

索引

財務委員會
審核二零一五至一六年度開支預算
管制人員的答覆

申訴專員

第 3 節會議

綜合檔案名稱：OMB-1-c1.doc

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	6456	陳家洛	114	(1) 申訴處理
OMB002	6457	陳家洛	114	(1) 申訴處理
OMB003	6186	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB004	6520	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB005	6523	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB006	6525	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB007	6529	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB008	3464	湯家驊	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：6456)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

就市民向申訴專員公署提出的投訴個案，公署可否告知：

- a) 過去三年，公署接獲的投訴數字、經調查後投訴成立的數字、經調查後投訴不成立的數字及有關投訴根本不屬於申訴專員公署的職權範圍的數字；及
- b) 於 2015-2016 年度，申訴專員公署會否投放更多資源進行公眾教育，教育市民申訴專員公署的職權範圍、可就成立的投訴採取的跟進行動、市民作出投訴時應注意的事項以及公署處理投訴的程序，避免市民對公署產生不合理的期望及提升公署處理投訴的效率；若會，有關的工作計劃和開支預算是甚麼；若不會，原因是甚麼？

提問人： 陳家洛議員(議員問題編號：266)

答覆：

- a) 公署在過去三個年度個案數字的統計表列如下：

		年度		
		2011-12	2012-13	2013-14
(1)	接獲的投訴	5 029	5 501	5 624
(2)	經調查後投訴成立/部分成立、或機構有缺失/不足之處	747	765	762
(3)	經調查後投訴不成立或未有定論	1 908	1 498	1 653
(4)	有關投訴不屬於公署的職權範圍	1 096	878	1 250

b) 在2015-16年度，公署會投放相當多的資源(約港幣8,300,000元)以推廣本署的工作及進行公眾教育，包括在各大傳媒播放宣傳短片及刊登廣告、召開新聞發布會及記者招待會、派發宣傳冊子、在多個地區舉行巡迴展覽，以及舉辦專題研討會及外展講座等。除此之外，公署在來年會籌備製作電視劇集，以最普及的媒體及簡單易明的方式向普羅市民介紹公署的工作，增加市民對公署的職能、權限及工作程序的認識。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6457)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

就申訴專員公署進行的主動調查，公署可否告知：

a) 過去三年，申訴專員公署每年接獲社會人士或團體要求公署就某事項進行主動調查的數目是多少；公署在選擇進行主動調查的課題時會否參考這些社會人士或團體的要求；若不會，原因是甚麼；

b) 於2015-2016年度，申訴專員公署會否考慮增加進行主動調查的次數；若會，有關的詳情是甚麼；若不會，原因是甚麼；及

c) 申訴專員會否考慮就曾進行主動調查的項目進行跟進性的調查，確保受查的部門或機構落實申訴專員的建議；若會，有關的詳情是甚麼；若不會，原因是甚麼？

提問人： 陳家洛議員(議員問題編號： 267)

答覆：

a) 公署在本年度(2014-15年度)開始正式就社會人士或團體建議的主動調查項目作統計，收到的建議共有13宗。公署會考慮他們所提出的課題是否適合主動調查。

b) 在決定展開主動調查前，公署或會先進行初步評審(稱為「主動調查審研」)，審研現有及／或從有關部門/機構所取得的資料。在「主動調查

審研」後，公署會視乎有否需要就有關課題作更廣泛和深入的探討，而決定會否展開主動調查。即使公署決定不展開主動調查，若認為有可予改善之處，仍會向有關部門/機構作出評論及改善建議。

在2011-12至2013-14年度，公署已完成的主動調查及「主動調查審研」工作表列如下：

	年度		
	2011-12	2012-13	2013-14
已完成的主動調查數目	5	6	6
完成的「主動調查審研」數目	23	47	30

在2014-15年度，本署預計可完成7宗主動調查及14宗「主動調查審研」，主動調查數目與過往三年相若。在2015-16年度，本署會加強主動調查的工作，現已有多項在進行或部署中。至於能否在年度內增加完成主動調查的數目，則視乎各項「主動調查審研」項目的查訊結果，以及已展開的主動調查的複雜程度。

c) 公署與受查的部門/機構保持緊密的聯絡，監察其就公署提出的改善建議的落實進度。如發覺部門/機構的改善進度不理想或有關的問題有變本加厲之勢，公署會考慮再作主動調查。例如：公署在過往曾一再就1823熱線服務、新界村屋僭建及公開資料等課題向有關部門進行主動調查。此外，根據《申訴專員條例》，假如任何部門/機構沒有充分落實本署的建議，申訴專員可向行政長官呈交報告；而政府當局須於一個月內，或行政長官所訂的更長時間內，把報告的文本提交立法會省覽。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6186)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

請說明策略性宣傳計劃、宣傳方法、預算額外人手需求、場地和用品開支，以及人員薪酬。

提問人： 郭家麒議員(議員問題編號：290)

答覆：

在2015-16年度，公署會投放相當多資源(約港幣8,300,000元)以推廣本署的工作及進行公眾教育，包括在各大傳媒播放宣傳短片及刊登廣告、召開新聞發布會及記者招待會、派發宣傳冊子、在多個地區舉行巡迴展覽、以及舉辦專題研討會及外展講座等。除此之外，公署在來年會籌備製作電視劇集，以最普及的媒體及簡單易明的方式向普羅市民介紹公署的工作，增加市民對公署的職能、權限及工作程序的認識。公署暫未有計劃增添人手。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6520)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

請列出過去五年，當局平均處理一宗個案所需的時間為何。

提問人： 郭家麒議員(議員問題編號：331)

答覆：

公署就處理投訴所需時間訂定了服務承諾。在過去五個年度，公署處理投訴個案所需的時間表列如下：

(1) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間：

年度	回覆時間		
	10個工作天內 (承諾目標：>70%)	11至15個工作天 (承諾目標：<30%)	15個工作天後
2009-10	78.9%	16.3%	4.8%
2010-11	83.4%	14.5%	2.1%
2011-12	89.2%	9.3%	1.5%
2012-13	89.5%	8.7%	1.8%
2013-14	88.9%	9.7%	1.4%

(2) 其他個案的處理時間：

年度	回覆時間		
	3個月內 (承諾目標：>60%)	3至6個月內 (承諾目標：<40%)	6個月後
2009-10	54.7%	43.2%	2.1%
2010-11	74.5%	24.6%	0.9%
2011-12	79.3%	19.8%	0.9%
2012-13	86.3%	12.8%	0.9%
2013-14	81.7%	17.2%	1.1%

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6523)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

2015至2016年，當局預計平均處理一宗個案所需的時間為何？

提問人： 郭家麒議員(議員問題編號：335)

答覆：

公署就處理投訴所需時間訂定了服務承諾。在2015-16年度，公署會盡力在承諾目標時間內完成處理不同類別的個案：

投訴個案類別	標準處理時間	最長處理時間
(1) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案	10個工作天內 (目標：不少於70%)	11至15個工作天 (目標：不超過30%)
(2) 其他個案	3個月內 (目標：不少於60%)	3至6個月內 (目標：不超過40%)

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6525)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員（劉燕卿）

局長： 申訴專員

問題：

當局會否於2015至2016年，檢討及改革處理個案的程序，以加快處理個案時間，如有，詳情及預算開支為何？

提問人： 郭家麒議員(議員問題編號：337)

答覆：

檢討及完善處理個案的程序，是公署的恆常工作。在2015-16年度，公署會繼續致力推廣以調解方式處理一些不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案，讓個案能得到更快捷、更直接的圓滿解決，從而可調撥多些現有資源進行主動調查及就較繁複的投訴個案進行全面調查。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6529)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

當局會否考慮增聘合資格調解員，以提高申訴專員公署處理個案的能力，如有，其詳情及預算開支為何？

提問人： 郭家麒議員(議員問題編號：341)

答覆：

公署一直設有資助計劃，鼓勵本署調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的專業資格。此外，公署亦會不時舉辦有關方面的工作坊，加強公署人員排解糾紛的能力。

公署暫無需增聘合資格調解員。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：3464)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： ()

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

申訴專員公署 2015-2016 年度會透過聯絡和交流計劃，加強公署與其他申訴專員機構及相關機構的聯繫，就處理申訴的成本效益，可否告知：

- a) 申訴專員公署來年與其他申訴專員機構加強聯繫，所涉及的人手及開支為何？
- b) 公署有否檢討投訴個案的跟進方式，以減少無法跟進或跟進延誤的比率？如有，檢討措施為何？

提問人：湯家驊議員(議員問題編號：89)

答覆：

a) 公署一直有與海外申訴專員機構及內地相關機構保持聯繫，以掌握不同國家和地區申訴專員制度的最新發展和處事方式，以汲取其經驗。身為「亞洲申訴專員協會」(Asian Ombudsman Association)的秘書長，申訴專員來年會親自或派員參與協會定期的理事會會議及會員大會。此外，公署亦有與「國際申訴專員協會」(International Ombudsman Institute)保持通訊，通過互聯網提供本署的報告及獲取各會員的資訊，交流各地申訴專員機構的發展狀況及趨勢。

公署亦有與內地監察部的交流計劃，以了解雙方處理投訴及改善行政效率的機制。

有關事務涉及的人手主要是本署的管理層、行政及對外事務的職員。開支主要為出席會議交通及住宿等支出，預計來年不超過港幣 240,000 元。

b) 「無法跟進」的投訴個案包括那些不在公署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查的個案，以及公署基於個案缺乏表面證據等原因而中止處理，或投訴人主動撤回的個案。因此，一宗個案是否屬「無法跟進」，須視乎投訴的實質內容，而這類個案的多少，與公署處理投訴個案的程序並無關連。

有關受理個案所需要的跟進時間，在2013-14年度，有超過八成個案在三個月內終結，較公署所訂服務承諾不少於六成為高。然而，基於某些因素，例如個案可能十分複雜，又或者中途出現新的發展，受查機構需較長時間答覆等，有約1%的個案未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成。這些特殊的情況並非與公署的跟進方式有關。雖則如此，公署會不斷檢討個案的處理程序，尋求提升效率的工作方法。在2015-16年度，公署會繼續致力推廣以調解方式處理一些不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案，讓個案能得到更快捷、更直接的圓滿解決。

- 完 -