

**參考便覽**  
**二零零四年十二月七日**  
**立法會議員與申訴專員舉行的會議**

**申訴專員公署的工作**

**(i) 二零零三／零四年度**

在二零零三／零四報告年度內，本署接到共 12,552 宗查詢及 4,661 宗投訴。在所有終結的投訴個案中，有 71.2% 在三個月內終結，而有 27% 則在三至六個月內終結。

本署已完成的五項直接調查臚列如下：

1. 根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
2. 有關綜合電話查詢中心的運作
3. 民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助
4. 有關防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
5. 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

年內，本署就改善公共服務的各個不同範疇，提出共 209 項建議，其中有 121 項是因應個別投訴而提出的，而 88 項則是經主動直接調查後提出。當中超過 95% 的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。二零零四年六月三十日，政府當局在立法會會議席上提交《政府覆文》，向議員匯報有關政府部門就申訴專員的建議所作的回應。

**(ii) 二零零四／零五年度首七個月(四月至十月)**

二零零四年四月至十月期間，本署接到共 6,984 宗查詢及 3,027 宗投訴。

本署已完成四項直接調查，另外有兩項正在進行，詳情如下：

***已完成的直接調查***

1. 教育統籌局在二零零三／零四年度為資助小學超額教師所作的安排

2. 政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動
3. 政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
4. 有關金塔墳場的管理情況

#### ***正在進行的直接調查***

1. 有關政府當局執行「半山區發展的行政限制」的情況
2. 公眾泳池發現紅蟲的事件

除了上述直接調查之外，本署還展開了九項直查審研工作，詳情如下：

#### ***已完成的直查審研工作***

1. 稅務局為申報個人入息稅人士所提供的資料
2. 政府當局在中秋節期間針對「煲蠟」所採取的行動
3. 政府當局有否遵照雙語政策發布資料的問題
4. 政府當局就清拆令所採取的執法行動

#### ***正在進行的直查審研工作***

1. 葵俊苑外牆紙皮石剝落的問題
2. 公眾泳池的規劃標準
3. 有關寮屋管制的行政安排
4. 有關防止破產欠薪保障基金遭濫用的機制
5. 平等機會委員會申報利益的機制

申訴專員公署  
2004年11月