

參考便覽

立法會議員與申訴專員舉行的會議
2021 年 3 月 30 日

I. 申訴專員公署的工作

(i) 2018-2019 年度

處理查詢及投訴

在 2018-2019 年度，公署接到共 10 403 宗查詢及 4 991 宗投訴，並完成處理 4 838 宗投訴。

2. 公署在 2017-2018 年度至 2020-2021 年度首 11 個月(即截至 2021 年 2 月)內接到的查詢及投訴數字表列如下：

		報告年度 ¹			
		2017-18	2018-19	2019-20	2020-21 (截至 2021 年 2 月)
(1)	查詢	11 424	10 403	8 581	6 605
(2)	投訴				
	(a) 須處理的投訴個案	5 587	5 808	20 737	29 994
	- 接到的投訴	4 829[68]	4 991[349]	19 767[15 034]	29 095[24 838]
	- 由上年度轉入	758	817	970	899
	(b) 已完成的投訴個案	4 770[61]	4 838[353]	19 838[15 040]	29 165[24 743]
	已跟進並終結	2 724[52]	2 912[344]	2 807[326]	2 459[140]
	- 經查訊後終結 ²	2 292[37]	2 502[326]	2 418[217]	2 146[137]
	- 經全面調查後終結 ³	195[15]	205[18]	240[109]	156[3]
	- 經調解後終結 ⁴	237	205	149	157
	經評審並終結 ⁵	2 046[9]	1 926[9]	17 031[14 714]	26 706[24 603]
	(c) 已完成的投訴個案百分比=(b)/(a)	85.4%	83.3%	95.7%	不適用
	(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	817	970	899	不適用

		報告年度 ¹			
		2017-18	2018-19	2019-20	2020-21 (截至 2021 年 2 月)
(3)	已完成及公布的主動調查數目	12	12	10	7

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. 受《申訴專員條例》所限不得調查或個案缺乏理據不予跟進並已終結。

[] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

3. 根據投訴人所提出的指稱作統計，在 2018-2019 年度引致市民投訴的三大原因，與 2017-2018 年度相同，分別為：

- 出錯、意見 / 決定錯誤 (33.5%) ；
- 延誤 / 沒有採取行動 (13.3%) ；以及
- 監管不力 (12.8%) 。

4. 在 2018-2019 年度已跟進並終結的投訴個案當中，查訊仍然是最主要的處理投訴方式。經查訊後終結的個案佔 85.9%，而經全面調查及調解後終結的個案亦為數不少，分別各佔 7.0%。

5. 以全面調查及查訊方式終結的投訴個案當中，分別有 43.4% 及 13.0% 是所涉機構有不足之處。

主動調查

6. 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下展開主動調查。這項權力使專員能夠從較宏觀的角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴。在 2018-2019 年度，公署完成了下列 12 項主動調查：

- (1) 入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進；
- (2) 社會福利署對安老院服務的監管；
- (3) 政府對未註冊中成藥產品的規管；
- (4) 食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理；
- (5) 政府當局對學童心理健康評估的跟進機制；
- (6) 房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排；
- (7) 政府部門如何處理冷氣機滴水問題；
- (8) 食物環境衛生署對街市攤檔的規管；
- (9) 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；
- (10) 海事處就私人船隻的繫泊安排；
- (11) 政府對非華語學生的支援；以及
- (12) 政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理。

涉及公開資料的投訴

7. 在 2018-2019 年度，公署接到涉及公開資料的投訴個案共有 87 宗。連同由上年度轉入的涉及公開資料的個案，公署完成 92 宗，並在 55 宗（佔 59.8%）發現所涉政府部門或公營機構有不足之處。最常見的不足包括違反《公開資料守則》（「《守則》」）的特定條文、未能正確引用或詮釋《守則》的條文，以及無理拒絕提供資料。這反映出部份政府部門或公營機構對《守則》的精神及原則欠缺全面理解。

建議

8. 在 2018-2019 年度內，公署在完成 205 宗全面調查後，提出了共 175 項建議；而在完成 12 項主動調查後，亦提出了 78 項建議，即總共提出了 253 項建議。截至 2021 年 2 月，有 98.0% 的建議已獲所涉部門及機構接納並同意落實。

服務承諾

9. 在服務承諾方面，若投訴個案不在公署職權範圍內或受條文所限不得調查，有 98.0% 都能在 10 個工作天內終結，超越了公署所承諾不少於 70% 的目標；並沒有任何個案超逾 15 個工作天的目標時限。在受理的個案中，有 85.8% 能在三個月內終結，較服務承諾不少於 60% 的目標為高。至於未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案則有 0.6%，其超逾時限的原因包括個案本身十分複雜。

(ii) 2019-2020 年度

處理查詢及投訴

10. 2019-2020 年度內的特殊情況導致市民向公署提出前所未見的大量投訴。我們在年度內接到共 8 581 宗查詢及 19 767 宗投訴個案，相比 2018-2019 年度的投訴個案數字，急升逾三倍。在接到的投訴個案中，有 15 034 宗為同類主題投訴，當中很多是與年度內發生的社會事件及 2019 冠狀病毒疫情有關。

11. 根據投訴人所提出的指稱作統計，在 2019-2020 年度引致市民投訴的三大原因如下：

- 投訴內容欠清晰、一般的批評或意見（41.4%）；
- 出錯、意見 / 決定錯誤（22.7%）；以及
- 延誤 / 沒有採取行動（21.8%）。

過去引致投訴的最主要原因通常是「出錯、意見 / 決定錯誤」，2019-2020年度則以「一般的批評 / 意見」佔最多。歸入該類原因的個案大部分為同類主題投訴，由於所涉部門或機構的處事手法引起大量市民不滿，繼而向我們提出投訴。

12. 在已跟進並終結的2 807宗投訴個案當中，查訊仍然是公署最主要的處理投訴方式。經查訊後終結的個案約佔86.1%，而經全面調查及調解後終結的個案則分別佔8.6%及5.3%。

13. 以全面調查方式終結的240宗投訴個案中，有152宗（佔63.3%）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2 418宗個案當中，有369宗（佔15.3%）是所涉機構有缺失或不足之處。

14. 公署在2019-2020年度內的調解工作再次取得豐碩的成果：有149宗個案以調解方式終結，參與調解的部門 / 機構達25個。

15. 相對於查訊及全面調查，調解能更快捷地處理投訴，平均處理時間是13.4天，而大部分個案（佔89.3%）都能在一個月內完成。令人鼓舞的是逾32%的個案都能夠在五天內解決。根據收回的意見問卷統計，逾91%的投訴人及所有參與的機構均對公署的調解服務有正面評價，而且他們大多對公署調解員的表現感到滿意。

16. 其餘的個案（17 031宗，佔85.8%）經評審後終結。當中原因包括投訴缺乏充分理據，或受公署職權範圍或條例所限。在經評審並終結的個案中，以同類主題投訴佔大部分。

主動調查

17. 在2019-2020年度，公署完成並公布了十項主動調查，涵蓋的課題如下：

- (1) 政府對電動私家車配套設施的規劃及安排；

- (2) 有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制；
- (3) 房屋署「強制驗窗計劃」的執行；
- (4) 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；
- (5) 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；
- (6) 閒置天橋和「斷橋」的問題；
- (7) 房屋署轄下議員辦事處的編配機制；
- (8) 房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制及安排；
- (9) 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；以及
- (10) 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。

涉及公開資料的投訴

18. 在 2019-2020 年度，公署接到涉及公開資料的投訴個案共有 100 宗，為歷年來的最高記錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。在已終結的 84 宗涉及公開資料的個案中，公署在 40 宗（佔 47.6%）發現所涉政府部門或公營機構有不足之處。最常見的不足包括違反《公開資料守則》（「《守則》」）的特定條文、無理拒絕提供資料 / 阻撓索取資料，以及未能正確引用 / 詮釋《守則》的條文。

建議

19. 在 2019-2020 年度，公署就改善公共行政的多個不同範疇提出共 177 項建議，其中有 128 項是因應個別投訴個案提

出的，而 49 項則是於完成主動調查後提出。截至 2021 年 2 月，有 98.9% 的建議已獲所涉部門及機構接納並同意落實。

服務承諾

20. 在 2019-2020 年度，公署就處理投訴所需的時間進行了檢討，隨後並將服務承諾的指標上調，以提升工作效率。在處理投訴方面，公署能完全達到服務標準的新承諾指標。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	- 5 個工作天內	99%	99.9%
受公署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	- 10 個工作天內	90%	98.9%
	- 15 個工作天內	99%	99.4%
完成投訴個案	- 3 個月內	80%	93.5%
	- 6 個月內	99%	99.3%

21. 在查詢方面，因應 2019 冠狀病毒疫情，公署在 2020 年 2 月及 3 月期間實施特別工作安排，對當時處理查詢的時間有所影響。整體而言，有 96.4% 的書面查詢能夠在十個工作天內答覆（服務承諾為 99%）。

(iii) 2020-2021 年度首 11 個月（截至 2021 年 2 月）

處理查詢及投訴

22. 在 2020 年 4 月至 2021 年 2 月期間，公署接到共 6 605 宗查詢及 29 095 宗投訴。一如 2019-2020 年度，在接到的投訴個案中，大部分為同類主題投訴（有 24 838 宗）。

主動調查

23. 截至 2021 年 2 月，公署已完成並公布了七項主動調查，另有十項仍在進行中。已完成的主動調查如下：

- (1) 私家醫院低收費病床的使用；
- (2) 康樂及文化事務署公眾泳池泳線分配及監管機制；
- (3) 康樂及文化事務署公眾泳池公眾授泳活動的規管；
- (4) 房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修；
以及
- (5) 食物環境衛生署對外判街道潔淨服務的監管。
- (6) 有關 CSI 口罩的生產、分發、點存和使用安排
- (7) 滲水投訴調查聯合辦事處處理滲水舉報的成效

24. 公署預計可於2020-2021年度內完成數量接近上年度的主動調查。一如以往，公署會將所有主動調查報告上載公署網頁，並挑選涉及廣泛公眾利益或深受市民關注的主動調查報告結果在新聞發布會上公布。

2019-2024年策略性計劃

25. 公署已為2019至2024年制訂涵蓋四個工作方向的策略性計劃。這個計劃旨在為公署打好穩健基礎，為未來發展繼續努力不懈，服務香港。

26. 首先，我們會加深市民大眾對公署角色及服務的認識；第二，我們會提升公共行政的質素及促進行政公平；第三，我們會提高公署透明度及提升工作效率與質素；而第四個工作方向，是加強職員培訓及知識管理。公署已擬定行動計劃以推動這個策略性計劃。

結語

27. 申訴專員公署既是獲賦予法定權力提高公共行政水平的公營機構，更須時刻謹記本身的理想，確信所肩負的使

命，同時抱持最堅定的信念履行職能。我們仍然需要市民大眾、傳媒、立法會議員和各公職人員等持份者繼續支持，與公署一起促成更美好的明天。

II. 答覆議員的提問

有關清理張貼在牆上的標語及海報的事宜

(將由葛珮帆議員提出)

1. [自 2019 年修例風波發生後，全港各區出現不少"連儆牆"，不少張貼在牆上的標語和海報內容均使用具挑釁性的用字，甚至載述不實和散播仇恨的內容等，更有市民於牆上塗鴉，影響市容之餘，亦破壞環境衛生。不少市民認為，食物及環境衛生署("食環署")清理"連儆牆"的速度緩慢，惟食環署表示張貼在"連儆牆"的屬非商業性宣傳品，該等宣傳品須經地政總署核實方可移除，地政總署則表示已就有關事宜與食環署定期採取聯合行動。鑒於上述兩個部門欠缺協調，以致清理工作效率欠佳，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

答覆：

- (1) 公署已就涉及俗稱「連儆牆」的投訴進行全面調查，有關報告已上載到公署網頁。主要內容如下：
 - 除了一般於行人天橋及行人隧道的「連儆牆」外，對於在路旁欄杆展示的「連儆牆」(例如違例以木板繫於欄杆供展示或張貼招貼)，若有關地點經核實並非「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」(「管理計劃」)下的指定展示點，或展示是未獲地政總署准許，食環署亦會統籌清理工作。
 - 根據《公眾衛生及市政條例》第 104A(1)(b)條，地政總署獲轉授權力審批由立法會議員、區議員、政府部門及合資格團體於路旁指定展示點展示非商業宣傳品發出書面准許，以執行「管理計劃」。

- 地政總署並沒有就「連儂牆」的宣傳品發出過任何書面准許，而清理「連儂牆」上未經許可宣傳品並非該署的工作。
- 清理「連儂牆」上的未經許可展示或張貼招貼的工作主要是由食環署負責。
- 調查發現，在清理工作方面，食環署採取的策略似乎是先處理引起嚴重環境衛生問題的「連儂牆」。這項策略是考慮多個因素後作出的，包括現場發生衝突的可能性、社會整體氣氛、員工安全、警方的支援和意見、相關部門的配合，以及人手配置。公署認為，這項策略雖不無爭議，但本身有一定理據，是該署權衡利弊後所作的決定；該署並非對「連儂牆」問題視若無睹。
- 截至 2019 年 10 月，食環署聯同其他部門採取清理行動，清理香港多區超過 120 個地點上有可能影響行人安全或引起嚴重環境衛生問題的違例展示或張貼的招貼，該些地點包括行人隧道、行人天橋，以及巴士總站附近公共地方。
- 2019 年 10 月下旬，食環署制定方案及統籌相關部門進行聯合清理行動，由 10 月 21 日起加強深宵清理行動。截至 2020 年 1 月 5 日，該署與相關部門在不同時段（包括凌晨）採取多次聯合行動，於香港各區合共清理逾 270 個有未經許可展示或張貼招貼的地點。
- 至於食環處被指疏於執法，公署認同該署的職員實難以應付因對違法者執法可能引起的衝突，這從該署須取消初時一些有警務人員支援的清理行動可見。
- 公署並沒有發現有證據顯示，食環署基於政治考慮而未有執法。但該署未有清楚地向市民解釋其

對「連儼牆」問題的處理策略及理據，或會令市民誤會。

- 綜合而言，市民就「連儼牆」對食環署及地政總署的投訴不成立。

(2) 就類似課題，公署接到共超過 1,600 宗投訴，進行全面調查的有 98 宗，其餘的因為各種原因，例如投訴人沒有向公署提供姓名而沒有受理。公署已按調查結果回覆個案獲受理的投訴人。

有關律政司的工作效率及工作成效的事宜

(將由葛珮帆議員提出)

2. [律政司的工作質素近年備受批評；該等工作失誤例子包括：

- (i) 在 2019 年 11 月，律政司在檢控書中打錯其中一名被告的姓名及控罪，以致被告獲當庭釋放；及
- (ii) 在 2020 年 8 月，律政司提交的傳票細節欠妥，以致遭裁判官下令需支付辯方 5,000 元訟費。

律政司的工作效率和表現遭不少市民垢病，上述事例只屬冰山一角。有鑒於此，申訴專員會否考慮就律政司強差人意的表現及工作成效進行主動調查？]

答覆：

- (1) 根據《申訴專員條例》，「任何民事或刑事法律程序的展開或進行」屬於條例附表 2 所列的不受申訴專員調查的行動。
- (2) 由於問題涉及與法律程序的展開或進行相關的事宜，不屬於申訴專員可調查的行動，因此公署不打算就此進行任何調查。

- (3) 有關對律政司的投訴，若經評審後可受理的個案，公署會視乎其性質及複雜程度，決定以查訊、調解或全面調查的方式跟進。在 2018-2019 及 2019-2020 年度，公署分別就 9 宗及 10 宗對律政司的投訴進行查訊、調解或全面調查。

有關衛生黑點及非法棄置廢物的事宜

(將由陳恒鑽議員提出)

3. [鑒於政府當局在處理全港的衛生黑點，以及非法棄置廢物（例如：家居廢物、建築廢料或混合廢物，以及鄉郊地方的非法棄置車輛）問題方面一直強差人意，監督亦不足，造成嚴重的環境衛生問題，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

答覆：

- (1) 在決定展開主動調查時，公署會考慮下列各項主要因素：
- 有關事項是否涉及公眾利益，並為市民普遍關注；
 - 公署接到的投訴個案是否由於某些原因，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等，以致不能採取行動，惟基於可能涉及的行政失當的程度或嚴重性，公署認為事關重大；
 - 在衡量不進行主動調查的結果和市民對公署的期望後，公署認為應該是展開主動調查的適當時候；以及
 - 其他機構是否亦有相同的調查行動。
- (2) 公署知悉，食物環境衛生署（食環署）由 2018 年起，根據每個分區個別地點的每天棄置垃圾量、過往投訴及執法數字等，制訂了一份「非法棄置垃圾黑點」名單。經諮詢區議會後，該署在「非法棄置垃圾黑點」

安裝網絡攝錄機，以打擊非法棄置垃圾的行為。目前，已安裝網絡攝錄機的「非法棄置垃圾黑點」逾 170 個。

- (3) 環境保護署（環保署）自 2009 年開始，在多個非法棄置廢物黑點裝設攝錄機以協助根據《廢物處置條例》執法。現時，該署在不同地區裝設的攝錄機超過 140 部，以打擊非法棄置廢物。
- (4) 公署分別在 2018 年 2 月及 2020 年 10 月，發表了題為「政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管」（OMB/DI/410）及「食物環境衛生署對外判街道潔淨服務的監管」（OMB/DI/430）的主動調查報告，內容皆與議員所關注的課題相關，兩份報告已上載公署網站。
- (5) 就傾倒建築廢物及堆填活動的規管，公署建議環保署：調撥或增加資源，在辦公時間以外加強執法；制定主動巡查計劃；統籌其他部門採取聯合行動；加快研究強制廢物收集車輛使用全球衛星定位技術的具體運作細節及從速落實修訂有關法例。
- (6) 至於規劃署，公署建議：檢討執法程序，果斷地採取進一步的執法行動；就性質嚴重的個案要求法庭加重刑罰；檢討制訂「恢復原狀通知書」的考慮因素，以達保育目的。
- (7) 至於規管外判街道潔淨服務以維持街道衛生清潔，公署對食環署提出的建議主要包括：檢討及改善招標機制；考慮將「服務欠佳」納入「扣分制」及在扣減服務月費的機制中加入阻嚇元素；加強在辦公時間以外的巡查；整理投訴資料以適時採取跟進行動，直至情況改善等。
- (8) 公署仍在與有關部門跟進報告所載建議的落實情況，並密切留意事態發展。
- (9) 歡迎議員就此課題向公署提供更詳盡的資料，以便公署續作研究。

有關處理違規宣傳品的投訴的事宜

(將由柯創盛議員提出)

4. [鑒於政府在處理有關立法會議員及區議會議員在指定位置懸掛／張貼違規的橫額及海報等宣傳品的投訴時，有不公及延誤之嫌，工作效率亦強差人意，申訴專員會否考慮就有關事宜進行主動調查？]

答覆：

- (1) 在決定展開主動調查時，公署會考慮下列各項主要因素：

- 有關事項是否涉及公眾利益，並為市民普遍關注；
- 公署接到的投訴個案是否由於某些原因，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等，以致不能採取行動，惟基於可能涉及的行政失當的程度或嚴重性，公署認為事關重大；
- 在衡量不進行主動調查的結果和市民對公署的期望後，公署認為應該是展開主動調查的適當時候；以及
- 其他機構是否亦有相同的調查行動。

- (2) 就公署所知，當局已制定「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」（「管理計劃」），地政總署相關職員獲食物環境衛生署（食環署）署長授權，可根據《公眾衛生及市政條例》（《條例》）就路旁展示非商業宣傳品發出准許。

- (3) 就「管理計劃」，食環署會與地政總署按需要進行聯合行動。在行動中，若地政總署確認有關非商業宣傳品未經許可，或不遵照實施指引展示，食環署可按《條例》移除宣傳品，以及向相關人士提出檢控或追討移除宣傳品費用。

- (4) 歡迎議員向公署提供有用資料，以便公署考慮如何跟進議員指稱，相關政府部門在處理有關立法會議員及區議會議員在指定位置懸掛 / 張貼違規的橫額及海報等宣傳品的投訴時，有不公及延誤的問題。
- (5) 如接獲相關投訴，公署會以公平、公正、客觀、專業的態度處理。

有關租用議員辦事處的事宜

(將由何俊賢議員提出)

- 5. [立法會議員於 2017 年 12 月 5 日與申訴專員舉行的會議上曾討論有關租用議員辦事處的事宜。根據申訴專員公署其時就有關事宜提供的資料，有 6 名屬第四組別的立法會功能界別議員在房屋署轄下屋邨租用合共 13 個議員辦事處。就此方面，鑒於立法會有 35 名功能界別的議員，當中只有 6 名議員能在房屋署轄下屋邨租用辦事處，有關情況並不合理，而房屋署剩餘空置單位的位置亦不合適作議員辦事處的用途，房屋署現行就編配公共屋邨單位作議員辦事處所訂的機制，沒有公平對待所有申請人，安排有欠公平，申訴專員會否積極考慮就有關事宜進行主動調查？]

答覆：

- (1) 申訴專員在 2018 年 9 月展開了關於「房屋署轄下議員辦事處的編配機制」的主動調查(OMB/DI/427)，並於 2019 年 12 月 12 日公布上述主動調查報告。調查報告已上載於公署網頁。
- (2) 截至 2018 年 12 月 31 日，房屋署轄下 189 個公共屋邨 / 屋苑內共設有 334 間議員辦事處。而截至 2019 年 5 月 31 日，房屋署的議員辦事處的出租率超過 96%。
- (3) 根據現行的編配機制，房屋署編配議員辦事處的優次為：1) 所屬區議會選區民選區議員；2) 所屬區議會

的其他區議員；3)立法會所屬地方選區的議員；及4)循功能界別當選的立法會議員。

- (4) 公署過去曾接獲個別議員的意見，指房屋署現行的編配機制不公。有議員即使已成功租用該署的議員辦事處，仍可以憑其組別較高的優次，先於其他未獲編配任何辦事處的議員再租用議員辦事處，以致較低優次組別的議員難以獲配辦事處。
- (5) 房屋署的資料顯示，在上一屆的區議會 / 今屆立法會的任期，上述四個組別的區議會或立法會議員成功獲編配議員辦事處的比率，均有八成或以上。即使優次組別最低的功能界別立法會議員，其整體獲編配辦事處的比率亦超過九成。這反映現行的編配機制無礙功能界別立法會議員租用房屋署轄下的議員辦事處。
- (6) 曾有個別議員認為，房屋署應考慮優先將議員辦事處編配予仍未獲分配辦事處的議員。該署曾就此建議分別向不同政黨的立法會議員 / 區議員收集意見，惟收到的意見均一致反對有關做法，可見有關建議在議員間亦未能取得共識。
- (7) 另一方面，公署過往曾接獲議員的投訴，指聯名租用議員辦事處的安排存在不公，讓原來承租辦事處的議員可繞過房屋署的編配機制，於退租前加入其他議員共用辦事處，變相產生「承繼租賃權」的問題。公署欣悉，房屋署已因應公署的建議，修訂了聯名租用議員辦事處的安排，以堵塞該漏洞。
- (8) 總括而言，公署認為，房屋署現時的編配機制已考慮了不同組別議員的需求和限制，其編配安排大致適切。不過，房屋署應繼續適時檢視編配議員辦事處的安排，並在有需要時作出修訂。
- (9) 長遠而言，房屋署應繼續研究如何在可行情況下盡量增加議員辦事處的供應，讓更多議員可在公共屋邨內設立服務點。

申訴專員公署
2021 年 3 月