

(資料由申訴專員公署提供)

參考便覽

立法會議員與申訴專員舉行的會議
2013年12月3日

(A) 申訴專員公署的工作

(i) 2012-2013 年度

在 2012-2013 年度內，公署接到共 12 255 宗查詢及 5 501 宗投訴，並終結了 5 401 宗投訴。在終結的個案中，有 88.6%在三個月內完成，10.7%在三至六個月內完成，而 0.7%是超過六個月才完成。

2. 公署在過去三個年度及 2013-2014 年度首七個月（即 4 月至 10 月）接到的查詢及投訴數字表列如下，以供參考：

	報告年度 ¹			
	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14 (4月至10月)
(1) 查詢	12 227	12 545	12 255	8 049
(2) 投訴				
(a) 須處理的投訴	6 467	6 085	6 349	4 495
- 接到的投訴	5 339[627]	5 029[180]	5 501[238]	3 547[136]
- 由上年度轉入 ²	1 128	1 056	848	948
(b) 已處理的投訴	5 437[611]	5 237[210]	5 401[235]	3 173[145]
無法跟進處理 ³	2 381[11]	2 560[127]	3 116[102]	1 712[101]
已跟進並終結	3 056[600]	2 677[83]	2 285[133]	1 461[44]
- 查訊後終結 ⁴	2 894[524]	2 492[6]	2 094[133]	1 271[35]
- 全面調查後終結 ⁵	155[76]	163[61]	169	171[9]
- 調解後終結 ⁶	7	22[16]	22	19
(c) 已處理的投訴的百分比=(b)/(a)	84.1%	86.1%	85.1%	70.6%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	1 030	848	948	不適用
(3) 已完成的主動調查數目	6	5	6	2

註1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註2. 在 2010-11 及 2011-12 年度，分別包括 34 及 26 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. 與上年度相似，在 2012-2013 年度接到的投訴中有 73.8%是以書面方式提出，而其中電郵（包括網上投訴表格）仍是最多人採用的途徑，約佔 39%。詳情請見下列圖表：

投訴方式	2010-11		2011-12		2012-13		2013-14 (4月至10月)	
	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%
親臨公署	634	11.9%	573	11.4%	769	14.0%	421	11.9%
書面：	4 146	77.6%	3 905	77.7%	4 057	73.8%	2 667	75.2%
- 投訴表格	544	10.2%	518	10.3%	621	11.3%	199	5.6%
- 信件（郵寄）	882	16.5%	947	18.8%	752	13.7%	740	20.9%
- 傳真	766	14.3%	657	13.1%	540	9.8%	297	8.4%
- 網上投訴表格	170	3.2%	175	3.5%	180	3.3%	166	4.7%
- 電郵	1 784	33.4%	1 608	32.0%	1 964	35.7%	1 265	35.7%
電話	559	10.5%	551	10.9%	675	12.3%	459	12.9%
總計	5 339		5 029		5 501		3 547	

4. 公署已完成六項關於下列事宜的主動調查：

- (1) 康樂及文化事務署體育設施的預訂和使用
- (2) 當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效
- (3) 政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動
- (4) 救護車載送傷病者往「屬區醫院」
- (5) 「私人遊樂場地契約」政策之執行
- (6) 追討未償還按揭貸款

5. 除主動調查外，公署亦完成了 47 項主動調查審研，以確定是否需要就有關課題展開主動調查。其中包括：

- (1) 公眾墳場及其周邊的非法殮葬問題
- (2) 私人樓宇維修資助申請的審批
- (3) 居屋補地價的評估
- (4) 為傷殘人士提供電單車泊車位的安排

- (5) 香港天文台的天氣預報
- (6) 氣體接駁喉管的規管
- (7) 行人過路燈倒數器
- (8) 建築署對工程和建材質素的監管

6. 在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇提出共 217 項建議，其中有 161 項是因應個別投訴個案提出的，而 56 項則是於完成主動調查後提出。截至 2013 年 10 月，90%的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

(ii) 2013-2014 年度首七個月(4 月至 10 月)

7. 2013 年 4 月至 10 月期間，公署接到共 8 049 宗查詢及 3 547 宗投訴。

8. 公署已完成兩項主動調查，另有六項正在進行：

已完成

- (1) 政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業
- (2) 政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管

仍在進行

- (1) 當局對店舖阻街的規管及執法
- (2) 香港的公開資料制度
- (3) 香港的檔案管理制度
- (4) 運輸署對專營巴士的行車班次的監察機制
- (5) 免入息審查貸款計劃
- (6) 醫院管理局病歷的管理

9. 至於主動調查審研工作方面，公署已完成 16 項，其中包括下列議題：

- (1) 有關中藥的規管
- (2) 康樂及文化事務署就聘請導師及團體租用文娛設施的甄選準則和評分機制
- (3) 攤檔持牌人申請變更規定售賣貨品條款
- (4) 當局就一所學校的地契中關於保護樹木條款的執法行動
- (5) 有關收集物業間隔改動資料的程序

(B) 答覆何秀蘭議員的提問

申訴專員於2013年1月就"香港的公開資料及檔案管理制度"展開主動調查，當中有關政府當局檔案管理工作的進展如何？

1. 申訴專員公署於 2013 年 1 月 4 日宣布展開主動調查，審研香港的公開資料制度及政府檔案管理制度。
2. 就政府檔案管理制度，本署會審研現行制度的理念、規則及執行情況，再比照其他國家和地區的檔案管理制度，以評定香港政府在保存及管理檔案方面有否不足之處，以及該些不足之處如何影響市民索取資料的權利。調查的對象主要是行政署及其轄下的政府檔案處。
3. 本署現正透過以下方式進行調查：
 - (1) 向有關機構作出查訊、索取資料、實地考察，以及與有關機構的高層人員會晤；
 - (2) 研究相關的年報、網頁、法例及傳媒報道；
 - (3) 邀請有關界別、業內專家及市民大眾，就這項調查提出意見。

有關公開資料制度及政府檔案管理制度的主動調查，預計可於2014年首季度完成。

(C) 答覆張國柱議員的3條提問

- (i) 根據《2013年申訴專員年報》，在2012-2013年度處理的投訴個案中，無法跟進的個案有3 116宗(佔57.7%)，主要分類為投訴已撤回／中止調查、受條例所限不得調查、不在申訴專員公署(下稱"公署")職權範圍及不予繼續處理。請公署按下表形式列出該等無法跟進個案的數目：

機構	無法跟進個案的數目			
	投訴已撤回／中止調查	受條例所限不得調查	不在公署職權範圍	不予繼續處理

1. 公署在2012-2013年度無法跟進的3 116宗個案的分類統計請參閱附件一。

(ii) 請公署提供"不予繼續處理"個案的具體原因？

2. 公署決定「不予繼續處理」的投訴是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理的個案。一般的情況包括：

- (1) 個案沒有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當；
- (2) 公署在以前曾調查該宗申訴或性質極為相近的投訴，而結果專員認為並無行政失當之處；以及
- (3) 投訴內容不知所云，難以理解。

根據《申訴專員條例》的規定，專員如決定不對投訴展開或繼續調查，須將決定及其理由通知申訴人。

(iii) 根據上述年報表4顯示，在2012-2013年度，涉及社會福利署的查詢個案共有375宗，投訴個案則有210宗。請公署就上述個案作出分類(即涉及哪類社會服務或服務單位)，並提供詳細的分項數字。

3. 公署並沒有就查詢事項作分類統計。在2012-2013年度，涉及社會福利署的375宗查詢，大部分是關於不滿該署的服務

而查詢向公署投訴的程序。至於對該署的 210 宗投訴，個案的分類統計請參閱**附件二**。

(D) 答覆毛孟靜議員的提問

平等機會委員會在 2011 年發表的"少數族裔教育工作小組報告"中指出，教育局對少數族裔的支援不足，沒有向學前及中、小學的少數族裔學生提供足夠的中文培訓，以致他們在升學及就業方面均面對嚴重困難。有鑒於此，申訴專員會否就有關事宜展開主動調查？

1. 據公署所知，平等機會委員會（「平機會」）於 2011 年 3 月向教育局提交的「少數族裔教育工作小組報告」，已就政府是否已經為少數族裔學生提供平等及足夠的中文培訓及學習機會，作出了詳盡的觀察及分析，並記錄了各持份者的主要關注和觀點，及提出了一系列的建議，以減少相關學習障礙。

2. 公署十分贊同為少數族裔學生提供平等學習機會，協助他們融入香港社會。作為處理種族歧視問題的權威機構，平機會已在上述研究報告中點出了少數族裔學生所面對的學習困難，並提出改善建議。落實有關建議，需要平機會與政府和各持份者進行更深入的討論，以便取得他們的承擔與合作，並需要較長時間才能實現。基於以上所述，公署目前沒有計劃就同一課題展開主動調查。

申訴專員公署

2012-2013 年度無法跟進的 3 116 宗個案的分類統計

機構	無法跟進的個案數目			
	投訴已撤回/ 中止調查	受條例所限 不得調查	不在公署職 權範圍內	不予繼續 處理
入境事務處	77	12	7	37
九廣鐵路公司	-	1	-	-
土木工程拓展署	-	-	-	5
土地註冊處	-	-	-	6
工業貿易署	-	-	-	1
公司註冊處	-	-	-	35
水務署	10	3	-	27
司法機構政務長	4	7	20	23
市區重建局	1	-	-	9
平等機會委員會	-	-	12	23
民政事務總署	2	9	2	53
民航處	1	-	1	2
立法會秘書處	-	-	3	8
地政總署	10	15	6	82
地產代理監管局	1	-	-	1
行政長官辦公室總務室	-	2	1	7
投資推廣署	-	1	-	1
房屋署	65	27	16	119
法律援助署	3	12	2	18
知識產權署	-	1	-	1
社會福利署	18	12	9	67
屋宇署	12	14	4	49
建築署	1	-	4	3
律政司	1	1	13	16
政府物流服務署	-	1	-	-

機構	無法跟進的個案數目			
	投訴已撤回/ 中止調查	受條例所限 不得調查	不在公署職 權範圍內	不予繼續 處理
政府產業署	-	-	2	1
政府統計處	1	1	1	1
政府新聞處	-	-	-	2
政府總部(公務員事務局)	-	1	5	5
政府總部(民政事務局)	1	-	-	7
政府總部(保安局)	-	1	-	1
政府總部(政制及內地事務局)	-	-	-	1
政府總部(政務司司長辦公室)	6	-	-	78
政府總部(食物及衛生局)	-	1	-	2
政府總部(財政司司長辦公室)	-	1	1	-
政府總部(財經事務及庫務局)	1	-	-	12
政府總部(商務及經濟發展局)	-	-	1	159
政府總部(教育局)	5	4	7	20
政府總部(勞工及福利局)	-	1	2	3
政府總部(發展局)	-	2	3	4
政府總部(運輸及房屋局)	1	-	-	2
政府總部(環境局)	-	-	-	2
食物環境衛生署	21	39	24	146
香港天文台	-	-	2	2
香港考試及評核局	-	-	-	11
香港房屋協會	1	2	1	12
香港房屋委員會	-	-	1	3
香港金融管理局	1	4	2	7
香港海關	3	2	2	7
香港電台	-	-	3	5
香港藝術發展局	-	-	-	1
香港警務處	-	-	118	1
個人資料私隱專員	1	5	3	16
差餉物業估價署	-	6	1	4
庫務署	-	1	2	-

機構	無法跟進的個案數目			
	投訴已撤回/ 中止調查	受條例所限 不得調查	不在公署職 權範圍內	不予繼續 處理
消防處	4	4	13	26
消費者委員會	2	1	-	11
海事處	-	3	-	2
破產管理署	-	1	-	181
康樂及文化事務署	18	15	14	40
強制性公積金計劃管理局	-	-	2	10
規劃署	1	1	-	4
通訊事務管理局辦公室	-	2	4	26
勞工處	1	4	7	56
渠務署	2	3	1	4
稅務局	8	7	1	15
郵政署	8	7	5	10
路政署	7	1	2	14
廉政公署	-	1	9	1
運輸署	20	9	10	60
僱員再培訓局	1	-	1	7
漁農自然護理署	3	3	7	5
審計署	-	1	-	-
學生資助辦事處	3	2	2	10
機場管理局	-	-	-	1
機電工程署	2	5	3	8
選舉事務處	1	1	1	3
衛生署	6	2	5	6
環境保護署	1	5	2	9
職業訓練局	-	1	2	4
醫院管理局	13	17	29	56
醫療輔助隊	-	2	2	-
懲教署	15	5	4	21
證券及期貨事務監察委員會	1	-	1	10
其他機構	13	19	200	111
合計	378	311	608	1 819

2012-2013 年度投訴社會福利署的個案分類統計

投訴事項		投訴個案數目
1.	虐待兒童	6
2.	兒童的管養權	8
3.	綜合社會保障援助(「綜援」)	77
4.	傷殘津貼	8
5.	高齡津貼	15
6.	體恤安置	18
7.	安老院舍／殘疾人士院舍	9
8.	對籌款活動的監管	1
9.	對非政府機構的監管	23
10.	「交通意外傷亡援助計劃」	1
11.	其他	44
合計		210