

## A. 引言

審計署曾進行審查，以檢視食物環境衛生署("食環署")就公眾查詢及投訴的管理。

2. 委員會並無就此事舉行公開聆訊，但要求當局就委員會的查詢作出書面回應。

## B. 接收和記錄查詢及投訴和處理久未解決的個案

3. 據審計署署長報告書第2.18段所述，食環署已規定所有公眾服務要求及投訴，不論匿名或具名、以書面或口頭方式提出，均應準確並統一有序地記錄在投訴管理資訊系統內。為加深瞭解食環署如何操作投訴管理資訊系統，委員會曾作出以下查詢：

- 食環署有否檢討其將個案分類為服務要求及投訴時所採用的準則及做法，以及若有，此方面有何進展；
- 會否修訂回覆服務要求及投訴的承諾時限，以及將會收緊還是放寬經修訂的承諾時限；
- 除了提醒員工外，食環署將會推行何種有效措施，以確保在電腦化投訴管理資訊系統內的資料準確無誤；及
- 食環署已經或將會採取何種措施，以確保在新的投訴管理資訊系統於2014年9月全面推行之前，各行動單位就尚未解決個案的每月報告採取跟進行動。

4. **食物環境衛生署署長**在2012年12月27日的函件(**附錄38**)中答稱：

- 食環署經考慮審計署署長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

食物環境衛生署就公眾查詢及投訴的管理

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》("行政通告")所載規定處理；

- 根據總務通告第6/2009號所載的時限，各政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。食環署現已按照總務通告第6/2009號所載將內部時限及承諾時限統一，詳情如下：
  - (a) 在接獲投訴後，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，會把工作進度告知投訴人；及
  - (b) 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，亦在對外開放的食環署辦事處內展示有關宣傳品；
- 已提醒有關人員應按照行政通告所載規定，在接獲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；除此以外：
  - (a) 該通告亦規定督導人員須進行抽樣審查，以確保有關人員適當地處理投訴個案，以及把個案妥善地記錄在投訴管理資訊系統內；
  - (b) 現有的投訴管理資訊系統已採用新的電郵提示功能，提醒個案負責人員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；及
  - (c) 該系統會向個案負責人員的每名上司各發送一份每周簡報，讓他們知悉其屬下人員所負責的尚未解決的個案。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；及

食物環境衛生署就公眾查詢及投訴的管理

- 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：
  - (a) 已將逾期良久的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，以供討論；及
  - (b) 已定期提醒分區辦事處／組別主管必須(i)監督其屬下人員處理投訴個案的進度；(ii)善用逾期投訴個案的每月分析數據進行監察；(iii)查找在調查個案期間長期沒有採取行動的原因；以及(iv)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。這些規定亦已納入食環署的行政通告內。

### C. 應付有所增加的工作量的人手

5. 據審計署署長報告書第4.21段所述，食環署已查找某些滲水個案長期沒有採取行動的原因，並發現主要原因在於人手不足，以及以非公務員合約受聘的環境滋擾調查員經常流失。為提升調查程序的效率，食環署已採取一系列改善措施，包括提供額外人手，以應付有所增加的工作量。就此，委員會詢問食環署，該署為應付調查滲水個案工作量上升而增加人手後，其工作效率有否改善，以及相關詳情。

6. **食物環境衛生署署長**在2012年12月27日的函件中答稱，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，工作效率已有改善。自2011年年中推行的增加／加強人手的措施包括：

- 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為85名；

食物環境衛生署就公眾查詢及投訴的管理

- 為進一步提升工作效率，以及應付個案工作量上升的情況，於2011年年底為聯合辦事處分兩批增設共38個環境滋擾調查員職位；
- 為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，並會為同一目的於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；及
- 為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，為期一年，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。

7. **食物環境衛生署署長**在其函件中又提及，上述增加／加強人手的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量，並會檢討人手資源。

8. 據審計署署長報告書第5.25段所述，食物環境衛生署署長表示，該署會考慮採用不同方法，蒐集對食環署投訴處理制度的意見，以期改善有關制度及服務。委員會詢問，該等不同方法為何，以及食環署會否就其投訴處理制度進行顧客滿意程度調查。

9. **食物環境衛生署署長**在2012年12月27日的函件中答稱：

- 食環署曾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顧客意見的最適當方式，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

食物環境衛生署就公眾查詢及投訴的管理

---

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)；及

- 食環署計劃於新的投訴管理資訊系統全面實施後進行顧客滿意程度調查，以蒐集對該署投訴處理制度的意見。

10. 據審計署署長報告書第6.13(a)段所述，食物環境衛生署署長同意，由於1823電話中心是食環署投訴個案的主要來源，食環署會與效率促進組緊密合作，從而加強電話中心系統與新的投訴管理資訊系統之間的整合。委員會詢問食環署此方面的工作有否取得進展，以及若有，有何進展。

11. **食物環境衛生署署長**在其函件中表示，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，包括在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。

#### D. 結論及建議

12. 委員會察悉食物環境衛生署署長的上述回覆，並希望當局繼續向其報告因應審計署各項建議而實施的各項改善措施的進展。