

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 (10 1/2 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況
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