

**參考便覽**  
**二零零八年十二月九日**  
**立法會議員與申訴專員舉行的會議**

**(A) 申訴專員公署的工作**

**(i) 二零零七／零八年度**

在二零零七／零八年度內，本署接到共 12,169 宗查詢及 4,987 宗投訴，並終結了 4,644 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 68.1% 在三個月內完成，30.4% 在三至六個月內完成，而 1.5% 要超過六個月才完成。

本署在過去五個年度接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

	<b>報告年度</b>				
	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
<b>(A) 接到的查詢</b>	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
<b>(B) 接到的投訴</b>	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
<b>(C) 由上年度轉入的投訴</b>	772	1,088	719	676	942
<b>(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)</b>	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
<b>(E) 已處理並終結的投訴</b>	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
<b>初步查訊後終結的投訴</b>	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
<b>全面調查後終結的投訴</b>	284	125	55	71	38
<b>調解後終結的投訴</b>	7	6	12	2(6*)	1(3*)
<b>評審後決定無須調查的投訴</b>	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
<b>不予跟進的投訴</b>	-	-	1,371	1,239	1,421
<b>(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)</b>	80%	88%	86%	85%	78.3%
<b>(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)</b>	1,088	719	676	942	1,285
<b>(H) 已完成的直接調查數目</b>	5	5	4	4	4
<b>(I) 已擬備的直查審研報告數目</b>	5	6	6	5	2

\*本署曾嘗試調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。

本署已完成四項關於下列事宜的直接調查：

1. 教育局及香港考試及評核局為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
2. 康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
3. 關於水務署多收水費的指稱
4. 有關滲水投訴的處理

除直接調查外，本署亦完成了下列兩項直查審研工作：

1. 醫院管理局轄下各醫院的殮房管理
2. 入境事務處關於外籍家庭傭工的申請表格

在年度內，本署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 103 項建議，其中有 42 項是因應個別投訴而提出的，而 61 項則是於主動進行直接調查後提出。所有建議均獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

#### **(ii) 二零零八／零九年度首七個月（四月至十月）**

二零零八年四月至十月期間，本署接到共 8,452 宗查詢及 2,965 宗投訴。

在這段期間，本署已完成一項直接調查，另有六項仍在進行：

#### **已完成**

1. 綜合電話查詢中心處理投訴的成效

## 仍在進行

1. 政府當局的街道管理措施
2. 綜合社會保障援助計劃特別津貼的管理
3. 為有特殊學習困難的學生所提供的支援
4. 公開考試試卷的編製程序
5. 政府當局對路旁宣傳橫額的規管
6. 房屋署或其承辦商如何處理有關租戶受損傷或財物損毀的投訴

此外，本署已完成兩項直查審研工作：

1. 當局對持牌食肆違例擴展營業範圍的執法行動
2. 關於非應邀電子訊息的舉報程序

## (B) 本人在出任申訴專員期內尤其關注的問題

這是本人出任申訴專員的最後一年。在二零零七／零八年度的年報中，本人曾在緒言中談及某些值得關注的問題。截至目前為止，這些問題仍然存在，本人在此謹向各位議員覆述，以供探討。

### (i) 缺乏監察機制

政府當局在推行政策時，必須訂立適當機制，以作監察。本署在調查一宗新界區非法建造墳墓的個案時，發現政府訂有政策，准許在某個日期前非法建造的墳墓繼續存在，並可修葺或重建。然而，由於政府當年沒有視察及登記該類墳墓，現在便難以確定某座墳墓是非法

新建，還是已獲准許的經修葺或重建的舊墳。

政府當局必須從這宗個案汲取經驗，堵塞這類漏洞。

### **(ii) 協調不足**

在二零零五／零六年度的年報中，本人曾詳細評論某些政府部門在採取執法行動（例如街道管理或減輕環境滋擾問題）時缺乏協調。造成這種情況的因素不一而足，諸如缺乏相關法例或權力、政策未能配合，或者相關部門之間欠缺團隊精神，但情況一直未見重大改善。二零零七年七月及十一月，本人展開了兩項直接調查，分別審研政府部門如何處理兩個存在已久並涉及多個部門的問題：有關滲水的投訴及街道管理（包括非法停放單車及放置貨斗）。

有關政府當局如何處理滲水投訴的直接調查，已於今年三月完成。報告中的一項主要建議，是希望屋宇署、食物環境衛生署及水務署一同檢討聯合辦事處的組織架構及人手編制，以指定一個部門作為正式主管，賦予實權並訂定明確的統屬關係。本人深信這項建議有助加強有關部門在處理滲水投訴時的協調工作，故期望能盡快得以落實。

本人必須指出，滲水問題基本上是樓宇管理及維修問題，除非涉及公眾衛生、影響市民健康或樓宇結構安全，否則應由物業業主自行負責，且最終必須由有關業主互相合作解決。假如爭拗持續，則須由一個類似法庭的審裁處作仲裁。故此，本人在前述的調查報告中亦建

議政府優先考慮設立樓宇事務審裁處。事實上，政府當局早在二零零五年已提出有關建議。

本人始終認為，政府部門必須從較宏觀的角度看管治問題。無論涉及多少個部門，在市民大眾眼中，政府總歸是一個整體。部門間互相推搪，只會予公眾推卸責任的印象，最終打擊政府的威信。

### **(iii) 服務質素與資源問題**

政府部門有時由於資源不足，在某些主要服務未能滿足市民的需求。本人當然明白資源多寡會直接影響政府的服務，而在財政緊絀時，政府更應該節約。然而，當局不應忽視或低估為主要服務（尤其是前線服務如熱線電話查詢等）提供支援的重要性。很多時候，市民與政府的接觸只限於部門的前線工作人員。前線服務是否適切和有效率，往往影響他們對政府的觀感。正如英國國會及健康服務申訴專員 Ann Abraham 女士所說：「所有公營機構都要而且應該慎用公帑，但絕不應以資源所限作為服務不佳或行政拙劣的藉口。」

### **(iv) 公開資料**

政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，作為各政府部門的行政指引，致力以更公開和更具透明度的方式施政。守則的目標是：除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則各政府部門應盡量為市民提供所需資料。雖然本署接到關於守則的投訴

不算很多（二零零七／零八年度有 15 宗），但有些個案明顯地反映出部門對守則存在誤解，甚或全然不理解。

有政府部門在拒絕提供市民索取的資料時，不但沒有說明理由，甚至提出不符合守則的理據。在其中一兩宗個案，部門內負責監督履行守則的公開資料主任對守則的條文竟全無認識。另有一宗個案，部門制訂了內部指引，說明應如何處理市民索取資料的要求。這本來是積極的做法，但可惜有關指引的部分條文與守則互相抵觸。

《公開資料守則》主要是為防止政府部門違背政策，不向市民大眾公開政府管有的資料。因此，所有部門必須熟悉守則的條文。本署已向政府當局指出，有些公務員對守則毫不明白，或只是一知半解。本人亦已敦促政府當局加強公務員對守則的了解，並為他們提供更全面的培訓。

### (C) 職權範圍檢討

本人已完成申訴專員職權範圍的檢討，並向政府提出多項建議。檢討的第一部分已於二零零六年十一月提交當局審議。本人在這部分重新研究把公營機構納入職權範圍內的準則，並建議加入一些機構。本人亦反覆探討某些限制申訴專員調查權力的條文的立法原意。本署現仍等候政府當局的正式回覆。

檢討報告的第二部分亦已於二零零七年十一月提交

政府當局。這部分主要討論世界各地申訴專員制度的發展，以及若採納這些發展方向對香港申訴專員制度可能帶來的影響。希望這次檢討能夠承先啟後，為未來可能出現的改變做好準備，讓將來的申訴專員更加全面和有效地發揮職能。