

## 參考便覽

二零零一年十二月五日  
立法會議員與申訴專員舉行會議

### 申訴專員簡述申訴專員公署的工作

#### 工作量

在二零零零至二零零一報告年度內，本署接到 11,821 宗查詢和 3,709 宗投訴。在年內終結的投訴個案共有 3,476 宗，其中 50.6%是在接到投訴後三個月內終結，44%則是在三至六個月內終結。年內，本署未能達到服務承諾所定的目標，即 60%的個案在三個月內終結，以及 40%的個案在三至六個月內終結。這是由於投訴個案越來越複雜，需要較長時間調查所致。此外，因投訴個案有新發展、投訴人要求對申訴專員所作的結論進行覆檢或質疑申訴專員的調查結果而須重新審研的個案數目，亦有所增加。

2. 在本報告年度上半年(即二零零一年五月中至十一月中)，本署已接到 6,613 宗查詢和 2,041 宗投訴。此外，本署在同一段期間亦重新審研了 103 宗個案。

#### 調查工作

3. 在二零零零至二零零一報告年度內，經正式調查的投訴共有 161 宗，其中 69 宗(42.9%)是成立或部分成立。此外，本署亦完成了五項直接調查。

4. 本署就這些調查提出了 190 項建議，其中 59 項是就直接調查的事項提出的。政府當局於二零零一年十一月二十八日提交《政府覆文》，向各位議員匯報有關部門和機構對上述建議的回應。在申訴專員提出的建議中，有 95%以上已獲政府當局接納或已付諸實行。

5. 自二零零一年五月以來，本署完成了一項直接調查，另外有六項直接調查則仍在進行。現將這些直接調查列出如下：

	調查事項	公布日期	完成日期
(1)	有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序的直接調查	29.2.2000	29.6.2001
(2)	有關房屋委員會及房屋署管理建造工程事宜的直接調查	31.5.2000	正在調查中
(3)	有關當局為香港中學會考及高級程度會考所作的行政安排的直接調查	18.5.2001	同上
(4)	有關反吸煙執法機制的直接調查	29.6.2001	同上
(5)	有關中學學位分配辦法及紓緩機制的直接調查	2.8.2001	同上
(6)	有關醫院管理局處理病人失蹤個案的程序的直接調查	28.9.2001	同上
(7)	有關香港康體發展局資助體育項目及活動的撥款安排的直接調查	28.9.2001	同上

#### 公眾教育及宣傳活動

6. 本署繼續藉着定期舉辦宣傳推廣活動，例如記者招待會、外展講座、訪問及研討會，向市民推廣申訴專員制度的概念。此外，本署亦於本報告年度內展開以下多項嶄新的特別宣傳推廣活動：

- (a) 為不同的團體和組別人士，例如賢毅社、區議員助理和立法會議員助理，以及前線的社會工作者舉辦研討會，向他們介紹和講述本署的工作；

(b) 在本港各電視台、電台和公共巴士播放宣傳短片，以及  
在地下鐵路各車站張貼宣傳海報；以及

(c) 在全港多個地鐵站、商場和政府合署舉行巡迴展覽。

7. 在《電子交易條例》於二零零零年一月實施之後，本署已開始接受以電子郵件提出的投訴。在二零零零至二零零一報告年度內，本署透過電子郵件接到的投訴共有 201 宗。在本報告年度上半年，本署透過電子郵件接到的投訴有 196 宗。

8. 本署在二零零一年三月開始接受電話投訴。在上一個報告年度內，本署接到的電話投訴共有 326 宗。其中的 218 宗個案，本署已在投訴人簽署證實投訴記錄無誤後，採取行動予以處理。在本報告年度上半年，本署接到的電話投訴共有 551 宗，並已就其中 333 宗個案採取了跟進行動。

申訴專員公署

2001 年 11 月