

## 參考便覽

### 立法會議員與申訴專員舉行的會議 二〇一一年十二月十三日

#### 申訴專員公署的工作

##### (一) 二〇一〇 / 一一年度

在二〇一〇／一一年度內，公署接到共 12,227 宗查詢及 5,339 宗投訴，並終結了 5,437 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 80.1% 在三個月內完成，19.3% 在三至六個月內完成，而 0.6% 要超過六個月才完成。

2. 公署在過去三個年度及二〇一一／一二年度首八個月（即四月至十一月）接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

		報告年度 <sup>1</sup>			
		08/09	09/10	10/11	11/12 (4 月至 11 月)
I	<b>查詢</b>	14,005	13,789	12,227	8,970
II	<b>投訴</b>				
	<b>(a) 須處理的投訴</b>	6,671	5,869	6,467	4,686
	- 接到的投訴	5,386[853]	4,803[393]	5,339[627]	3,628[100]
	- 由上年度轉入 <sup>2</sup>	1,285	1,066	1,128	1,058
	<b>(b) 已處理的投訴</b>	5,701[1,225]	4,775[402]	5,437[611]	3,460[51]
	<b>無法跟進處理<sup>3</sup></b>	3,017[814]	2,560[100]	2,381[11]	1,722[41]
	<b>已跟進並終結</b>	2,684[411]	2,215[302]	3,056[600]	1,738[10]
	- 查訊後終結 <sup>4</sup>	2,437[224]	2,086[302]	2,894[524]	1,672[3]
	- 全面調查後終結 <sup>5</sup>	247[187]	126	155[76]	64[7]
	- 調解後終結 <sup>6</sup>	0	3	7	2
	<b>(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)</b>	85.5%	81.4%	84.1%	73.8%
	<b>(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)</b>	970	1,094	1,030	1,266
III	<b>已完成的主動調查數目</b>	6	7	6	2
IV	<b>已完成的主動調查審研工作數目</b>	4	8	10	14

註1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註2. 在 2009/10、2010/11 及 2011/12 年度，分別包括 96、34 及 24 宗重新查訊的個案。

註3. 不在公署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或公署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止或不予繼續處理。

註4. 根據條例第 11A 條跟進一般性質的個案。

註5. 根據條例第 12 條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註6. 根據條例第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[ ] 表示同類主題投訴個案的數目。

3. 大部分投訴人都以書面方式提出投訴，而其中電郵仍然是最多人採用的途徑。詳情請見下列圖表：

投訴方式	08/09		09/10		10/11		11/12 (4月至11月)	
	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%
<b>親臨公署</b>	<b>370</b>	6.9%	<b>413</b>	8.6%	<b>634</b>	11.9%	<b>415</b>	11.4%
<b>書面：</b>	<b>4,641</b>	86.1%	<b>3,859</b>	80.3%	<b>4,146</b>	77.6%	<b>2,802</b>	77.2%
- 投訴表格	1,300	24.1%	863	18.0%	544	10.2%	379	10.4%
- 信件（郵寄）	936	17.4%	870	18.1%	882	16.5%	656	18.1%
- 傳真	890	16.5%	764	15.9%	766	14.3%	482	13.3%
- 網上投訴表格	156	2.9%	154	3.2%	170	3.2%	127	3.5%
- 電郵	1,359	25.2%	1,208	25.2%	1,784	33.4%	1,158	31.9%
<b>電話</b>	<b>375</b>	7.0%	<b>531</b>	11.1%	<b>559</b>	10.5%	<b>411</b>	11.3%
<b>總計</b>	<b>5,386</b>		<b>4,803</b>		<b>5,339</b>		<b>3,628</b>	

儘管如此，親臨公署投訴的個案數目也愈來愈多。上年度有 634 宗（佔 11.9%）投訴是由投訴人親臨公署提出的，而在二〇〇九／一〇年度則有 413 宗（佔 8.6%）。

4. 公署已完成六項關於下列事宜的主動調查：

- (1) 消防安全規管措施
- (2) 政府土地的撥出及監管
- (3) 違例駕駛記分制度
- (4) 醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理
- (5) 運輸署改善公共小巴營運安全的行動
- (6) 政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動

5. 除主動調查外，公署亦完成了十項關於下列事宜的主動調查審研工作：

- (1) 醫院掉亂初生嬰兒身份事件
- (2) 以快艇經營的非法渡輪服務
- (3) 提供政府人員的資料
- (4) 持續進修基金
- (5) 把外牆改裝為落地玻璃的舊式樓宇單位的結構安全
- (6) 無牌經營旅館及床位寓所
- (7) 小型賽車活動的規管
- (8) 對公共屋邨及「租者置其屋」計劃單位實施的扣分制
- (9) 香港高級程度會考試卷的編製
- (10) 對於「失蹤病人」的處理

6. 在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 182 項建議，其中有 142 項是因應個別投訴而提出的，而 40 項則是於進行主動調查後提出。截至二〇一一年十一月，96% 的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

## (二) 二〇一一 / 一二年度首八個月（四月至十一月）

7. 二〇一一年四月至十一月期間，公署接到共 8,970 宗查詢及 3,628 宗投訴。

8. 在這段期間，公署已完成兩項主動調查，另有五項正在進行：

## 已完成

- (1) 水務署的抄錶程序及發單系統
- (2) 對郊野公園「不包括的土地」的保護措施

## 仍在進行

- (1) 當局為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務
- (2) 政府以象徵式租金批出短期租約
- (3) 私營安老院舍的監管機制
- (4) 康樂及文化事務署體育設施的預訂與使用
- (5) 當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時封閉設有收費錶的停車位的安排

9. 至於主動調查審研工作方面，公署已完成了 14 項，其中包括下列議題：

- (1) 水務署的水管維修工作
- (2) 有關交通標誌及設施的諮詢程序
- (3) 地政總署就執行契約條款的工作成效
- (4) 出租公屋申請的審批程序
- (5) 漁農自然護理署如何處理流浪動物
- (6) 入境事務處處理刑事罪行舉報的程序
- (7) 民政事務總署人員就業主立案法團及大廈管理所提供的顧問服務