件的看法。

去年的申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2023年11月15日举行。年度大奖的得主是入境事务处，另外两个获奖部门为效率促进办公室和医院管理局，政务司司长办公室则获颁调解奖。此外，62名公职人员获颁个人奖项，表扬他们在服务市民方面的卓越表现。

2023年9月，公署人员出席亚洲申诉专员协会于俄罗斯鞑靼斯坦喀山举行的常务理事会会议及会员会议。香港申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长。

我们参与了国际申诉专员协会澳大利亚暨太平洋区于2023年10月31日及11月1日在墨尔本举行的第35届会员会议和研讨会。

2023年11月，公署获邀出席在印尼日惹举行的第二届东南亚申诉专员论坛暨会议，分享工作经验。同月，公署接待国家监察委员会访港代表团，会面期间与代表团交流近年的工作成果，简介参与地区和国际活动的经验。

迎向更稳健未来

公署致力提升职员的专业能力及推广学习文化，年度内安排的多元化培训项目例如协助新入职调查主任尽快适应和融入工作的入职指导计划、调解和投诉处理工作坊、网络和电邮及讯息安全工作坊等。

个人资料私隐专员公署应邀为公署人员讲解如何在工作中保障个人私隐。

公署派员参与于北京大学举办的「国情研习班」，深入认识国家的政策和发展，另一组人员则前往深圳参加「国情研习交流计划」。此外，公署恒常安排职员出席特区政府举办的相关研讨会，也会定期举行内部简介会，加深职员了解维护国家安全的重要性及责任。为确保公署人员与时俱进，认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法及当前趋势，我们举行了有关「申诉专员自我评核工具」的工作坊，亦派员出席由海外申诉专员机构筹办的网上或实体会议，扩阔视野。

公署关注职员的身心健康，继续推行「雇员身心安康计划」，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。

个案数字

	报告年度 ¹				
	23/24	22/23	21/22	20/21	19/20
查询	8,599	9,279	8,851	7,505	8,581
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	4,979	5,951	5,626	30,713	20,737
– 接到的投诉	4,351[146]	5,357[233]	4,934[140]	29,814[25,155]	19,767[15,034]
– 由上年度转入	628	594	692	899	970
(b) 已完成的投诉个案	4,397[151]	5,323[254]	5,032[135]	30,021[25,155]	19,838[15,040]
已跟进并结案	2,053[8]	2,558[138]	2,739[102]	2,826[249]	2,807[326]
– 经查讯后结案 ²	1,771	2,112[119]	2,432[102]	2,480[246]	2,418[217]
– 经全面调查后结案 ³	95[7]	141[16]	92	167[3]	240[109]
– 经调解后结案 ⁴	187[1]	305[3]	215	179	149
经评审并结案	2,344[143]	2,765[116]	2,293[33]	27,195[24,906]	17,031[14,714]
– 缺乏充分理据跟进 ⁵	1,470[110]	1,787[85]	1,171[6]	1,295[203]	8,676[7,496]
– 受条例所限不得调查 ⁶	874[33]	978[31]	1,122[27]	25,900[24,703]	8,355[7,218]
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b)/(a)	88.3%	89.5%	89.4%	97.7%	95.7%
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	582	628	594	692	899
已完成的主动调查行动数目	10	9	8	9	10

注释：

- 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
 - 2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
 - 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。
 - 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。
 - 5. 根据《申诉专员条例》第10(2)条而不予跟进并已结案的个案。
 - 6. 根据《申诉专员条例》第8条超出公署职权范围，或受第10(1)条所限不得调查。
- [] 表示属于同类主题投诉个案的数目。