

參考便覽

立法會議員與申訴專員於2002年12月10日舉行的會議 濫用申訴專員制度

在二零零一／零二年度的年報中，申訴專員提及「有些投訴人其實另有企圖，只想『利用』本署，以達到他們的目的」。本署並沒有就懷疑濫用申訴制度的個案數字特別作統計。總括而言，這些個案可歸納為下列幾類：

- (a) 意圖避開正常行政程序，從某部門或機構得到一些投訴人似乎是不應得到的個人利益；
- (b) 意圖制止執法機關採取執法行動或進行調查；
- (c) 意圖要監管當局代表投訴人，就後者與商業服務提供者的紛爭作出交涉；
- (d) 利用有關部門或機構，藉以解決跟第三者的私人仇怨；
- (e) 利用投訴程序拖延部門採取行動。

2. 雖然濫用申訴制度的情況並不算嚴重，而且在大部分個案中，投訴人的企圖未能得逞，但申訴專員認為有需要把她的意見向大眾公開，目的在於：

- (a) 公開表明她不會容忍有些人意圖濫用申訴制度；

- (b) 讓公職人員清楚知道，他們應該按照現行政策，認真地履行職務。他們若向壓力低頭或向不合理的要求讓步，這些行為本身也可能構成行政失當。

3. 假如濫用申訴制度的情況不予遏止，便可能會帶來以下的不良後果：

- (a) 對其他市民造成不公 — 由於社會資源有限，容許某些人「插隊」或取得他們不應得到的個人利益，便會剝奪了其他人的權益；
- (b) 構成另一類行政失當 — 一直以來，若公職人員在執行職務時墨守成規，便可能被指行政失當。相反地說，若他們公然不按政策辦事，即使沒有人表示不滿，他們的行為也可構成行政失當；
- (c) 由於極少數投訴人固執己見和提出不合理要求，可能會因此嚴重影響某部門或機構的運作。

4. 傳媒曾廣泛報道申訴專員指某些投訴人濫用申訴制度。雖然有少數人表示擔心這樣可能會令市民減少投訴，但大部分傳媒都正確地報道申訴專員對此事的立場。申訴專員其後並接受兩家電視台訪問，她在節目中除了介紹工作範圍之外，還重申了她的立場。

申訴專員公署

2002年12月