



**審計署**  
香港灣仔  
告士打道七號  
入境事務大樓  
二十六樓

**Audit Commission**  
26th Floor  
Immigration Tower  
7 Gloucester Road  
Wanchai, Hong Kong

圖文傳真 Facsimile : 2583 9063  
電 話 Telephone : 2829 4272  
電 郵 E-mail : joseph\_kw\_ying@aud.gov.hk  
網 址 Website : http://www.aud.gov.hk

本署檔號 Our Ref.: **UB/BAR/PAC/52 Vol. 3**

來函檔號 Your Ref.: **CB(3)/PAC/R52**

香港中環  
昃臣道8號  
立法會大樓  
政府帳目委員會秘書

(經辦人：朱盛華女士)

朱女士：

**審計署署長報告書  
衡工量值式審計結果(第五十二號報告書)**

**平等機會委員會(第3章)**

二零零九年六月一日來信收悉。在該信中，貴委員會就平等機會委員會(平機會)主席於二零零九年五月二十七日發出的函件中的(a)項所提及處理投訴的流程一事，尋求審計署的意見。本署的意見如下：

**顧問的建議做法**

本署首先在此扼要重述審計報告第3.7至3.8段所載顧問的建議做法。顧問建議負責就投訴作出初步決定的人員應按照下述不同情況把新接獲的投訴分類：

- (a) 情況複雜的投訴，這些投訴需要特別處理及可例外給予時間處理；
- (b) 性質敏感的投訴，這些投訴可能引起公眾或外界關注，需要小心處理，由高層審慎和密切監察；及
- (c) 可加快處理，以便及早調解或終止的投訴。

顧問進一步建議平機會應引入“投訴處理表格”，說明有關投訴的適當分類的初步指示，以及在處理投訴時有關調查、調解或其他事宜的特別指示。二零零四年二月，平機會管治委員會成員經平機會文件第5/2004號獲告知顧問的建議已獲接納及落實。

## 平機會的做法

平機會主席於二零零九年五月二十七日發出的函件中的(a)項載述了平機會的做法；扼要地說，即是把如何處理投訴所作的初步決定記錄於不同的地方，包括“每周當值表”、電腦化“投訴個案管理系統”及“檔案錄事”。

本署認為，平機會的做法並不十分理想，因為這不及顧問的建議做法；後者如落實的話，會把初步決定清晰及有條理地記錄在一處地方（即“投訴處理表格”）。我們在考慮這事宜時，也須注意到平機會管治委員會成員早於二零零四年獲清楚告知顧問的建議已獲接納及落實。

## 平機會的建議

就日後的做法而言，平機會現建議把投訴個案管理系統的首頁擴大，以記錄初步和個案分配的決定以及作出這些決定背後的理據。這個做法會讓有關的記錄放在同一地方。審計署歡迎這建議，理由是有關做法相當於建立一份電子“投訴處理表格”。如上述建議能妥善落實，便可達到顧問所提建議的目的。

政府帳目委員會可促請平機會盡早落實有關建議。委員會亦可促請平機會把建議安排納入《內部執行程序手冊》，並採取措施確保有關安排日後獲得遵守。

審計署署長

(應國榮



代行)

副本送： 政制及內地事務局局長（傳真號碼：2840 1528）  
財經事務及庫務局局長（傳真號碼：2596 0729）  
平等機會委員會主席（傳真號碼：2802 0030）

二零零九年六月四日