

參考便覽

立法會議員與申訴專員舉行的會議

2015年12月8日

I. 申訴專員公署的工作

(i) 2014-2015 年度

在 2014-2015 年度內，公署接到共 12 940 宗查詢及 5 339 宗投訴，並終結了 5 373 宗投訴。

2. 在年度內，公署檢討並修訂了處理投訴工作的分類方法。以往，公署把所有不在公署職權範圍、受《申訴專員條例》（「《條例》」）所限不得調查、由投訴人撤回，或基於各種原因，例如個案已進入法律程序或有其他法定上訴渠道等，以致公署須中止處理或不予繼續處理的個案，都歸類為「無法跟進處理」。鑑於這些個案其實均經過公署人員仔細評審之後才終結的，故此公署認為把個案稱之為「已評審並終結」會較為準確。此外，對於一些因為缺乏表面證據而不予繼續處理的個案，公署事實上已進行全面審研投訴人所提供的資料，以及向他們解釋公署的結論及理據；由於這些個案都是經過查訊方式處理及終結的，因此公署將稱之為「查訊後終結」。

3. 按新分類方法作統計，公署在過去三個年度及 2015-2016 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			
		2012-13	2013-14	2014-15	2015-16 (4月至10月)
(1)	查詢	12 255	12 767	12 940	7 501
(2)	投訴				
	(a) 須處理的投訴	6 349	6 572	6 241	4 053
	- 接到的投訴	5 501[238]	5 624[398]	5 339[428]	3 185[139]
	- 由上年度轉入	848	948	902	868
	(b) 已完成的投訴	5 401[235]	5 670[367]	5 373[472]	3 012[131]
	已跟進並終結	2 574[196]	2 964[48]	3 025[203]	1 716[116]
	- 查訊後終結 ²	2 383[196]	2 605[36]	2 573[78]	1 526[112]
	- 全面調查後終結 ³	169	321[12]	314[125]	109[4]
	- 調解後終結 ⁴	22	38	138	81
	已評審並終結 ⁵	2 827[39]	2 706[319]	2 348[269]	1 296[15]
	(c) 已完成的投訴的百分比 = (b) / (a)	85.1%	86.3%	86.1%	74.3%
	(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	948	902	868	不適用
(3)	已完成及公布的主動調查 數目	6	6	7	3

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 根據《條例》第11A條跟進，屬一般性質的個案。

註3. 根據《條例》第12條跟進，屬複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註4. 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。

註5. 不在公署職權範圍、受《條例》所限不得調查或投訴人只是表達意見等。

[] 表示同類主題投訴個案的數目。

4. 在2014-2015年度，在已跟進並終結的3 025宗投訴個案當中，經查訊後終結的佔85.0%（2013-14年為87.9%），經全面調查後終結的佔10.4%（2013-14年為10.8%），而以調解方式跟進並完成的則佔4.6%（2013-14年為1.3%）。在年度內，以調解方式處理的投訴數目大幅增加，是因為公署更致力提倡這種處理方式。

5. 在2014-2015年度內完成的個案中，近九成（89.6%）在三個月內完成，9.9%在三至六個月內完成，超過六個月才完成佔0.5%。

6. 一如過往年度，電郵是最多人採用的投訴方式。在2014-2015年度，公署接到共2 617宗電郵投訴（包括網上投訴表格），佔公署接到的投訴個案總數的49.0%。其次是以郵寄信件方式提出，有918宗（佔17.2%）。

7. 在2014-2015年度，公署已完成了下列七項主動調查：

- (1) 政府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
- (4) 對公營房屋現有租戶居住資格的審查和監察機制
- (5) 「免入息審查貸款計劃」之審批申請及追討欠款程序
- (6) 教育局拒絕提供教師註冊資料的問題
- (7) 環保雪種的安全規管

8. 在年度內，公署就改善公共行政的各個不同範疇提出共218項建議，其中有178項是因應個別投訴個案提出的，而40項則是於完成主動調查後提出。截至2015年10月，89.9%的建議已獲有關部門或機構接納並予以落實。

(ii) 2015-2016 年度首七個月（4月至10月）

9. 2015年4月至10月期間，公署接到共7 501宗查詢及3 185宗投訴。

10. 公署已完成並公布三項主動調查，另有七項已向公眾公布及仍在進行。

已完成

- (1) 差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管
- (2) 政府對新界村屋的消防安全措施的規管
- (3) 水務署處理私人水管滲漏的機制

已向公眾公布及仍在進行

- (1) 政府對「認可殯葬區」的管理
- (2) 政府的樹木管理制度及工作
- (3) 政府對為行動困難人士提供復康車輛服務的監管
- (4) 地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度
- (5) 政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排
- (6) 入境處如何處理不領取出生證明書的個案
- (7) 政府對般咸道石牆樹的處理

11. 在決定應否對某機構展開主動調查之前，公署或會進行初步評審。經審研後若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極採取改善措施，則公署會終結審研工作，並將觀察所得送交所涉機構。如果認為適當，公署亦會提出改善建議。

12. 為了提高公署在主動調查工作方面的透明度，公署在未來會盡可能將這類評審工作轉化為主動調查。一如過往，公署會將所有主動調查報告上載公署網頁，並挑選關乎廣泛公眾利益的主動調查在新聞發布會公布。

13. 《條例》賦予權力公署就涉及違反《公開資料守則》（「《守則》」）的事宜進行調查。公署已選輯一些涉及《守則》較有代表性的投訴個案，加以編排整理並上載到公署網頁，為所有公職人員及市民大眾提供實用的參考資料。

14. 由於《守則》只適用於政府部門及若干已列明的公營機構，對於關乎其他公營機構拒絕提供資料的投訴，公署會參考《守則》的原則，審研有關機構在拒絕提供資料方面是否涉及行政失當。

II. 答覆議員的提問

1. 有關公立醫院急症服務輪候時間的事宜 (由陳恒鏞議員提出)

[申訴專員會否考慮就急症室輪候時間過長一事，進行主動調查?]

- (1) 急症室的設立，是為需要緊急服務的病人提供診症及治療。據公署了解，根據急症室的輪候程序，分流站的護士會按照既定臨床指引，將病人分為「危殆」、「危急」、「緊急」、「次緊急」及「非緊急」五個病況類別，以決定病人的診治優次。換言之，急症室是按照病人的病況緩急輕重治理病人，因此，不同的病人會有不同的等候時間。病況屬「危殆」、「危急」和「緊急」的病人，其生命有即時危險的機會較高，故他們會即時或等候較短時間便可獲得診治。至於病情屬「次緊急」及「非緊急」的病人，

其等候時間會較長。

- (2) 公署過往收到有關急症室輪候時間過長的投訴，大多是由於投訴人當日的病情被評定為「次緊急」或「非緊急」，而緊急病人的數目較多，以致投訴人的等候時間被延長。公署認為，急症室以病人的病況決定其獲診治的優次，做法合理。
- (3) 另一方面，急症室的總體輪候時間亦取決於其他因素，如資源的分配（例如急症室的醫生數目）、收費水平、是否有其他替代服務等。
- (4) 如議員對如何改善急症室的輪候程序有意見，歡迎向公署提出，讓公署考慮是否可以從行政角度作出審研。

2. 有關強制驗樓計劃引致"圍標"問題的事宜

(由陳恒鑞議員提出)

[就強制驗樓程序引致"圍標"問題，屋宇署坐視不理，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查?]

- (1) 據公署了解，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》(PNBI-2)，以提醒建築從業員特別注意為委聘顧問及承建商進行招標程序的最佳做法，當中引述了一份由香港房屋協會及市區重建局經徵詢廉政公署意見後所印發的《維修工程指引》之部分要點，就如何在招標過程中防止圍標及貪污作出提示。該作業備考訂明，根據《建築物條例》，任何註冊檢驗人員／合資格人士／註冊承建商如被裁定觸犯涉及與建築工程有關的貪污或詐騙罪行，可遭受屋宇署的紀律處分。

- (2) 雖然為進行強制驗樓工程而進行的招標及投標事宜，屬樓宇業主和建築從業員之間的私人商業行為，但從上述可見，屋宇署亦意識到該些活動所涉的潛在貪污風險，並有向相關人士發出提示。
- (3) 如議員對有關的投標事宜有意見，歡迎向公署提供具體資料，供公署考慮是否可從行政角度作出審研。

3. 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
(由黃碧雲議員提出)

[政府只為居住在受鉛水影響的公共屋邨8歲或以下的兒童驗血，8歲以上的居民一概不獲有關安排，政府亦不會因應該等居民入住受影響屋邨年期已久，備受鉛水影響已深，而向他們提供驗血安排。鑒於政府以8歲作為獲安排驗血的分界線有欠說服力，和有行政失當之嫌，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查?]

- (1) 公署留意到，政府認為八歲以下兒童、孕婦及餵哺母乳的婦女，屬受鉛水事件影響的較高危族群，因而把有限的抽血和驗血資源首先用於他們身上。公署認為，政府的專業團隊評估了受事件影響的高危族群，並把資源優先為他們提供服務，屬其專業判斷及政策決定，公署現時未有實質證據顯示其決定有行政失當之處，而暫時亦未有收到類似投訴。
- (2) 雖然如此，公署會密切留意事態發展，再決定是否進行主動調查。如公署決定展開調查，定會於調查完成後公布有關調查報告。

4. 有關監察固定熱水罈的產品安全及安裝方式的事宜
(由黃碧雲議員提出)

[鑒於政府當局對固定熱水罈的產品安全及安裝方式欠缺監管，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查?]

- (1) 公署留意到，有傳媒報道關於固定熱水罈的焊料含鉛超標及其欠缺監管的問題。就此，發展局於 2015 年 10 月 16 日及 11 月 18 日回應立法會議員提出的議案及質詢時，解釋根據《水務設施條例》及《水務設施規例》，固定熱水罈是一種用水器具，並不是內部供水系統中的裝置，用水器具的安全性並不屬於《水務設施規例》的規管範圍。發展局經初步了解後承認，現有法例中沒有專為規管固定熱水罈而設的條款。鑑於有固定熱水罈抽取的食水樣本含鉛量超標，該局聯同水務署正與各有關部門調查，同時會跟進相關的監管問題。
- (2) 公署會密切留意事態發展，再決定是否進行主動調查。如公署決定展開調查，定會於調查完成後公布有關調查報告。

5. 有關規管進口的網購食品的事宜
(由黃碧雲議員提出)

[鑒於政府當局對進口網購食物的安全缺乏有效規管，市民的健康不獲保障，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查?]

- (1) 公署一直有注意政府對食物安全的規管措施是否周全及有效。
- (2) 公署留意到，最近發生的網購進口食物出現衛生問

題的事件，以及社會上對政府的相關規管制度是否有效所提出的質疑。

- (3) 據公署了解，現行法例對食物安全及業界營運的規管，亦適用於網購食品貿易。
- (4) 目前在本港出售「限制出售食品」(例如：刺身、壽司)，須先取得許可證。為針對網上售賣該類食品，食環署已擬備一套新的許可證牌照條件，當中要求經營者須確保食物來自合法來源，食物在運送過程中不受干擾以減少交叉污染等。經營者亦須在網站列明許可證號碼、登記地址及獲批准售賣的食物，以供消費者參考及在食環署網頁核實。對於「非受限制出售食物」(例如：糕點、甜品)，食環署亦考慮將類似條款加入相關牌照(例如：食物製造廠牌照)，規定售賣該類食品的網站同樣列明上述資料，以供消費者查證。
- (5) 公署會繼續密切注視問題。如有需要，公署會展開主動調查。

6. 有關為小學、幼稚園及學前兒童提供資助託兒服務的事宜
(由黃碧雲議員提出)

[鑒於目前為小學、幼稚園及學前兒童提供的資助託兒服務嚴重不足，未能滿足家長對服務的需求，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查?]

- (1) 資助託兒服務是否出現了供不應求的問題，主要是屬於政府政策及公共資源分配的範疇。如有資料顯示有關的工作程序或行政措施存在重大問題，公署會考慮展開主動調查。

7. 有關1823電話中心轉介服務的事宜

(由黃毓民議員提出)

[申訴專員會否考慮就1823電話中心容許市民濫用轉介服務一事進行主動調查?]

- (1) 1823 的主要角色是協助政府部門處理公眾的查詢及投訴，其基本工作是「轉介」市民的投訴及查詢予合適的部門。
- (2) 儘管如此，據本署所知，1823 不會接受一些明顯不合理的要求，例如要 1823 將投訴同時轉介給 3 司 12 局處理；1823 只會將投訴轉介給其認為合適的部門。另外，如有市民不斷作出相同的投訴，而部門已經多次回覆並決定不再跟進，1823 便不會再轉介該名市民相同的投訴給部門。
- (3) 如議員對 1823 的轉介服務有意見，歡迎向公署提供具體資料，供公署考慮是否可從行政角度作出審研。