

參考便覽

一九九八年九月十七日
立法會議員與申訴專員舉行會議

要點

引言

立法會議員與申訴專員舉行的會議，是一個非常好的溝通渠道，讓申訴專員向各議員闡述其工作及最新的計劃，並藉此與各議員就備受關注的事項交流意見。在新一屆立法會繼續舉行這個會議，有重大的意義，不僅可以加深各議員與申訴專員及其屬下人員之間的瞭解，同時亦顯示各議員對申訴專員工作的支持，實在令本署同人感到鼓舞。

2. 時至今日，在世界上許多國家，申訴專員機構已日漸成為良好管治的一個不可或缺的部分，確保本身能發揮獨立的監察作用，使公共行政更臻完善。申訴專員的主要工作是找出公眾所面對的問題、對公眾作出的投訴進行調查和分析，以及其後提出建議。申訴專員面對的巨大挑戰，是如何培育申訴專員制度，使之發揚光大，而非處於社會邊緣位置，未能緊隨社會的發展進程。這份文件闡述申訴專員致力於良好管治方面的一些工作。

直接調查／研究

3. 對於可能涉及廣泛公眾利益及為社會人士普遍關注的問題，申訴專員有權積極主動地展開直接調查。由於涉及的問題相當複雜，進行直接調查通常需時頗長，然而，預防總是勝於治療，一項直接調查可令許多人得益，同時亦有助於避免再有類似的投訴。

4. 自一九九四年以來，本署已完成 18 項直接調查，所調查的問題，包括市區的違例建築工程及新界豁免管制屋宇違例建築工程、紓緩公共房屋擠迫居住環境的安排、公共及私人建築物緊急車輛通道及消防裝置、的士發牌制度、公眾泳灘受污水污染、因豪雨持續下降而作出的學校停課安排，以及配藥服務等。本署已完成的 18 項直接調查及正在進行的五項直接調查一覽表載於附件 I。

5. 本署亦曾就房屋署、香港房屋委員會和懲教署的內部處理投訴機制進行研究。這些研究與直接調查相輔相成，但性質截然不同，直接調查基於法例所賦予的權力進行，研究則以勸諭及說服的方式進行。進行研究的目的，在於向機構提倡以積極態度處理投訴的文化，以及改善機構的內部處理投訴機制，使之更能發揮作用、方便取用、具透明度、容易使用和相當靈活，從而令機構和市民雙方均可從中得益，並且促進互相合作及信任。

保護告密人法例

6. 本年三月二十六日申訴專員與臨時立法會議員舉行會議時，曾就有關保護告密人法例的事宜進行討論，其後申訴專員審研了澳洲其中兩個州的保護告密人法例的共同目的和為告密人所提供的保護，並且與其他申訴專員討論這個問題，所得的結論業已經由立法會秘書處轉知各議員。

7. 概括而言，申訴專員認為，這類法例的總體目的是防止公共機構內的人員濫用職權或查察他們濫用職權的情況，並確保公共行政運作良好。因此，這些法例的重點在於公共行政的道德規範和誠信等問題，而非着重保護投訴人，使他們不會因為作出投訴而遭被投訴機構的職員報復或針對。由於向本署投訴和要求討回公道的人，本身必須是聲稱因與公共機構所採取的行動相關的行政失當以致遭受不公平待遇而感到受屈的人

士，故凡有投訴人指稱被針對而這事屬於行政失當行為的話，申訴專員便可根據《申訴專員條例》現有的條文，就所接獲的投訴進行調查。此外，根據《申訴專員條例》，申訴專員進行調查後，如認為適當，便有權陳述建議或提出補救辦法，因此，申訴專員認為，這些條文已授予他足夠的權力，為投訴人提供其所需的保障，防止有人針對他們。申訴專員十分重視投訴人指稱被針對的事件；如有表面證據證明所指屬實，本署定會就這些投訴展開調查。

工作量／人手及財政

8. a) 工作量

在一九九七／九八報告年度內，本署接獲共 7 578 宗查詢及 3 073 宗投訴，比較上一報告年度所接獲的查詢及投訴分別增加了 30% 及 8%。比較一九九四年六月未實施直接申訴制度前五年的每年平均數字，所接獲的查詢及投訴分別增加了 10 倍及 17 倍。

在一九九七／九八報告年度內，本署已完成處理 3 010 宗投訴，其中 78% 於接獲投訴後不足三個月內完結，另外 18% 則於三至六個月完結。

b) 人手及財政

在上年的資源分配工作中，本署要求增撥資源，增設 10 個職位，以便進行更多直接調查，並且擴展調解服務，使到投訴可以更快獲得處理。本署要求增設 10 個職位，但在本財政年度只獲准增設兩個職位。僅僅增加兩名人員，顯然是不足以應付本署日益增加的工作量，因此，本署實有需要增加人手資源。

在本年的資源分配工作中，本署繼續要求增撥資源，增設仍然缺少的八個職位，以便增加兩組人員，分別負責直接調查工作及調解服務。在過去數月，本署接獲的投訴及查詢進一步增加（由一九九七／九八報告年度每月接獲平均 256 宗投訴及 674 宗查詢，增至本年五月至八月這四個月內每月平均的 361 宗投訴（+40%）及 932 宗查詢（+38%））。有鑑於此，本署業已要求政府當局考慮從中央後備人員或其他資源中借調八名人員，為期八個月，使本署可以度過困境。

本署所接獲投訴及查詢的增加幅度相對人手的增加幅度概要圖於附件 II。

本署的最新計劃

9. a) 擴展申訴專員嘉許獎計劃

本署在一九九七年開始推行申訴專員嘉許獎計劃，目的在於表揚那些致力改善服務質素，並積極支持本署促進公共行政公平工作的公共機構。本署希望藉着申訴專員嘉許獎，鼓勵公職人員建立正面的處理投訴文化，並提供優良的客戶服務。為進一步貫徹這項宗旨，本署已決定每年向個別公職人員頒發嘉許獎，以表揚那些在執行職務時對促進公共行政公平、開明、問責和效率作出重大貢獻的公職人員。

本署會邀請《申訴專員條例》附表所列機構的首長每年作出提名。與現有的嘉許獎計劃不同的是，得獎者不一定是被投訴者。本署會根據申訴專員為公職人員編訂的《良好服務指引》所載準則甄選得獎者。該份指引已於去年三月派發給所有公職人員。

b) 擴大「太平紳士協助推廣計劃」

本署自一九九六年三月起推行「太平紳士協助推廣計劃」，希望藉着太平紳士的支持和協助，推廣申訴專員制度。參加該計劃的太平紳士可以將投訴轉介本署處理，向本署指出在公共行政方面值得關注的事項或有欠妥善之處，以及提出有關良好管治的意見。截至目前為止，已有超過 300 位太平紳士參加這項計劃。

太平紳士在公共行政方面具有豐富的經驗和知識，他們所給予的意見，對本署促進良好管治的工作有莫大幫助。為進一步擴大這項計劃，本署打算邀請已參加這項計劃的太平紳士與本署人員一起訪問政府部門和公共機構，參與調查人員與前來本署參觀的人士的討論，以及以旁觀者身分列席本署安排的調解會議。

c) 申訴專員銘謝狀

市民期望得到高質素和有效率的公共服務。這種期望日益殷切，而且市民亦更清楚本身的權利，包括對行政失當作出投訴的權利。市民提出投訴的理由和目的雖然可能各有不同，但本署就這些投訴進行的調查，往往都能解決糾紛或紓解投訴人的不滿，而且由於所作建議獲有關機構接納並付諸實行，更提高了公共服務的質素，並促進行政公平。

投訴人所提出的投訴，部分有助找出公共行政的問題所在、改善公共服務的質素，以及促進社會公平。為感謝這些投訴人，申訴專員已由一九九八年七月開始，向已完成調查的個案中值得讚揚

的投訴人發出「申訴專員銘謝狀」。

d) 青少年參與及教育和培訓計劃

向青少年灌輸公平公正和良好管治的觀念，是本署向來視為十分重要的工作之一。為加深青少年對申訴專員制度的認識，本署現正製作一款教材套，目的是向青少年推廣公共行政公平和效率的概念。這款教材套是配合小學四年級至六年級常識科的課程綱要而編訂，將於本年十月初分發給全港各小學。此外，本署亦會舉辦研討會，向學校管理人員和教師介紹這款教材套。

除了製作教材套之外，本署已決定加強與各青少年及社區團體的聯繫，作為本署社區關係策略的其中一項工作。本署會多些探訪上述機構，並作出安排，邀請它們前來參觀本署的資源中心，以及津貼學校的活動，以推廣公共行政公平和效率的概念。

本署亦與公務員培訓處及部門訓練主任互相緊密合作，為新入職及在職人員（特別是公營機構的前線人員）擬訂訓練課程，向他們介紹何謂優良的客戶服務，並提供處理投訴的訓練。

e) 在互聯網上開設網頁

據估計，目前世界各地共有一億人使用互聯網，而在本港，互聯網用戶亦有 100 萬人。互聯網已經成為現代最強大及最有效的通訊工具。為了利用這個快速資訊網絡，推廣本署的工作，使市民能夠更加容易取用本署的服務，以及加強本署與市民的溝通，本署已於本年九月七日在互聯網上

開設申訴專員公署網頁。本署所設的是獨立網站，共有 30 多頁網頁，同時與香港特別行政區政府的網站互相聯繫。網頁主題是「培育正面的投訴文化」。透過這些網頁，個別市民和機構可參閱及輕易取得有關本署的最新資料，例如《申訴專員條例》、處理投訴的程序、投訴表格、本署最新編印的通訊和刊物、本署所提供的服務，以及服務承諾。此外，本署網頁亦可作為一個有效及便捷的渠道，方便我們與世界各地的申訴專員及同類機構通訊，互相交換資料和意見。

本署的網址是 <http://www.sar-ombudsman.gov.hk>，而電子郵址則是 scr@sar-ombudsman.gov.hk，歡迎各位市民瀏覽本署網頁，如欲查詢，可把查詢事項傳送至本署的電子郵址。

申訴專員公署完成的直接調查一覽表

調查事項	完成日期
(1) 違例建築工程	一九九五年四月
(2) 紓緩公共房屋擠迫居住環境的安排	一九九五年八月
(3) 外地家庭傭工住宿安排	一九九五年十二月
(4) 新界豁免管制屋宇違例建築工程	一九九六年二月
(5) 公共及私人建築物緊急車輛通道及消防裝置	一九九六年七月
(6) 水管爆裂問題	一九九六年九月
(7) 若干有關診療所及公營醫院普通科門診服務方面的問題	一九九七年一月
(8) 在處理基於體恤理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題	一九九七年一月
(9) 延誤辦理一名弱聽學童要求入讀合適學校的申請	一九九七年二月
(10) 政府部門電話查詢「熱線」服務	一九九七年六月
(11) 漁業發展貸款基金	一九九七年七月
(12) 因豪雨持續下降而作出的學校停課安排	一九九七年八月
(13) 發售特別郵票及具集郵價值物品	一九九七年九月
(14) 的士發牌制度	一九九七年十二月

調查事項

完成日期

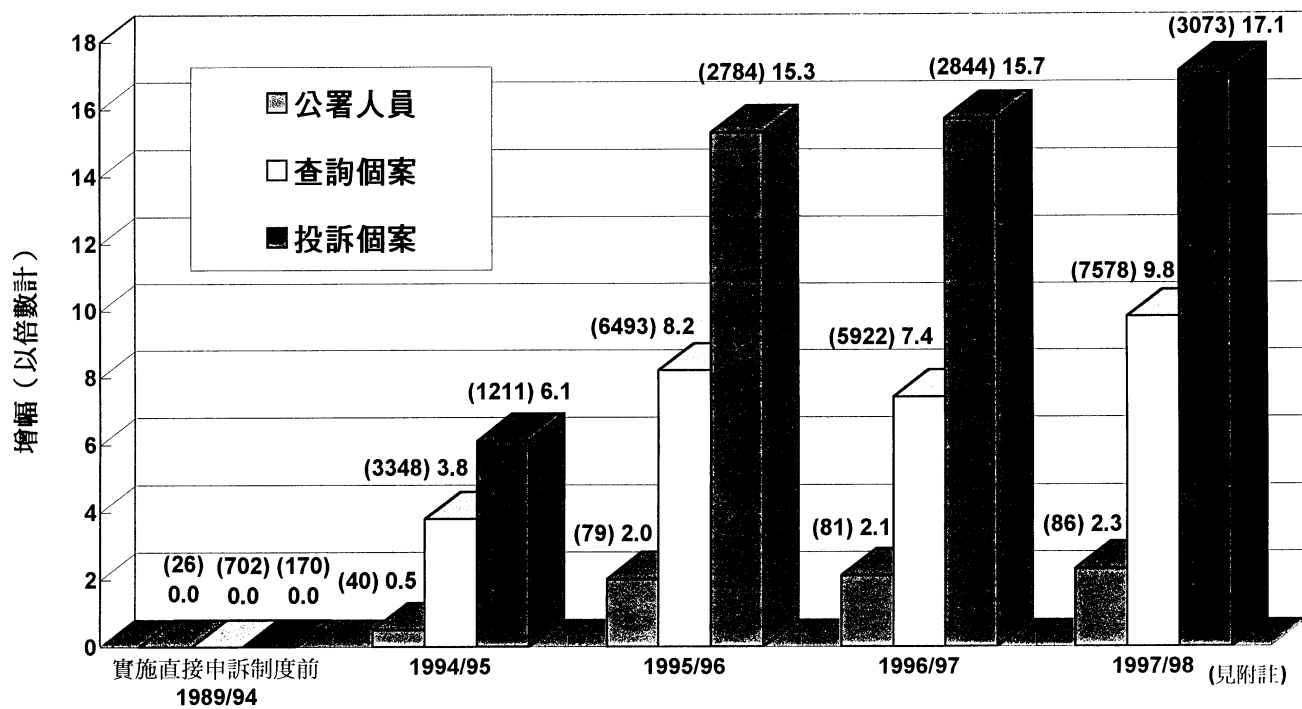
- | | |
|------------------------------------|---------|
| (15) 渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘免受污水污染方面的協調情況 | 一九九八年一月 |
| (16) 房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜 | 一九九八年六月 |
| (17) 衛生署轄下藥房的配藥服務 | 一九九八年七月 |
| (18) 貿易署處理貿易文件事宜 | 一九九八年九月 |

現正進行的直接調查

調查事項

- (1) 根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回公屋單位事宜
- (2) 食肆發牌制度
- (3) 補習學校註冊事宜
- (4) 有關進口的藥劑製品事宜
- (5) 赤鱸角新機場的籌備啟用及實際運作

接獲的投訴／查詢個案及申訴專員公署人員的數目 較諸實施直接申訴制度之前以倍數計的增幅



公署人員／查詢個案／投訴個案的數目

附註：括弧內是確實的數字

實施直接申訴制度前的數字是1989至1994年期間的平均數