

政府當局對法案委員會委員於二零零一年七月十六日
對《2001年申訴專員(修訂)條例草案》提出的問題所作的回應

委任及任期 (條例草案第 3 條)

第 4 項 : 政府當局須重新考慮申訴專員在某一指定時間任期屆滿後，是否不應獲委連任。

回應 : 一如我們在上次的法案委員會會議上解釋，作出有關任命的主要考慮因素，在於確保獲委任為申訴專員者，是堪當有關法定重任的最適當人選。在物色適當的人選時，我們必須充分考慮經驗和能力等重要因素。同時，我們也必須確保申訴專員公署(以下簡稱“公署”)運作持續暢順。我們認為不必也不宜就申訴專員一職的連任期限施加限制。

專員的權力 (條例草案第 8 條)

第 6 項 : 請政府當局解釋在新的第 7A 條下，申訴專員的權限和制約，以及可望達到的法律效力。

回應 : 新擬訂的第 7A 條對於申訴專員在成為單一法團後所享有的權力作出規定，是有其必要的。法律意見認為，除非以明示或默示方式在法例中作出規定，否則法定法團並無任何權力。當局在草擬新的第 7A 條第一部分時(“可作出所有為更佳地執行其職能而需要作出的或連帶須作出的事情，亦可作出所有有助於更佳地執行其職能的事情”)，亦曾參考其他法定法團有關權力的條文(如《性別歧視條例》(第 480 章)第 64(2)條有關平等機會委員會的權力和《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)第 8(2)條有關個人資料私隱專員的權力)。

新的第 7A 條所載的權力，僅限於“為更佳地執行其(申訴專員的)職能”而已。該條旨在令新成立的法團運作更

暢順。舉例來說，該法團在第 7A 條下所需要的行政和支援方面的權力，將涉及建立新的行政和財政體系。

新的第 7A 條第二部分，就申訴專員在有效管理資源和運作方面所需的具體權力作出規定。賦予申訴專員持有財產的權力，讓專員可購買寫字樓；而賦予申訴專員訂立合約的權力，則讓專員可聘用職員、購買設備等。

我們建議作出一項技術性改善修訂，將建議的第 7A 條移至成爲第 7(1A)條。

費用 (條例草案第 9 條)

第 7 項：請政府當局就申訴專員所收取的費用提供文件。

回應：申訴專員建議根據現行經庫務局批准的做法，徵收下列費用，以收回行政服務的成本－

(a) 提供根據《個人資料(私隱)條例》索取的資料的影印服務。現行的收費乃跟隨庫務署署長所發出的會計通告第 2/2001 號的收費標準，即用 A3 或 A4 紙影印，每張收費 1.5 元。

(b) 根據《個人資料(私隱)條例》要求提供與投訴有關的個人資料的電話錄音複製服務。根據財務通告第 10/1999 號，庫務局批准的複製錄音帶收費爲每項 80 元。

(c) 經庫務局批准，公眾人士在公署資源中心影印公署刊物每張收費 1 元。

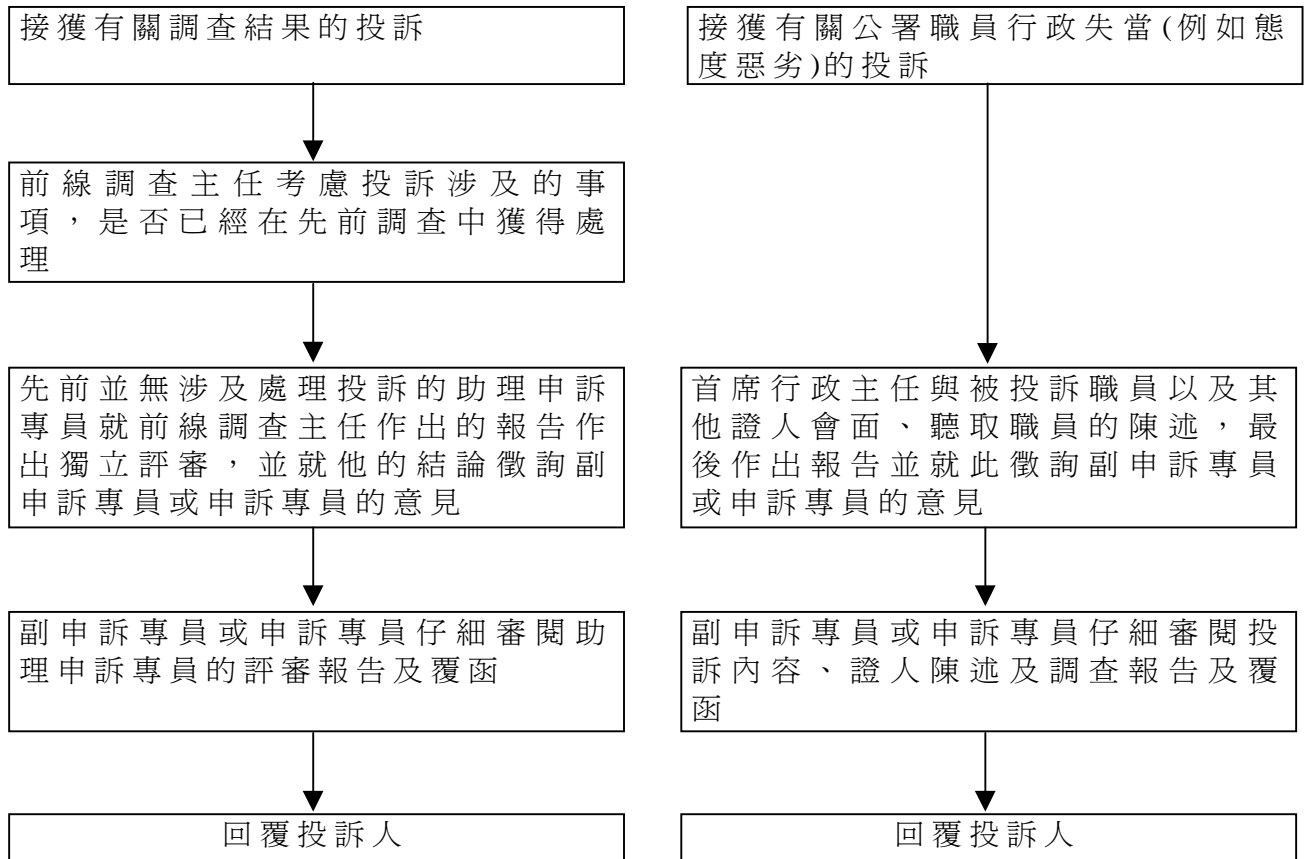
我們有需要訂立新的第 9A 條，訂明申訴專員將按照既定機制，就徵收上述費用尋求行政署長的批准。

就調查／調解結果進行覆檢

第 9 項：就調查／調解結果提出的投訴，須由一名先前並無涉及審議和決定有關個案的助理申訴專員進行覆檢。

第 16 項：請政府當局／申訴專員提供一份就調查進行覆檢的程序圖，並說明有關程序。

回應：申訴專員原則上同意就調查結果進行覆檢時，應由一名先前並無參與審議和決定有關個案的助理申訴專員負責。就調查結果或公署職員行政失當作出投訴的處理程序，現撮錄如下－



以調解方式處理投訴 (條例草案第 10 條)

第 11 項：請政府當局提供文件，說明當局在確定何種投訴可通過調解處理時，所採用的準則／考慮的因素／情況，以及在過去四年建議以調解方式處理投訴的個案數目和性質(並提供例子)，以及解決一宗個案所需的時間。

第 13 項：申訴專員應在其年報內載明調解員的資歷及所受的培訓。

第 15 項：請申訴專員就收集投訴人對調解結果的意見所進行的問卷調查提供更詳盡的資料。

回應：在進行初部評估及查訊後，申訴專員才會建議就適當的個案進行調解。由於調解服務旨在為所涉各方有效排解糾紛提供一項額外選擇，故在整個過程中，必須得到投訴人及被投訴機構的自願參與。一般而言，為確保行政措施前後一致及處事手法妥善，在評估應否建議以調解方式解決個別投訴時，申訴專員將顧及相關因素如下－

- (a) 並不涉及任何重大制度上的流弊／公眾利益；
- (b) 投訴人及被投訴機構均期望能盡快解決有關事件；
- (c) 能否在所涉各方商討後達成和解；以及
- (d) 有否可行方案，以解決有關紛爭。

現有的記錄顯示，在二零零零／二零零一年的報告年度內，申訴專員就 58 宗個案建議進行調解，其中 29 宗調解成功，而餘下 29 宗則不獲投訴人／機構接受以調解方式處理。由於獲建議以調解方式解決的投訴大多屬於簡單直接，以及不涉及重大制度上的流弊或嚴重行政失當的個案，餘下這些不被接納以調解處理的個案大都循調查以外的途徑獲得解決，如有關方面澄清政策和處事手法，或有關機構採取補救措施等。就二零零零／二零零一年前公署曾建議進行調解，但不獲接受的個案，申訴專員並無數字或記錄。

據經驗所得，投訴人／機構不接受調解這個選擇，原因很多，如投訴人不願抽空出席調解會議、有關機構最終按照投訴人的要求行事，或投訴人並不同意調解可以全面解決問題。

平均來說，調解個案約可在一至三個月內解決。在正式進行調解會議之前，公署會仔細評估尋求所涉各方均同意的解決方案的可能性、收集投訴的背景資料，以及充

份了解投訴人與被投訴機構各方的立場。通過調解順利了結的個案，舉例如下：

- 就投訴作出回應時，所涉機構處理不當或有所延誤
- 有關機構前線人員態度欠佳，以及處理服務申請的結果不合理

一九九七年七月以來，公署通過問卷蒐集調解各方的意見，以便檢討並監察所提供調解服務的質素。投訴人和遭投訴機構的整體印象摘錄如下，其中並無接獲表示印象“欠佳”的評級：

	投訴人的印象	部門的印象
極佳	7	21
良好	15	29
一般	1	2
欠佳	0	0
收回問卷總數	23(發出 61 份)	52(發出 74 份)

申訴專員同意委員的建議，將於年報內載錄調解員的資歷及曾接受的訓練。

薪酬及服務條件(《申訴專員條例》第 6 條)

第 17 項：政府當局應研究，原本由行政長官決定的申訴專員及其職員的薪酬和僱用條款，應否改為交由管理委員會決定。條例草案應具體說明行政安排的總原則，如公署僱員薪酬不應高於政府相類職級的薪酬。

回應：我們同意賦權申訴專員決定公署職員的僱用條款及條件，以配合公署脫離政府架構的精神。我們在徵詢有關決策局的意見後，建議修訂《申訴專員條例》第 6(2)條，把行政長官批准職員委任條款及條件的權力，移交申訴專員。

上述建議的前提，是申訴專員在決定公署職員整套薪酬福利條件時，將嚴格遵守有關原則，確保公署僱員薪酬不應高於政府相類職級的薪酬。此外，如擬對整套薪酬福利條件作出任何改動，申訴專員會先徵詢行政署長的意見，以確保該套薪酬福利條件不會偏離上述原則。與平等機會委員會和個人資料私隱專員公署一樣，申訴專員將與政府當局訂立行政安排備忘錄，具體說明雙方達成的諒解。透過與申訴專員雙方同意，並在行政安排備忘錄註明的匯報安排，政府可充份掌握申訴專員有否遵守上述原則。

我們建議對現行的第 6(2)條作出修訂如下：

第 6(2)條現予修訂，廢除在“須”之後的所有字句而代以“由專員決定。”。

監察申訴專員的運作和工作表現

第 18 項：各委員認為須一方面訂立制衡機制，一方面維持申訴專員的獨立地位。他們要求政府當局提供資料，說明外國有何監察／諮詢機制以監督申訴機構的工作／管理。

回應：現行《申訴專員條例》訂有足夠和有效的監管及問責條文，舉例來說－

- 申訴專員向行政長官和立法會(立法會的職能包括審議申訴專員的周年預算、審核其向立法會提交的年報，以及通過罷免申訴專員的決議)負責；
- 申訴專員定期與立法會全體議員會面，並與議員討論公署的工作；
- 根據第 16 條，如有關機構未有就報告充分採取行動，或遇有嚴重的不當或不公平事件，申訴專員有權向行政長官作出報告。就後者而言，行政長官必須將報告提交立法會省覽；
- 根據第 16A 條，申訴專員有權為公眾利益而公布調查報告；以及

- 政府當局每年向立法會提交政府覆文，載列政府各部門回應申訴專員在調查個案中提出的建議所作出的跟進工作。

現有資料顯示，海外普遍採用的監察措施包括規定申訴專員須向立法機關提交周年報告、就不公平事件作出特別報告，以及就有關機構未有因應建議採取行動提交報告等。現行的《申訴專員條例》已訂有類似措施。我們並未發現在海外司法管轄區內有任何例子，在條例之內訂立法定的“諮詢委員會”或“管理委員會”，以監督當地申訴專員的工作。

年報

第 19 項：申訴專員年報應收錄所接獲投訴的數目和性質及投訴結果。

回應：申訴專員同意委員的建議，將於年報內收錄針對申訴專員、公署以及有關調查工作的結果而作出的投訴數目和性質。