# 立法會

# Legislative Council

立法會CRM 528/16-17號文件 (此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號: CP/G06/4 XXI

# 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 : 2016年12月21日(星期三)

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** : 李慧琼議員, SBS, JP (主席)

梁國雄議員

毛孟靜議員

何俊賢議員,BBS 胡志偉議員,MH 姚思榮議員,BBS

何君堯議員, JP

邵家臻議員

柯創盛議員, MH

鄭松泰議員
鄺俊宇議員

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 余薫文女士

> 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)4 梁詠儀小姐

### 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。她表示,是次會議旨在請申訴專員向議員簡報申訴專員公署("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 185/16-17(01)號文件)

申訴專員作出的簡報

- 2. <u>申訴專員</u>向議員簡報公署的工作,詳情 載於立法會 CRM 185/16-17(01)號文件第I部 分。她並闡述有關重點如下:
  - (a) 在 2015-2016 年度,公署共接獲 12 159 宗查詢及 5 244 宗投訴,

並終結了 5 242 宗投訴。在該等完成個案中,87.5%在 3 個月內完成,12.1%在 3 至 6 個月內完成,超過 6 個月才完成及署完成及署完成及署完成及署完成及署完成及署完成及署完成及署查,而在公署完成及署支达。電郵仍是最多投訴人探問的投訴方式,公署共接獲 2 507 宗電郵投訴(包括透過網上投訴總數的 47.8%。

- (b) 在 2016-2017 年度首 8 個月,公署 共接獲 7 949 宗查詢及 3 378 宗 投訴。公署至今完成了 7 項主動 調查,另有 9 項仍在進行。
- (d) 於 2016 年 4 月,公署與香港電台 合作攝製了一輯共 5 集的短篇 單元劇,名為《申訴五分鐘》, 以宣傳申訴專員的職能及權限。 節目除在電視台播放外,亦透過 巴士電子媒體及社交網絡播放。 公署將會再度攝製一輯共 8 集的

電視劇,名為《申訴 II》,預計 將於 2017 年 4 月播出,故事 大部分會取材改編自公署以往 處理的真實個案。

## 討論

#### 調解

3. <u>梁繼昌議員</u>詢問,公署以調解方式處理 投訴方面是否有既定程序,包括所委聘的調解 員。<u>申訴專員</u>回應時表示,公署訂有進行調解 工作的既定程序,已接受調解工作培訓的調查 主任會擔任調解員。

#### 主動調查

- 4. <u>柯創盛議員</u>詢問,公署是根據甚麼準則來考慮展開主動調查。<u>申訴專員</u>表示,其中一項主要考慮因素是有關事宜是否涉及公眾利益及市民所關注。
- 5. <u>柯創盛議員</u>進一步詢問,公署在發表 主動調查報告後所採取的跟進行動。 <u>梁繼昌議員</u>亦要求澄清,申訴專員是否有法定

權力確保在主動調查報告提出的建議,會獲得接納並同意落實。

6. <u>申訴專員</u>表示,在發表調查報告後,公署會與相關部門/機構密切跟進有關推行公署在其報告內所提建議的進度。若相關部門/機構在沒有合理解釋下未能落實推行有關建議,申訴專員可根據《申訴專員條例》將報告及建議,連同其進一步觀點,向行政長官呈交。申訴專員如認為曾有嚴重的不當或不公平事件發生,上述條例亦賦權申訴專員提交有關報告,亦須將該報告的文本提交立法會省覽。

### 《公開資料守則》

- 7. <u>毛孟靜議員</u>深切關注到,政府部門往往 濫用各種理由拒絕向公眾公開資料,例如指公 眾要求查閱的資料只供內部參考、屬商業園 性質或與個別人士的私隱有關。儘管當局 訂定《公開資料守則》,而申訴專員亦獲 調查有關上述守則的事宜,但上述守則並 語者 有關上述守則的事宜,但上述守相 案作出規管,部分政府檔案已 銷毀,以致公眾無法查閱有關檔案。 始詢問申訴專員會否促請政府引入保障 到 自由和檔案的法例。

仍然認為政府當局有必要引入上述法例,並會 密切留意有關事官的發展。

#### 公署的服務承諾

- 9. 姚思榮議員察悉,公署於過去3年的已完成個案百分比約為85%至86%,而轉撥至下個報告年度的個案數目則約為900宗。然而,在2016-2017年度首8個月,已完成個案的百分比只是75.8%,而轉撥至下個報告年度的個案數目則上升至1030宗。他詢問,此情況是否正常。
- 10. <u>申訴專員</u>強調,公署十分重視實踐服務 承諾,故此,公署所處理的大部分個案均可於 3個月內終結,而根據服務承諾,公署須在6個 月內終結個案。她補充,處理個案所需的時間 很大程度上取決於個案本身是否複雜;當時所 接獲投訴的數目;以及其他因素,如被投訴 部門有否延遲回覆公署,以及在處理個案的 過程中是否有未能預期的發展等。

## 公署的人力資源

- 11. <u>黃碧雲議員</u>詢問,公署是否有足夠人力 資源應付工作量;若否,公署會否基於人力 資源緊絀而決定不受理市民提出的部分 投訴;若會,決定不受理投訴個案的準則 為何。
- 12. <u>申訴專員</u>強調,公署善用其人力資源悉數處理所接獲的投訴。公署不受理某些個案,主要是因為所投訴的事宜不在公署職權範圍內或受法律所限,絕非因為人手緊絀所致。此外,儘管公署的人力資源有限,公署進行的主動調查數目持續增加;公署在 2011-2012 年度只完成了 5 項主動調查,而在 2015-2016 年度則已完成了 8 項主動調查。公署預期 2016-2017 年度將可完成 12 項主動調查。她會確保公署有足夠的人力資源處理其工作量,以及所進行的調查均屬全面,並可提出具體

建議。

#### 申領傷殘津貼的資格

- 13. <u>張超雄議員</u>察悉,公署於2009年10月發表"社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴個案"主動調查報告。根據該報告所載的建議,當局應從申領傷殘津貼的資格中刪除"喪失100%謀生能力"的提述,而社會福利署亦已接納該項建議。然而,他十分關注,政府在實施上述建議方面一直採取拖延策略,以致很多殘疾人士至今仍未符合資格申領傷殘津貼。他詢問,公署如何能確保政府當局會早日實施上述建議。

## 全港性系統評估

15. 鄭松泰議員察悉,公署在2015-2016年度所接獲的主題投訴中,與全港性系統評估有關的個案數目佔第二位。由於全港性系統評估廣受公眾關注,而政府當局可能會在2017年全面恢復進行此項評估,他詢問,公署可否披露更多所接獲的有關全港性系統評估的投訴的詳情,以及考慮就全港性系統評估進行主動調查。

16. <u>助理申訴專員1</u>表示,公署曾接獲有關推行全港性系統評估的投訴。然而,根據《申訴專員條例》,申訴專員及其職員須就一切事項(包括任何向申訴專員作出的申訴所引起的事項)保密。因此,他不能披露就此事所接獲的投訴的詳情。至於公署會否就全港性系統評估進行主動調查,他表示,在2015年年底,基本能力評估及評估素養統籌委員會已就至常性系統評估的推行進行全面檢討,並已向教育局提交載列其建議的報告。公署會觀察有關事官的發展,以決定應否進行主動調查。

### 違規改動公共租住房屋單位

- 17. 胡志偉議員雖肯定公署的良好工作成果,但他關注到,在跟進某些投訴個案時往忽署或許過於着重符合法例規定的需要,往實別數有關問題的歷史因素。他以實別數有關問題的歷史因素。他以其是居於舊公共租戶(尤其是居於舊公共租戶)違規改動其公屋場內。因此有多年,但該等改動既沒養學如採內人。對其他租戶亦不構成該等內對之局面。因此,他詢問,公署在處理有關之時,可以各對之局面。因此,他詢問,公署在處理,或數數公屋單位的投訴時,會否考慮求取適當平衡,並採取以客為本的做法。
- 18. <u>申訴專員</u>回應時表示,在接獲投訴後,公署會確定被投訴的部門/機構是否行政失當。視乎投訴的性質及複雜程度而定,公署會以最合適的方法處理有關投訴,包括進行旨在令投訴人及被投訴的部門/機構能達成共識的調解,以有效解決有關問題。關於違規改動公屋單位的問題,<u>助理申訴專員2</u>告知議員,公署現正就房屋署的相關跟進機制進行主動調查,並會在完成上述調查後公布有關結果。

公署所接獲有關涉及房屋署及食物環境衛生署的投訴

- 19. <u>柯創盛議員</u>察悉,房屋署及食物環境 衞生署("食環署")為經常被投訴的部門。 他詢問,有關投訴通常涉及甚麼事宜,以及公署 有否任何措施幫助改善該等經常被投訴的部門 的表現。
- 20. <u>申訴專員</u>指出,由於房屋署及食環署職員與市民的接觸較多及較為廣泛,故此有較大機會被市民投訴。某些部門接獲大量投訴,並不一定表示該等部門的工作表現欠佳。就房屋署和食環署而言,公署所接獲的投訴,一般主要是有關該兩個部門的日常運作。

#### 有關滲水的投訴

- 21. <u>主席</u>關注到,儘管公署已就私人水管 滲漏事宜進行主動調查,她仍接獲大量有關 滲水的投訴。投訴人主要關注到相關政府部門 未能協助他們解決有關問題,以及未能找出 滲漏的源頭,以致問題一直持續。為此,她 詢問,公署在有關方面的跟進,以期可有助紓 緩投訴人的關注。
- 22. <u>副申訴專員</u>表示,公署亦接獲涉及聯合辦事處的投訴,該辦事處是由屋字署和食環署成立,專責調查有關滲水的投訴。在與聯合辦事處跟進有關投訴時,公署察悉,聯合辦事處正探討偵測滲水源頭的新方法,並會改善其工作流程。公署期望,聯合辦事處可透過與公署所進行的討論獲益,從而改善其工作。就此方面,<u>申訴專員</u>告知議員,公署已成功調解多宗有關滲水的投訴。

## 有關分間單位的主動調查

23. 由於分間單位或會對樓宇負苛以至其結構安全造成負面影響,主席詢問,公署會否考慮就有關事宜進行主動調查。<u>申訴專員</u>歡迎

任何人士向公署提供此課題的資料,以供公署研究。她表示,如認為有需要,公署或會就政府如何處理分間單位所構成的安全問題進行主動調查。

## II. 議員提出的討論事項

(立法會CRM 185/16-17(01)號文件)

- (a) 有關申訴專員公署發出的"有關食物環境 衛生署不當處理有關食物安全的投訴調 查報告"的事宜
- 24. <u>黃碧雲議員</u>表示,公眾十分關注食物安全。她欣悉,公署現正進行一項有關食環署監管食物安全的主動調查。她請公署提供該項主動調查的詳情。
- 25. <u>申訴專員</u>表示,業經調查一宗就食環署提出的投訴後,公署察悉,《食物內除害劑殘餘規例》附表1第1部所涵蓋食物類別的檢控準則,與該附表不涵蓋食物類別的檢控準則並不一致。為此,公署已決定進行一項有關食環署監管食物安全的主動調查,當中涵蓋食環署會如何解決上述檢控準則不一致的問題。
- (b) 有關規管固定熱水罉的事宜
- 26. <u>黃碧雲議員</u>關注到,從某些固定熱水罉所抽取的食水樣本被驗出含鉛超標,甚至含污的 致癌的鍋。雖然學校、食肆及辦公室廣泛使用固定熱水罉,食物及衞生局和水務。雖然學校,以確定有關食水可否供人安全飲用,以確定有關食水可否供人安全飲用,與企業養食肆營運者每天早上排走熱水罉內期於現行法例沒有特定條文規管熱水罉以保障公眾安全,她認為,申訴專員應立即進行。

- 27. <u>申訴專員</u>回應時表示,在上次會議上就此事進討論後,公署已把議員的關注轉達相關政策局及部門。發展局已成立一個跨政策局及跨部門的工作小組("工作小組"),就引入法例保障本港食水安全的事宜提出建議。公署一直密切留意事態發展,並會與工作小組跟進議員在是次會議上提出的關注。至於黃議員要求公署在工作小組就上述事宜進行研究期間,同步就有關事宜進行主動調查一事,<u>申訴專員</u>察悉並會進一步考慮有關要求。
- 28. 就此方面,<u>黃碧雲議員</u>察悉,如政府當局 正跟進某項事宜,公署通常不會就有關事宜 進行主動調查。她關注到,政府當局或會拖延 其跟進工作。<u>申訴專員</u>回應時表示,由於公署 的資源有限,故此不會為同一事宜重複進行 跟進工作。不過,公署會密切留意事態發展; 如察悉有關部門行政失當,便會進行調查。
- (c) 有關油麻地果欄和長沙灣蔬菜批發市場 的重置及長沙灣臨時家禽批發市場的搬 遷事官
- 29. <u>黃碧雲議員</u>關注到,重置上述果欄和市場("市場")的事宜已拖延多時,而原本就搬遷上述市場覓得的用地更已用作發展住宅。鑒於上述3個市場的運作(例如非法佔用道路起卸貨物)一直造成嚴重滋擾,她詢問,申訴專員會否考慮進行主動調查,以探究為何在重置上述市場方面出現延誤。
- 30. <u>申訴專員</u>回應時表示,由於政府當局已委託顧問研究有關事宜,並已承諾在顧問研究結果備妥後,即會向立法會食物安全及環境衛生事務委員會作出匯報,公署會留意有關事宜的發展。她向議員保證,如有關部門在處理此事上有任何延誤,公署或會考慮進行主動調查。

## (d) 有關國力書院的事宜

- 31. <u>黃碧雲議員</u>表示,國力書院涉嫌進行 "買賣學位"的活動,並以非法手段令學生提前 獲頒授學位。她欣悉,公署已就此事進行主動 調查。由於國力書院現已易名,以繼續運作, 並已就其運作取得教育局的批准,她要求公署 擴大上述主動調查的範圍,以包括此事。 梁國雄議員亦關注到虛假學歷的問題,因為 持有假學歷的人士如行使公權,會帶來嚴重的 負面影響。他認為,有關事宜應作出審慎處理。
- 32. <u>申訴專員</u>回應時表示,公署所進行的主動調查是循較廣闊的角度出發,調查範圍是涉及教育局就營辦非本地高等及專業教育課程機構作出規管的機制,而並非只是國力書院的事件。<u>黃碧雲議員</u>察悉申訴專員的回應,並表示會就此事向公署提供進一步資料,以便公署進行調查。

## (e) 有關大閘蟹驗出含二噁英的事宜

- 黃碧雲議員關注到,近日驗出大閘蟹含 33. 二噁英的事件顯示,監管食物安全的現行機制 存在漏洞。她指出,內地當局發出的衞生證明 書並不證明大閘蟹不含二噁英,食環署食物 安全中心("食安中心")一方面接受該等證明 書,但另一方面又暫停在本港出售二噁英含量 超出其行動水平的大閘蟹。有關安排令市民及 業界無所適從。此外,食安中心未能確保內地 當局會就大閘蟹的二噁英含量採取與本港相同 的標準。她並認為,食安中心就監管食物安全 所採用的現行標準過於寬鬆,因為該中心向 市民提供的意見為,當蔬菜所含某種除害劑的 餘量超過最高殘餘限量,只要攝入該除害劑的 份量在安全參考值之內,進食有關蔬菜並不 必然意味會危害健康。
- 34. <u>申訴專員</u>回應時表示,作為專責執行 食物安全法例的把關部門,食環署須確保所有

進口食物符合本港的食物安全標準。因此,上文第24段所述的主動調查,亦會研究食環署在監管食物安全方面所採取的不同標準、就食品進行的風險評估,以及食環署就食物所含殘餘除害劑訂定的標準。關於梁國雄議員問及食環署應否考慮引入風險披露機制,規定食品進口商須負責檢測其貨品,並向食環署披露有關貨品所涉及的任何風險,藉以加強監管本港的食物安全一事,<u>申訴專員</u>表示,梁議員的建議會由食環署作出考慮。

35. 就此方面,<u>黃碧雲議員</u>建議,申訴專員亦應在上述主動調查中研究有關使用抗生素及哮喘藥於食用牲口的事宜。<u>申訴專員</u>察悉 黃議員的建議。

#### (f) 有關規管中藥材的事官

- 36. 黃碧雲議員關注到,根據現行規管 機制,衛生署只會選擇少至約30個中藥材樣本 進行有關殘餘農藥的檢測,並且沒有公開有關 的檢測結果。此外,有別於內地及台灣的 做法,本港是根據煎煮中藥材成藥湯後的農藥 殘餘量進行中藥材的風險評估。由於把中藥材 煎者成藥湯後,農藥殘餘量可能會減少,她質疑 政府當局現時把中藥材煎煮成藥湯後進行農藥 殘餘 量檢測的做法是否有效。她亦關注到, 金銀花含有數百種除害劑,政府當局卻從未 檢測金銀花以確定是否適合人類服用。為此, 她促請申訴專員認真考慮就此事進行主動 調查,有關調查並應涵蓋就中藥材的重金屬 (例如硫)含量進行檢測。申訴專員察悉黃議員 的意見及關注。
- (g) 有關2016年立法會選舉中投票站出現問 題的事官
- 37. 鄭松泰議員關注到,在2016年立法會選舉中,有兩個投票站的投票人數與實際點算的選票數目不符,而即使部分選民只是出示

香港身份證的影印本,亦獲准投票。他認為 選舉事務處行政失當,而根據《申訴專員條例》 附表1第1部所載,選舉事務處屬於須接受申訴 專員調查的機構;然而,申訴專員在其早前 提供的書面回覆中則表示不會考慮就此事 進行主動調查,他對此感到十分失望。據他 了解,公署曾於2012年就種票的投訴進行 調查。為此,他要求公署澄清為何不就此事進行 主動調查,尤其是公署是否基於政治理由而 採取雙重標準,決定不就有關2016年立法會 選舉的事官進行調查。

- 38. <u>申訴專員</u>回應時強調,她並非因為任何政治壓力而決定不就此事進行主動調查。 <u>副申訴專員</u>解釋,選舉管理委員會("選管會") 是專責規管選舉程序及確保選舉是公開、誠實及公平地進行的法定機構。選管會將會根據《選舉管理委員會條例》(第541章)就有關 2016年立法會選舉的投訴及指稱不符規定的情況進行調查,以及向行政長官提交報告;有關報告亦會向公眾公開。因此,公署認為,由選管會跟進此事更為恰當。
- 39. <u>鄭松泰議員</u>仍然認為,上文第37段所述的不符規定情況與選舉事務處行政失當有關。因此,他會請有關人士就此事向公署投訴選舉事務處。<u>申訴專員</u>察悉鄭議員擬採取的行動。
- (h) 有關跟進泥頭山及非法堆填投訴的機制 事官
- 40. <u>歐俊宇議員</u>十分關注,儘管政府當局已在違例傾卸廢物的黑點安裝攝錄監察系統,而有關系統亦已錄得此等非法活動所涉車輛車牌號碼的影像,然而,由於政府當局未能聯絡有關車主,故未能提出檢控。此外,亦有很多其他非法傾卸廢物的活動在保育區其他地方進行,對新界土地造成破壞,但所涉人士卻依然消遙法外。他亦就流浮山的泥頭山,以及甚為接近民居而兩者之間只有數米距離

的屯門泥頭山提出關注。

- 41. <u>申訴專員</u>察悉鄺議員的關注,並表示公署已決定就政府如何規管在私人土地上進行 堆填及傾倒廢物的活動進行主動調查。她回應 主席的查詢時表示,上述主動調查的範圍亦 涵蓋非法傾卸建築廢物。她歡迎議員就此事 提供進一步資料,以便公署進行調查。
- (i) 有關跟進樓字僭建物投訴的機制事宜
- 42. <u>歐俊宇議員</u>表示,根據最新的傳媒報道,由於屋宇署不當地延遲就僭建物採取執法行動,以致一些買家因為購入有僭建物的物業而蒙受金錢上的損失。為此,他促請申訴專員就有關事宜進行調查。
- 43. <u>申訴專員</u>表示,公署剛完成調查兩宗就 屋宇署提出的投訴,並已在相關的調查報告中 分別指出,屋宇署延誤取締僭建物,妨礙有關 業主立案法團遵從"驗樓通知",以及沒有茲 土地註冊處登記有關的清拆令,結果令清訴 有關僭建物的責任轉嫁予新業主。至於鄺武作 有際營建物的責任轉嫁予新業主。至於鄺武作 有欠妥善而須承擔法律責任,負責清拆前工作 有欠妥善而須承擔法律責任,負責清拆可 遺留下來的僭建物一事,<u>申訴專員</u>表示可從 屋宇署取得相關資料,而她手頭上沒有該等 資料。

# III. 其他事項

教育局對幼稚園收取報名費的監管進行的主 動調查

44. <u>梁國雄議員</u>察悉,公署已完成上述主動調查。他表示,教育局於較早前曾表示在審視有關幼稚園收生的收入及支出方面有實際困難,因為幼稚園屬私人機構,因此無須提交經審計帳目的報告或其他財務資料供教育局審核。他詢問申訴專員對此有何意見。此外,

### 經辦人/部門

他詢問,公署會否建議教育局對幼稚園施加額外條件,規定幼稚園如擬收取超逾40元核准上限的報名費,須向該局提交財務報表,以供考慮其申請。

45. <u>申訴專員</u>表示,一如上述主動調查報告所載,公署已建議教育局採取多項措施,包括就審批有關收取超逾核准報名費上限的申請制訂具體工作指引;要求幼稚園清楚說明每項預算開支的詳情;如證實幼稚園虛報有關報名費開支項目的舉報屬實,須撤回就收取較高報名費作出的批准。據悉,該局會跟進公署提出的建議。

## 會議的時間

- 46. <u>黃碧雲議員</u>表示,議員與申訴專員每年 只舉行一次會議。此會議提供有用的場合讓 申訴專員與議員就彼此共同關注的事宜交換 意見。為方便與會者就所提出的各項事宜進行 更深入的討論,她建議應延長議員及申訴 專員於日後舉行的會議至不少於兩小時。<u>主席</u> 察悉黃議員的建議,並會予以考慮。她並表示, 議員可在其他場合繼續跟進他們關注的事宜。
- 47. 會議於下午12時28分結束。

立法會秘書處 申訴及資源管理部 2017年3月30日