

# 立法會 *Legislative Council*

立法會 CP 435/09-10號文件  
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 XIV

## 立法會議員與申訴專員黎年先生, GBS, JP 於2009年12月8日星期二上午9時 在立法會大樓會議室A舉行會議的紀要

**出席議員**：劉健儀議員, GBS, JP (主席)  
李華明議員, SBS, JP  
劉慧卿議員, JP  
余若薇議員, SC, JP  
王國興議員, MH  
林健鋒議員, SBS, JP  
梁國雄議員  
黃定光議員, BBS, JP  
湯家驊議員, SC  
劉秀成議員, SBS, JP  
何秀蘭議員  
張國柱議員  
黃國健議員, BBS  
葉國謙議員, GBS, JP  
葉劉淑儀議員, GBS, JP

**應邀出席者**：申訴專員公署

申訴專員  
黎年先生, GBS, JP

助理申訴專員  
馬啟濃先生

**列席職員**：首席議會秘書(申訴)  
湯李燕屏女士

高級議會秘書(申訴)5  
俞沈淑娟女士

---

主席歡迎申訴專員黎年先生及助理申訴專員馬啟濃先生出席會議。她表示是次會議旨在邀請申訴專員向議員簡報申訴專員公署(下稱"公署")的工作情況，並就雙方共同關注的事項交換意見。主席提醒議員，是次會議不受《立法會(權力及特權)條例》(第382章)保障，亦不會討論個別個案。

## **I. 申訴專員公署去年的工作** (立法會CP 199/09-10號文件)

### 申訴專員進行簡報

2. 申訴專員表示，申訴專員年報2009已於2009年7月在立法會會議上向議員提交。他重點提述，在2008-2009年度，公署接獲14 005宗查詢和5 386宗投訴。這些投訴當中，大部分(72.5%)在3個月內完成；26%在3至6個月內完成；而1.5%要超過6個月才完成。此外，在2009-2010年度的首8個月內，公署共接獲9 737宗查詢和3 171宗投訴。除上述各項外，公署在2008-2009年度完成6項主動調查和4項主動調查審研工作，並於2009年4月至11月進行5項主動調查，包括調查公開考試試卷的編製及升降機安全的規管制度。公署透過發出新聞稿及舉行記者招待會，發布有關調查報告的摘要。公署提出的建議差不多所有均獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

3. 申訴專員又告知議員，自他上任以來，公署在電視及巴士上播放短片，以及在免費報章《頭條日報》刊登文章，展開公眾教育活動，宣傳申訴專員的職能。他希望，透過讓公眾知悉公署不會處理匿名投訴及針對公署職權範圍以外的部門／機構的投訴，有助避免浪費投訴人的時間。

4. 關於前申訴專員進行職權範圍檢討後提出把8個機構納入申訴專員職權範圍內的建議，申訴專員表示，政府當局決定把4個公共機構，即醫療輔助隊、民眾安全服務隊、消費者委員會和地產代理監管局，納入《申訴專員條例》附表1。待立法會通過

有關法例修訂後，行政署長將藉憲報公告，指定個別公共機構納入申訴專員職權範圍內的生效日期。

## 討論

### 工作量和主動調查

5. 王國興議員讚揚公署的工作，並對公署最近就社會福利署(下稱"社署")如何審批傷殘津貼及處理上訴進行主動調查後，公開對社署作出強烈批評，表示讚賞。他認為，公署的建議能直接解決問題。因應調查結果，社署承諾檢討傷殘津貼計劃，並在約9個月後向立法會匯報檢討結果。就此，他詢問申訴專員會否出席立法會會議，就社署的檢討結果作出回應，以及若社署未有就公署建議的事項進行檢討，申訴專員可採取何種行動。此外，王議員亦對去年醫院管理局(下稱"醫管局")、傳媒和受屈人士呈報的多宗醫療事故表示深切關注。他詢問，申訴專員會否就此課題進行主動調查；若否，原因為何。

6. 申訴專員解釋，依據《申訴專員條例》(第397章)，申訴專員主要擔當評論者的角色。就此，他的建議並無約束力。然而，申訴專員會因應調查結果，要求有關部門作出多方面改善，並定期匯報推行改善措施的進度。若部門未有採取有效的改善措施，申訴專員可提出意見，惟有關推行改善措施的最終決定仍取決於政府當局及其內部政策，以及立法會的支持。若有關部門不聽從他的建議，他只能向行政長官報告。關於他會否出席立法會會議的問題，他表示，若議員決定邀請他出席，他會考慮。至於調查醫療事故，申訴專員表示，公署亦接獲多宗這方面的投訴。雖然有關醫管局行政失當的投訴由公署處理，但與醫學判斷有關的事宜則不屬於他的職權範圍。

7. 余若薇議員引述2007年4月一宗投訴個案，指地政總署未有迅速採取行動管制非法堆填活動，以致新田公園內一條行人徑被改成行車通道。公署在2008年8月發表的調查報告中表示，有關的投訴成立。地政總署及警方其後曾嘗試採取執法行動，但因當地居民強烈抵抗而暫停。余議員表示，她最近

已去信申訴專員表示關注。鑒於有關情況尚未得到糾正，她詢問申訴專員會否向有關政府部門發出警告，或對個案重新展開調查。她認為，申訴專員須設立機制，跟進部門／機構實施建議的進度。召集人表示，雖然申訴專員受法例約束，不得披露個別個案的有關身分和相關資料，但議員關注余議員描述的情況。

申訴專員

8. 申訴專員解釋，《申訴專員條例》並無賦權他命令政府部門作出糾正。由於資源上的限制，他可以提出改善建議，但制訂行動計劃以糾正缺失屬政府當局的責任。若有關政府部門未有適當回應任何建議，他會提醒該部門。如無進展，他會將事件提請行政長官注視。雖然如此，他承諾跟進余議員的建議。

9. 李華明議員引述申訴專員年報的撮要，內容指行政體制上出現流弊，歸根結柢，主要仍是由於部門之間缺乏協調。他詢問申訴專員曾採取何種行動糾正問題。

10. 申訴專員回應時表示，他曾向行政長官報告兩項特別問題。首項問題是，由屋宇署及食物環境衛生署職員組成的聯合辦事處，因架構上不妥善而一直未能有效履行使命，就處理滲水投訴提供"一站式"服務。為改善此情況，他請行政長官留意新加坡成功處理滲水投訴的做法。第二項問題是部門之間因協調不足，導致常見的街道管理問題，例如違例停泊單車。就此，他建議行政長官最好透過地方行政計劃解決這問題。行政長官回覆時承諾，政府當局會跟進該兩項問題。

11. 何秀蘭議員提及有關政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務的主動調查，她並詢問，申訴專員在調查過程中有否諮詢此特殊組別的家長及學生的意見。據她所知，被原校拒絕取錄的學生難以在其他傳統學校另覓學位。鑒於政府當局提供12年強迫教育的政策，她詢問申訴專員會否主動識別並協助此弱勢社羣。她又要求申訴專員澄清，他進行的主動調查與小型主動調查審研工作的分別。

12. 申訴專員解釋，公署在展開主動調查前，或會進行初步評審。公署會先研究已公開的資料，以及直接向有關機構索取的資料。若評審顯示機構並無重大行政失當，或有關機構已積極作出改善，公署便會結束研究，並將結果和建議送交有關的機構。近期進行的其中一項主動調查審研，是關於個人資料私隱專員通知投訴人拒絕進行調查的安排。至於主動調查，公署會發出新聞稿，以及邀請關注團體向公署提供意見。舉例而言，公署就醫管局非緊急救護車載送服務的管理進行調查時，曾徵詢病人組織的意見。至於申訴專員會否識別何秀蘭議員所述的學生，申訴專員回覆時表示有實際困難。召集人建議，何秀蘭議員於會後向申訴專員提供更多資料，以作適當跟進。

13. 黃定光議員提及申訴專員對《非應邀電子訊息條例》舉報程序進行主動調查審研時，讚賞電訊管理局即時作出改進，並認為無須作進一步調查。他質疑公署如何得出此結論。他深切關注商業機構使用促銷電話推銷產品。

14. 申訴專員澄清，公署已因應有關透過傳真接收到垃圾訊息的投訴，進行主動調查審研。召集人和黃定光議員請申訴專員考慮有否需要就促銷電話的投訴，進行主動調查。

15. 劉秀成議員察悉公署去年曾接獲頗多針對屋宇署、房屋署和香港房屋協會的投訴，並詢問有關的投訴是否成立，因為可能會對建造業造成顯著影響。

16. 申訴專員表示，投訴房屋署的個案大部分是有關房屋管理事宜，例如管理處未能有效處理滲水或噪音滋擾問題。部分投訴已獲解決，但投訴人仍然希望向公署表達不滿。至於針對屋宇署的投訴，主要是關於違例搭建物和滲水問題。

17. 劉秀成議員表示，據他所知，不少針對違例搭建物的投訴是因屋宇署現行政策所致，因為該署會優先清拆構成即時或結構危險的非法搭建物。一般而言，投訴人不滿屋宇署要求他們清拆其非法搭建物，卻容忍其他人的非法搭建物。至於有關房屋

事宜的投訴，他接獲不少由住戶提出的投訴，他們透過租者置其屋計劃購入公屋單位，因維修及保養工程的責任事宜與有關當局／發展商發生糾紛。他認為政府當局應解決這些問題。

18. 黃國健議員提到申訴專員年報，當中載述投訴人濫用投訴制度，迫使有關機構屈服。他關注投訴人濫用投訴制度的程度，以及申訴專員有否設立機制防止浪費公帑。

19. 申訴專員回答，有不少"專業"投訴人透過各種申訴途徑提出投訴。這些投訴人不斷追問處理他們的投訴的進展。他們經常以相同的理據重覆又重覆地提出投訴，而不理會公署作出的解釋。儘管如此，即使是看來微不足道的事情，申訴專員公署也會仔細研究每宗個案。公署會按照《申訴專員條例》的條文，向投訴人交代不跟進投訴個案的理由。他向議員保證，公署會以客觀態度研究每宗個案。

20. 葉國謙議員表示，普遍來說，公務員十分在意申訴專員調查他們的工作情況。考慮到政府官員的官僚習性，他詢問申訴專員是否仍能鼓勵他們採取更加以人為本的方式執行職務，從而提供優質服務。

21. 申訴專員回應時表示，若管理人員對申訴專員的調查結果持正面態度，有關部門便會採取積極措施改善其服務。不過，若管理人員的態度負面，有關部門便會較抗拒檢討其服務。為提升公共服務質素，公署曾為政府當局的效率促進組舉辦簡介會，講解如何處理前線職員提出的投訴。

22. 劉慧卿議員表示，申訴專員執行職務時應保持高調，以加深市民對其工作的認識及推廣公眾教育。考慮到申訴專員相對低調的處事方式，以及他的上一份工作為政府政務官，她希望申訴專員會公正地履行職責。

23. 申訴專員回應時表示，他自2009年3月出任此職位以來，曾舉行3次記者招待會，就有關公開考試試卷的編製、房署如何處理涉及索償的投訴及升降機安全的規管制度的調查工作發布資料。每次都

獲電視、電台及報章廣泛報道。至今，傳媒仍經常引述他批評機電工程署的話，例如"監察不力"、"制度鬆散"和"執法不嚴"。他相信，實事求是較"做騷"更有效用，可讓公眾加深認識公署的表現。為此，這方面的宣傳工作集中於如何令市民進一步瞭解申訴專員的職能，而不是吸引更多不屬其職權範圍的投訴個案。他又向議員保證，他與其他政府官員並無直接或間接親屬關係。因此，並沒有任何包袱或既得利益會阻止他妥善地履行職責。

### 職權範圍檢討

24. 劉慧卿議員提到申訴專員與議員去年的會議的紀要第20段，並要求申訴專員向議員簡述政府當局不把華人永遠墳場管理委員會(下稱"華永會")、華人廟宇委員會(下稱"華廟")、選舉管理委員會(下稱"選管會")及區議會這4間機構納入申訴專員職權範圍的理由。

25. 申訴專員重點提述政府當局提供的以下理由：

- (a) 由於其他種族或宗教團體都以私營方式在香港為該種族或宗教人士營辦墳場或宗教崇拜場所，把華永會和華廟納入申訴專員的職權範圍，將會對這些團體產生連帶影響；
- (b) 選管會的設立是確保選舉公開公平。因此，選管會根據《選舉管理委員會條例》設立，屬獨立法定機構，其主席由高等法院法官擔任。鑒於選管會履行職能時所需的行政支援由選舉事務處和民政事務總署提供，而該兩個部門屬於申訴專員的職權範圍，因此政府當局認為不應把選管會納入申訴專員的職權範圍；及
- (c) 由於民政事務總署和康樂及文化事務署會繼續擔任執行部門，執行根據區議會的意見而進行的活動，並根據各自的職權範圍行使法定及管理權，而該兩個部門均屬於申訴專員的職權範圍，故此政府當局看不到有何理由把區議會納入申訴專員的職權範圍。

26. 劉慧卿議員要求秘書處在會後向議員提供政府當局的文件，當中詳述不把華永會、華廟、選管會及區議會加入《申訴專員條例》附表1第I部的理由。至於有關擴大申訴專員的職權範圍以包括上文第4段所述4個公營機構的法例修訂建議，她亦關注審議工作的進度。

27. 申訴專員表示，據他所知，當局曾諮詢立法會司法及法律事務委員會，委員接納政府當局的決定。所述的法例修訂早前以附屬法例形式提交立法會省覽，立法會並無成立小組委員會研究該項法例修訂。劉慧卿議員進一步詢問，申訴專員會否調查有關民政事務總署在分配資源過程中做法"親疏有別"的投訴。申訴專員回答時表示，厚此薄彼是行政失當的一種，屬公署的職權範圍。

(會後補註：秘書處於2009年12月9日發出立法會CP 239/09-10號文件，向議員提供政府當局就申訴專員公署的職權範圍檢討提交的文件的相關摘錄。)

28. 李華明議員表示，他的辦事處接獲許多針對華永會轄下墳場的問題的投訴。申訴專員回應時表示，公署並未接獲很多這類投訴。據他所知，現時有多個渠道供投訴人向政府當局作出投訴。

29. 葉劉淑儀議員讚賞申訴專員的工作，包括獨立地監察政府當局的表現，以及提高各部門的透明度。她詢問，貿易發展局(下稱"貿發局")等法定機構是否屬申訴專員的職權範圍。

30. 申訴專員解釋，他獲賦權調查《申訴專員條例》附表1指明的任何機構所採取或由他人代其採取的任何行動。若一間法定機構的經費並非主要來自政府，該機構即未必屬其職權範圍。因此，貿發局並不是附表1所列的機構之一。

31. 葉劉淑儀議員詢問，申訴專員會否應政府當局的要求調查某機構，就像數年前審計署署長調查英基學校協會一樣。另外，她提到立法會財經事務委員會曾考慮設立金融申訴專員的建議，並徵詢申訴專員，由於調查金融機構及工具需要相關的專業知識，由公署執行額外的職務是否理想的做法。



32. 申訴專員回答時表示，公署的職能有別於審計署。除非對《申訴專員條例》附表1所載的部門／機構名單作出修訂，否則他無權調查不在名單上的任何部門／機構。至於設立金融申訴專員，他表示，如獲得撥款，申訴專員公署可招聘合適的人員負責額外的工作。然而，此事須由政府當局決定。

33. 張國柱議員表示，自2000年起，社署已無法監管非政府機構。考慮到非政府機構的經費超過一半來自政府，涉及龐大公帑，他詢問申訴專員會否擴大其職權範圍至包括非政府機構，公署可首先涵蓋那些根據現行法例營運的非政府機構。

34. 申訴專員答稱，他只能考慮把那些具法定地位的非政府機構納入其職權範圍。此外，公署的使命是處理因公營部門行政失當引起的不滿和問題。

35. 林健鋒議員詢問，申訴專員有否具備相關經驗的人力資源，以應付把8間機構納入其職權範圍的原先建議所帶來的工作量。他關注到，申訴專員公署需時3個月或以上完成處理逾25%的投訴個案，當中的原因是否與資源不足有關。

36. 申訴專員解釋，完成處理個案所需的時間視乎多項因素而定，例如個案的複雜程度和性質。舉例來說，在某些個案中，公署可能需要較長時間向投訴人收集詳細資料。關於公署的人力資源問題，申訴專員回答時表示，由於額外4間公營機構將由2010年開始逐步納入他的職權範圍，他會監察個案量，以確定長遠來說是否需要增加人手。與此同時，政府當局提供的整筆撥款可讓公署靈活聘用兼職員工，應付突然增加的工作量。

## II. 其他事項

37. 議事完畢，會議於上午10時35分結束。

立法會秘書處

2010年1月27日