

參考便覽

立法會議員與申訴專員舉行的會議
2016年12月21日

I. 申訴專員公署的工作

(i) 2015-2016 年度

在 2015-2016 年度，公署接到共 12 159 宗查詢及 5 244 宗投訴，並完成處理 5 242 宗投訴。

2. 公署在過去三個年度及 2016-2017 年度首八個月(即 4 月至 11 月)內接到的查詢及投訴數字表列如下：

	報告年度 ¹			
	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17 (4月至11月)
(1) 查詢	12 767	12 940	12 159	7 949
(2) 投訴				
(a) 須處理的投訴個案	6 572	6 241	6 112	4 248
- 接到的投訴	5 624[398]	5 339[428]	5 244[213]	3 378[26]
- 由上年度轉入	948	902	868	870
(b) 已完成的投訴個案	5 670[367]	5 373[472]	5 242[224]	3 218[15]
已跟進並終結	2 964[48]	3 025[203]	3 100[205]	1 822[15]
- 經查訊後終結 ²	2 605[36]	2 573[78]	2 740[175]	1 623[13]
- 經全面調查後終結 ³	321[12]	314[125]	226[30]	116[2]
- 經調解後終結 ⁴	38	138	134	83
已評審並終結 ⁵	2 706[319]	2 348[269]	2 142[19]	1 396
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	86.3%	86.1%	85.8%	75.8%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	902	868	870	1 030
(3) 已完成及公布的主動調查數目	6	7	8	6

註1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註2. 根據《申訴專員條例》第 11A 條跟進的一般性質的個案。

註3. 根據《申訴專員條例》第 12 條跟進的較複雜的個案，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《申訴專員條例》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. 不在公署職權範圍內、受《申訴專員條例》所限不得調查或投訴人只是表達意見等。

[] 表示市民就社會上的特殊問題或同類課題而提出的同類主題投訴個案的數目。

3. 在2015-2016年度，公署已跟進並終結的3 100宗投訴個案當中，經查訊後終結的佔88.4%（2014-2015年度為85.0%），經全面調查後終結的佔7.3%（2014-2015年度為10.4%），而以調解方式跟進後終結的則佔4.3%（2014-2015年度為4.6%）。公署於2014-2015年度以調解方式處理的投訴數目有大幅增加的趨勢。在2015-2016年度，調解個案數字亦大體上持續。

4. 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的三大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤（32.1%）
- 監管不力（15.3%）
- 延誤／沒有採取行動（15.1%）

這三個最常見的原因與2014-2015年度相同，排行次序也一樣。

5. 在2015-2016年度，以全面調查方式終結的226宗投訴個案當中，有81宗（佔35.8%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在以查訊方式終結的2 740宗個案當中，有475宗（佔17.3%）是所涉機構有缺失或不足之處。

6. 在年度內完成的個案中，近九成（87.5%）在三個月內完成，12.1%在三至六個月內完成，而超過六個月才完成的佔0.4%。

7. 一如過往年度，電郵是最多人採用的投訴方式。在2015-2016年度，公署接到共2 507宗電郵投訴（包括使用網上投訴表格），佔公署接到的投訴個案總數的47.8%；其次是以郵寄信件方式提出的投訴，有1 069宗（佔20.4%）。

8. 在 2015-2016 年度，公署已完成並公布下列八項主動調查：

- (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
- (4) 政府對「認可殯葬區」的管理
- (5) 公屋輪候時間的計算方法及資訊發放
- (6) 政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排
- (7) 政府執行《消防安全（建築物）條例》的問題
- (8) 民政事務總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理

9. 在年度內，公署就改善公共行政的多個不同範疇提出共 277 項建議，其中有 227 項是因應個別投訴個案提出的，而 50 項則是於完成主動調查後提出。截至 2016 年 11 月，有 98.6% 的建議已獲所涉部門及機構接納並同意落實。

(ii) 2016-2017 年度首八個月（4 月至 11 月）

10. 2016 年 4 月至 11 月期間，公署接到共 7 949 宗查詢及 3 378 宗投訴。

11. 公署已完成並公布六項主動調查報告，另有十項已向公眾發布及仍在進行。

已完成及公布的主動調查

- (1) 政府對於般咸道四棵石牆樹的處理
- (2) 政府的樹木管理制度及工作
- (3) 海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制
- (4) 政府就公營骨灰龕供應不足的跟進
- (5) 康樂及文化事務署公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題
- (6) 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

已向公眾發布及仍在進行的主動調查

- (1) 政府對為行動困難人士提供復康車輛服務的監管
- (2) 入境處對未領取出生證明書個案的跟進機制
- (3) 食物環境衛生署對轄下街市的管理
- (4) 康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序
- (5) 公共屋邨展示宣傳品的安排

- (6) 處理違例吸煙的機制
- (7) 教育局對幼稚園收取報名費的監管
- (8) 房屋署對公屋租戶在單位進行違規改動的跟進機制
- (9) 社會福利署為有精神健康問題人士、其家人、照顧者及鄰居提供的支援服務
- (10) 政府對私人土地堆填及傾倒廢物活動的規管

12. 公署預計可於2016-2017年度內完成更多主動調查。為了加深市民對主動調查工作的認識，以及提高我們在這方面工作的透明度，公署會盡可能把合適的初步查訊提升為主動調查，以便我們可以行使法例賦予的法定權力，在完成主動調查後向公眾發表調查結果。一如以往，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上公布。

13. 《申訴專員條例》賦權公署調查涉及《公開資料守則》（「《守則》」）的事宜。公署已於去年在網站增設一個選錄《守則》個案的新專欄，以協助市民大眾更加明白他們索取政府部門／公營機構所管有資料的權利，專欄同時亦可供部門及機構日後在處理市民的索取資料要求時作為有用的參考。隨着輯錄更多的個案撮要，公署希望該專欄會成為研究「公開資料」課題的資料庫。

14. 鑑於《守則》只適用於政府部門及部分已列明的公營機構，對於關乎其他公營機構拒絕向市民提供資料的投訴，公署在原則上會參照《守則》，審研有關機構在拒絕提供資料方面是否涉及行政失當。

15. 公署留意到涉及公開資料的投訴個案數目有上升趨勢，在2016-2017年度首八個月已接到63宗相關個案，數字接近2015-2016年度全年的64宗，正反映市民對索取資料權利的認知日益提高。

16. 在我們處理的公開資料個案當中，以2015-2016年度為例，超過一半（53.4%）完成處理的個案發現被投訴機構有失當之處。政府部門／公營機構在處理市民查閱資料要求上，委實有改善的空間。

17. 為了加強向公眾宣傳申訴專員的職能及權限，公署與香港電台合作，於2016年4月攝製了一輯共五集的短篇單元劇《申訴五分鐘》，除在三家電視台播放外，也透過巴士電子媒體及社交網絡提供節目重溫。公署亦將會再度製作一輯共八集的電視劇《申訴II》，故事取材改編自公署的真實個案。公署預計於2017年4月播出，讓市民進一步了解公署的工作和如何協助他們解決投訴，以及提升公共行政水平。

II. 答覆議員的提問

1. 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

(將由黃碧雲議員提出)

[申訴專員公署於2016年1月發出"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"，當中建議該署檢討對於除害劑殘餘量過高情況的執法制度，以全面提升對市民健康的保障及發出更清晰的指示，並方便業界遵從。就此方面，申訴專員如何確保其上述建議可獲得落實？]

- (1) 公署上述建議是在完成調查一宗投訴個案後作出。公署調查所得顯示，食環署對於食物含有過量殘餘除害劑，會根據《公眾衛生及市政條例》下的《食物內除害劑殘餘規例》或根據該署的風險評估來決定是否對食物的販商提出檢控。由於兩者的檢控準則不一致，公署認為那不理想，故建議食環署檢討。
- (2) 公署現正進行一項有關食環署監管食物安全的主動調查，範圍包括該署如何解決上述檢控準則不一致的問題。

2. 有關規管固定熱水嶺的事宜 (將由黃碧雲議員提出)

[鑑於政府當局遲遲仍未立法規管固定熱水嶺對食水安全所造成的影響，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

- (1) 公署曾向相關政策局和政府部門（包括發展局、食物及衛生局，水務署等）作出查訊，得悉政府於 2016 年 3 月成立了一個由發展局主導的跨政策局／部門工作小組（參與成員包括食物及衛生局、環境局、運輸及房屋局、衛生署和水務署等），就與食水安全有關的課題，進行深入研究及提出建議，當中包括研究如何就「接觸飲用水的產品」（包括熱水嶺）進行規管。
- (2) 就規管「接觸飲用水的產品」，工作小組曾探討不同方案，例如引入海外的產品認證制度，以規管有關產品，暫時未有定案。工作小組會繼續就此問題作出研究，之後會提出建議。

(3) 公署一直密切留意工作小組的工作進展，公署認為目前應給予時間讓工作小組就問題作深入探討，故暫不擬就此課題展開主動調查，但公署會繼續密切留意事態發展，若有需要，會考慮展開主動調查。

3. **有關建議為所有公共租住房屋屋邨重新抽驗"頭啖水"的事宜**

(將由黃碧雲議員提出)

[鑑於政府當局為公共租住房屋屋邨及學校驗水時蓄意採用沖洗水樣本，並拖延落實食水含鉛超標調查委員會所提為所有公共租住房屋屋邨重新抽驗"頭啖水"的建議，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

(1) 公署得悉，就食水含鉛超標調查委員會提出為所有公共屋邨再安排食水測試的建議，水務署已聘請了英國 Water Research Centre 擔任專家顧問，審視世界衛生組織、歐盟、澳洲、新加坡、英國、加拿大、美國等先進國家的食水水質標準和取樣規程，並就本港的情況提出建議。發展局和水務署、國際專家小組和英國專家顧問現正就有關議題進行討論，包括各國在制訂食水鉛含量標準的考慮、各種取樣規程的目的和局限，以及它們在香港的適用性，包括調查公共屋邨內部供水系統有否受鉛污染的取樣規程。水務署致力於明年（2017年）3月底前就有關取樣規程完成研究並提出具體方案。

(2) 公署認為，由於發展局目前正與各專家小組就取樣及水質標準進行研究和探討如何落實方案。公署現階段不擬就此課題進行主動調查，雖然如此，公署會密切留意事態發展，以考慮是否需要展開調查。

4. 有關食水含鉛量超標的事宜

(將由黃碧雲議員提出)

[調查食水含鉛量超標專責小組發現，部分由啟晴邨和葵聯邨第二期 3 條供水鏈拆除的閘掣和水龍頭的牌子和型號，與承建商在施工前向水務監督呈報的資料不符，部分銅合金閘掣和水龍頭更不符合英國標準鉛含量的要求，惟當局卻未有計劃將之更換成符合英國標準的閘掣和水龍頭，亦拒絕展開全面調查，以追究承建商的責任。有鑑於此，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

- (1) 公署得悉，由於涉事水喉匠在上述屋邨所安裝的水喉裝置與呈報資料不符，以及使用含鉛量超標的焊接物接駁喉管，違反了《水務設施條例》，他已被發牌當局取消水喉匠牌照。而至於啟晴邨和葵聯邨第二期安裝的閘掣和水龍頭，跟施工前向水務監督呈報並獲批准的資料不符，有關人士其後已呈報實際安裝的水喉裝置，並經水務署核實是認可的裝置。
- (2) 至於政府是否向承辦商追究責任，公署得悉，香港房屋委員會(「房委會」)在發現公屋食水含鉛量超標後，已採取措施按合約追究涉事總承辦商的責任。
- (3) 基於以上原因，公署不擬就此事展開主動調查。

5. 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宜

(將由黃碧雲議員提出)

[鑑於油麻地果欄及長沙灣蔬菜批發市場的重置事宜已分別拖延47年及22年，而長沙灣臨時家禽批發市場的搬遷計劃亦拖延了42年，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

(1) 公署得悉：

- 政府曾為遷置油麻地果欄及長沙灣家禽批發市場尋找選址，但因不獲業界支持，以及須顧及附近交通網絡配套及居民反應等因素因而一直未能落實搬遷。
- 2014年6月，政府向立法會食物安全及環境衛生事務委員會表示，已委託顧問研究批發業務目前在銷售新鮮副食品方面的功能及用途，並分析5個現有批發市場的地理分布情況。政府承諾在顧問研究的結果備妥時，即向立法會事務委員會匯報。

(2) 公署認為，遷置批發市場涉及土地規劃及使用，須考慮多方因素，特別是規劃決定，可能需時甚長。由於政府已委託顧問進行研究，公署會繼續留意事態發展。若有跡象顯示有關部門延誤處理事情，公署不排除會作出主動調查。

6. 有關國力書院的事宜

(將由黃碧雲議員提出)

[鑑於國力書院事件除顯示政府當局對非本地高等及專業教育課程欠缺規管外，亦顯示政府當局縱容"買賣學

歷"的問題，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？】

- (1) 公署間有接獲市民投訴，得悉教育局未能妥善監管非本地高等及專業課程，包括：未能確保課程已達到《非本地高等及專業教育（規管）條例》所列的註冊資格，以及有效監察主辦者所發布的廣告等不理想情況。有鑑於此，公署已就教育局監管上述課程的機制展開主動調查。
- (2) 在調查過程中，因應傳媒揭發某教育機構涉嫌捏造學員的入學日期，以助學員提早取得學術資格的事件，公署決定將教育局如何監察主辦者日常的運作，以防止類似上述造假情況，同時納入調查範圍。
- (3) 公署調查目前仍在進行，待有結果，會向公眾公布。

7. 有關大閘蟹驗出含二噁英的事宜

(將由黃碧雲議員提出)

【鑑於大閘蟹驗出含二噁英事件顯示食物追蹤機制失效，欠缺有效監控，令整個食物供應鏈(包括原產地、中轉場、入口商、分銷商及零售商等)出現問題，甚至有"造假"情況，而政府當局並沒有立法規管食物的二噁英含量，亦沒有要求內地檢測食物(尤其是大閘蟹)的二噁英含量，疏忽監管，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？】

- (1) 公署一向關注食物安全事故。本署了解，食物及衛生局與食物環境衛生署仍在跟進問題。公署會繼續密切留意事態發展；若情況顯示該局及／或該署跟進不力，沒有把問題處理好，公署不排除會作出主動調查。

8. 有關規管中藥材的事宜

(將由黃碧雲議員提出)

[鑑於政府當局目前仍未立法規管中藥材內殘留的農藥、重金屬及二氧化硫，並蓄意採用國際間非通用的化驗方法，以檢測中藥材的農藥殘留量，而部分中藥材和食物的類別劃分亦不清晰，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

(1) 據了解，根據《中醫藥條例》成立的香港中醫藥管理委員會（「管委會」），其轄下的中藥組負責訂定及實施各項中藥的規管措施，而衛生署則負責執行該等措施。早前有團體曾就市面出售的枸杞子、菊花、金銀花等委託化驗所化驗其農藥含量，發現含量超標。衛生署回應事件時表示，該署會每月抽取約 30 個中藥材樣本送交政府化驗所作檢驗，包括農藥殘留量、重金屬含量等，但上述團體所化驗的食材，並不在《中醫藥條例》附表 1 及 2 的中藥材名單中，該署會了解上述化驗的檢測詳情後作出風險評估和適當跟進。公署會留意事態發展，如有需要會考慮展開主動調查。

9. 有關 2016 年立法會選舉中投票站出現問題的事宜

(將由鄭松泰議員提出)

[在 2016 年立法會選舉中，下述投票站出現問題，惟選舉事務處未能作出有效處理，有行政失當之嫌：

(a) 大埔香港教師會李興貴中學投票站的投票人數與實際點算的選票數目不符；及

(b) 聯和墟社區會堂有選民戴着口罩並以身份證副本投票。

有鑑於此，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？】

(1) 選舉管理委員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獨立法定機構。公署認為，由該委員會處理有關問題，謀求改善，比較公署進行調查，是更為恰當。

10. 有關跟進泥頭山及非法填泥投訴的機制事宜

(將由鄒俊宇議員提出)

【就規劃署、地政總署和環境保護署跟進泥頭山及非法填泥的投訴事宜缺乏妥善機制一事，申訴專員會否考慮進行主動調查？】

(1) 近年，非法堆填及傾倒廢物活動不時發生。即使有關部門有採取行動，但往往成效不彰。因此，公署已就此問題向當局展開主動調查，調查範圍包括：相關部門就規管私人土地堆填及傾倒廢物活動的權責、機制和程序，以及各部門實際執管工作的情況和成效。

(2) 公署亦已於 2016 年 11 月 16 日發出新聞稿，邀請公眾就此項主動調查提供資料及意見。

(3) 在完成調查後，公署會公布調查結果。

11. 有關處理鄉郊違例發展的機制事宜

(將由鄒俊宇議員提出)

[就規劃署和地政總署缺乏有效的監管機制以處理鄉郊的違例發展一事，申訴專員會否考慮進行主動調查？]

(1) 鄉郊違例發展的問題範圍廣泛，涉及各類不同情況，例如：非法佔用政府土地、違反地契條款、非法傾倒廢物、僭建構築物等。

(2) 就部分違規問題，公署已作出主動調查並向政府提出改善建議，例如：

- 新界村屋的僭建問題（2011年3月完成－政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動）；
- 在郊野公園或鄰近鄉村和農地進行非法發展（2011年9月完成－對郊野公園「不包括的土地」的保護措施）；
- 非法佔用政府土地及違反地契條款（2016年9月完成－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）。

有部分調查仍在進行中，例如：

- 於2016年11月宣布的「政府對私人土地堆填及傾倒廢物活動的規管」的主動調查。

公署會深入探討，找出問題所在。

- (3) 就已完成的主動調查，公署會緊密跟進有關部門落實各項建議的情況。
- (4) 公署亦會繼續留意鄉郊違例發展的相關投訴和報道；若有需要，公署會考慮就有關問題展開進行主動調查。

12. 有關跟進樓宇僭建物投訴的機制事宜

(將由鄺俊宇議員提出)

[就屋宇署缺乏有效的監管機制以跟進樓宇僭建物的投訴一事，申訴專員會否考慮進行主動調查？]

- (1) 公署過去曾分別就屋宇署處理新界豁免管制屋宇的僭建問題（2004年8月及2011年3月）及該署處理涉及知名人士的僭建個案的問題（2014年1月），作出主動調查。在該三次主動調查中，公署發現該署處理僭建個案最主要的問題，仍是延誤採取執法行動。
- (2) 公署理解，屋宇署對屋宇僭建物是按優次執法的政策作出處理。在這政策下，該署近年已推行不同措施，以逐步解決延誤的問題，例如：以整座樓宇為基礎單位以部署行動，以增強效率；增加人手清理積壓個案，包括未獲遵從的清拆命令。
- (3) 公署留意到，審計署於2015年4月亦就屋宇署對僭建物所採取的行動發表了審計報告。在該報告中，審計署亦就屋宇署在處理僭建個案方面多項不足之處，包括延誤問題，提出了多項建議。

(4) 基於以上所述，公署暫不擬就同一課題展開主動調查，但會繼續留意屋宇署在這方面的工作，並會嚴正處理市民的有關投訴，從而督促該署改善。
