

## 索引

審核二零二三至二四年度開支預算  
管制人員對立法會議員初步問題的答覆

申訴專員

第 3 節會議

綜合檔案名稱：OMB-1-c2.docx

答覆編號	問題編號	議員姓名	總目	綱領
<a href="#">OMB001</a>	0026	梁美芬	114	(1) 申訴處理
<a href="#">OMB002</a>	2493	簡慧敏	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：2493)

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：

申訴專員公署過去3個年度，每個年度接獲多少宗關於屋宇署及食物環境衛生署（「食環署」）轄下的滲水投訴調查聯合辦事處（下稱「滲水辦」）的查詢、投訴個案，當中多少宗投訴成立？

提問人：梁美芬議員(立法會內部參考編號：26)

答覆：

1. 滲水辦由屋宇署及食環署人員組成，負責根據《公眾衛生及市政條例》的相關條文處理樓宇滲水構成衛生妨擾的投訴。此外，屋宇署負責調查涉嫌違反《建築物條例》的投訴，當中可能與樓宇滲水有關。
2. 公署的統計記錄以被投訴的政府部門或公營機構而非其轄下的辦事處為基礎。因此，公署沒有備存涉及滲水辦的查詢及投訴個案的統計數據。

3. 在2019-20至2021-22年度，有關對屋宇署<sup>註1</sup>及食環署而涉及滲水事件的投訴個案統計表列如下：

年度	被投訴政府部門	接到的投訴個案數目	已完成跟進的投訴個案數目 <sup>註2</sup>	發現有缺失或不足之處的個案數目
2019-20	屋宇署	67	68	25
	食環署	93	93	13
2020-21	屋宇署	63	73	20
	食環署	103	107	18
2021-22	屋宇署	87	91	15
	食環署	132	141	25

<sup>註1</sup> 包括屋宇署按《建築物條例》進行調查的投訴。

<sup>註2</sup> 包括在上一個年度接到，但在該年度才完成跟進的投訴個案。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：2493)

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：

- 1) 主動調查數目、提出建議數目逐年下降的原因；
- 2) 目前公署撥款維持相若水平，是否有足夠財政資源，加強政府管理，改進政府作風。

提問人：簡慧敏議員(立法會內部參考編號：38)

答覆：

1. (a) 在2019-20年至2021-22年度，公署完成的主動調查，以及經主動調查及投訴個案調查後提出的建議數目表列如下：

年度	已完成的主動調查	提出的建議
2019-20	10	177
2020-21	9	194
2021-22	8	139

- (b) 在2019冠狀病毒病疫情期間，不同的政府部門曾間歇實施特別工作安排，並須調撥資源優先應付防疫抗疫工作，故有不少被投訴的政府部門需時較長才能回應公署的查訊／調查。除政府部門外，公署在疫情期間亦曾間歇實施特別工作安排，包括讓員工輪流在家

工作。同時，公署亦有不少員工因染疫或曾與受感染人士緊密接觸而須接受隔離／檢疫的安排。上述情況難免會影響調查工作的進度。儘管如此，我們仍致力履行服務承諾，確保個案在合理時間內獲得處理。雖然公署在上述三個年度所完成的主動調查數目有輕微下降，但所完成的個別投訴個案數目(已扣除相同課題或事件的同類主題投訴)則有輕微上升。公署預計在2022-23年度會完成9項主動調查，另有11項主動調查仍在進行中。

- (c) 至於公署所提出的建議數目，無論有關建議是因應個別投訴個案而提出，抑或是基於完成主動調查後而提出，由於每宗個案的性質、獨特性及複雜程度各有不同，實難以評論在不同報告年度建議數量的變化的具體原因。

- 2. (a) 公署自2001年脫離政府架構以來，政府一直採用一筆過撥款模式向公署撥款。公署若因應運作所需而增加人手或在其他方面增加開支，並不會獲得額外撥款。為確保長期財政穩健，避免影響員工及服務質素，公署早在脫離政府架構時已採取多項措施嚴控開支。努力實行未雨綢繆的審慎理財策略多年以來，公署積累了儲備以應付日後的需要。

- (b) 檢討及完善各項運作的程序是公署的恆常工作，讓公署更有效率履行《申訴專員條例》下的各項職能。公署會繼續優化內部程序，利用資訊科技協助提升效能，以及繼續審慎理財。若撥款不足時，公署會動用儲蓄利息或甚至儲備以應付開支；亦會考慮在有需要的時候向政府申請增加撥款。

- 完 -