

立法會議員提出以便於一九九八年九月十七日
與申訴專員舉行會議時討論的事項

(a) 申訴專員對新機場事件進行的調查（包括在調查過程中所遇到的任何問題，以及政府當局對這項調查的態度）

（由何秀蘭議員及蔡素玉議員提出）

新近啟用位於赤鱸角的香港國際機場出現各種運作上的問題，已引起很多市民對機場的籌備及管理，尤其客運、貨運及有關服務的關注。問題涉及中央電腦系統、貨物裝卸服務、航機的停泊、航班資料顯示系統、行李的運送、食肆服務、清潔及垃圾收集、公用電話、空氣調節、自動梯、指示牌等等。本署亦接到市民提出有關上述事項的投訴。

2. 因此，基於公眾利益，申訴專員決定根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條，對赤鱸角新機場的籌備啟用及實際運作展開直接調查。本署已將展開調查一事通知機場管理局主席，他表示機場管理局歡迎本署進行調查，並會與本署合作。

3. 正如本署在過往四年進行的 18 項直接調查一般，本署這次調查主要是針對行政方面的問題，並集中研究問題的根由，以及有關問題對社會大眾的影響。

4. 本署每次進行直接調查，總會遇到不同程度的困難，而這次對赤鱸角新機場的管理及運作情況進行調查，亦不例外。由於目前調查工作仍在進行中，在未發表調查報告之前，本署不宜披露調查工作的詳情。

(b) 就全港關注航機噪音聯委會投訴民航處行政失當一事所進行的跟進工作

(由鄭家富議員提出)

5. 由於與本署所接獲的任何投訴有關的資料，對於投訴人、被投訴的機構，以及本署而言，均屬機密，本署實不宜披露與任何投訴有關的資料，以及就投訴所採取的各項跟進行動。一般而言，本署承諾在五至 10 個工作天內初步評審及認收投訴。經評審為屬於本署調查範圍內的投訴中，性質較為簡單者，一般會在三個月內完結；性質較為複雜者，則於三至六個月內完結。如果本署在接獲投訴後兩個月，有關投訴仍未能完結，本署通常會口頭或以書面通知投訴人本署處理其投訴的進展情況。倘有任何特殊情況，令本署無法在承諾的時限內完成調查投訴，本署亦會通知投訴人。

(c) 政府當局對申訴專員的態度及其與申訴專員合作的情況

(由蔡素玉議員提出)

6. 由於本署的工作所涉範疇甚廣，而本署的獨立地位又至為重要，要概括說明政府當局對申訴專員的態度及其與申訴專員合作的情況，實在不可能。在某些方面，政府當局的態度大致上可說是正面的，而且願意合作。這包括政府當局願意接納並實施申訴專員的建議。在一九九七／九八報告年度，申訴專員所提出的建議中，超過 95% 獲得有關部門及機構採納。此外，政府當局亦向本署提供支援，例如為本署提供辦事處；讓本署使用政府免費在電子傳媒播送資訊的時段，播放申訴專員的宣傳短片，以及參與本署的教育及培訓計劃等。不過，在其他某些方面，例如分配足夠的資源，以及對本署各項新建議的支持方面，政府當局應該可以採取更加積極合作的態度。

(d) 申訴專員是否能夠履行使命？

(由蔡素玉議員提出)

申訴專員的使命是透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營部門行政失當而引致的不滿及所引發的問題，藉以改善公共行政服務的質素及水平，並促進行政公平。過去四年，本署已有效地處理約 10 000 宗投訴及 23 000 宗查詢，並提出超過 1 500 項建議，其中大部分得以落實。這些建議紓解了投訴人的不滿，亦提供了補救問題的辦法，從而促進良好的管治。在一九八九至一九九四年當本署還未實施直接申訴制度的五年內，本署所接獲的投訴及查詢數字分別為 849 宗及 3 510 宗。

8. 本署在已於本年七月二十二日提交立法會省覽的申訴專員第十期年報中，刊印了經完成調查的個案撮要，目的是顯示及強調申訴專員能夠透過調查這些個案，以及提出建議，有效地履行了下列其中一項或多項職能：

- 昭雪因公營部門行政失當而蒙受的冤屈
- 淡化官僚制度
- 減少市民與公營機構之間的隔膜
- 擔當監察政府的角色
- 防止濫用職權
- 糾正個別錯誤事件
- 指出公職人員受到的不公平指責
- 提高公營機構的工作效率和服務質素
- 保障人權

由此可見，申訴專員可說是已經就他的權力、職權範圍及資源所及，履行了他的使命。

申訴專員公署

一九九八年九月

IL/TY/wa OMB/LEG_2.DOC