

財務委員會
審核二〇〇七至〇八年度開支預算
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員
第 7 節會議

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	0808	譚香文	114	申訴處理

管制人員的答覆

總目： 114 申訴專員公署

分目： 000 運作開支

綱領： 申訴處理

管制人員： 申訴專員

局長： --

問題： 2007-08 年度預算支出為 8,160 萬元，在 2005-06 年度接到查詢數目為 14 633 宗，但經全面調查的投訴而成立個案則只有 13 宗，有否評估其成本效益？若有，請提供評估結果。

提問人： 譚香文議員

答覆： 這條問題顯示出提問者對申訴專員制度的運作全然不了解。問題指：(a) 二零零五至零六年度接到的「查詢」為 14 633 宗，而調查後「成立」的個案則只有 13 宗；以及(b)暗示申訴專員制度的成效（即問題所稱的「成本效益」）應以調查後「成立」的個案數目多寡來衡量。

二零零五至零六年度的工作量

問題中所列舉的數字全無關連。下列數字為本署二零零五至零六年度的實際工作量：

(a) 查詢	14 633
(b) 投訴	4 985
(包括 4 266 宗新個案及 719 宗 由 2004-05 年度轉入的投訴)	
(c) 已終結的投訴個案總數	4 309
• 以下列方法終結 –	
作出澄清／提供協助	1 573
按照機構內部投訴處理計劃予以轉介	185
調解	12
全面調查	55
• 基於下列原因不予調查 –	
不屬本署職權範圍	762
受條文所限不得調查	351
投訴已撤回／中止調查／不予繼續處理	1 371

本署一旦決定就某宗投訴立案，調查工作隨即展開。處理方法主要視乎個案性質和複雜程度，以及事涉各方是否願意與對方接觸而定。假如投訴不能以初步查訊方法解決，或顯示涉及重大行政失當，則本署會進行全面調查。無論用哪種方法處理，我們的最終目的是要找出事實真相，協助所涉機構確定行政上不足之處，並在有需要時提出改善建議，予以糾正。

一般而言，全面調查涉及性質較嚴重的行政失當。《申訴專員條例》訂有若干法定程序規管這類調查，以及基於公眾利益可決定公布調查結果。對於本署根據該條例第 12 條宣布進行的全面調查，我們會以「成立」、「部分成立」及「不成立」等作為調查的結論。另外，根據條例第 12 條以外的方法進行的查訊及調查，我們亦會查明失當之處和提出建議，但不會就結果作正式分類。

二零零五至零六年度，本署處理了共 4 309 宗個案，當中有 55 宗須根據條例第 12 條宣布進行全面調查；結果有 13 宗成立，14 宗部分成立，26 宗不成立，而兩宗則是由投訴人撤回。

即使沒有接到投訴，本署亦會就市民廣泛關注的問題主動展開直接調查。二零零五至零六年度，本署完成了四項直接調查，並在結論中提出一系列改善公共行政的建議。

總括而言，本署在該年度於完成全面調查及直接調查後提出共 110 項建議，而於初步查訊終結後則有 218 項提議。大部分建議已獲有關部門接納並落實。

申訴專員制度的目的

調查投訴時，申訴專員會研究是否有證據顯示行政失當，如有的話，便會在結論中指出應否採取補救措施及／或提出建議，防止同類事件再發生。本署的使命是：「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。」

以投訴成立的數目多寡來衡量申訴專員制度的成效或成本效益，意味着申訴處理機構必然會偏向於決定投訴成立。這種設想有違申訴專員制度的基本原則。作為獨立的機構，本署必須無私無畏地調查投訴，並就調查結果擬備報告，以及在有需要時提出建議。

簽署：	_____
姓名：	_____ 戴婉瑩 _____
職銜：	_____ 申訴專員 _____
日期：	_____ 14.3.2007 _____