

**參考便覽**

**立法會議員與申訴專員舉行的會議  
二零一零年十二月十四日**

**(A) 申訴專員公署的工作**

**(i) 二零零九／一零年度**

在二零零九／一零年度內，公署接到共 13,789 宗查詢及 4,803 宗投訴，並終結了 4,775 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 65.3%在三個月內完成，33.1%在三至六個月內完成，1.6%在六個月以後完成。

公署在過去三個年度及二零一零／一一年度首七個月（即四月至十月）接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

	報告年度			
	07/08	08/09	09/10	10/11 (四月至十月)
(A) 接到的查詢	12,169	14,005	13,789	7,270
(B) 接到的投訴	4,987	5,386[853]	4,803[393]	3,369[477]
(C) 由上年度轉入的投訴	942	1,285	970	1,094
(D) 重新查訊的個案*	-	-	96	39
(E) 須處理的投訴 = (B) + (C) + (D)	5,929	6,671	5,869	4,502
(F) 已處理並終結的投訴	4,644	5,701[1,225]	4,775[402]	3,306[485]
(i) 跟進的投訴	1,977	2,684[411]	2,215[302]	1,866[478]
初步查訊後終結的投訴	1,938	2,437[224]	2,086[302]	1,816[478]
全面調查後終結的投訴	38	247[187]	126	46[2]
調解後終結的投訴	1(3*)	0(0*)	3(1*)	4
(ii) 評審後決定不受理的投訴	1,246	1,108[100]	1,114[45]	739[7]
(iii) 不予跟進的投訴	1,421	1,909[714]	1,446[55]	701
(G) 已終結的投訴的百分比 = (F) ÷ (E)	78.3%	85.5%	81.4%	73.4%
(H) 轉撥下年度的個案總數 = (E) - (F)	1,285	970	1,094	1,196
(I) 已完成的主動調查數目	4	6	7	3
(J) 已擬備的主動調查審研報告數目	2	4	8	6

\* 包括在上年度因無法跟進而終結，但其後在本年度成為可以跟進而重新展開查訊的個案，以及公署同意覆檢並展開全面調查的個案（2009/10年度前並無劃分此類數據）。

\* 公署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。

[ ] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09年度前並無劃分此類數據）。

公署已完成七項關於下列事宜的主動調查：

1. 公開考試試卷的編製
2. 處理轉移及保留車輛登記號碼申請的機制
3. 房屋署處理涉及索償的投訴
4. 升降機安全的規管制度
5. 社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴
6. 當局如何核實使用政府資助的醫療服務的資格
7. 政府推行《公開資料守則》的成效

除主動調查外，公署亦完成了下列八項主動調查審研工作：

1. 醫院管理局轄下醫院如何為附近的病者提供緊急救援
2. 社區投資共享基金的管理
3. 建築物樓層編號的安排
4. 精神病康復者的支援服務
5. 社會福利署向綜援受助長者發放護老院費用的安排
6. 專科診所的預約安排及輪候時間
7. 建築署轄下政府大樓鐵閘的裝設、保養及維修
8. 向強制性公積金及職業退休計劃成員帳戶注入政府供款

在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 203 項建議，其中有 141 項是因應個別投訴而提出的，而 62 項則是於進行主動調查後提出。約 97% 的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

#### **(ii) 二零一零／一一年度首七個月（四月至十月）**

二零一零年四月至十月期間，公署接到共 7,270 宗查詢及 3,369 宗投訴。

在這段期間，公署已完成三項主動調查，另有五項正在進行：

#### **已完成**

1. 消防安全規管措施
2. 政府土地的撥出及其使用情況的監管
3. 違例駕駛記分制度

#### **仍在進行**

1. 當局為有情緒及行為問題的學生提供的特殊教育服務
2. 「新界豁免管制屋宇」的違例建築工程
3. 醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理

4. 有關大浪西灣工程的問題
5. 公共小巴的營運安全

至於主動調查審研工作方面，公署已完成了六項，另有 15 項正在進行：

### **已完成**

1. 伊利沙伯醫院初生嬰兒身份錯調事件
2. 學生資助辦事處對持續進修基金的監管
3. 舊式樓宇單位石屎外牆改裝為玻璃牆的結構安全問題
4. 非法經營的賓館及牀位寓所
5. 以快艇非法經營「街渡」載客服務的情況
6. 關於政府人員識別資料的提供

### **仍在進行**

1. 漁農自然護理署如何處理流浪動物
2. 以象徵式租金批出的短期租約
3. 二零一零年香港高級程度會考試卷的編製
4. 地政總署在執行契約條款方面的成效
5. 水務署的水管維修工作
6. 屋邨管理扣分制在執行上對出租公屋住戶與租置計劃屋邨住戶有明顯不同
7. 安老院的監管
8. 康樂及文化事務署管理的陸上康體設施和泳池的預訂及使用情況
9. 小型賽車活動的規管
10. 對中藥的管制
11. 公用事業機構進行工程期間臨時封閉設有收費錶的停車位的安排
12. 公屋申請的審批程序
13. 關於交通標誌及設施的諮詢程序
14. 醫院管理局如何處理「失蹤病人」
15. 交通燈緊急維修協調機制

**(B) 答覆何秀蘭議員的兩條提問**

- (i) 申訴專員會否展開主動調查，審研教育局監管課本出版商的措施，研究出版商有否過度宣傳，以致課本價格可能被抬高？**

有些課本出版商會以免費供應教學及學習設備和資源、贊助學校活動，以及送贈花籃、禮物籃、獎學金或獎品等形式，向學校提供免費教材及／或捐款。其實，這類優惠和禮物並非免費，因為其成本都反映在課本價格內，最終由學生或家長承擔。

為降低課本價格，政府當局成立了一個專責小組<sup>1</sup>，就改善教科書的制度提出建議。專責小組已於二零零九年提交報告。因應報告的建議，教育局於本年五月向所有學校發出指引，訂明學校選用課本的原則及指引，特別是不得向出版商索取或收受出版商送贈的任何免費教材或學材。報告亦就課本的改版、評審和價格的透明度，以至課本發展方向提出各項措施。假如當局落實並密切監管的話，這些措施將有助釋除公眾的疑慮和減輕家長的經濟負擔。

截至現時為止，當局只落實了幾項建議。當中一項主要建議（即把課本、教材和學材分拆訂價<sup>2</sup>）將延至二零一一／一二年度才推行。公署亦注意到，報告並無提及當局在監管學校有否遵從教育局訂立的原則及指引方面的角色。公署正要求教育局澄清，在收到其回覆後再決定下一步行動。

- (ii) 就何秀蘭議員去年在立法會議員與申訴專員會面時提出的建議，申訴專員會否展開主動調查，審研有特殊學習困難的學生所需的支援服務，讓他**

<sup>1</sup>「課本及電子學習資源發展」專責小組。

<sup>2</sup>這項措施旨在改變現時把課本與教材綑綁一起銷售及購買的情況，容許市場以「用者自付」的原則運作，讓教師及家長可以自由選購切合本身需要的教材或課本。

## 們在輟學後再另覓學位？

從去年十二月立法會議員與申訴專員的會面，以及公署其後與何秀蘭議員及其辦事處職員的討論，我們知悉何議員所關注的問題是，有些學生被主流學校轉介到群育學校接受輔導教育後，在返回主流學校方面有困難。

據教育局表示，有中度至嚴重情緒及行為問題的學生如無法繼續在主流學校就讀，會被轉介到群育學校，以跟進其情況。群育學校由獲政府資助的志願機構營辦，除正規教育課程外，亦提供專門的輔導服務，協助學生克服困難，以便他們在情況改善後返回主流學校。

我們的初步查訊結果顯示，被轉介到群育學校的學生往往要輪候很久才能入讀。儘管當局的目標是讓這類學生再次融入主流學校，但有些學生在離開群育學校後，又難以返回主流學校。上述調查所得令人質疑教育局為這類學生提供的服務是否足夠。

有鑑於此，公署已於本年九月展開一項主動調查，審研群育學校的收生制度，以及這類學生其後返回主流學校就讀的情況。

公署已進行公眾諮詢，並收到不同持份者（包括群育學校、教師及學生）的意見。我們預計在二零一一年年中完成這項主動調查，然後公布結果。