

參考便覽

二零零六年十二月十一日
立法會議員與申訴專員舉行的會議

(A) 申訴專員公署的工作

(i) 二零零五／零六年度

在二零零五／零六年度內，本署接到共 14,633 宗查詢及 4,266 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 71.8% 在三個月內完成，26.2% 在三至六個月內完成，而有 2% 要超過六個月才完成。

本署在過去五個年度接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

	報告年度				
	01/02 (10½個月)	02/03	03/04	04/05	05/06
(A) 接到的查詢	12,900	14,298	12,552	11,742	14,633
(B) 接到的投訴	3,736	4,382	4,661	4,654	4,266
(C) 由上年度轉入的投訴	814	760	772	1,088	719
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	4,550	5,142	5,433	5,742	4,985
(E) 已處理並終結的投訴	3,790	4,370	4,345	5,023	4,309
初步查訊後終結的投訴	1,567	2,172	1,834	1,873	1,758
全面調查後終結的投訴	331	124	284	125	55
調解後終結的投訴	19	6	7	6	12
評審後決定無須調查的投訴	1,563	1,729	1,892	1,948	1,113
不予跟進的投訴	-	-	-	-	1,371
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	83%	85%	80%	88%	86%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	760	772	1,088	719	676
(H) 已完成的直接調查數目	4	6	5	5	4
(I) 已擬備的直查審研報告數目	0	1	5	6	6

本署已完成四項關於下列事宜的直接調查：

1. 政府當局管理街市檔位競投的情況
2. 房屋署監督物業管理服務公司的情况
3. 法律援助署監察外判個案的情況
4. 政府實施的醫療收費減免機制

除直接調查外，本署亦完成了六項直查審研工作：

1. 平等機會委員會處理利益衝突的機制
2. 政府當局徵收地稅的安排
3. 政府當局統整成本高及使用率低的小學的情況
4. 香港考試及評核局如何處理 2005 年香港中學會考的答卷
5. 公眾泳池的規劃標準
6. 防止濫用破產欠薪保障基金的措施

在年度內，本署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 110 項建議，其中有 56 項是因應個別投訴而提出的，而 54 項則是於直接調查後提出。本署超過 94.5% 的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

(ii) 二零零六／零七年度首七個月（四月至十月）

二零零六年四月至十月期間，本署接到共 9,823 宗查詢及 3,124 宗投訴。假如這個趨勢持續，本署估計在本年度會分別接到約 16,800 查詢和約 5,300 宗投訴。

在這段期間，本署已完成兩項直接調查，另外有兩項正在進行，詳情如下：

1. 政府當局執行「半山區發展限制」的情況（*已完成*）
2. 社會福利署審批傷殘津貼申請的制度（*已完成*）
3. 政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務（*正在進行*）
4. 食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況（*正在進行*）

此外，本署已完成一項直查審研工作，另有四項則仍在進行，詳情如下：

1. 當局管理路旁非商業性宣傳物品的情況(已完成)
2. 「年長者住屋計劃」下租戶的義務(正在進行)
3. 康樂及文化事務署對受資助機構運作情況的監管(正在進行)
4. 渠務署發出上環區水浸警告的安排(正在進行)
5. 「樓宇安全貸款計劃」的執行情況(正在進行)

申訴專員公署

2006年12月