

參考便覽

**立法會議員與申訴專員舉行的會議
2014年12月9日**

I. 申訴專員公署的工作

(i) 2013-2014 年度

在 2013-2014 年度內，公署接到共 12 767 宗查詢及 5 624 宗投訴，並終結了 5 670 宗投訴。在終結的個案中，有 85.8%在三個月內完成，13.3%在三至六個月內完成，而 0.9%是超過六個月才完成。

2. 公署在過去三個年度及 2014-2015 年度首七個月（即 4 月至 10 月）接到的查詢及投訴數字表列如下，以供參考：

		報告年度 ¹			
		2011-12	2012-13	2013-14	2014-15 (4月至10月)
(1)	查詢	12 545	12 255	12 767	6 746
(2)	投訴				
	(a) 須處理的投訴	6 085	6 349	6 572	3 907
	- 接到的投訴	5 029[180]	5 501[238]	5 624[398]	3 005[193]
	- 由上年度轉入	1 056	848	948	902
	(b) 已處理的投訴	5 237[210]	5 401[235]	5 670[367]	2 956[168]
	無法跟進處理 ²	2 560[127]	3 116[102]	2 965[319]	1 556[99]
	已跟進並終結	2 677[83]	2 285[133]	2 705[48]	1 400[69]
	- 查訊後終結 ³	2 492[6]	2 094[133]	2 346[36]	1 156[8]
	- 全面調查後終結 ⁴	163[61]	169	321[12]	168[61]
	- 調解後終結 ⁵	22[16]	22	38	76
	(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.1%	86.3%	75.7%
	(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	848	948	902	不適用
(3)	已完成的主動調查數目	5	6	6	3

註1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註2. 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3. 根據條例第 11A 條跟進一般性質的個案。

註4. 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5. 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. 一如過往年度，電郵是最多人採用的投訴方式。在 2013-2014 年度，公署接到共 2 455 宗電郵投訴（包括網上投訴表格），佔本署接到的投訴個案總數的 43.6%。其次是以郵寄信件方式提出，有 1 066 宗（佔 18.9%）。詳情請見下列圖表：

投訴方式	2011-12		2012-13		2013-14		2014-15 (4 月至 10 月)	
	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%	個案 數目	%
親臨公署	573	11.4%	769	14.0%	633	11.2%	321	10.7%
書面：	3 905	77.7%	4 057	73.8%	4 320	76.8%	2 429	80.8%
- 投訴表格	518	10.3%	621	11.3%	332	5.9%	188	6.3%
- 信件（郵寄）	947	18.8%	752	13.7%	1 066	18.9%	544	18.1%
- 傳真	657	13.1%	540	9.8%	467	8.3%	256	8.5%
- 網上投訴表格	175	3.5%	180	3.3%	366	6.5%	385	12.8%
- 電郵	1 608	32.0%	1 964	35.7%	2 089	37.1%	1 056	35.1%
電話	551	10.9%	675	12.3%	671	11.9%	255	8.5%
總計	5 029		5 501		5 624		3 005	

4. 公署已完成六項關於下列事宜的主動調查：

- (1) 政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管
- (2) 政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業
- (3) 屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」
- (4) 運輸署對專營巴士行車班次的監察機制
- (5) 香港的公開資料制度
- (6) 香港的公共檔案管理

5. 除主動調查外，公署亦完成了 30 項主動調查審研，以確定是否需要就有關課題展開主動調查。其中包括：

- (1) 有關中藥的規管
- (2) 康樂及文化事務署就聘請導師及團體租用文娛設施的甄選準則和評分機制

- (3) 當局公布各投票站每小時投票人數統計數字的安排
- (4) 食物環境衛生署就審批攤檔持牌人申請變更「規定售賣貨品種類」的考慮因素
- (5) 差餉物業估價署收集物業間隔改動資料的程序
- (6) 地政總署及康樂及文化事務署就某地段興建足球場計劃所採取的行動
- (7) 消防處處理「火警危險投訴」的程序
- (8) 房屋署處理公屋租戶索償的程序
- (9) 消防處因執行職務而引致他人財物受損的賠償機制
- (10) 屋宇署對建築地盤範圍外吊運建築材料安全的監管
- (11) 地政總署接獲有關兩間店舖涉嫌違反土地契約的舉報後所採取的跟進行動

6. 在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇提出共 283 項建議，其中有 224 項是因應個別投訴個案提出的，而 59 項則是於完成主動調查後提出。截至 2014 年 10 月，90%的建議已獲有關部門或機構接納並予以落實。

(ii) 2014-2015 年度首七個月 (4 月至 10 月)

7. 2014 年 4 月至 10 月期間，公署接到共 6 746 宗查詢及 3 005 宗投訴。

8. 公署已完成三項主動調查，另有七項正在進行：

已完成

- (1) 政府當局對店舖阻街的規管及執法行動

(2) 醫院管理局管理及提供病歷的機制

(3) 政府對旅館業的規管

仍在進行

(1) 「免入息審查貸款計劃」的審批申請及追討欠款程序

(2) 政府對「認可殯葬區」的管理

(3) 政府對新界村屋的消防安全措施的規管

(4) 公營房屋現有租戶資助資格的審查和監察機制

(5) 差餉物業估價署對樓宇門牌號數的管理

(6) 教育局拒絕公開註冊教師名單的問題

(7) 政府的樹木管理制度及工作

9. 至於主動調查審研工作方面，公署已完成九項，其中包括下列議題：

(1) 有關食物環境衛生署防治蟲鼠組選擇性執行職務

(2) 屋宇署拖延跟進清拆令

(3) 消防處處處理有關危險品投訴的人手編配機制及執法程序

II. 答覆議員的提問

1. 有關房屋署轄下公共屋邨審查議員辦事處張貼海報內容的事宜

(由何秀蘭議員提出)

[何秀蘭議員建議申訴專員就上述事宜進行調查。]

- (1) 本署不時接到市民提出對房屋署有關審查公共屋邨內展示的宣傳品（例如海報及橫額）內容的投訴。自2012年1月1日至今，本署接到四宗這類投訴，其中一宗是由於擬張貼的海報內容而申請不獲批准，另外三宗則是投訴邨內所展示的海報內容。
- (2) 房屋署已制定指引，指示職員如何處理立法會及區議會議員、非政府機構、居民協會及互助委員會在公共屋邨及中轉房屋展示及派遞宣傳品的申請。有關指引訂明職員在處理這類申請時須遵從的一些原則。一般申請會由屋邨管理審批；假如宣傳品的內容具爭議性，屋邨辦事處在批准／拒絕前須先把申請轉介該署產業管理部有關的房屋事務經理考慮及批准。申請者若不滿意結果，屋邨辦事處須視乎情況把個案提交有關的助理署長覆核。
- (3) 我們歡迎立法會各位議員就房屋署如何審批在公共屋邨內張貼宣傳品的申請提供任何資料。若是資料顯示該署這方面的工作在行政體制上有不足之處，本署會考慮是否就這個課題展開主動調查。

2. 有關申訴專員主動調查政府的樹木管理制度及工作的事宜 (由陳家洛議員提出)

[專員已決定就政府當局的樹木管理制度及工作進行主動調查，請申訴專員向議員闡述有關調查工作的具體範圍、具體調查項目及最新進展。]

- (1) 申訴專員在2014年9月23日宣布展開主動調查，審研發展局的樹木管理辦事處（「樹木辦」）及其他相關部門的樹木管理制度和實際工作。
- (2) 這項主動調查會集中審研：
 - (a) 政府的樹木管理制度及相關法例在保障公眾安全方面的情況及成效；
 - (b) 樹木辦如何監察及協調各部門的樹木管理工作及其成效；以及

- (c) 上述制度、法例和實際工作方面可改善的地方。
- (3) 本署留意到審計署在2014年11月20日發表了題為《政府加強樹木安全的工作》的報告。本署的調查將會與審計署的審核結果相輔相成，並主要探究那些影響樹木管理成效的具體範疇，例如：
- (a) 選擇合適的樹木品種；
 - (b) 對職員及承辦商的監督；
 - (c) 專業培訓和資歷；以及
 - (d) 立法的需要。
- (4) 本署已邀請市民就這個課題提供意見及資料，並且正徵詢有關界別的專家、從業員、前線員工及其他持份者的意見。我們會繼續向樹木辦及其他相關部門索取更多資料，同時深入研究其他國家和地區的樹木法例和實際工作。預計這項調查可於2015-2016年度內完成。

3. 有關環保園運作的事宜

(由陳家洛議員提出)

[據了解，現時位於屯門的環保園不少土地仍然空置，園內設施的使用率偏低，但另一方面不少機構在申請使用環保園土地和設施時均遇到不同困難。申訴專員應考慮就環保園的運作情況及環保園如何提升其使用率進行調查。]

- (1) 根據環境保護署最新的網頁及本署向屯門環保園查詢所得的資料，該環保園兩期合共14幅可供使用的土地，已全部租出作回收再造廢食油、廢金屬、廢木料、廢電器電子產品、廢塑膠、廢電池、建築廢料、廢玻璃、廢輪胎及廚餘之用。由於其中一幅土地的租戶因租務問題已被環保園停止租約，故環保園的網頁已將該租戶的資料刪除，只列出其餘13個租戶的資料。環保署現正處理與該租戶的租務問題，視乎結果再決定是否重新招標。

- (2) 就陳議員所指出的問題，本署希望可以得到進一步了解。歡迎陳議員提供更多資料，包括相關個案的詳情，以便本署跟進。

4. 有關幼稚園學額供應及校舍分配的事宜

(由陳家洛議員提出)

[近年有多間幼稚園因校舍租約期滿被迫停辦，導致不少學生被迫中途轉校，申訴專員應考慮對政府當局就幼稚園學額供應及幼稚園校舍分配所作的規劃工作進行主動調查，以避免出現幼稚園被迫中途停辦的情況。]

- (1) 據本署了解，政府目前提供的12年免費教育，並不包括幼稚園。本港的幼稚園全屬私營，由志願團體或私人開辦。除非它們申請使用公共屋邨的幼稚園校舍（即政府在規劃公共屋邨時，按屋邨的戶口數目決定需要預留地方作為屋邨幼稚園校舍），否則便必須自行租用或購買私人物業作校舍。事實上，可供申請的公共屋邨幼稚園校舍不多；而教育局基本上仍未制訂關於提供幼稚園學額和校舍的政策。由於尚未有相關政策制訂，本署若調查該局在上述範疇有否行政失當（即該局在推行政策有否缺失），現時來說是言之過早。
- (2) 據本署了解，政府有意推行15年免費教育，當中包括幼稚園教育。教育局於2013年成立了「免費幼稚園教育委員會」（「委員會」）。委員會計劃於2015年中向教育局提交最終報告，就如何切實可行地推行免費幼稚園教育提出具體建議，以便當局制訂免費幼稚園教育的長遠政策。根據委員會2013年12月的新聞公報，委員會將就不同議題進行深入研究，包括「如何穩定（幼稚園）校舍用地的供應及資助校舍使用之支出」。本署會就此密切留意事態發展。

5. 有關申訴專員主動調查政府規管新界村屋的消防安全措施的事宜

(由郭家麒議員提出)

[鑒於申訴專員正就政府對新界村屋的消防安全措施的規管進行主動調查，請申訴專員向議員闡述有關調查的最新進展，以及公布調查結果的時間。]

- (1) 本署於2014年5月向地政總署及消防處展開這項主動調查。調查範圍包括：
 - (a) 當局對村屋火警風險的評估；
 - (b) 現行規管村屋的消防安全措施的制度及程序（即自2006年實施的《新界豁免管制屋宇消防安全規定指引》）；
 - (c) 地政總署及消防處實際執行該些制度及程序的情況。
- (2) 本署向地政總署及消防處索取了相關資料，並與他們舉行了會議，以了解有關部門對村屋火警風險的評估，以及現行規管制度的來由、理念及其他細節。本署亦審研了公眾所提供的意見和資料，並進行了實地視察。本署會繼續審研有關部門的個案及行動記錄，以進一步了解他們實際執行規管工作的情况和成效。
- (3) 本署預計會於2015年中完成調查。

6. 有關政府當局執行《消防安全(建築物)條例》(第572章)的事宜
(由陳恒鑠議員提出)

[有關政府部門執行《消防安全(建築物)條例》(下稱"條例")時，要求部分唐樓加設天台水缸等消防設施，但礙於樓宇結構及成立法團等不同的實際問題，令業主難以遵從條例的法定指示。因此，有業主建議將消防喉直接駁上街喉，免卻安裝消防水缸及水泵所造成的問題。消防處已表示可考慮此建議，但水務署卻不顧市民大眾的實際情況，拒絕修訂此項有關消防供水系統的標準，實有卸責失職之嫌。陳恒鑠議員認為，現時消防處及水務署只是逃避問題，兩個部門之間並沒有就條例的執行情況加強溝通，罔顧市民大眾的利益，讓業主白白承擔違法的罪名。鑒於上述情況，陳議員建議申訴專員公署就有關事宜作出獨立調查，以釋除市民疑慮。]

- (1) 根據《消防安全（建築物）條例》（《條例》）的規定，於1987年3月1日或之前建成的綜合及住宅樓宇，必須提升至切合現代要求的防火保障。消防處及屋宇署分兩個階段對全港目標樓宇進行聯合巡查。該兩個部門就樓宇的消防裝置及消防建設項目，向擁有人及／或佔用人發出消防安全指示，以提升基本防火措施。就樓宇的規劃、設計和建設方面的消防安全措施而言，《條例》的執行部門為屋宇署；而消防裝置或設備（例如自動灑水系統及緊急照明裝置等）則屬於消防處的責任範圍。
- (2) 消防處表示，若業主因樓宇結構或其他實際困難而無法裝置消防處指示的消防設備（例如因為樓宇不能負荷多一個符合標準的水缸，為自動灑水系統供水），業主可向消防處申請豁免裝置該設備。消防處會按每宗個案的情況建議業主裝置另一種消防設備。不過，申請者必須向該處呈交由合資格認可人士簽發的證明文件（例如認可人士經檢驗和評估後證明樓宇無法加裝水缸）。
- (3) 消防處亦表示，該處已諮詢水務署並獲覆：將消防喉輻直接接駁至街道消防栓的建議不可行，因為這方法在技術上只適用於位於較低層的自動灑水系統；消防喉輻不能直接接駁至街道消防栓。
- (4) 本署會繼續留意與舊樓業主加裝消防設備相關的投訴和傳媒報道。若有需要，會考慮展開調查。

7. 有關對食肆阻街採取執法行動的事宜

(由陳恆鑌議員提出)

[食物環境衛生署(下稱"食環署")就食肆阻街的問題於部分地區委派特遣隊專責打擊後，情況已有所改善，但仍有不少地區存在食肆非法擴張的問題；就此，申訴專員是否認為食環署已盡力解決食肆非法擴張的問題，或是食環署只是不斷拖延，漠視居民的訴求。]

- (1) 本署於2013年3月完成了「政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動」的主動調查，對食環署提出多方面的建議，包括：
 - (a) 積極研究如何善用資源及所有相關法例，考慮設立特遣隊，以多元化策略處理問題；
 - (b) 對屢犯不改的食肆採取重點掃蕩行動，包括提升行動的頻密度、採取拘捕及檢取涉案物品行動、加強檢控，以及向法庭申請封閉令；
 - (c) 研究修訂有關法例，將暫時吊銷或取消牌照的三層上訴制度簡化為兩層上訴制度；
 - (d) 對於曾因多次違規而被食環署取消食肆牌照的人士，在取消牌照後的指定期間內，拒絕該位人士就有關處所再提出的任何食肆或相關牌照申請。

- (2) 食環署落實本署建議的進展情況如下：
 - (a) 該署已成立了特遣隊在荃灣區及葵涌區試行，加強打擊食肆阻街的執法力度，令情況有所改善。該署將於短期內再成立兩支特遣隊，以進駐其他食肆阻街問題嚴重的地區。
 - (b) 該署會就持續無牌經營及非法擴展營業範圍的食肆向法庭申請封閉令。截至2014年5月，該署已就5間違規食肆申請了封閉令。
 - (c) 該署已就簡化暫時吊銷或取消牌照的上訴制度一事諮詢立法會食物安全及環境衛生事務委員會。稍後，該署將諮詢食物業界。
 - (d) 該署已發出指引：對於曾因多次違規而被取消食肆牌照的人士，在取消牌照後12個月內，拒絕該位人士或其代表就有關處所再提出的任何食肆或相關牌照申請。

- (3) 本署會繼續緊密監察該署落實本署建議的進度及成效。