

立法會

Legislative Council

立法會CRM 340/18-19號文件
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 XXIII

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：2018年12月7日(星期五)
時間：上午10時45分
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)
黃定光議員, GBS, JP
毛孟靜議員
姚思榮議員, BBS
莫乃光議員, JP
陳恒鑾議員, BBS, JP
張超雄議員
黃碧雲議員
盧偉國議員, SBS, MH, JP
何啟明議員
柯創盛議員, MH
陳沛然議員
許智峯議員
譚文豪議員
范國威議員
區諾軒議員

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)1
黃麗容小姐

經辦人/部門

I. 主席致序辭

主席歡迎申訴專員劉燕卿女士、副申訴專員蘇錦成先生及助理申訴專員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。

II. 申訴專員就申訴專員公署去年工作的簡報
(立法會 CRM 108/18-19(01)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，詳情載於立法會 CRM 108/18-19(01)號文件第 I 部分。她並闡述有關重點如下：

(a) 2017-2018 報告年度

- (i) 公署合共接獲 11 424 宗查詢及 4 829 宗投訴，並完成處理 4 770 宗投訴。在獲公署受理的個案中，88.3%在 3 個月內完成，11.3%在 3 至 6 個月內完成，0.4%因個案複雜等原因，需時超過

6 個月完成。公署完成及公布了 12 項主動調查，數字是歷年來的新高，而在公署提出的 209 項改善建議中，93.8%已獲接納並同意落實。

(ii) 237 宗個案(8.7%)是以調解方式處理，此數字是歷年來的新高。每宗調解個案的平均處理時間約為 15.7 天，超過 86.5%的獲調解個案在 1 個月內完成，而能在一星期內迅速解決的個案則超過 50 宗(佔 21.1%)。為了鼓勵更多政府部門及公營機構使用公署的調解服務，公署在申訴專員嘉許獎下增設了一個公營機構調解獎，以嘉許在調解服務方面表現出色的機構。

(iii) 公署接獲合共 91 宗涉及公開資料的投訴個案。在完成處理的 75 宗投訴當中，公署發現有 33 宗(44%)涉及政府部門/公營機構有失當之處。有關情況反映某些政府部門及公營機構仍然不願意提供資料，或並未全面了解《公開資料守則》的精神及原則。自 2014 年起，申訴專員一直促請政府認真考慮引入有關公開資料及公共和歷史檔案的法例。法律改革委員會("法改會")在 2018 年 12 月 6 日發表兩份諮詢文件，邀請公眾就"公開資料"及"檔案法"表達意見。公署會密切留意有關發展。

(b) 2018-2019 年度首 7 個月

公署合共接獲 6 081 宗查詢及 2 970 宗投訴。公署至今已完成及公布了 5 項主動調查結果，另有 15 項仍在進行。

- (c) 為有助推動正面的投訴文化，公署將會推出一項新的宣傳計劃，主題為"正面看投訴·共建好制度"。

討論

公署的工作

3. 譚文豪議員詢問，公署有否曾經因為資源所限或《申訴專員條例》(第397章)("《該條例》")或其他法例所施加的限制，以致在進行調查工作時遇到困難。

4. 申訴專員向議員保證，公署在進行調查工作時未有遇到重大困難，因為被投訴的政府部門及公營機構至今對公署的查詢一直採取合作的態度，以及作出積極回應。在相關政府部門及公營機構接納並同意落實公署的建議方面，有關的比率甚高(在2017-2018年度為93.8%)，足可反映此情況。然而，她表示，由於落實部分建議時有必要修改政策或修訂法例，所需時間或會較長，因而可能令公眾誤以為公署在推行其建議方面遇到困難。關於公署的人力資源，她表示，由於公署較多採用調解作為有效率地處理投訴個案的另類方法，公署可節省若干人力資源以執行其他職務。

監察進口食品

5. 黃碧雲議員深切關注到，儘管公署就食物環境衛生署("食環署")的進口蔬果安全監控制度進行主動調查，後者對公署作出的建議似乎置若罔聞，未有改善透過空運、陸路和海運方式進口的蔬果安全監控的制度。在2018年10月發表的《審計署署長第七十一號報告書》("《第七十一號報告書》")中，審計署署長亦指出食環署在食物安全和食物進口管制方面的管理工作存在不少問題。鑒於上述情況，她詢問，公署如何能作出有效監察，以確保食環署落實公署的建議，以及食環署如

沒有落實公署的建議，申訴專員會採取甚麼措施。

6. 申訴專員向議員保證，公署會緊密監察有關落實其建議的進度；相關政府部門如在落實公署的建議方面遇到任何困難，亦會通知公署。倘任何政府部門在無合理解釋的情況下沒有落實公署的建議，她可向行政長官提交報告。就食環署而言，副申訴專員表示，在發出上述主動調查報告後，公署一直定期(即每3至6個月)監察有關食環署落實相關建議的進度。而鑒於審計署署長發出的《第七十一號報告書》，公署會進一步與食環署跟進該署就進口蔬果作出的安全監控。

7. 黃碧雲議員要求取得食環署就落實有關建議的進度向公署作出回覆的副本。申訴專員回應時表示，公署會在會議後聯絡黃議員。

主動調查

8. 姚思榮議員詢問，為何公署面對重大的工作壓力，仍可在2017-2018年度完成12項主動調查，而數字是歷年來的新高。他亦要求申訴專員澄清，公署是否有就每年須完成的主動調查數目訂定目標。

9. 申訴專員表示，公署完成的主動調查數目是在過去多年來逐步增加，即在2014-2015年度為7項、在2015-2016年度為8項、在2016-2017年度為11項，而在2017-2018年度則增至12項。出現此情況的部分原因是由於公署使用調解作為另類迅速處理投訴的方法，因而可調配人力資源進行更多主動調查。此外，她認為，要找出行政體制或廣泛存在的漏弊以作糾正，進行主動調查是更有效的方法。而由於主動調查是因應關乎公眾利益及關注的事宜進行，因此公署並無就每年須進行的主動調查設定上限或下限。

10. 柯創盛議員詢問，公署根據甚麼準則展開主動調查。申訴專員表示，其中一項主要的考慮是有關事宜是否涉及重大的公眾利益及關注。就此方面，她歡迎議員提出地區的問題，讓公署考慮是否有需要進行相關的主動調查。

在新發展區提供的設施

11. 柯創盛議員關注到，由於規劃有欠妥善，政府當局並未適時在新發展區提供所需的設施。他引述的例子包括：儘管水泉澳邨的居民在3年前已入伙，但政府當局卻遲遲未為居於該屋邨的學童提供小學設施，以及公共交通服務不足，對安泰邨及安達邨等新公共屋邨居民的日常生活造成不良的影響。他促請申訴專員考慮就上述事宜展開主動調查。

12. 申訴專員表示，公署亦留意到，如近日傳媒所報道，政府當局並未適時在新發展區提供設施，引致學生不便。如公署接獲更多有關此課題的具體資料(例如從議員接獲的資料)，公署或會考慮就有關事宜展開主動調查。

公署不受理的投訴及有關難以開立銀行帳戶的投訴

13. 黃定光議員詢問，公署在甚麼情況下不會受理投訴。申訴專員表示，根據《該條例》，公署只能處理受屈人士就《該條例》附表1第1部載列的政府部門及公營機構行政失當所提出的投訴。為對被投訴的政府部門/公營機構公平起見，公署只會在有足夠表面證據令公署有理由跟進時，才會以查詢、調解或全面調查的形式跟進投訴。儘管如此，她向議員保證，公署會盡可能跟進所接獲的投訴。

14. 就此方面，黃定光議員告知與會者，他曾接獲市民投訴，指公署拒絕跟進他們就難以開立銀行帳戶所提出的投訴。他詢問，公署

會否考慮加強宣傳，以加深市民認識哪些類別的投訴不屬公署的職權範圍，公署因而不會作出跟進。申訴專員解釋，由於《該條例》附表 1 第 1 部所列並不包括銀行，公署因而不能處理就銀行提出的投訴。她進一步表示，公署十分重視就該署的職權範圍所進行的宣傳，而因應黃議員所表達的關注，她承諾會透過不同渠道進一步加強公署的宣傳工作。

15. 陳恒鑌議員察悉，公署未獲賦權處理就銀行提出的投訴。他詢問，由於持有銀行帳戶為香港日常生活的一部分，公署會否與政府當局或監管當局跟進有關事宜，以核實在方便市民開立銀行帳戶方面，政府當局或監管當局有否妥為履行其角色。申訴專員表示，儘管公署不會處理就銀行提出的投訴，公署會建議投訴人聯絡監管當局(即香港金融管理局("金管局")), 以尋求協助。如投訴人不滿意金管局就他們的投訴所作出的跟進，他們可聯絡公署，以尋求協助。

公開資料、有關公共和歷史檔案的法例及違反有關法例的罰則

16. 毛孟靜議員關注到，法改會在2018年12月發出有關"公開資料"的諮詢文件，但當中並沒有接納公署在2014年發表的"香港的公開資料制度"主動調查報告所列建議(即政府應考慮立法訂明市民有索取資料的權利，涵蓋範圍同時包括政策局/政府部門及公營機構所管有的資料，並設立具執法權力的獨立機構以監察有關公開資料的工作)。申訴專員回應時表示，法改會在上述諮詢文件中提出另一項建議，即交由申訴專員覆核關於公開資料申請的決定，而並非成立新的資訊專員公署，以及將發出有關決定通知及執行通知的相關執行權力給予申訴專員。由於上述建議會對公署的人力資源構成影響，公署須小心研究。

17. 毛孟靜議員要求申訴專員澄清，公署是否認為，應把違反資訊自由法(而並非檔案法)刑事化。副申訴專員表示，公署認為，

最重要的是引入有關公共和歷史檔案的法例，以及立法訂明市民有索取資料的權利。公署對於違反有關法例的罰則持開放態度。

確定受屈人士的身份及與投訴人溝通的模式

18. 區諾軒議員告知與會者，他曾向公署提出投訴，期間由於公署未能確定他的身份為受屈人士，結果須就同一事宜開立 3 宗個案跟進，以致在調查方面出現延誤。他認為，公署與投訴人之間有良好的溝通，可有助消除不必要的誤會，從而可加快調查進程。此外，他表示，與投訴人溝通時，公署應貫徹使用同一模式(即使用書信或電郵)，以方便投訴人接收及檢索與公署之間的往來函件。

19. 副申訴專員承諾，公署會察悉區議員提出的關注事宜，以作改善。他補充，由於《該條例》規定，公署調查的投訴須由受屈人士提出，公署須與投訴人溝通以確定有關投訴是由受屈人士提出，方可進行調查。

電子競技產業及電動私家車

20. 莫乃光議員詢問，申訴專員就投訴完成調查後，會否建議政府修訂過時的法律或引入新法例，以規管新的產業(例如電子競技產業)。申訴專員確認，在有需要時，尤其是在完成主動調查後，公署會建議政府修改因為未能與時並進而引發種種問題的政策或法例。她引述例子時表示，在 2014 年就有關政府對旅館業的規管完成主動調查後，公署認為，民政事務總署應提出修訂法例，以回應社會就旅館運作對居民日常生活的影響所表達的關注。政府當局察悉上述建議，並已提出修訂法例，以加強規管及管控酒店和旅館。

21. 申訴專員進一步回應莫乃光議員就電動私家車所提出的關注事宜時表示，公署現正進行有關政府對電動私家車配套設施的規劃及安排的主動調查，以研究相關規劃及

安排是否有欠妥之處。就此方面，她歡迎議員就市民關注的事宜向公署提供資料，以便公署考慮應否展開主動調查。

樹木管理、動物權益及區議會審批和分配撥款資源

22. 陳恒鑌議員關注到，在樹木管理方面，由於政府部門之間欠缺統籌和監察，以致各政府部門在管理樹木方面各自為政。舉例而言，一種名為銀合歡的樹木在颱風期間容易被吹倒及可能會引致傷亡，康樂及文化事務署("康文署")已接納他的建議，以其他樹種取代該種樹木，但路政署及地政總署卻基於資源有限而並未依循有關做法。

23. 申訴專員回應時表示，公署亦十分重視樹木管理，因而在 2016 年分別就"政府的樹木管理制度及工作"及"政府對於般咸道四棵石牆樹的處理"進行兩項主動調查。公署察悉並關注到，各政府部門進行的樹木管理工作欠缺中央規管，因而出現種種問題，公署會繼續就此方面的事宜作出跟進。

24. 許智峯議員表示，據他觀察所得，公署在完成主動調查後提出的建議，較為集中在改善行政程序而非修改政策或修訂法例。舉例而言，儘管公署曾分別在 2016 年及 2018 年就政府處理般咸道 4 棵石牆樹及處理香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的方式進行兩項主動調查，政府當局與區議員之間的溝通因而有所改善，政府當局卻沒有修改有關的政策，以致樹木管理辦事處("樹木辦")的架構依然沒有改變，樹木辦依舊未能在監督樹木管理工作方面擔當中央統籌部門的角色。此外，有關動物死於殘酷對待及警方未能有效採取執法行動的投訴亦多不勝數。就此方面，他詢問，申訴專員會否考慮建議政府引入有關樹木管理和保護動物的法例及改革樹木辦。

25. 申訴專員保證，如有需要，在完成主動調查後，公署會建議政府修訂過時的法律。就

樹木管理而言，在完成上述有關"政府的樹木管理制度及工作"的主動調查後，公署已提出多項建議，當中包括政府應制訂法例，就香港樹木的管理及保育進行全面及更有效的規管。同樣地，如公署認為有需要，亦會敦促當局引入有關動物福利的法例。

26. 此外，許智峯議員建議申訴專員應研究有關區議會在審批和分配撥款資源方面欠缺透明度，以及民政事務總署在此方面監管不足的事宜。申訴專員察悉許議員的建議。

就有關滲水問題及非法棄置建築廢物進行的主動調查的成效

27. 柯創盛議員提到，申訴專員在上次會議上曾承諾會認真考慮是否就引致公眾受到嚴重滋擾的滲水問題展開主動調查。他詢問，公署會否展開有關的主動調查。

28. 申訴專員回應時表示，因應議員在上次會議上就滲水問題所提出的關注，公署已就有關事宜作出初步查詢，並在 2018 年 11 月宣布，公署會展開主動調查，審研滲水投訴調查聯合辦事處("滲水辦")處理滲水投訴的成效，以期與滲水辦探討有否更妥善的辦法有效處理滲水問題的投訴。該項調查現正進行。

29. 主席關注到，儘管公署已於 2008 年完成就滲水辦處理滲水投訴的成效所進行的主動調查，並提出多項建議，卻未能達到改善滲水辦成效的預期效果，以致申訴專員在 2018 年 11 月需宣布就滲水辦的成效進行另一項主動調查。她亦指出，公署雖然在 2018 年 2 月就有關政府對傾倒建築廢物的規管進行主動調查，並提出多項建議，當中包括：環境保護署("環保署")應加快研究強制建築廢物收集車輛使用全球衛星定位技術的具體運作細節；從速推動所需的法例修訂工作；以及在有需要時，於辦公時間以外及周末和假日加強巡查及執法行動，但有關情況

未見改善，在市區仍然有大量非法棄置廢物的活動。她詢問，公署如何能確保就有關事宜所進行的主動調查具有成效。

30. 申訴專員解釋，公署提出的部分建議(例如涉及政策修改或部門之間合作的建議)需時落實。公署會繼續持之以恆，確保其建議得以落實。關於就非法棄置廢物作出的規管，公署會與環保署密切跟進有關落實公署所提在辦公時間以外及周末和假日加強巡查的建議。為了更有效監察政府當局有否落實公署的建議，主席建議申訴專員於日後的會議上，向議員匯報政府當局尚未落實的建議。申訴專員察悉主席的建議。

III. 議員提出的討論事項

(立法會CRM 108/18-19(01)號文件)

(a) 政府就超強颱風山竹過後所作出的跟進

(i) 塌樹及公共交通服務

(ii) 風災後就樹木殘枝所作出的處理

31. 黃碧雲議員關注到，在超強颱風山竹過後，政府未有按既定政策回收及善用塌樹。該等塌樹不是被棄置在堆填區，便是沿路堆放，發出氣味。此外，政府雖然在上述颱風抵港前已作出妥善準備，在颱風過後卻未能作出明智的決定，以致市民在公共交通服務尚未回復正常的情況下仍須上班，令他們滯留在車站多個小時。根據申訴專員於會議前提供的書面回覆，公署會繼續留意保安局局長就政府處理超強颱風的方法所進行的全面檢討，然後才決定會否就有關事宜展開主動調查。就此方面，她詢問，公署會按甚麼準則來評估是否有需要就有關事宜進行主動調查。

32. 黃定光議員代表未能出席會議的周浩鼎議員提出有關處理樹木殘枝的問題。黃議員表示，在超強颱風山竹過後，大量樹木殘枝堆放在路旁未獲清理，對公眾造成極大

不便。根據現行機制，樹木由各個政府部門管理，在清理樹木方面各部門之間欠缺有效統籌。他詢問，申訴專員會否考慮就政府於颱風過後就處理塌樹進行的跟進工作(尤其是關乎人力資源、設備和部門之間的統籌事宜)展開主動調查。

33. 申訴專員回應時表示，行政長官已委派保安局局長就政府處理超強颱風的方法(即颱風過後的善後及復原工作)進行全面檢討。該項檢討涵蓋的範圍廣泛，當中包括清理阻塞道路的塌樹、恢復公共交通服務，以及在政府內部及向市民發布資訊的情況，以期找出須改善的地方。公署會繼續密切留意有關情況。在政府當局發表檢討報告後，公署會評估政府當局有否推出可行措施加強善後工作的成效，以確定是否有任何地方須由公署作出跟進。

34. 主席希望公署會積極留意有關的檢討報告，以及確定需予跟進的地方。就此方面，她表示，由於大量樹木倒塌，食環署、路政署、地政總署及康文署等多個政府部門須進行廣泛的清理工作。然而，由於上述部門在人手及資源調配方面存在差異，以致部分塌樹和樹木殘枝仍尚待清理。因此，她詢問，申訴專員會否考慮展開主動調查，以特別審研在颱風山竹過後，政府部門之間在清理塌樹方面的統籌工作。

35. 柯創盛議員亦關注到，在颱風山竹襲港後，各區有多宗塌樹的事故，導致人命傷亡及道路阻塞。他認為，政府當局應檢討樹木辦作出日常樹木管理工作及樹木安全工作的中央統籌機關的職能，以期作出改善。他並希望申訴專員能研究有關事宜。

36. 申訴專員認同，樹木殘枝沿行人路和路旁堆放的情況並不理想，因為可能會對行人和道路使用者構成危險。公署會就此進行初步查詢，以確定會否就有關事宜展開主動調查。

(iii) 交通事故協調機制

37. 黃定光議員代表未能出席會議的周浩鼎議員提問。黃議員表示，超強颱風山竹襲港後，陸路交通因塌樹封路及鐵路事故而出現混亂。在2018年10月16日，港鐵更出現4線故障的事故，令路面交通受到嚴重影響。雖然政府當局已啟動緊急事故交通協調中心("協調中心")，該中心卻未能發揮應有作用，因為市民當時無法掌握實時的交通資訊。鑒於上述情況，他詢問，申訴專員會否考慮就有關事宜展開主動調查。

38. 申訴專員表示，雖然港鐵在2018年10月16日4線同時出現故障，令服務受到嚴重延誤，然而，由於根據《該條例》，香港鐵路有限公司不屬公署職權的管轄範圍，公署未獲賦權對該公司進行調查。不過，如取得進一步的資料(例如有關協調中心在上述事故中的角色及工作安排等資料)，公署會考慮是否對運輸及房屋局和運輸署展開主動調查。

(b) 有關就錯駁排污渠所作出的跟進

39. 黃碧雲議員表示，環保署在處理錯駁排污渠個案方面的進度極為緩慢，平均每年只處理數宗個案。污水不斷經雨水渠排出大海，不但令本港海域受到污染，亦導致海水發出臭味及某些地區(例如深水埗路旁、紅磡和海心公園海旁及紅磡渡輪碼頭一帶)出現嚴重臭味，以致紅磡渡輪碼頭附近海濱長廊的美景大受影響。有鑒於此，她詢問，申訴專員會否考慮就上述事宜展開主動調查。

40. 申訴專員回應時表示，公署現正就政府處理有關錯駁排污渠的問題進行初步查訊，以決定是否需要作進一步調查。她歡迎議員就此課題向公署提供進一步的資料。就此方面，黃碧雲議員表示，渠務署及環保署清楚知道哪些地區錯駁排污渠的問題相對較為嚴重，然而，兩個部門既沒有盡快主動糾正有關問題，亦沒有針對大廈及商鋪

非法排放污水的情況採取執法行動。為此，她建議公署主動接觸渠務署及環保署，以索取更多有關此課題的資料。申訴專員察悉黃議員的建議。

(c) 有關處理蚊患及鼠患的事宜

41. 黃碧雲議員告知與會者，政府自2004年起，已全面展開有關監察白紋伊蚊的工作。全港共有57個監察地點，政府當局以科學方法取得該等地點的蚊蟲繁殖數據，然後再推行相應的滅蚊措施。然而，儘管黃大仙和長洲早前曾出現多宗登革熱個案，該兩區的"誘蚊產卵器指數"分別只是21.8%及11.8%，出現"指數低、蚊患強"的現象。傳媒並發現，由於該兩區的蚊患黑點是在誘蚊產卵器覆蓋的範圍以外，以致政府誤判疫情。同樣地，為有效制定滅鼠措施而設的"鼠患參考指數"的可靠性亦一直成疑，因為經非科學方法收集的數據(即在特定範圍放置鼠餌，並統計鼠餌被老鼠嚙咬的比率)有誤導成分。鑒於上述情況，她詢問，申訴專員會否考慮展開主動調查，以審研"誘蚊產卵器指數"及"鼠患參考指數"能否有效反映個別地區蚊患和鼠患的嚴重程度，以及政府現時為打擊上述問題所採取的滅蚊及滅鼠措施。

42. 何啟明議員認為，政府當局處理鼠患及蚊患的工作成效不彰，亦因為有關各方互相推卸責任所致。他認為，食環署應加強執法行動，例如對領展資產管理有限公司("領展")及租者置其屋計劃下的業主立案法團施加罰則，而非純粹勸諭領展和該等法團清理垃圾。就市區的空置政府土地而言，他察悉並關注到，地政總署在接獲有關鼠患及蚊患的投訴個案時，只會調配承辦商剪除地上雜草，而非採取滅鼠及滅蚊措施，往往留待相關區議會及民政事務總署透過招標委聘承辦商進行殺滅行動。有鑒於此，何議員要求申訴專員研究上述各方為何沒有採取行動。

43. 柯創盛議員認為，政府當局處理鼠患及蚊患的工作成效不彰，主要由下列原因所引致：

- (a) 在進行滅鼠及滅蚊行動方面，政府部門之間各自為政，以及未能有效監督外判承辦商進行的殺滅工作；
- (b) 追蹤蚊子的科技落後，因而招致公眾批評政府當局未能實時處理問題；及
- (c) 食環署推行的滅蚊及滅鼠行動欠缺公眾參與。

44. 主席亦認為，食環署應採用最新科技，以提高處理鼠患的工作成效。此外，政府當局應考慮設立指標，以評估食環署進行控制工作的成效。她進一步表示，除了蚊患外，蠓患情況亦令公眾關注。在食物安全及環境衛生事務委員會於2017年12月12日舉行的會議上，委員通過議案，促請政府進行多項工作，當中包括研究將蠓蟲納入現行監察系統下，並制訂相關指標，根據指數變化而制訂預防和控制策略。然而，政府並沒有跟進上述議案。有鑒於此，她要求申訴專員除積極考慮調查政府處理鼠患及蚊患的情況外，亦調查政府處理蠓患的情況。

45. 盧偉國議員亦關注到，蚊子容易於積水表面產卵，而在食肆林立的地區亦可見到體積龐大的老鼠出沒。然而，政府卻未能制訂具體計劃以有效處理蚊患及鼠患。

46. 申訴專員感謝議員提供以上有用的資料。她表示，公署現正就政府處理蚊患及鼠患的工作進行初步查訊，查訊範圍包括設置誘蚊產卵器的地點是否適當、“鼠患參考指數”永遠處於低水平，以及滅鼠新科技。

47. 陳恒鎮議員認為，食環署現時處理蚊患及鼠患的機制遠遠未能令人滿意，而且滅鼠措施亦已過時。他希望公署就食環署在處理蚊患及鼠患方面的工作進行初步查訊後，會認真考慮就有關事宜進行主動調查。他亦認為，環境衛生有助成功控制鼠患，然而，本港街道的衛生情況卻每況愈下。為此，他呼籲公署在進行蚊患及鼠患的主動調查時，一併研究環境衛生情況。申訴專員察悉陳議員的意見。

(d) 有關醫院引入新藥物的程序事宜

48. 黃碧雲議員關注到，醫院管理局("醫管局")處理新藥物列入"藥物名冊"的現行申請程序繁複。由醫管局聯網下其中一間醫院的臨床醫生所提出的申請，必須首先獲得其所屬醫院的醫院藥事委員會批准。如有關申請獲醫管局的藥物建議委員會批准，個別醫院的臨床醫生須向他們所屬醫院的藥事委員會提交申請，再由該藥事委員會考慮是否批准在所屬醫院使用有關的新藥物。因此，部分不欲經歷如此耗時程序的臨床醫生，或會選擇放棄提出把常用新藥物列入所屬醫院"藥物名冊"的申請；更有甚者，某種新藥物在一間醫院獲准使用，但在另一間醫院卻不獲准使用，以致部分病人未能使用新藥物。為了病人的福祉，她詢問，申訴專員會否考慮展開主動調查，以審研上述有問題的行政安排，以及醫管局在某些範疇上的不合理政策，例如容許藥事委員會自行決定是否使用藥物建議委員會已批准的新藥物，以期確保新藥物一俟獲得藥物建議委員會批准列入"藥物名冊"，即可供所有醫院處方予有需要的病人。

49. 張超雄議員強調，政府的公共醫療政策是沒有人會因為經濟困難而無法獲得足夠的醫療服務，其中應包括醫生認為必須處方予病人的藥物。然而，在"藥物名冊"內列為自費項目且不獲安全網資助的藥物，既不屬於醫管局所提供的標準服務的一部分，醫管局醫院及診所的標準收費亦不涵蓋有關

藥物。上述安排與公共醫療政策存在基本上的衝突，因為病人若不能負擔購買自費藥物的費用，將無法獲得足夠的醫療服務。為此，他要求申訴專員研究有關事宜。此外，他深切關注到，根據醫管局的現行機制，用於治療罕見疾病的極昂貴藥物，並沒有列入"藥物名冊"內，因為有關藥物與切合成本效益的原則並不相符。他促請申訴專員研究有關事宜，以確保罹患罕見疾病的病人能得到所需的藥物。

50. 主席認為，疾病能否治癒取決於可否使用有效的藥物。然而，在醫管局現時的機制下，若干被視為能有效治療癌症等嚴重疾病的藥物，卻被列為自費藥物。有關安排已引起大眾關注，尤其是中產階層人士，因為他們不能負擔自費藥物的龐大開支。她認為，把新藥物列入"藥物名冊"的首要考慮應是藥物的效益，而非成本效益。

51. 黃碧雲議員表示，在醫管局每年取得的財政資源(即大約700億元)當中，只有極少部分是用於藥物，因而導致異常的情況出現，即病人獲處方成本較低但副作用較多的藥物，而罹患罕見疾病的病人亦須傾家蕩產購買自費藥物或須尋求撒瑪利亞基金或關愛基金醫療援助計劃的資助。

52. 申訴專員強調，生命為無價，病人不應因為經濟困難而無法獲得醫療服務。因應審計署在2016年發表的報告書，醫管局已要求各聯網/藥事委員會把與"藥物名冊"有關的事宜(包括新藥物的入藥申請)列為其會議的常設議程項目。醫管局亦在其內聯網"藥物名冊"網頁中加入衛生署網頁的超連結，以便員工參考香港新註冊藥物的資訊。此外，醫管局已於2018年3月就管理藥物名冊以外的藥物發出運作通告，並已於2018年4月將之納入《藥物名冊管理手冊》的修訂版內。至於為何各醫院使用的藥物有分別，據醫管局表示，由於醫院和診所提供服務的範疇或會因應地區需要和聯網醫院

的人手分工而有所不同，故此，不同醫院和診所會按其服務需要，庫存"藥物名冊"內適當的藥物。然而，鑒於議員所提的上述關注，公署會繼續蒐集更多有關此課題的資料，並會在有需要時展開主動調查。就此方面，她歡迎議員向公署提供有關病人因為未能使用新藥物而令其病情受影響的具體個案或資料。

IV. 其他事項

53. 由於是次會議為劉燕卿女士在其擔任申訴專員的任期內與議員舉行的最後一次會議，主席代表議員感謝她在任期內作出的寶貴貢獻。

54. 議事完畢，會議於下午12時36分結束。

立法會秘書處
申訴及資源管理部
2019年3月22日