

(譯本)

本函檔號：FEHD CM/1-125/55/1 C Pt.2

來函檔號：CB(4)/PAC/R59

香港中區立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會政府帳目委員會秘書
蘇美利女士

蘇女士：

政府帳目委員會
審議《審計署署長第五十九號報告書》第 7 章

食物環境衛生署就公眾查詢及投訴的管理

2012 年 12 月 12 日來函收悉。

本署現應要求就來函提出的問題作出回應，有關回應列
載於**附件**，以便政府帳目委員會審議標題所述的審計報告書第
7 章。本函中英文版的軟複本將以電子郵件方式傳送給你。

食物環境衛生署署長
(王漢儀 代行)

副本送： 財經事務及庫務局局長(傳真號碼：2147 5239)
審計署署長(傳真號碼：2583 9063)

連附件

2012 年 12 月 27 日

(譯本)

《審計署署長第五十九號報告書》第 7 章
食環署就政府帳目委員會提出的問題所作回應

	政府帳目委員會 提出的問題	食環署的回應
(a)	食物環境衛生署(食環署)是否已檢討把個案分類為服務要求和投訴的準則及做法?如是,進度如何?	食環署經考慮審計署的意見和諮詢效率促進組後,決定採用與效率促進組及其他政府部門一致的做法,即不再把個案區分為「投訴」和「服務要求」。所有「投訴」和「服務要求」均會列作「投訴」,並按照食環署行政通告《如何處理投訴》所載規定處理。
(b)	在統一回覆服務要求和投訴的內部時限及承諾時限後,是否會修訂有關的承諾時限?如是,在進行修訂時將會收緊抑或放寬承諾時限?	<p>根據總務通告第 6 / 2009 號所載的時限,決策局及部門應在接獲投訴後 10 個曆日內認收有關投訴,並盡可能在接獲投訴後 30 個曆日內給予具體回覆。遇有複雜個案需較長時間處理,投訴人應獲告知個案的進度。</p> <p>食環署經考慮審計署的意見及總務通告第 6 / 2009 號所載的時限後,現已統一內部時限及承諾時限,詳情如下:</p> <p>在接獲投訴後,食環署會在 10 個曆日內給予初步回覆。如在接獲投訴後 30 個曆日內未能給予具體回覆,食環署會把工作進度告知投訴人。</p> <p>經修訂的承諾時限已由 2012 年 11 月 12 日起實施,並在食環署網頁公布。在開放給公眾人士的食環署辦事處,亦已展示傳遞有關信息的宣傳品。</p>
(c)	食環署為應付調查滲水個案工作量上升而增加	食環署為應付調查滲水個案工作量上升而增加 / 加強人手後,已改善了工作

	政府帳目委員會 提出的問題	食環署的回應
	<p>人手後，是否已改善工作效率？如是，請詳述爲此目的而增加的人手。</p>	<p>效率。自 2011 年年中推行的增加 / 加強人手措施包括：</p> <p>(i) 2011 年年中，食環署調派 81 名屬公務員的一級 / 二級衛生督察，分兩批取代一些負責調查滲水個案的非公務員合約環境滋擾調查員，目的是令聯合辦事處工作隊伍的知識基礎更加鞏固及工作更連貫一致。進行人手更替後，聯合辦事處的環境滋擾調查員人數爲 85 名；</p> <p>(ii) 爲進一步改善工作效率，以及應付個案工作量上升，於 2011 年年底爲聯合辦事處分兩批增設共 38 個環境滋擾調查員職位；</p> <p>(iii) 爲進一步令工作隊伍的人手更穩定，自 2012 年 8 月起開設 9 個有時限的一級 / 二級衛生督察職位，以取代相同數目的環境滋擾調查員職位，並會爲同一目的於 2013 年年初開設另外 8 個有時限的一級 / 二級衛生督察職位。這些職位的時限至 2014 年 3 月底屆滿；以及</p> <p>(iv) 爲加強聯合辦事處督導工作上的支援，食環署於 2011 年 4 月開設 6 個有時限的高級衛生督察職位，爲期 1 年，其後再把時限延長兩年至 2014 年 3 月底。此外，食環署又於 2012 年 7 月增設 3 個有時限的高級衛生督察職位，令有時限的高級衛生督察職位於 2014 年 3 月底前共有 9 個。</p>

	政府帳目委員會提出的問題	食環署的回應
		上述增加 / 加強人手措施令食環署可以集中力量減少逾期個案的數目。逾期滲水個案數目在 2011 年 6 月至 2012 年 11 月期間已大幅減少 43%。食環署會繼續密切監察個案數量和檢討人手資源。
(d)	除提醒有關人員外，食環署將採取什麼有效措施，以確保電腦化投訴管理資訊系統內的資料準確無誤(例如：由督導人員審查，利用該系統顯示異常情況、不尋常的項目等)？	<p>除提醒有關人員應按照食環署行政通告《如何處理投訴》所載規定，在收到投訴後迅速把所有投訴的詳情準確地記錄在投訴管理資訊系統內，以及在給予投訴人回覆後立即把回覆日期輸入投訴管理資訊系統，以在系統內反映有關個案的最新進展外，該通告亦規定督導人員進行抽樣審查，確保有關人員適當地處理投訴個案，以及把個案詳情妥善地記錄在投訴管理資訊系統內。</p> <p>現有的投訴管理資訊系統已採用新的「電郵提示」功能，提醒個案負責人及其上司就尚未解決的個案須作初步回覆或具體回覆的日期。除此之外，該系統會向個案負責人員的各上司發送每周簡報，使他們留意其屬下人員尚未解決的個案。這項功能可使督導人員易於發現尚未解決的項目和異常情況(如有的話)，以及採取跟進行動。</p>
(e)	食環署已經或將會採取什麼措施，確保在 2014 年 9 月全面實施新的投訴管理資訊系統前，各行動單位就尚未解決個案的每月報告採取跟進行動？	一直以來，食環署都把逾期投訴個案的每月報告提交首長級人員及分區辦事處 / 組別主管，以供他們監察個案的處理進度。為確保各行動單位就逾期投訴個案的每月報告採取適當的跟進行動，食環署已將逾期投訴個案和重複投訴個案納入總部及分區辦事處管理會議的常設議程。此外，部門現時定期提

	政府帳目委員會 提出的問題	食環署的回應
		醒分區辦事處 / 組別主管必須監督其屬下人員處理投訴個案的進度、善用逾期投訴個案的每月分析數據進行監察、查找調查期間個案長期沒有採取行動的原因，以及向屬下人員提供所需指引 / 協助，以期盡快完成處理有關個案。這些規定亦已收納於食環署行政通告《如何處理投訴》內。
(f)	審計報告書第 5.25 段提及食環署會考慮採取不同方法，向有關人士蒐集對該署投訴處理制度的意見。請問食環署現正考慮採用什麼方法，以及會否進行顧客滿意程度調查？	食環署已考慮向查詢人及投訴人蒐集意見的各種不同方法，當中包括成立專研小組、進行面對面訪問，以及採用自填問卷(紙張或電子形式)及電話調查方式。經評估這些方法的利弊後，食環署認為電話調查應是蒐集有關人士意見的最適當方式，因為接觸受訪者較易(可容易找到大多數目標受訪者的電話號碼)、較靈活(訪問員有機會與受訪者探討各項選擇)，而且成本合理(雖高於自填問卷但低於面對面訪問)。食環署計劃於新的投訴管理資訊系統全面實施後，便進行顧客滿意程度調查，向有關人士蒐集對該署投訴處理制度的意見。
(g)	食環署是否如審計報告書第 6.13(a)段所述，會整合 1823 電話中心系統與新的投訴管理資訊系統？如是，進度如何？	食環署已和 1823 電話中心商討有關整合 1823 系統與新的投訴管理資訊系統一事，包括兩個系統之間傳送個案資料的事宜。新的投訴管理資訊系統的承辦商已着手擬訂有關整合系統的詳細使用者要求，完成後會送交 1823 電話中心跟進。食環署會繼續就有關的整合事宜與 1823 電話中心保持聯繫。