

索引

審核二零二零至二一年度開支預算
管制人員對財務委員會委員就補充問題的書面答覆
申訴專員

第 6 節會議

綜合檔案名稱：OMB-1S-c.docx

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
S-OMB001	S006	邵家臻	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：S006)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (趙慧賢)

局長： 申訴專員

問題：

就2020年4月6日的財務委員會有關申訴專員公署（下稱公署）的書面答覆（答覆編號：OMB001），請回覆本人的跟進問題：

1. 就過去五年及截至2020年3月6日為止，公署所處理的個案中，每年有多少宗屬公署主動調查的個案、項目名稱、所需的調查人手及開支，及公署處理每宗調查個案所需時間分別為何；
2. 就答覆編號OMB001的問題3，就檢討及改革處理個案的程序，公署表示會透過調解方式，騰出多些現有資源主動調查，公署會否增加人手處理主動調查的工作，如會，將增加的人手數目、職級、每年開支、任期、履新日期分別為何；如否，原因為何；
3. 就過去五年，每年公署處理投訴的個案中，有多少宗個案需進行覆檢，如有，詳情為何；
4. 因應疫情，公署於2020年3月23日起提供有限度服務，會否影響處理投訴及主動調查的工作，如會，處理個案所需的時間將調整多少及詳情為何；如否，詳情為何？

提問人：邵家臻議員

答覆：

1. 在2015-16至2019-20五個年度，公署所完成的主動調查及所需的時間表列如下：

2015-16年度

項目	宣布日期	完成日期
(1) 差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管	2014年8月7日	2015年5月22日
(2) 政府對新界村屋的消防安全措施的規管	2014年5月5日	2015年8月13日
(3) 水務署處理私人水管滲漏的機制	2014年12月18日	2015年8月18日
(4) 政府對「認可殯葬區」的管理	2014年1月14日	2015年11月13日
(5) 公屋輪候時間的計算方法及資訊發放	2015年7月24日	2015年12月7日
(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	2015年4月14日	2016年1月22日
(7) 政府執行《消防安全（建築物）條例》的問題	2015年8月10日	2016年3月21日
(8) 民政事務總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理	2015年8月25日	2016年3月21日

2016-17年度

項目	宣布日期	完成日期
(1) 海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制	2015年11月2日	2016年6月8日
(2) 政府對於般咸道四棵石牆樹的處理	2015年9月4日	2016年6月10日
(3) 政府的樹木管理制度及工作	2014年9月23日	2016年6月10日
(4) 政府就公營骨灰龕供應不足的跟進	2015年10月27日	2016年6月24日
(5) 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	2015年5月5日	2016年9月8日
(6) 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	2015年7月22日	2016年9月9日
(7) 教育局對幼稚園收取報名費的監管	2016年5月12日	2016年12月14日

(8) 公共屋邨展示宣傳品的安排	2015年12月7日	2017年1月18日
(9) 政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管	2014年11月20日	2017年3月3日
(10) 教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管	2016年5月23日	2017年3月3日
(11) 房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制	2016年5月27日	2017年3月31日

2017-18年度

項目	宣布日期	完成日期
(1) 香港機場管理局簽發機場禁區通行證的機制	2016年9月23日	2017年4月20日
(2) 政府對工廠食堂的規管	2016年4月25日	2017年5月9日
(3) 食物環境衛生署發出「食物安全命令」後 公布商號名單與否的決定準則	2017年3月14日	2017年6月26日
(4) 房屋署及水務署就公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排	2016年8月16日	2017年6月26日
(5) 康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序	2016年1月12日	2017年8月31日
(6) 地政總署對某違規村屋的管制行動	2016年5月4日	2017年8月31日
(7) 運輸署對長期被圍封及閒置道路的處理	2017年3月21日	2017年10月27日
(8) 食物環境衛生署對進口蔬菜安全的監控制度	2016年10月12日	2017年11月7日
(9) 社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務	2016年8月1日	2017年12月29日
(10) 食物及衛生局及衛生署處理違例吸煙的機制	2016年3月10日	2018年1月26日
(11) 政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管	2016年11月11日	2018年1月30日
(12) 水務署對政府水管的修護和危機處理	2015年10月2日	2018年3月29日

2018-19年度

項目	宣布日期	完成日期
(1) 政府部門如何處理冷氣機滴水問題	2017年9月15日	2018年4月11日
(2) 入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進	2015年8月24日	2018年6月7日
(3) 食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理	2016年1月7日	2018年8月24日
(4) 食物環境衛生署對街市攤檔的規管	2016年1月7日	2018年8月24日
(5) 房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排	2017年7月26日	2018年10月15日
(6) 民政事務總署及地政總署對在「認可殯葬區」外非法殯葬的規管	2018年1月19日	2018年11月12日
(7) 社會福利署對安老院服務的監管	2016年10月18日	2018年12月10日
(8) 政府對未註冊中成藥產品的規管	2017年6月8日	2018年12月10日
(9) 政府對非華語學生的支援	2018年5月9日	2019年2月15日
(10) 政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理	2018年6月1日	2019年2月15日
(11) 海事處就私人船隻的繫泊安排	2018年2月15日	2019年3月8日
(12) 政府當局對學童心理健康評估的跟進機制	2017年4月3日	2019年3月8日

2019-20年度

項目	宣布日期	完成日期
(1) 屋宇署「強制驗窗計劃」的執行	2018年4月27日	2019年8月12日
(2) 政府對電動私家車配套設施的規劃及安排	2017年9月28日	2019年10月17日
(3) 有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制	2018年1月30日	2019年10月17日
(4) 房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制	2019年3月5日	2019年11月12日
(5) 公共屋邨議員辦事處的編	2018年9月7日	2019年12月10日

配機制		
(6) 康樂及文化事務署於土地註冊處存放公眾遊樂場地圖則的安排	2019年8月2日	2019年12月10日
(7) 教育局審批直接資助計劃學校和私立學校調整學費及私立學校收取其他費用的機制	2018年4月9日	2020年1月9日
(8) 地政總署對私人商場內的公共行人通道及公共室內廣場被用作商業用途的執管	2018年7月25日	2020年1月9日
(9) 有關核實綜合社會保障援助及公共福利金申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制	2019年9月20日	2020年1月17日
(10) 閒置天橋和「斷橋」的問題	2018年7月30日	2020年3月3日

在過去五個年度，每宗主動調查個案所需的處理時間由4個月至33個月不等，平均處理時間約15個月。由於每宗主動調查的性質及所涉的查訊工作不盡相同，處理時間會有差異。

公署在過去五個年度皆設有兩隊主動調查組，人手編制維持在13名調查人員，負責所有主動調查工作及處理有關違反《公開資料守則》的投訴個案。主動調查工作所需的開支主要是調查人員的薪酬開支。在2019-20年度，兩隊主動調查組的薪酬開支為1,123萬港元。

2. 公署會繼續致力推廣以調解方式處理一些不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案，讓個案能夠更快捷、更直接地獲得圓滿解決，從而騰出多些現有資源進行主動調查，以及就較繁複的投訴個案展開全面調查。公署暫時無需增聘人手。

3. 在2015-16至2019-20五個年度，公署個案覆檢的統計數據表列如下：

年度	覆檢個案要求	覆檢結果			
		要求被否決	進行的覆檢	維持決定	改變決定
2015/16	69	34	35	33	2
2016/17	67	34	33	30	3
2017/18	49	8	41	39	2
2018/19	63	8	55	53	2
2019/20	251	6	245	242	3

由2019-20年度起，公署簡化了覆檢的程序。投訴人如首次表示不滿公署的調查結果或結論，並提出論據及／或補充資料，公署會直接進行覆檢，而省略審研應否界定該些意見為覆檢要求的程序。此外，公署在2019-20年度接到的投訴個案數目飆升，較過去增加近四倍。因此，公署在2019-20年度列為覆檢要求及進行的覆檢數量較過往為多。

4. 因應2019冠狀病毒病的最新情況，公署再度由2020年3月23日起，調整公共服務及作出特別工作安排，包括暫停接待處對外開放，員工以輪替方式在辦公室工作，以減少社交接觸，保障職員的健康，同時減低病毒在社區傳播風險。在本署實施特別工作安排期間，市民仍可繼續透過電郵、傳真、電話或網上表格提出查詢或投訴。公署會定期檢視情況，有秩序地逐步恢復向公眾提供的服務。公署會盡力在目標時間內完成個案處理，預計暫時性的特別工作安排整體上對個案處理時間影響輕微。

- 完 -