

(資料由申訴專員公署提供)

參考便覽

立法會議員與申訴專員舉行的會議
2012年12月18日

(A) 申訴專員公署的工作

(i) 2011-2012 年度

在 2011-2012 年度內，公署接到共 12 545 宗查詢及 5 029 宗投訴，並終結了 5 237 宗投訴。在終結的投訴個案中，有 83.9% 在三個月內完成，15.4% 在三至六個月內完成，而 0.7% 是超過六個月才完成。

2. 公署在過去三個年度及 2012-2013 年度首八個月（即 4 月至 11 月）接到的投訴及查詢數字表列如下，以供參考：

	報告年度 ¹			
	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13 (4月至11月)
(1) 查詢	13 789	12 227	12 545	8 510
(2) 投訴				
(a) 須處理的投訴	5 869	6 467	6 085	4 835
- 接到的投訴	4 803[393]	5 339[627]	5 029[180]	3 987[118]
- 由上年度轉入 ²	1 066	1 128	1 056	848
(b) 已處理的投訴	4 775[402]	5 437[611]	5 237[210]	3 685[140]
無法跟進處理 ³	2 560[100]	2 381[11]	2 560[127]	2 275[116]
已跟進並終結	2 215[302]	3 056[600]	2 677[83]	1 410[24]
- 查訊後終結 ⁴	2 086[302]	2 894[524]	2 492[6]	1 313[19]
- 全面調查後終結 ⁵	126	155[76]	163[61]	82[5]
- 調解後終結 ⁶	3	7	22[16]	15
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	81.4%	84.1%	86.1%	76.2%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	1 094	1 030	848	1 150
(3) 已完成的主動調查數目	7	6	5	3

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 在2010-11及2011-12年度，分別包括34及26宗重新查訊的個案。

註3. 不在公署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或公署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止或不予繼續處理。

註4. 根據條例第11A條跟進一般性質的個案。

註5. 根據條例第12條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註6. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[] 表示同類主題投訴個案的數目。

3. 與上年度相似，在 2011-2012 年度接到的投訴中有 77.7% 是以書面方式提出，而其中電郵仍是最多人採用的途徑，約佔 35.5%。詳情請見下列圖表：

投訴方式	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13 (4月至11月)	
	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%
親臨公署	413	8.6%	634	11.9%	573	11.4%	613	15.4%
書面：	3 859	80.3%	4 146	77.6%	3 905	77.7%	2 914	73.1%
- 投訴表格	863	18.0%	544	10.2%	518	10.3%	484	12.1%
- 信件（郵寄）	870	18.1%	882	16.5%	947	18.8%	529	13.3%
- 傳真	764	15.9%	766	14.3%	657	13.1%	432	10.8%
- 網上投訴表格	154	3.2%	170	3.2%	175	3.5%	127	3.2%
- 電郵	1 208	25.2%	1 784	33.4%	1 608	32.0%	1 342	33.7%
電話	531	11.1%	559	10.5%	551	10.9%	460	11.5%
總計	4 803		5 339		5 029		3 987	

4. 公署已完成五項關於下列事宜的主動調查：

- (1) 對郊野公園「不包括的土地」的保護措施
- (2) 水務署的抄錶程序及發單系統
- (3) 當局為「有中度至嚴重情緒及行為問題」的學生提供的特殊教育服務
- (4) 當局對私營安老院的監管機制
- (5) 政府以象徵式租金批出短期租約

5. 除主動調查外，公署亦完成了 23 項主動調查審研，以確定有否需要就有關課題展開主動調查。其中包括：

- (1) 水管維修工作
- (2) 道路交通標誌及設施的諮詢程序
- (3) 對違例更改土地用途所採取的執法行動
- (4) 出租公屋申請的審批程序
- (5) 漁農自然護理署如何處理流浪動物

- (6) 對教科書訂價的監管
- (7) 對學校服務車輛營運的監管
- (8) 有關交通燈故障的緊急維修協調機制
- (9) 有關固定攤位小販牌照的繼承及轉讓
- (10) 有關規管私營骨灰龕場的問題

6. 在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇，提出共 169 項建議，其中有 134 項是因應個別投訴個案提出的，而 35 項則是於完成主動調查後提出。截至 2012 年 11 月，95% 的建議已獲有關部門或機構接納，並付諸實行。

(ii) 2012-2013 年度首八個月 (4 月至 11 月)

7. 2012 年 4 月至 11 月期間，公署接到共 8 510 宗查詢及 3 987 宗投訴。

8. 公署已完成三項主動調查，另有四項正在進行：

已完成

- (1) 康樂及文化事務署體育設施的預訂和使用
- (2) 當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效
- (3) 「私人遊樂場地契約」政策之執行

仍在進行

- (1) 當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動
- (2) 救護車載送傷病者往醫院的安排
- (3) 運輸署對專營巴士行車班次的監察機制
- (4) 當局向居者有其屋／租者置其屋計劃單位的前業主追討欠款的程序

9. 至於主動調查審研工作方面，公署已完成 31 項，其中包括下列議題：

- (1) 有關鑽石山金塔墳場的非法殮葬問題
- (2) 地政總署對某幅以短期租約批出的政府土地上的非法構築物所採取的行動
- (3) 地政總署如何跟進一宗關於某工業大廈違例更改土地用途的投訴
- (4) 本港的天氣預報
- (5) 屋宇署如何處理某食肆涉嫌影響樓宇結構及消防安全的問題

(B) 答覆何秀蘭議員的提問

(i) 申訴專員有否制訂任何措施，以確保政府官員明白申訴專員監察行政機關的職權，以及政府官員須接受監察的責任？

1. 申訴專員的權力與職能，載於香港法例第 397 章《申訴專員條例》。申訴專員在進行查訊及調查時，一般會告知有關政府部門及公營機構申訴專員公署所引用的條文。

2. 政府有責任確保所有官員充分了解申訴專員公署和其他負責監察政府工作的法定機構的角色和職權，以配合這些機構的工作。本署察悉政府當局曾發出通函及便箋，向各決策局及部門概述申訴專員的角色和職權。另外，政府內個別部門和職系亦有提供有關介紹申訴專員公署工作的培訓，例如在公務員事務局為新入職行政主任而設的培訓課程中，已設有相關的環節，藉以加強新入職的政府人員對申訴專員公署角色和職權的認知。

3. 申訴專員在完成每宗個案的調查後，均會將調查結果及他認為適當的建議或評論，通知涉事部門或機構的首長。有關部門或機構有責任按申訴專員的要求，定期向本署匯報落

實建議的進度。

4. 申訴專員每年亦會發表年報，全面概述在專員職權範圍內的工作。而政府當局亦會向立法會提交政府覆文，就申訴專員年內對個別部門或機構提出的所有建議作出統一及全面的回應。

5. 為了發展和推廣申訴專員制度，以及促進正面的投訴文化，本署透過多元化渠道，如記者招待會及廣告，向市民大眾公布本署的工作成果，以及宣揚本署的信念及職能，亦特別為政府部門及公營機構不時舉辦講座，講解本署的角色和權責，以及交流處理投訴的心得。

6. 此外，本署每年頒發「申訴專員嘉許獎」，表揚在處理投訴和服務市民方面表現出色的政府部門及公營機構及公職人員。該項活動亦有助加深政府部門及公營機構對本署工作的認識。

(C) 答覆陳恒鑠議員的兩條提問

(i) 自申訴專員於 2008 年 12 月發表有關政府當局街道管理措施的主動調查報告並提出多項建議後，申訴專員有否作出跟進，以確保所提出的建議獲有效地落實執行？

調查範圍

1. 2008 年 12 月，申訴專員公布關於「政府當局的街道管理措施」的主動調查報告。該報告涵蓋下列三類街道管理問題：

- 隨意在路旁放置貨斗；
- 違例停泊單車；以及
- 街頭展銷活動所造成的阻街和滋擾。

跟進情況

2. 其後，本署一直有與有關部門保持聯絡，以監察其執行申訴專員的建議的情況。詳情如下。

路旁放置貨斗

3. 申訴專員的建議主要包括：

- (1) 地政總署向由民政事務局常任秘書長所主持的跨部門「地區行政督導委員會」匯報研究擬議的「貨斗許可證制度」的結果；
- (2) 地政總署簡化程序，以加快巡查、再次巡查、移走及充公貨斗的步伐；
- (3) 地政總署尋求區議會、民政事務處（「民政處」）、地區組織及區內居民的協助，監察黑點及舉報違規情況。

4. 上述建議的執行情況如下：

- (1) 「地區行政督導委員會」經討論後，認為可行使現有法例賦予地政總署的權力處理貨斗問題，無須修例以引入「許可證制度」。
- (2) 地政總署已簡化有關程序，例如在採取行動前不用再諮詢警方；該署亦已向各分區地政處發出指引，要求加快採取行動。資料顯示，在指引發出後，分區地政處已加快採取執法行動。
- (3) 地政總署已向各區區議會／民政處發放隨意放置貨斗黑點的名單，請他們協助監察黑點及舉報違規情況。

違例停泊單車

5. 申訴專員的建議主要包括：

- (1) 各區民政處透過「地方行政計劃」，諮詢區議會及其他政府部門，以制訂一套全面的策略，解決違例停泊單車的問題；
- (2) 有關當局物色地點，以紓解停泊單車設施的不足；
- (3) 各區民政處參照元朗民政處的經驗，制訂有關清理違例停泊單車的指引；
- (4) 有關部門嘗試自行以較小規模，採取較快速的執法行動，而無須每次都大費周章，以跨部門形式進行。

6. 上述建議的執行情況如下：

- (1) 當局已制訂一套全面策略，以解決有關問題，要點包括：
 - (a) 在違泊黑點加強清理行動；
 - (b) 增加單車泊位；
 - (c) 加強宣傳及公眾教育。
- (2) 運輸署已努力物色更多地點作為單車泊位。在 2009 年，該署共提供了 902 個新泊位。截至 2011 年 9 月，由該署所提供的單車泊位共有 41 440 個。
- (3) 民政事務總署已制訂有關清理違泊單車的指引，包括如何處理在公共交通交匯處的違泊單車。

- (4) 地政總署表示，在收到涉及數量較少的違泊單車的投訴時，分區地政處會單獨採取清理行動；然而，若涉及數量較多的違泊單車，分區地政處則仍會要求當區民政事務處統籌跨部門聯合清理行動。

街頭展銷活動

7. 申訴專員的建議主要包括：

- (1) 有關當局重新考慮立場，並訂立清晰的執法行動綱領；
- (2) 把「易拉架」的檢控行動試驗計劃擴展至全港各區；
- (3) 民政事務總署及食物環境衛生署（「食環署」）透過地方行政計劃，與其他部門共同研究，釐清權責；
- (4) 食環署檢討《公眾衛生及市政條例》：謀求法定權力，以針對街頭販賣「服務」活動（例如寬頻上網服務的促銷活動）採取執法行動。

8. 上述建議的執行情況如下：

第(1)、(2)及(3)項

食環署於 2008 年 10 月展開了一項試驗計劃，針對在灣仔及油尖旺區街頭展銷活動的黑點採取執法行動，包括充公宣傳海報及撐架，並進行檢控。經證明計劃有效後，食環署現已於得到相關區議會支持的十個地區推行該項計劃。在 2010 年，食環署根據《公眾衛生及市政條例》進行了 169 項檢控，並沒收了 13 916 項「易拉架」及宣傳物品。同年，該署亦根據《簡易程序治罪條例》，就阻街的展銷

活動進行了 2 455 項檢控。

在 2008 年一次立法會食物安全及環境衛生事務委員會會議中，有意見認為當局就街頭展銷活動加強檢控，會影響低技術人士的工作機會，該會並通過一項動議，要求政府在加強執法行動前，須先進行詳細研究，以及先取得立法會的同意。

有鑑於此，當局聘請顧問於 2011 年 12 月展開了一項研究，以審研街頭展銷活動的現況、分析有關數據和持份者的意見，然後再考慮下一步行動。研究報告預計會於 2012 年 12 月完成。

另一方面，民政事務總署已透過金融管理局、地產代理監管局和通訊事務管理局辦公室，呼籲地產代理、金融機構、電訊商和電視廣播公司合作，避免在街上作出造成阻塞及／或滋擾的促銷活動。

第(4)項

基於上段所述的發展，食環署認為目前的法例已賦予該署足夠的權力，就街頭展銷活動進行執管（包括充公有關物件及進行檢控，以及對付阻街行為），故該署認為無須修例以謀求更大執法權力。

(ii) 申訴專員會否就店舖非法擴展營業範圍所造成阻街情況的街道管理事宜展開主動調查？

9. 本署已於 2012 年 2 月宣布展開主動調查，審研政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管制度及執法行動，這項主動調查仍在進行中。至於除食肆以外的其他店舖阻街問題，本署亦已向屋宇署、地政總署、食環署及民政事務總署展開查訊，以審研是否就此課題進行主動調查。本署現正研究他們所提供的資料，會在完成針對食肆方面的調查後，再決定是否展開另一項主動調查。