

立法會

Legislative Council

立法會 CRM 484/15-16號文件
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 XX

立法會議員與申訴專員劉燕卿女士, JP 舉行會議的紀要

日期：2015年12月8日(星期二)
時間：上午11時
地點：立法會綜合大樓2樓會議室1

出席議員：梁君彥議員, GBS, JP (主席)
張宇人議員, GBS, JP
王國興議員, BBS, MH
林大輝議員, SBS, JP
葉國謙議員, GBS, JP
謝偉俊議員, JP
梁家傑議員, SC
黃毓民議員
吳亮星議員, SBS, JP
莫乃光議員, JP
陳恒鏞議員, JP
陳家洛議員
黃碧雲議員
盧偉國議員, SBS, MH, JP
鍾樹根議員, BBS, MH, JP
謝偉銓議員, BBS

應邀出席者：申訴專員
劉燕卿女士, JP

副申訴專員
蘇錦成先生

助理申訴專員1
馬啟濃先生

助理申訴專員2
唐建生先生

列席職員 : 首席議會秘書1
余蕙文女士

總議會秘書(申訴)
曾慶苑小姐

高級議會秘書(申訴及資源管理)2
陳李湘雯女士

經辦人／部門

主席歡迎申訴專員劉燕卿女士、副申訴專員蘇錦成先生、助理申訴專員1馬啟濃先生及助理申訴專員2唐建生先生出席會議。他表示，是次會議旨在請申訴專員向議員簡報申訴專員公署(下稱"公署")的工作情況，以及讓雙方就彼此共同關注的事項交換意見。主席提醒議員，是次會議不受《立法會(權力及特權)條例》(第382章)保障，亦不會討論個別個案。

I. 申訴專員就申訴專員公署去年工作的簡報
(立法會CRM 218/15-16號文件)

申訴專員作出的簡報

2. 申訴專員向議員簡報公署的工作。她表示，在過往數年，公署所接獲的查詢及投訴個案數字一直保持平穩。在2014-2015年度，公署共接獲12 940宗查詢及5 339宗投訴，並終結了5 373宗投訴。公署平均每月接獲約1 000宗查詢及約450宗投訴。在該等完成個

案中，89.6%在3個月內完成，9.9%在3至6個月內完成，超過6個月才完成的佔0.5%。在2015-2016年度首7個月，公署共接獲7 501宗查詢及3 185宗投訴。至於投訴方式，電郵仍是最多投訴人採用的投訴方式。在2014-2015年度，公署共接獲2 617宗電郵投訴(包括透過網上投訴表格提出的投訴)，佔公署接獲投訴總數的49%。

3. 申訴專員請議員注意，公署曾檢討並修訂處理投訴工作的分類方法，以便可更準確反映處理投訴的情況。對於以往歸類為"無法跟進處理"的個案(例如不在公署職權範圍的個案、受《申訴專員條例》(第397章)(下稱"該條例")所限而不得處理的個案、由投訴人撤回的個案，或基於個案已進入法律程序或有其他法定上訴渠道等原因而令公署須中止處理或不予繼續處理的個案)，鑒於這些個案經公署仔細評審後才終結，公署現把這些個案歸類為"已評審並終結"。至於因缺乏表面證據而公署不繼續處理的個案，公署在終結部分個案前已以查訊方式進行全面審研及跟進，並已向投訴人解釋公署的結論。這些個案現歸類為"已跟進並於查訊後終結"。

調解

4. 申訴專員表示，公署在接獲可受理的投訴後，會視乎個案性質及複雜程度，以調解、查訊或全面調查的方式處理。在投訴人與被投訴機構雙方同意下，公署近年傾向以調解方式處理不涉及行政失當或情況只屬輕微的投訴個案；這是快速排解糾紛的另類方式，因為調解有助加強有關各方的溝通，從而達成共識。在2014-2015年度，以調解方式跟進並完成的個案佔4.6%(即138宗個案)，差不多是上年度這類個案數字的4倍。根據由公署進行的意見調查，95%的投訴人及100%被投訴的機構均認為，調解是有效排解糾紛的方式。有一點值得注意，要求公署以調解方式處理投訴個案的機構數目有所增加。

5. 申訴專員進一步表示，在2014-2015年度，經查訊後終結的個案佔85%，而經全面調查後終結的個案則佔10.4%，因為這些個案可能涉及重大行政失當，公署須展開全面調查，查找不足之處，以及提出改善建議。

主動調查

6. 申訴專員告知議員，公署會就市民廣泛關注或涉及重大公眾利益的課題作出主動調查，目的是希望從宏觀角度，審研行政體制是否存在流弊。在2014-2015年度，公署完成了7項主動調查，而在公署提出的建議中，89.9%已獲接納並予以落實推行。在2015-2016年度首7個月，公署完成了3項主動調查，另有7項仍在進行。為了提高公署在主動調查工作方面的透明度，公署會盡可能將這類向被投訴機構進行的初步評審轉化為主動調查。公署會繼續將所有主動調查報告上載至公署網站，並挑選關乎廣泛公眾利益的主動調查報告，在新聞發布會上公布。申訴專員強調，公署會一如既往，繼續留意備受公眾關注的事項，以決定應否進行主動調查。

《公開資料守則》

7. 申訴專員表示，根據該條例，她有權就政府部門／公營機構違反《公開資料守則》(下稱"《守則》")的投訴進行調查。公署已將一些涉及《守則》而較有代表性的投訴個案上載至公署的網站，為公職人員提供有用的參考，並藉以加深市民認識其在《守則》下的權利。目前，《守則》只適用於各政府部門及兩個已列明的機構。若公署接獲投訴，指其他公營機構無理拒絕索取資料的要求，公署會根據《守則》的精神審研有關投訴，以確定是否涉及行政失當。

8. 黃毓民議員認為，《守則》在確保政府行政公開透明方面成效不彰，因為在現行架構下，政府部門仍可以各種不同藉口，例如有關資料為內部討論紀錄，而拒絕提供市民所要求的資料。他詢問申訴專員會否促請政府引入保障資訊自由的法例。

9. 副申訴專員回應時表示，公署曾於2013-2014年度就香港的公開資料制度進行主動調查，並曾參考訂有資訊自由法例的海外司法管轄區的做法。由於公署在主動調查中發現本港的公開資料制度有不足之處，公署建議政府立法訂明市民有索取資料的權利。政府現正考慮這項建議。

討論

單肢傷殘津貼

10. 王國興議員提述上次會議紀要的第5及第6段，並詢問申訴專員有否致函行政長官，跟進有關發放單肢傷殘津貼的事宜。

11. 申訴專員回覆時表示，發放單肢傷殘津貼的問題超越公署所進行的主動調查的範圍。她並得悉，各方對於是否刪除用以評估申請人殘疾情況的醫療評估表格當中的一項評估準則(即申請人從事原有的職業及擔任其適合的任何其他種類的工作的能力)，尚未達成共識。公署會繼續留意此事的進展，以及立法會福利事務委員會的相關討論。

流動電話發射站

12. 王國興議員提述上次會議紀要第8段，並詢問公署曾否就流動電話發射站對居民造成的負面影響進行主動調查審研。

13. 申訴專員表示，由於有關事宜屬通訊事務管理局(下稱"通訊局")的職權範圍，而通訊局屬不受申訴專員調查的機構，公署因此不

獲賦權就此進行主動調查審研。儘管如此，公署已將所接獲的有關投訴轉介通訊局考慮，以供通訊局按需要採取行動。

調查範圍

14. 王國興議員詢問，申訴專員會否考慮擴大其調查範圍，以包括新成立的政策局、政府部門及公營機構；若然，由於該條例附表1第1部列明受公署調查的部門／公營機構，該附表1第1部何時會予以更新。

15. 申訴專員表示，該條例的任何修訂，包括修訂調查範圍，均須由行政署長提出。

就房屋署及食物環境衛生署提出的投訴

16. 葉國謙議員察悉，在公署於2014-2015年度接獲的投訴及查詢中，關乎房屋署的佔最多，食物環境衛生署(下稱"食環署")次之。他詢問有關投訴所涉及的主要事項為何，以及公署可否提出有助改善這兩個部門的服務的方法，冀能減少市民對這兩個部門的投訴。

17. 副申訴專員指出，由於房屋署及食環署與市民的接觸較多和較廣泛，市民對其服務提出投訴的機會較高。一般而言，涉及房屋署的投訴主要是關乎公共屋邨的日常管理，以及房屋署在排解鄰里糾紛方面的成效。至於涉及食環署的投訴，主要是關乎環境衛生及阻街問題。

18. 申訴專員補充，對於較多市民投訴的政府部門，公署會與其管理層共同查找可予改善之處，以提升其服務並減少投訴數字。

19. 陳家洛議員關注到，公署往往會要求投訴人先行與有關部門聯絡，以跟進其投訴。他認為此安排有欠理想，因為投訴人如為被投訴機構的職員，便可能會引致尷尬情況。部分投訴人為免遭報復，甚至會選擇不作出投訴，

以致出現"有冤無路訴"的情況。

20. 申訴專員向議員保證，公署不會拒絕投訴人提出投訴，而是會詳加考慮，如何以最佳方法處理每宗投訴，冀能盡早解決有關投訴個案。助理申訴專員1補充，若投訴個案較簡單直接，例如涉及清理街道垃圾的個案，而投訴人並未聯絡有關部門，公署才會建議投訴人與有關部門聯絡，以作跟進。根據該條例，公署不會就匿名投訴進行調查。儘管如此，如投訴人提出，而公署認為情況恰當，公署不會向被投訴的部門披露投訴人的身份。

21. 陳家洛議員察悉申訴專員及助理申訴專員1的回應，並促請公署作出彈性處理，尤其是處理由告密者提出的投訴，以確保其提出的問題可予以糾正。

就公用事業設施的維修保養責任提出的投訴

22. 鍾樹根議員引述實例，指出房屋署以不公平的方式推卸其對某一租者置其屋計劃屋邨的公用事業設施的維修保養責任，導致該屋邨居民與鄰近居者有其屋屋苑的居民之間出現爭議，因為後者不滿有關設施未獲妥善維修。他要求申訴專員調查此事，以保障居民的權益。

23. 申訴專員承諾研究此事，以確定此問題是由於政策錯誤或是管理不善所致。鍾樹根議員察悉申訴專員的回應，並表示他會向公署提供進一步資料，以便公署跟進。

II. 議員提出的討論事項

(a) 有關公立醫院急症室服務輪候時間的事宜

24. 陳恒鑾議員表示，在部分地區，由於既沒有夜間門診診所，而區內的私家診所又沒

有夜診服務，以致居民別無選擇，只好前往公立醫院的急症室求診。然而，病人的輪候時間甚長。他引述實例說明，有病人頭部受傷，但卻被分類為"次緊急"類別，因而需輪候最少4至5個小時，才獲醫生診治。他認為公立醫院現時所提供的急症室服務有欠理想，而且供不應求。他詢問申訴專員會否考慮調查此事，以改善急症室的輪候程序，以及改善分流制度，讓例如被分類為"次緊急"類別的病人可以在另一診症處接受醫生診治，以確保適時獲得治療。

25. 申訴專員表示，公署接獲的有關投訴大多是由於投訴人被分類為"次緊急"或"非緊急"，以致投訴人輪候急症室服務的時間甚長。她認同陳議員的意見，認為現行的急症室輪候程序，尤其是分流制度，有可予改善之處。她歡迎議員就此事提出意見，讓公署考慮應否展開主動調查。

(b) 有關強制驗樓計劃引致"圍標"問題的事宜

26. 陳恒鑾議員關注到，由市區重建局推行的"樓宇更新大行動"訂有防止"圍標"的措施，但由屋宇署推行的強制驗樓計劃卻沒有訂定相若措施，以保障小業主免受"圍標"集團的不良經營手法影響。此外，大部分小業主對樓宇維修工程欠缺專業知識，然而，政府卻沒有為他們提供足夠的支援。每當小業主向屋宇署求助，署方均會告知小業主，屋宇署不能介入小業主與承建商之間的合約糾紛。他促請申訴專員研究此事，以堵塞強制驗樓計劃的漏洞，並促請政府成立專責部門，有效應對"圍標"問題。

27. 申訴專員告知，屋宇署於2012年12月向建築從業員發出《強制驗樓及驗窗計劃作業備考》，載述為委聘顧問及承建商進行招標程序的最佳做法。該份作業備考亦列明，應如何

在招標過程中防範"圍標"及貪污的情況。因應陳議員提出的關注，她承諾進一步研究政府為小業主提供的支援，尤其是小業主與建築專業人員簽訂的合約，以及防止"圍標"的措施。

(c) 有關就食水含鉛過量的公共屋邨居民獲安排免費驗血訂定分界線的事宜

28. 黃碧雲議員表示，根據獲食水含鉛超標調查委員會(下稱"調查委員會")邀請擔任專家證人的哈佛醫學院David C. Bellinger教授提供的資料，美國一項研究顯示，年齡為8歲至18歲的年輕女性血液中的含鉛量如高於每分升3微克，其乳房發育會延遲2至8個月。年齡為6歲至16歲的青少年的血鉛水平如超標，他們罹患專注力失調／過度活躍症的機會較高。青少年的血鉛水平如高於每分升10微克，他們甚至會產生暴力及侵略行為傾向。她不滿政府只承諾為8歲以下並居於食水含鉛超標的公共屋邨的兒童免費檢驗血鉛水平。她認為，政府就驗血安排所劃定的分界線不合理。她要求申訴專員研究此事，以促請政府將免費驗血服務延展至8歲或以上的兒童，並為血鉛水平低於每分升5微克的受影響兒童提供發展評估服務。此外，她要求申訴專員就食水含鉛事件(下稱"該事件")進行主動調查，因為房屋署顯然未能確保在公共房屋供水系統的建造過程中使用不含鉛的焊接物料，而此舉已構成行政失當。

29. 申訴專員認同，政府應採取以人為本的策略，並為有需要的居民提供所需的驗血及評估服務。由於調查委員會現正就該事件進行調查，公署會密切留意事態發展，並會研究調查委員會的調查結果，以考慮公署是否有需要展開主動調查。

(d) 有關監察固定熱水罈的產品安全及安裝方式的事宜

30. 黃碧雲議員關注到，從數間幼稚園的

掛牆式固定熱水罈(下稱"熱水罈")抽取的食水樣本，驗出含鉛量超出世界衛生組織所訂的暫定準則值。然而，現行法例並沒有任何有關規管熱水罈的特定條文。此外，根據香港生產力促進局就6款熱水罈進行的調查，當中5款經測試後不合格，其飲用水樣本的含鉛量超標。因應該項調查結果，政府只呼籲市民購買有國際認證的熱水罈，但卻拒絕披露該6款熱水罈的牌子名稱，亦拒絕透露哪些牌子的熱水罈未能通過測試。由於政府沒有公布不合格熱水罈的牌子名稱供市民參考，以致未能保障公眾安全，同時又沒有強迫學校更換沒有國際認證的熱水罈，以致未能保障學童安全。有見及此，她認為申訴專員應就此事進行調查。

31. 申訴專員同意，由於熱水罈在學校、食肆、辦公室等廣泛使用，當局應規管熱水罈，以保障公眾健康。政府亦應加強公眾教育，令市民大眾對妥善使用及清潔熱水罈有更深了解。她歡迎黃議員向公署提供進一步資料，以便公署向政府當局跟進此事。就盧偉國議員關注到規管範圍不應過於廣闊，以致家用熱水煲亦包括在內一事，申訴專員回應時表示，若認為有必要作出規管，有關規管範圍應由政府決定，並由政府制訂適當的規管措施。

(e) 有關規管進口網購食品的事宜

32. 黃碧雲議員指出，大部分從事網購食品業務的商戶均不設實體店鋪，規管當局因此無法巡視及監察其營運狀況。由於對網上出售的進口食品(例如刺身、生蠔及三文治)欠缺有效規管，這些網購食品或會危及公眾健康。她詢問申訴專員會否考慮就此事展開主動調查，以確保食物安全。

33. 申訴專員表示，現行法例對食物安全及食物業界營運的規管，亦適用於網購食品。針對在網上售賣"限制出售食物"(例如刺身及

生蠔)，食環署已擬備一套發牌條件，當中要求經營者須確保"限制出售食物"來自合法來源，以及經營者必須在網站列明許可證號碼、登記地址及獲批准售賣的"限制出售食物"，以供消費者參考及在食環署網站核實。她認為，加強巡查有助於更有效規管網購食品。公署會繼續密切注視問題；如有需要，公署會展開主動調查。

(f) 有關為小學、幼稚園及學前兒童提供資助託兒服務的事宜

34. 黃碧雲議員關注到，為小學、幼稚園及學前兒童提供的資助託兒服務猶如杯水車薪。儘管多年來屢次提出要求，但政府始終置若罔聞，拒絕增撥資源以加強服務，照顧家長的需要。她詢問申訴專員會否跟進研究，政府在提供資助託兒服務方面資源錯配及行政失當的問題。

35. 申訴專員強調，資助託兒服務足夠與否，屬於政府政策及公共資源分配的範疇。儘管如此，鑒於黃議員提出關注，公署會研究相關資料，以確定應否就提供服務的相關工作程序及行政措施展開主動調查。

(g) 有關1823電話中心轉介服務的事宜

36. 黃毓民議員告知與會者，他接獲多宗投訴，指由於1823電話中心所作的轉介，部分機構最近遭受不同政府部門屢次巡查。雖然有關投訴其後證明並非屬實，而部分投訴似乎含有政治成分，但已對該等機構造成嚴重滋擾。有見及此，他詢問申訴專員會否考慮就1823電話中心轉介服務可能出現濫用情況展開主動調查

37. 申訴專員表示，如涉及濫用服務的個案，公署會研究所有相關資料，以確定應否對有關的運作機制作出審研。黃毓民議員承諾將

該等投訴個案的詳情送交公署，以供公署備悉，並採取適當的跟進行動。

38. 就此方面，黃碧雲議員詢問，公署如何收集資料，以供申訴專員考慮應否展開主動調查。

39. 申訴專員告知，公署會循不同來源收集資料，包括傳媒報道、議員，以及市民提出的投訴個案，以確定是否存在行政體制本身或普遍性的流弊而需要公署展開主動調查。

III. 其他事項

全港性系統評估

40. 黃碧雲議員表示，儘管政府當局保證，全港性系統評估是一項低風險評估，但由於學生早於小一已經開始接受過度操練，以致對學生造成巨大壓力。雖然家長及其他持份者普遍關注全港性系統評估帶來的種種弊端，但政府仍拒絕取消全港性系統評估。為此，她詢問申訴專員會否考慮跟進此事。

41. 申訴專員回應時表示，截至現時為止，公署並未接獲有關全港性系統評估的投訴。公署需要收集資料作研究，才可決定應否展開主動調查。

42. 會議於下午12時15分結束。