

索引

財務委員會
審核二零一八至一九年度開支預算
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	5629	陳淑莊	114	(1) 申訴處理
OMB002	5850	陳淑莊	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：5629)

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：

1. 請列出過去五年，當局平均處理一宗個案所需的時間為何？
2. 2018-2019年，當局預計平均處理一宗個案所需的時間為何？
3. 當局會否於2018-2019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？
4. 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：陳淑莊議員 (議員問題編號(立法會用)： 160)

答覆：

1. 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投訴個案：

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
2012-13	89.5%	8.7%	1.8%
2013-14	88.9%	9.7%	1.4%
2014-15	90.9%	8.6%	0.5%

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
2015-16	98.4%	1.6%	0.0%
2016-17	97.3%	2.6%	0.1%

(2) 其他投訴個案：

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
2012-13	86.3%	12.8%	0.9%
2013-14	81.7%	17.2%	1.1%
2014-15	86.3%	13.1%	0.6%
2015-16	84.8%	14.7%	0.5%
2016-17	87.6%	12.2%	0.2%

2. 在2018-19年度，公署會繼續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%)

3. 檢討及完善處理個案的程序，是公署的恆常工作。在2018-19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，讓個案能夠更快捷、更直接地獲得圓滿解決，從而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展開全面調查。

4. 公署十分重視培養調查人員排解糾紛的能力。公署不時舉辦有關調解的工作坊和訓練班。此外，公署一直有資助及鼓勵公署調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的資格。公署暫時無需增聘合資格調解員。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：5850)

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：

1. 申訴專員公署於2017-18年度接獲的投訴個案共多少裁定公營部門失當？
2. 請以列表形式告知所有公營部門的投訴個案的數字？
3. 請以列表形式告知所有被裁定公營部門失當的數字？

提問人：陳淑莊議員 (議員問題編號(立法會用)： 262)

答覆：

公署在2017-18年度(截至2018年2月)完成處理4 404宗個案。當中，有1 893宗由於受公署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結，其餘的2 511宗個案則以查訊、全面調查或調解方式跟進。在已跟進並終結的個案中，公署在354宗(14.1%)發現所涉機構有缺失或不足之處。詳情按個別機構表列如下：

機構	投訴個案數目	經評審並終結的個案	已跟進並終結的個案	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	49	16	33	5
機場管理局	7	3	4	-
建築署	7	1	6	-
審計署	2	1	1	-
醫療輔助隊	3	3	-	-
屋宇署	268	77	191	53
政府統計處	2	2	-	-

機構	投訴個案 數目	經評審並終 結的個案	已跟進並終 結的個案	發現有缺失或不 足之處的個案
民眾安全服務處	5	3	2	-
民航處	9	5	4	-
土木工程拓展署	11	3	8	2
公司註冊處	4	1	3	-
消費者委員會	16	7	9	5
懲教署	101	37	64	2
香港海關	38	17	21	-
衛生署	50	17	33	2
律政司	30	23	7	1
渠務署	10	2	8	-
機電工程署	21	9	12	1
僱員再培訓局	10	6	4	-
環境保護署	51	12	39	2
平等機會委員會	21	7	14	1
地產代理監管局	5	2	3	-
財務匯報局	2	-	2	-
消防處	40	24	16	-
食物環境衛生署	456	165	291	64
行政長官辦公室總務 室	12	8	4	-
政府化驗所	1	1	-	-
政府物流服務署	5	4	1	-
政府產業署	8	5	3	1
政府總部				
- 政務司司長辦公室	37	22	15	5
- 公務員事務局	15	12	3	1
- 商務及經濟發展局	3	1	2	-
- 政制及內地事務局	5	1	4	-
- 發展局	7	3	4	1
- 教育局	70	32	38	3
- 財政司司長辦公室	1	-	1	-
- 財經事務及庫務局	3	2	1	-
- 食物及衛生局	9	1	8	-
- 民政事務局	9	4	5	1
- 創新科技局	3	1	2	1
- 勞工及福利局	10	2	8	1
- 保安局	7	2	5	1
- 運輸及房屋局	14	7	7	2

機構	投訴個案 數目	經評審並終 結的個案	已跟進並終 結的個案	發現有缺失或不 足之處的個案
路政署	67	19	48	5
民政事務總署	89	34	55	11
香港房屋委員會	11	1	10	1
香港房屋協會	37	7	30	2
香港金融管理局	24	7	17	1
香港天文台	5	5	-	-
香港警務處	126	107	19	5
醫院管理局	169	120	49	15
房屋署	572	169	403	25
入境事務處	86	38	48	5
廉政公署	10	7	3	-
政府新聞處	4	4	-	-
稅務局	68	33	35	8
保險業監管局	9	7	2	-
知識產權署	1	1	-	-
司法機構政務長	46	26	20	4
勞工處	51	34	17	2
土地註冊處	5	2	3	-
地政總署	275	88	187	33
法律援助署	62	24	38	11
立法會秘書處	1	-	1	-
康樂及文化事務署	185	61	124	17
強制性公積金計劃管 理局	8	4	4	-
海事處	12	3	9	-
通訊事務管理局辦公 室	26	17	9	3
破產管理署	8	3	5	2
其他機構	283	278	5	-
規劃署	26	4	22	-
郵政署	74	22	52	8
個人資料私隱專員	15	11	4	1
香港電台	13	9	4	1
差餉物業估價署	13	8	5	2
選舉事務處	110	2	108	2
證券及期貨事務監察 委員會	16	4	12	-
社會福利署	150	81	69	7
香港考試及評核局	11	8	3	-

機構	投訴個案 數目	經評審並終 結的個案	已跟進並終 結的個案	發現有缺失或不 足之處的個案
工業貿易署	5	2	3	2
運輸署	157	44	113	13
庫務署	1	1	-	-
大學教育資助委員會 秘書處	2	-	2	-
市區重建局	8	5	3	-
職業訓練局	6	3	3	-
水務署	86	18	68	12
在職家庭及學生資助 事務處	34	21	13	1
合計	4 404	1 893	2 511	354

註 1. 所涉機構按英文名稱以字母次序排列。

註 2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內沒有有關他們的投訴個案的機構，並無列入本列表內。

- 完 -