

# 立法會 *Legislative Council*

立法會 CP 514/01-02 號文件  
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 (VI)

立法會議員與申訴專員戴婉瑩女士, JP  
於2001年12月5日星期三上午11時  
在立法會大樓會議室A舉行會議的紀要

**出席議員** : 周梁淑怡議員, JP (主席)  
田北俊議員, GBS, JP  
李國寶議員, GBS, JP  
吳亮星議員, JP  
黃宏發議員, JP  
劉慧卿議員, JP  
蔡素玉議員  
譚耀宗議員, GBS, JP  
麥國風議員  
勞永樂議員  
葉國謙議員, JP  
余若薇議員, SC, JP

**應邀出席者** : 申訴專員公署  
  
申訴專員  
戴婉瑩女士, JP  
  
首席行政主任  
黃馮佩嫻女士

**列席職員** : 副秘書長  
羅錦生先生, JP  
  
總主任(申訴)  
甘伍麗文女士  
  
高級主任(申訴)3  
余天寶女士

## I. 主席致開會辭

主席歡迎申訴專員戴婉瑩女士及首席行政主任黃馮佩嫻女士出席會議。她表示是次會議旨在請申訴專員向議員簡報申訴專員公署的工作情況，並讓雙方就共同關注的事項交換意見。

## II. 申訴專員就申訴專員公署的工作作出簡報 (立法會CP 228/01-02(05)號文件)

### 服務承諾

2. 申訴專員指出，在2000至2001報告年度內終結的投訴個案，其中50.6%是在接到投訴後3個月內終結；44%則是在3至6個月內終結，而5.4%是超過6個月以上才終結。劉慧卿議員詢問，申訴專員會否因公署未能於2000至2001報告年度內達到在服務承諾定下的目標而修改服務承諾，或者增加資源以達到上述目標。申訴專員回答，公署未能達到在服務承諾定下的目標，即60%的個案在3個月內終結，以及40%的個案在3至6個月內終結，是由於投訴個案越來越複雜，需要較長時間調查所致。未能終結的個案，多數是涉及一些公署控制範圍以外的因素，例如涉及政府部門的內部調查，而公署必須等待內部調查的結果，才可以跟進。她並以一宗投訴個案為例，說明公署為了解個案實情，必須索閱遠至1972年的政策文件。遇到這種情況，她相信投訴人會明白，公署有誠意及盡力跟進投訴個案，而不會只為履行服務承諾而草率作出結論。此外，因投訴個案有新發展、投訴人要求申訴專員覆檢她所作的結論或質疑公署的調查結果的個案數目，亦有所增加。由於公署脫離政府架構引起不少人事變動，公署須讓新聘人員有足夠時間熟習工作，這點亦會令公署難以達到在服務承諾定下的目標。為確保公署的運作不會因青黃不接而受到影響，在過渡期間仍在公署工作的公務員，一部分可能會延遲調離公署，但她強調，在現階段不會修訂服務承諾。由於在未來一年半內繼續會有人事變動，故她會密切留意工作進度，在有需要時會採取臨時措施，以處理積壓的工作。

3. 劉慧卿議員支持申訴專員在現階段不修訂服務承諾。她繼而詢問，投訴個案數字上升，是否意味着政府或公營機構的行政失當問題愈來愈多。申訴專員認為不是。投訴個案數字上升，純粹是由於公署的宣傳推廣活動奏效，令市民對本身的權利及該署的工作認識日益加深所致。

### 宣傳推廣活動

4. 吳亮星議員詢問，公署展開的特別宣傳推廣活動中，哪一項活動最受歡迎及最有效。申訴專員回答，公署的宣傳推廣活動是多方面的。在上一個報告年度內，公署為不同的團體和組別人士，例如與基層市民有接觸的區議員助理和立法會議員助理舉辦研討會，向他們介紹和講述公署的工作。此外，公署亦在本港各電視台、電台和公共巴士播放宣傳短片，以及在地下鐵路各車站張貼宣傳海報。公署又在全港多個地鐵站、商場和政府合署舉行巡迴展覽。總括來說，透過傳媒宣傳是最有效的，而40%的投訴人是因此而接觸公署。吳亮星議員建議公署請香港電台協助，盡量增加公署宣傳的時間。

### 電話投訴

5. 吳亮星議員知悉公署接到的電話投訴共有551宗，其中有60%的個案已採取了跟進行動。由於個案數字上升，會令公署應接不暇，他詢問公署是否會繼續鼓勵市民更多使用電話作出投訴。申訴專員回答，雖然投訴人較喜歡以電話向公署作出投訴，但值得關注的是，某些投訴人以電話來宣洩怒氣，當公署人員隨後接觸他們，以便跟進其投訴時，他們既不作出回應，亦不核實投訴要點，以致公署無法進一步處理其個案，浪費了資源。

6. 吳亮星議員詢問，以書面、個別會見及以電話跟進的個案數目比例為何。申訴專員表示，公署並沒有這方面的數據。事實上，公署必須跟進以任何方式作出的投訴，只要投訴事項是她職權範圍以內可以調查的，所以亦不需要存備這方面的數據。她不鼓勵投訴人致電公署跟進其個案，以免對調查人員造成滋擾。

### 獲接納及不獲接納的建議

7. 申訴專員回答余若薇議員時解釋，在上一個報告年度，申訴專員向政府部門提出的190項建議當中，有5%不獲部門接納或不予實行，原因是部門需要時間求取額外資源，或為實施該等建議而需要修改有關法例。

8. 申訴專員回答余若薇議員時指出，公署所提出給政府部門的建議包括向投訴人道歉或作出金錢上的補償。公署會就已獲接納的建議要求有關部門或機構報告實施情況，每3個月一次，藉以監察它們實行建議的工作進度，直至建議落實為止。她應主席的要求，承諾會就已獲接納及已付諸實行的建議向議員提供數據。

(會後補註：申訴專員於2001年12月24日函覆秘書處時表示，在上一個報告年度獲政府當局接納的建議共186項，其中144項已付諸實行。其餘的42項建議，亦正分別實行。)

9. 申訴專員告知議員，政府當局每年在向立法會提交申訴專員的年報後，便會安排於3個月內向立法會提交《政府覆文》，匯報政府部門及公營機構採取了哪些跟進行動，以落實申訴專員提出的建議。

10. 麥國風議員詢問，若有關機構沒有按申訴專員的建議採取跟進行動，後果如何。申訴專員回答，如果她認為有關機構的首長沒有就公署在調查報告中提出的建議採取適當的行動，她可以根據《申訴專員條例》(第397章)，將該報告及建議連同其他意見，提交行政長官。在上一個報告年度內，她並沒有向行政長官提交該類報告。

#### 正式調查

11. 申訴專員回答田北俊議員時表示，在上一個報告年度，公署接到11 821宗查詢及3 709宗投訴。經正式調查的投訴共有161宗，其中69宗(42.9%)是成立或部分成立。這並不意味着其餘的個案都是沒有或無需正式調查。公署接到任何投訴時，都會首先評審，以確定投訴事項是否在公署的職權範圍以內。投訴一經接納，公署便會展開調查。視乎個案性質和內容，絕大部分投訴無需經過全面調查便可終結。“現處計劃”、“提供協助”或“調解服務”，均適合用於處理較輕微的投訴。倘若個案性質嚴重，申訴專員自會決定就投訴進行正式調查，並會依照法律程序宣布展開調查。她強調，即使被投訴的政府部門或機構已就投訴事項作出補救行動，專員如認為有嚴重的行政失當問題，她仍然有權決定是否需要就該事項進行正式調查。

12. 田北俊議員認為，政府開設過多職位及制訂過多新政策，以致政府部門之間的運作出現了架床疊屋的情況。他詢問申訴專員是否同意他的觀點。申訴專員表示，她不宜就田議員的意見作出評論，但她指出，在調查一些投訴時，確曾發現部門與部門之間有不協調的情況，通常是當投訴涉及土地管理及村路維修等問題時，便發現有這種情況。

13. 此外，申訴專員回答田北俊議員時表示，公署通常每6至8星期舉行一次記者招待會，向傳媒匯報公署

的工作近況。公署在完成一項直接調查時，亦會舉行發布會，公布調查的結果。她強調，公署會在上述場合公布一些只涉及公眾利益的個案。

14. 勞永樂議員詢問正式調查的定義及經正式調查的投訴性質分類為何。申訴專員解釋，法例已明文規定專員在調查時的處事程序。公署在進行正式調查前，會根據法例正式通知投訴所涉機構的首長，接着會從多方面進行調查。申訴專員在完成調查工作後便會撰寫調查報告的草擬本，然後交給所涉機構，請其作出評論。她表示，經正式調查的投訴性質分類詳見年報，調查投訴個案的結果包括成立、部分成立、不成立或未能就投訴是否成立作出定論。

#### 直接調查

15. 關於直接調查的定義，申訴專員回答余若薇議員時解釋，即使沒有接到投訴，公署亦可以行使法例授予的權力，就涉嫌行政失當的行為進行直接調查，以及處理一些備受公眾關注或涉及大眾利益的事宜。

#### 沒有充分理據的投訴

16. 余若薇議員詢問公署如何處理一些缺乏獨立人士作證的投訴。申訴專員回答，公署會盡量就這些投訴向投訴人和被投訴機構搜集證據及資料，倘若最終發覺資料及證據互相矛盾，公署不會就投訴是否成立作出定論，正如法庭作出存疑評決一般，但專員會就個案作出評論。在上一個報告年度內，這類個案共有12宗。

17. 申訴專員回答勞永樂議員時表示，在處理一些沒有充分理據的投訴時，公署亦會按一般程序評審投訴人的個案，以決定是否就投訴展開調查。公署最後會將跟進結果告知投訴人，然後終結該個案。除非因投訴個案有新的發展，否則，公署不會進行覆檢。假若投訴人最終仍然不滿公署的答覆，她會建議投訴人透過其他(如法律)途徑跟進其個案。

#### 對非政府機構作出的投訴

18. 麥國風議員詢問申訴專員會否就非政府機構涉嫌行政失當的投訴進行調查。申訴專員回答，她會視乎被投訴的機構是否《申訴專員條例》(第397章)附表1所載列的機構。若否，但她認為若需要向投訴人提供協助，她會與有關機構或政府部門研究是否有其他辦法，幫助投訴人解決問題。

### 對公署作出的投訴

19. 劉慧卿議員詢問有多少名市民對公署的表現或調查結果不滿。申訴專員回答，公署自2001年5月才開始統計上述兩方面的數字，全年的數字會在2002至2003年的年報內公布。在2001年5月至10月底，公署接到共103宗對公署的“投訴”，大部分投訴人都是不滿公署的調查結果，而其中3宗涉及投訴公署人員的態度或處理個案的時間過長。

### **III. 立法會議員提出的討論事項**

#### **(a) 申訴專員公署脫離政府架構：職員薪酬及服務條件和招聘工作的進展**

(立法會CP 228/01-02(06)及(07)號文件)

#### 招聘工作的進展

20. 申訴專員表示，由於公署須就新的薪酬福利條件與政府當局進行長時間的磋商，以致招聘計劃拖延了6個月。儘管如此，公署在本財政年度內已加快招聘職員。預計直至本財政年度終結為止，由公署聘用的合約人員，將會佔公署編制的67%。公署會讓新聘人員有足夠時間熟習工作和接受在職指導，不會影響為公眾提供的服務，估計整套招聘計劃可在少於24個月內完成。

#### 薪酬福利條件

21. 申訴專員回答田北俊議員時表示，新的薪酬福利條件符合了兩項基本原則，其一是簡單和易於實行，目的是減低行政費用；其次是新的薪酬福利條件並不會較相類職級的公務員的薪酬福利條件“優厚”。整套薪酬福利條件包括基本薪金、現金津貼和約滿酬金，但沒有包括增薪點，即公署人員的薪金在合約期內將維持不變。任何薪金調整將會在續約時才作出考慮。她強調，公署在編制該套新的薪酬福利條件時，已參考公營機構及市場的薪酬水平。部分職位的起薪點與同級公務員的薪酬比較，減少了三成。有鑒於此，所有現職的公務員均沒有選擇在公署留任。公署會優先招聘申訴主任職系人員，現時聘用該職系的合約人員人數，已佔該職系總人數的45%。申訴專員回應田北俊議員時表示，現時應徵的人非常多，但他們的資格及經驗未必符合公署的要求。

22. 劉慧卿議員贊成申訴專員以市場水平的薪酬聘請職員。她詢問該套薪酬福利條件是如何制訂，參與決策的是哪些人員。申訴專員回答，她在決定公署職員的整套薪酬福利條件時，已嚴格遵守“不得較政府的待遇優厚”這項原則。薪酬方案由行政人員擬訂，然後進行非正式諮詢，以聽取職方的意見，再由首長級人員加以考慮，最後由專員審批。經專員批准的方案，會提交行政署長，由他徵詢庫務局和公務員事務局的意見。其間，專員／公署人員會與政府當局各級代表，包括庫務局、公務員事務局及行政署的代表磋商。公署將與政府當局訂立行政安排備忘錄，具體訂明雙方的關係。她回答劉慧卿議員時表示，現時一筆過的撥款是根據公署脫離政府獨立之日起計的協定撥款，職員費用則以薪酬中位數計算。換言之，公署日後如欲挽留年資較長及薪金較中位數為高的職員，所獲批准的款項便不足以支付他們的薪金，故在落實薪酬及福利條件方案前，必須制訂長遠計劃，以免公署日後無法支付年資較長的職員的薪金。

申訴專員 23. 為回應議員的關注，申訴專員答允在以下的進一步資料備妥後，便會提交議員參閱：

- (a) 在落實行政安排備忘錄後，提供當中有關訂定職員薪酬福利條件的原則及安排的資料；
- (b) 申訴專員在決定更改該套薪酬福利條件時將會採用的機制；及
- (c) 申訴專員與政府當局為日後公署職員的薪酬調整所需的額外撥款而協定的機制。

#### 特別會議

24. 主席回答劉慧卿議員時指出，在2000年6月13日的會議上，議員和申訴專員均同意將舉行會議的次數改為每年一次，每次約在年底舉行。然而，若其中一方提出要求，亦可安排召開特別會議。主席表示會待收到申訴專員就上述列出的進一步資料後，再另行決定是否需要召開特別會議。

#### **(b) 購置永久辦公地方**

(立法會CP 228/01-02(08)及(09)號文件)

25. 關於購置永久辦公地方一事，申訴專員表示，經過多方物色之後，公署已篩選到一些可以考慮的地

方。由於政府產業署已獲授權展開洽商工作，她認為在現階段不方便透露詳情。

26. 田北俊議員表示，建築署所建議的每平方米6,500元的裝修費用過於昂貴。他認為，有關裝修的事宜不需經由政府當局進行招標，故他建議公署自行物色一些可以為公署提供便宜及妥當的服務的裝修承辦商。申訴專員表示仍未就裝修事宜作出決定，但會考慮議員的意見。

27. 劉慧卿議員認為，公署應盡量節省裝修費用。此外，她詢問現時所物色的物業位於哪一區，以及公署現時的租約何時到期。申訴專員透露，政府產業署現時已在港島區物色到幾個合適的地點，現時正在商議中。除非價錢理想，否則，她寧願繼續租用商業寫字樓；由於公署現時的租約尚未期滿，她會要求業主將現時的租約續期。雖然立法會財務委員會已批准撥款，讓專員購置永久辦公地方，但她不會急於購置一個永久辦公地方，以確保公署運用得宜。議員促請申訴專員在作出決定後，盡快向他們匯報。

申訴專員

#### **IV. 其他事項**

28. 由於議員沒有提出其他事項，主席宣布散會。她並多謝申訴專員及她的同事和議員出席會議。

29. 會議於下午12時25分結束。

立法會秘書處

2002年2月18日

TP/ks