

財務委員會
審核 2012 至 13 年度開支預算
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員
第 8 節會議

| 答覆編號 | 問題編號 | 委員姓名 | 總目 | 綱領 |
|------------------------|------|------|-----|------|
| OMB001 | 1619 | 黃定光 | 114 | 申訴處理 |
| OMB002 | 1862 | 吳靄儀 | 114 | 申訴處理 |
| OMB003 | 1863 | 吳靄儀 | 114 | 申訴處理 |
| OMB004 | 3481 | 陳淑莊 | 114 | 申訴處理 |
| OMB005 | 3482 | 陳淑莊 | 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：

在服務指標方面，在 2010-11 年度全面調查後不成立的投訴個案共有 106 宗，比 2009-10 年度多一倍。請問這些個案主要涉及什麼方面？不成立的原因是什麼？

提問人： 黃定光議員

答覆：

在 2009-10 年度，公署經全面調查後終結的投訴共 126 宗，當中投訴不成立的個案共有 51 宗，佔整體個案約 40.5%。

在 2010-11 年度，公署經全面調查後終結的投訴個案共 155 宗，當中投訴不成立的個案共 106 宗，佔整體個案約 68.4%。在這 106 宗個案中，76 宗涉及同類主題的個案（同類主題投訴是指市民就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出的投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定）。若撇除同類主題的個案，2010-11 年度經全面調查後終結的個案實為 79 宗，而不成立的個案只有 30 宗，佔整體個案約 38%，所佔百分比與 2009-10 年度相若。

一般而言，調查後發現投訴不成立的原因均為沒有足夠理據顯示有行政失當之處。

簽署：

姓名：

黎年

職銜：

申訴專員

日期：

2.3.2012

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

OMB002

問題編號

1862

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：

申訴專員公署過去 5 年，每年有多少個案是由公署主動展開調查？多少個案是接到投訴之後才開始調查工作？

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

除了處理接獲的投訴外，申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。

在過去 5 年，公署已處理的投訴數目及已完成的主動調查數目表列如下：

| | 報告年度* | | | | |
|---|-------|-------|------------------|----------------|----------------|
| | 06-07 | 07-08 | 08-09 | 09-10 | 10-11 |
| 已處理的投訴數目 (即公署接獲投訴 後展開審研工作的 個案數目) | 5 340 | 4 644 | 5 701 [1 225] | 4 775 [402] | 5 437 [611] |
| 已完成的主動調查 數目 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 |

* 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

[] 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)。

簽署：

姓名：

職銜：

日期：

黎年

申訴專員

2.3.2012

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：

申訴專員公署過去 5 年，每年有多少個案是採用調解方法處理？佔所有個案多少個百分比？成功率多少？

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

《申訴專員條例》賦權本署在不涉及或只涉及輕微的行政失當的個案中，可以透過調解方式處理投訴。

在過去 5 年，公署曾以調解方式處理的投訴數目及百分比表列如下：

| | | 報告年度* | | | | |
|-----|---------------------------------|-------|-------|------------------|----------------|----------------|
| | | 06-07 | 07-08 | 08-09 | 09-10 | 10-11 |
| (a) | 已處理的投訴數目 | 5 340 | 4 644 | 5 701 [1 225] | 4 775 [402] | 5 437 [611] |
| (b) | 曾以調解方式處理的投訴數目 | 8 | 4 | 0 | 4 | 7 |
| (c) | 成功以調解方式處理的投訴數目 | 2 | 1 | -- | 3 | 7 |
| (d) | 曾以調解方式處理的投訴的百分比 = (b) / (a) | 0.15% | 0.09% | -- | 0.08% | 0.13% |
| (e) | 成功以調解方式處理的投訴的百分比 = (c) / (b) | 25% | 25% | -- | 75% | 100% |

* 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

[] 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）。

在本年度首 11 個月，本署已嘗試以調解方式處理 11 宗投訴，而其中 5 宗為成功個案。本署會繼續積極地採用這種另類排解糾紛的方式處理投訴。

| | |
|-----|----------------------|
| 簽署： | _____ |
| 姓名： | _____ 黎年 _____ |
| 職銜： | _____ 申訴專員 _____ |
| 日期： | _____ 2.3.2012 _____ |

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

OMB004

問題編號

3481

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：

在 2012-13 年度，申訴專公署會否考慮增撥資源，就更多涉及廣泛公眾利益的政府行政失當行為進行主動調查並發表報告？若會，有關的詳情是甚麼？若不會，原因是甚麼？

提問人： 陳淑莊議員

答覆：

申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使申訴專員能夠從較宏觀的角度審研問題。公署一向按實際需要調撥資源處理投訴個案及就社會上廣受市民關注的事件展開主動調查。

在決定是否對某機構或議題展開主動調查之前，公署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。

在過去 5 年，公署已完成的主動調查及主動調查審研工作表列如下：

| | 報告年度* | | | | | |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| | 06-07 | 07-08 | 08-09 | 09-10 | 10-11 | 11-12 (首11個月) |
| 已完成的主動調查數目 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 | 3 (5) |
| 已完成的主動調查審研數目 | 5 | 2 | 4 | 8 | 10 | 22 (33) |

* 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

() 表示正在進行的個案的數目。

在本年度首 11 個月，公署已完成 25 宗主動調查或主動調查審研，而正在進行的個案共有 38 宗，數目較過往 5 年有所增加。

公署沒有計劃在 2012-13 年度增撥資源進行主動調查。

| | |
|-----|----------------------|
| 簽署： | _____ |
| 姓名： | _____ 黎年 _____ |
| 職銜： | _____ 申訴專員 _____ |
| 日期： | _____ 2.3.2012 _____ |

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：

鑒於不少市民未必完全理解申訴專員公署的職權範圍，申訴專員公署會否考慮在 2012-13 年度撥出資源進行公眾教育項目，向市民說明在哪些情況下申訴專員才可以處理市民的申訴個案？若會，有關的詳情是甚麼？若不會，原因是甚麼？

提問人： 陳淑莊議員

答覆：

向市民介紹及推廣申訴專員公署的職能一直都是公署的工作之一。

在 2012-13 年度，公署會繼續調撥資源進行推廣工作，讓市民正確了解公署的角色及職能。除了在各大媒體播放或刊登廣告、派發宣傳刊物、舉辦外展講座及記者招待會之外，公署將使用其他途徑，積極加強公眾教育，包括在各區舉行巡迴展覽及加強現有網頁的資訊。此外，我們正與電視台商討製作節目，以簡單易明的方式向普羅大眾介紹本署的職能。

簽署：

姓名：

黎年

職銜：

申訴專員

日期：

2.3.2012