

**有關立法會議員
提出的討論事項的資料文件**

- (a) **申訴專員公署與其他投訴渠道在處理投訴方面，以及在監察政府的工作方面，資源會否有所重複？舉例說，各方面就新機場啟用時所出現問題進行的調查。**
-

（由梁智鴻議員及楊耀忠議員提出）

申訴專員公署是根據《申訴專員條例》成立的獨立機構，是監管行政的體制不可或缺的一環。雖然本港尚有其他負責監察政府行政機關的法定機構，但其工作目標和出發點，與申訴專員公署的工作目標和出發點並不相同。申訴專員的特定職能，是斷定受屈人士是否因行政機構的運作欠善而受到不公平待遇。倘若個別人士確曾受到不公平待遇，則須建議有關機構採取適當的補救措施。

2. 設立申訴專員制度的目的，並不是提供方便解決行政糾紛的政治途徑，而是設立一個獨立的機構，透過審評政府部門及指定公營機構的行政運作，指出行政失當的行為，以保障市民受到公平待遇。另一目的是鼓勵公職人員在處理公務與人接觸時，除了要履行法例的規定外，亦要維持良好的行政水平。由一九九四年六月開始，申訴專員除了處理個別受屈人士作出的投訴之外，亦有權展開直接調查，換言之，即使沒有人作出投訴，專員亦可就懷疑行政失當的情況展開調查。

3. 至於有關赤鱘角新機場籌備啟用及實際運作的調查，三項調查各有不同目標，現撮述如下：

- (a) **新機場調查委員會**的調查一範圍包括審研新機場在一九九八年七月六日啟用的決定、找出新機場運作上出現的問題和成因，以及責任誰屬等；

(b) **立法會專責委員會進行的調查**—研究以一九九八年七月六日為新機場啟用日期的抉擇、基礎建設及設施、客運及航空貨運服務、保安... ..飛機航道下的噪音、責任及本港的整體經濟損失等問題。

(c) **申訴專員進行的直接調查**—範圍包括審研為新機場啟用而進行的準備、籌劃工作及這些工作的就緒程度、機場管理局為履行其職能而設立的架構及機制、影響新機場的各項重大問題的成因、應變計劃及補救措施。

4. 申訴專員認為，三項調查有重大分別，尤以調查範圍及後果方面為然。不過，在主題方面確有重複的地方。申訴專員進行的直接調查，主要涉及有關機構在新機場籌備啟用方面所採取的行動，目的是提高公共行政的質素，而非追究責任或斥責個別犯錯的人員。關於這方面，申訴專員完成調查後作出的20項建議，全部已獲政府當局及機場管理局接納，而且大部分已付諸實行。

(b) 當專員在監察政府部門時，要求改進問題，但若部門未有改進，如何監察呢

(由陳婉嫻議員提出)

5. 在調查某些個案後，倘若申訴專員向有關部門或公營機構的首長提出建議，該等建議會由有關部門或機構的首長執行。專員會要求該部門或機構在每一季度報告實施各項建議的進度。在絕大多數的個案中，有關部門或機構都會照辦如儀。倘若有關部門或機構不照辦，本署亦會在每一季度與有關部門或機構聯絡，跟進已向其提出的建議，直至有關部門或機構圓滿實施那些建議為止。

6. 倘若有關部門或機構尚未採納本署的建議，或尚未採取適當行動實施本署的建議，申訴專員會根據《申訴專員條例》跟進。《申訴專員條例》第16條敘明，倘若申訴專員認為，

在指定的期間內，或在合理的期間內，有關部門或公營機構沒有採取適當行動實施她提出的建議，她可向行政長官提交：(1) 報告及建議，連同她認為適合的其他觀點；以及(2) 有關部門或機構的首長所作出的評論的副本。

7. 倘若申訴專員認為曾有嚴重不當或不公平的事發生，亦可向行政長官再提交一份報告，陳述她的意見及理由。行政長官在收到這份報告後一個月內，或由其決定的更長期間內，會將這份報告提交立法會省覽。

8. 至於申訴專員公署的一般工作情況，政府當局會在每年七月左右，向立法會提交申訴專員匯報她在上一年度行使其職能的年報，隨後並會再提交《政府覆文》，匯報有關部門和屬於申訴專員職權管轄範圍的公營機構就申訴專員的建議作所的回應。

9. 申訴專員欣悉，她在上一年度就投訴個案及直接調查事項提出的建議中，分別有 95% 以上及 100% 已獲政府當局接納，部分且已付諸實行。未全面實施的建議只佔小數，所涉及的大多是有待訂定統一準則、諮詢意見、特定委員會等通過、有關當局批准增撥資源、徵詢法律意見，及／或修訂法例。

(c) 關於投訴運輸署的調查

(由劉慧卿議員提出)

10. 本署在一九九八／一九九九報告年度接到共 63 宗投訴運輸署的個案，其中 21 宗是本署職權管轄範圍以外，或已中止調查／投訴已撤回的個案，其餘 42 宗則大部分是以「另類排解糾紛」方法，例如向投訴人提供協助／作出澄清，或按照「機構內部投訴處理計劃」（「現處計劃」）處理，其中三宗投訴經調查終結後是部分成立。

11. 本署在一九九九／二零零零報告年度首四個月終結了共 20 宗投訴個案，其中七宗是本署職權管轄範圍以外的個案，或是已中止調查／投訴已撤回的個案，其餘 13 宗是以「另類排解糾紛」方法處理。本署現時正在調查的投訴個案有 12 宗。

申訴專員公署

一九九九年十一月