

索引

財務委員會
審核二零一六至一七年度開支預算
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.docx

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	3920	陳家洛	114	(1) 申訴處理
OMB002	3923	陳家洛	114	(1) 申訴處理
OMB003	4846	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB004	4847	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB005	4848	郭家麒	114	(1) 申訴處理
OMB006	4849	郭家麒	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：3920)

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：

1. 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
2. 於2016-2017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：452)

答覆：

1. 按2014-15年度處理投訴工作的新分類方法，公署在過去三個年度個案數字的統計表列如下：

		年度 (個案數字)		
		2012-13	2013-14	2014-15
(a)	接到的投訴	5 501	5 624	5 339
(b)	經調查後投訴成立/部分成立、或機構有缺失/不足之處	765	762	553
(c)	經調查後投訴不成立或未有定論	1 498	1 896	2 008
(d)	有關投訴不屬於公署的職權範圍或受《申訴專員條例》所限不得調查	919	1 274	1 257

2. 在2016-17年度，公署會投放相當多的資源(約港幣7,000,000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、派發宣傳冊子，以及舉辦專題研討會及外展講座等。

除此之外，公署在來年會在電視頻道播放一輯五分鐘資訊短片，以及籌備製作另一輯電視劇集，以最普及的媒介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：3923)

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：

1. 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？
2. 於2016-2017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
3. 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：455)

答覆：

1. 公署在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。在2014-15及2015-16年度，公署分別收到13及34宗建議。公署會考慮他們所提出的課題是否適合主動調查，例如是否涉及重大公眾利益或體制上流弊。

在過去三年，公署已完成的主動調查數目表列如下：

	年度		
	2012-13	2013-14	2014-15
已完成的主動調查數目	6	6	7

在2015-16年度，本署已完成8宗主動調查，數目與過往三年相比有輕微增加。

2. 在2016-17年度，我們會繼續展開主動調查工作，至目前本署已向公眾公布及仍在進行的主動調查，請參看附表。

此外，在決定應否對某機構展開主動調查之前，公署一般會進行初步評審。經審研後若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極採取改善措施，過往公署會終結審研工作，並將觀察所得及改善建議送交所涉機構。

為了提高公署在主動調查工作方面的透明度，公署在未來會盡可能將這類審研工作轉化為主動調查。一如過往，公署會將所有主動調查報告上載至公署網頁，並挑選關乎廣泛公眾利益的主動調查，在新聞發布會上公布。

3. 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。

2015-16年度
已向公眾公布及仍在進行的主動調查

	課題
1.	政府的樹木管理制度及工作
2.	政府對為行動困難人士提供復康車輛服務的監管
3.	地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度
4.	政府對般咸道石牆樹的處理
5.	入境處對未領取出生證明書的個案的跟進機制
6.	食物環境衛生署對轄下街市的管理
7.	康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序
8.	公共屋邨展示宣傳品的安排
9.	處理違例吸煙的機制

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：4846)

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： 1)

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
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%
2014-15	90.9%	8.6%	0.5%

(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
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%
2014-15	86.3%	13.1%	0.6%

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：4847)

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：

在2016至2017年，當局預計平均處理一宗個案所需時間為何？

提問人： 郭家麒議員 (議員問題編號： 2)

答覆：

公署就處理投訴所需時間訂定了服務承諾。在2016-17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：4848)

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2016至2017年，檢討及改革處理個案的程序，以加快署方處理個案的時間？如會，詳情及預算開支為何。

提問人：郭家麒議員 (議員問題編號： 3)

答覆：

檢討及完善處理個案的程序，是公署的恆常工作。在2016-17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、更直接的完滿解決，從而可騰出多些現有資源進行主動調查，以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：4849)

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，如會，其詳情及預算開支為何？

提問人： 郭家麒議員 (議員問題編號： 4)

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。

公署暫時無需增聘合資格調解員。

- 完 -