

參考便覽

二零零九年十二月八日

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) 二零零八／零九年度

在二零零八／零九年度內，本署接到共 14,005 宗查詢及 5,386 宗投訴，並終結了 5,701 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 72.5%在三個月內完成，26%在三至六個月內完成，而 1.5%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				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查詢	11,742	14,633	15,626	12,169	14,005
(B) 接到的投訴	4,654	4,266	5,606	4,987	5,386[853]
(C) 由上年度轉入的投訴	1,088	719	676	942	1,285
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,742	4,985	6,282	5,929	6,671
(E) 已處理並終結的投訴	5,023	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]
初步查訊後終結的投訴	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437[224]
全面調查後終結的投訴	125	55	71	38	247[187]
調解後終結的投訴	6	12	2(6*)	1(3*)	0(0*)
評審後決定無須調查的投訴	1,948	1,113	2,385	1,246	1,108[100]
不予跟進的投訴	-	1,371	1,239	1,421	1,909[714]
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	88%	86%	85%	78.3%	85.5%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	719	676	942	1,285	970
(H) 已完成的主動調查數目	5	4	4	4	6
(I) 已擬備的主動調查審研報告數目	6	6	5	2	4

* 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。

[] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09 年度前並無劃分此類數據）。

本署已完成六項關於下列事宜的主動調查：

1. 綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2. 政府當局對路旁宣傳橫額的規管
3. 防止綜援計劃特別津貼遭濫用的機制
4. 政府當局的街道管理措施
5. 政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
6. 二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」

除主動調查外，本署亦完成了下列四項主動調查審研工作：

1. 有關《非應邀電子訊息條例》的舉報程序
2. 針對持牌食肆違例擴展營業範圍的執法行動
3. 駕駛考試路線的安排
4. 個人資料私隱專員通知投訴人拒絕進行調查的安排

在年度內，本署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 153 項建議，其中有 85 項是因應個別投訴而提出的，而 68 項則是於進行主動調查後提出。差不多所有建議均獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

(ii) 二零零九／一零年度首七個月（四月至十月）

二零零九年四月至十月期間，本署接到共 8,304 宗查詢及 2,774 宗投訴。

在這段期間，本署已完成五項主動調查，另有五項正在進行：

已完成

1. 公開考試試卷的編製
2. 處理轉移及保留車輛登記號碼申請的機制
3. 房屋署如何處理涉及索償的投訴
4. 升降機安全的規管制度
5. 社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴

仍在進行

1. 政府推行《公開資料守則》的成效
2. 違例駕駛記分制度的執行情序
3. 當局如何核實使用政府資助的公立醫院及醫療服務的資格
4. 政府當局對商業處所的消防安全檢查、監察及執法程序
5. 醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理

此外，本署已完成以下兩項主動調查審研工作：

1. 醫院管理局轄下醫院如何為附近的病人提供急救服務
2. 社區投資共享基金的管理

(B) 《申訴專員條例》附表 1 增加四個公營機構

二零零六年十一月及二零零七年十一月，本署先後向政府當局提交申訴專員職權範圍檢討的第一及第二部分。政府當局回應檢討第一部分中關於擴大申訴專員職權範圍以增加八個公營機構的建議，決定把其中四個納入《申訴專員條例》附表 1：

- (i) 醫療輔助隊
- (ii) 民眾安全服務隊
- (iii) 消費者委員會
- (iv) 地產代理監管局

政府當局在立法會相關的事務委員會上作簡介後，已於二零零九年十一月十一日把建議提交立法會，以修訂附表 1。

在立法會通過上述法例修訂後，本署預計這些新增的公營機構會帶來頗多的工作量，因為這些機構與市民息息相關，尤其是消費者委員會及地產代理監管局。本署會密切監察情況的發展，評估是否需要獲得額外的資源，以維持我們的服務水平。

(C) 有關申訴專員權力的宣傳工作

二零零九年十一月，本署展開公眾教育活動，增進市民對申訴專員職能的認識，活動詳情如下：

(i) 二零零九年十一月九日至二十六日，在電視及巴士上播放五輯 15 秒的資訊短片；並於二零零九年十月三十日至十一月十九日，在巴士椅背張貼宣傳貼紙，加強宣傳；

(ii) 自二零零九年十一月中開始，連續八個星期在一份免費報章《**頭條日報**》刊登共八篇文章。

申訴專員公署

二零零九年十一月