

參考便覽
二零零七年十二月十一日
立法會議員與申訴專員舉行的會議

(A) 申訴專員公署的工作

(i) 二零零六／零七年度

在二零零六／零七年度內，本署接到共 15,626 宗查詢和 5,606 宗投訴，以及處理並終結了共 5,340 宗投訴。在已終結的個案中，有 76.3% 在三個月內完成，22.3% 在三至六個月內完成，而有 1.4% 要超過六個月才完成。

本署在過去五個年度接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

	報告年度				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
(A) 接到的查詢	14,298	12,552	11,742	14,633	15,626
(B) 接到的投訴	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606
(C) 由上年度轉入的投訴	760	772	1,088	719	676
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,142	5,433	5,742	4,985	6,282
(E) 已處理並終結的投訴	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340
初步查訊後終結的投訴	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
全面調查後終結的投訴	124	284	125	55	71
調解後終結的投訴	6	7	6	12	2
評審後決定無須調查的投訴	1,729	1,892	1,948	1,113	2,385
不予跟進的投訴	-	-	-	1,371	1,239
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	80%	88%	86%	85%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	772	1,088	719	676	942
(H) 已完成的直接調查數目	6	5	5	4	4
(I) 已擬備的直查審研報告數目	1	5	6	6	5

本署已完成四項關於下列事宜的直接調查：

1. 政府當局執行「半山區發展限制」的情況
2. 社會福利署審批傷殘津貼申請的制度
3. 食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況
4. 政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務

除直接調查外，本署亦完成了下列五項直接調查審研工作：

1. 樓宇安全貸款計劃
2. 上環的水浸警告信息發布
3. 路旁非商業宣傳品的管理
4. 「長者安居樂住屋計劃」租戶的義務
5. 當局向外籍家庭傭工取回身份證事

在年度內，本署提出了共 134 項改善公共行政的建議，其中有 76 項是因應個別投訴而提出，而 58 項則是於直接調查後提出的。本署所提出的建議，約 97% 已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

(ii) 二零零七／零八年度首七個月（四月至十月）

二零零七年四月至十月期間，本署接到共 7,219 宗查詢及 2,679 宗投訴。

在這段期間，本署已完成一項直接調查，另外有五項正在進行，詳情如下：

已完成的直接調查

1. 政府當局對康樂及文化事務署資助的團體涉及利益衝突事宜的處理機制

正在進行的直接調查

1. 有關水務署多收水費的指稱

2. 政府當局為有特殊學習困難的學生提供的特別考試安排
3. 綜合電話查詢中心處理投訴的成效
4. 政府當局處理滲水問題投訴的安排
5. 政府當局對街道管理的措施

此外，本署已完成一項直接調查審研工作：

1. 醫院管理局轄下各醫院殮房的管理情況

(B) 申訴專員職權範圍的檢討

(由劉慧卿議員提出)

申訴專員的職權範圍檢討涉及《申訴專員條例》的運作方式，以及關乎世界各地其他申訴專員機構最新發展的多個理論範疇。第一部分的檢討報告已於二零零六年十一月提交政府當局考慮。在這個部分，本署曾經研究：

- (a) 把公營機構納入申訴專員職權範圍之內的準則，以及可否把某些機構加入《申訴專員條例》附表 1 內；
- (b) 可否放寬條例附表 2 對申訴專員的調查權力所施加的某些限制；以及
- (c) 《申訴專員條例》中的保密規定與其他條例之間存在的矛盾。

本署剛完成檢討的第二部分，並於二零零七年十一月二十三日把報告提交政府當局研究。就這個部分，本署評述了海外申訴專員機構就以下幾個範疇的最新趨勢及發展資料：

- (a) 人權的保障與推廣；
- (b) 索取政府管有的資料的權利；
- (c) 對揭密者的保護；以及
- (d) 專業申訴專員的發展。

申訴專員深明，香港是否向上述的方向發展，基本上屬政策事宜，歸政府當局的職責範圍；而假若落實有關政策須

立法及財政撥款，則同時需要立法會的支持。因此，申訴專員並無就上述事宜提出任何特定的取向。這項檢討旨在闡明上述範疇的部分現況，並指出香港假如循這方面發展，對現有申訴專員制度可能產生的某些影響。

(C) 申訴專員跟進政府當局落實其建議的情況
(由張超雄議員提出)

《申訴專員條例》第 16(1)條賦權申訴專員在完成調查後，可就其意見及理由作出報告。同時，申訴專員如認為適當，可陳述其認為應採取的補救辦法或適宜提出的建議。

申訴專員提出的建議，有助於就特定個案提供補救辦法，或對被調查機構的行政制度、程序及工作方法提出改善措施。在建議提出後，本署會要求所涉機構定期提供進度報告，直至所有建議（或就某宗個案而言可接受的其他解決辦法）全面落实為止。

一如上文(A)段所述，申訴專員的建議絕大部分均獲有關部門或機構接納，並付諸實行。但是，一些與政策及法例有關的建議，則需假以時日才可落實。

下表列出自二零零二／零三年度至二零零六／零七年度，申訴專員提出的建議數目，以及獲政府接納的建議數目和百分比：

	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07
提出的建議數目	245	209	270	110	134
獲接納的建議數目	245	208	269	109	130*
接納建議百分比	100%	99.5%	99.6%	99.1%	97%

* 另有三項建議有關機構尚在考慮

申訴專員的職能恰似獨立的觀察及評論員，負責監察政府部門和公營機構（包括其僱員及代理人）的行政事宜。《申訴專員條例》第 19 條清楚訂明：「所涉機構的首長已採取的任何行動，或該首長就（申訴專員的）有關調查所針對的任何決定而採取進一步行動的任何權力或職責，均不受該項調查影響。」這點正足以反映申訴專員與所涉機構之間各自保持獨立的關係。

申訴專員的建議並不具法律約束力，只屬勸諭性質。申訴專員無權直接干預政府或條例附表所列機構的工作，亦並非如部分投訴人所誤解般，可以迫使有關當局採取補救措施或勉強落實申訴專員的建議。縱使所涉機構的首長在沒有恰當理由的情況下，在一段合理時間內仍沒有落實有關的建議，專員亦無權直接插手。遇到這種情況，申訴專員最終可以把報告及建議，連同其他認為適當的意見，呈交行政長官。《申訴專員條例》第 16(6)條規定，行政長官在收到該報告後，須於一個月內提交立法會省覽；讓事情透過向立法會及傳媒披露，由公眾輿論評斷。