

YOUR REF 來函檔號：
OUR REF 本函檔號： OMB/G/14/02 II

FAX 圖文傳真號碼：
TEL 電話：
DATE 日期：

香港中環花園道三號
萬國寶通銀行大廈 602 室
立法會議員劉慧卿辦事處
劉慧卿議員

劉議員：

七月十一日來函收悉。因本人日前外遊，至今始能作覆，歉甚。

謝謝你就第十四期申訴專員年報的內容提出寶貴意見。本署一向深明，市民的投訴渠道必須暢通無阻，因為投訴有助糾正失誤，讓公營機構藉此改善服務，確保公共行政制度公平和公正。

本署一直致力提倡及推動正面投訴文化，目的就是令投訴人及被投訴機構以積極的態度正視投訴所涉及的問題。簡言之，投訴人必須提供確實資料，並以實事求是的態度，透過本署與被投訴機構對話，理性地解決問題；被投訴機構則應視投訴為管理工具，藉着檢討服務不足之處，改善公共行政。

為此，本署印備了「投訴錦囊」小冊子，開列投訴時應注意的十個須知事項，供市民參閱。「投訴錦囊」在本署及各區民政事務處的辦事處派發，亦可從本署的網頁下載。此外，本署亦為公職人員編訂了「良好服務指引」，讓他們知道如何以盡責、合理、積極的態度，以及公平、公正、公開的原則，配合所屬機構的服務目標和使命，為市民提供優質服務。

至於本人在年報中指出有投訴人提出過份的要求，其實絕不是想市民打消投訴的念頭，而是想重申正面投訴文化的重要性，提醒投訴人和被投訴機構應善用投訴機制。

誠然，本署察覺個別人士顯然有意利用投訴，向有關機構施壓，以達到其目的。在個別投訴個案中，亦有公職人員為了息事寧人而順應投訴人的要求。本人認為這樣做會引起以下兩個問題：

- (一) 從社會角度來看，由於公共資源有限，若有人從中取得本身不應得到的利益，便會有其他市民因此而被剝奪了應得的權益；
- (二) 從行政角度來看，公職人員不應怕被人投訴而滿足個別人士的非份要求，因為若不秉公辦事，便是行政失當。

本人不想見到上述兩種情況，認為有需要指出問題所在，以免助長歪風。同時，本人亦想藉此聽取市民的意見。

在本署發表年報後，本港傳媒均以相當篇幅報道，幸而絕大部份均是正面的報道，正確地反映本人的用意。然而，有一間報社及三幾個人卻憂慮本人的言論會令市民打消投訴的念頭。

本人其後接受兩家電視台訪問，已清楚解釋，本人並非想令市民卻步，不向本署投訴，而是指出有人藉着投訴向公營機構施壓，而且有時得逞。本人再三呼籲市民，如懷疑公營機構行政失當，應與本署聯絡。本署同人定當竭盡所能，為他們解決問題。

希望上文有助你了解本人的用意。隨函附上「投訴錦囊」和「良好服務指引」小冊子，以供參閱。若有其他問題，歡迎相約時間討論。謹此多謝你關注本署的工作和提出寶貴意見。

申訴專員

連附件

二零零二年七月三十一日