

立法會

Legislative Council

立法會CP214/2023號文件
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 XXVI

立法會議員與申訴專員 舉行會議的紀要

日期：2023年1月16日(星期一)
時間：上午10時45分
地點：立法會綜合大樓2樓會議室3

出席議員：李慧琼議員, GBS, JP (主席)
何俊賢議員, BBS, JP
葛珮帆議員, BBS, JP
何君堯議員, JP
邵家輝議員, JP
容海恩議員, JP
陳振英議員, JP
李世榮議員, MH
周小松議員
周文港議員
林哲玄議員
梁熙議員
陳凱欣議員
陸瀚民議員
楊永杰議員
鄧飛議員, MH
簡慧敏議員
尚海龍議員

應邀出席者： 申訴專員
趙慧賢女士, PDSM, PMSM

副申訴專員
蘇錦成先生

助理申訴專員1
翟瑞恒先生

助理申訴專員2
謝綺雯女士

列席職員： 助理秘書長1
薛鳳鳴女士

總議會秘書(申訴)
曾慶苑小姐

高級議會秘書(申訴)2
黃寧祐先生

經辦人/部門

主席致序辭

主席歡迎申訴專員趙慧賢女士、副申訴專員蘇錦成先生、助理申訴專員1翟瑞恒先生及助理申訴專員2謝綺雯女士出席會議。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。她提醒議員，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。

I. 申訴專員就申訴專員公署的工作作出的簡報

(立法會 CP 155/2022(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 CP 155/2022(01)號文件第 I 部分，重點簡述如下：

- (a) 在 2020-2021 報告年度，公署合共接獲 7 505 宗查詢及 29 814 宗投訴，並完成處理 30 021 宗投訴。在所接獲的投訴中，有 25 155 宗為同類主題投訴。公署完成了 9 項主動調查，而在公署提出的 194 項建議中，99%已獲接納並同意落實。
- (b) 在 2021-2022 報告年度，公署合共接獲 8 851 宗查詢及 4 934 宗投訴，並完成處理 5 032 宗投訴。公署亦完成了 8 項主動調查，而在公署提出的 139 項建議中，95%已獲接納並同意落實。因應 2019 冠狀病毒病疫情，公署在 2021-2022 年度最後一季實施特別工作安排，而職員即使在家工作期間，仍能維持接聽公署的熱線服務，兼且公署所訂定的服務承諾均能達標。
- (c) 在 2022-2023 報告年度首 8 個月(即 2022 年 4 月至 11 月)，公署合共接獲 6 570 宗查詢及 3 860 宗投訴，並完成了 5 項主動調查，以及正在進行 12 項主動調查。

討論

公署的工作

3. 邵家輝議員關注到，公署自2020-2021報告年度接獲破紀錄的投訴個案後，於2021-2022報告年度所接獲的投訴個案數目已大致回復平穩。他詢問公署在2021-2022年度接獲而仍未完成處理的個案情況為何。

4. 申訴專員表示，部分個案需跨年度方可完成處理，而公署在3個月/6個月內完成處理的個案分別為80%以上及約99%。此外，在2021-2022年度公署所訂的服務承諾均全部達標。

5. 陳振英議員詢問，公署在2021-2022報告年度所接獲的投訴個案(即4 934宗)，與2020-2021報告年度(撇除同類主題投訴後，即4 659宗)相比有上升，然而，公署因應個別投訴個案提出的建議的數目卻由167項下降至74項，當中原因為何，以及公署在2020-2021報告年度所提出的建議總數(194項)，與因應個別投訴個案提出的建議(167項)及於完成主動調查後提出的建議(68項)的總和出現差異的原因為何。

6. 申訴專員回應時表示，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個案和建議數量的變化的具體原因。至於有關公署在2020-2021報告年度公署提出建議的數據，申訴專員承諾於會後向議員提交補充資料。

7. 簡慧敏議員詢問，在2020-2021及2021-2022報告年度，公署所提出的建議分別有1%及5%未獲所涉的部門/機構接納並同意落實，

當中原因為何。周小松議員關注到，公署如何監察部門/機構落實建議的進度。

8. 申訴專員解釋，由於落實部分建議涉及投放額外資源、架構重組、修訂法例等，因此，所涉部門/機構需較長時間考慮，故有部分建議暫未獲接納及同意落實；部門/機構接納並同意落實公署所提的建議的百分比，往往會隨着時間而有所增加。公署會視乎有關建議的複雜程度，定期(例如按季度)詢問相關部門/機構落實建議的進度。

9. 鄧飛議員關注到，部門/機構是否有法定責任就公署所提出的建議作出跟進及回應。倘無，專員是否認為有需要透過修改《申訴專員條例》(第397章)(“《條例》”)以提升公署的權力。

10. 尚海龍議員詢問，經公署向所涉部門/機構提出建議後，達致改善公共行政以及推動修改法例的情況為何。簡慧敏議員詢問，公署會否考慮檢討《條例》，以期提升公署所獲的法定權力以配合現屆政府以“結果為目標”的施政方向；若不考慮檢討《條例》，公署會否考慮檢視行政署長與申訴專員於2005年簽署的行政安排備忘錄(“備忘錄”)。

11. 申訴專員回應時表示，公署會將因主動調查及全面調查而提出的建議臚列於公署的年報，讓公眾監察，而政府當局每年會向立法會提交政府覆文，就該等建議作出回應。因此，雖然《條例》並沒有賦予公署法定權力要求所涉部門/機構回應或跟進落實公署的建議，但從數據可見約99%的建議已獲接納並同意落實。

12. 申訴專員亦表示，舉例而言，公署早前曾就政府土地上棄置車輛問題及民航處對滑翔傘活動的規管事宜進行主動調查，當中分別建議運輸署研究修改法例追究車主須

妥善處置其廢棄車輛的責任，以及因應現時並無專屬法例規管滑翔傘活動的情況，建議民航處研究立法規管或制訂行政措施，規定在本港進行滑翔傘活動的人士須事先實名登記。申訴專員承諾，公署會檢視《條例》及備忘錄是否有需要作出更新。

有關救生員不足問題的主動調查

13. 葛珮帆議員關注到，即使公署曾於2016年就康樂及文化事務署(“康文署”)公眾泳池/泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題進行主動調查，並提出多項建議，然而，有關問題仍然持續。據了解，截至2021年，救生員編制空缺近600人，以致本港42個泳灘中，僅得22個泳灘開放服務。有鑒於此，她詢問，公署會如何確保康文署妥為落實公署的建議。

14. 申訴專員表示，除了如上文第10段所述有關政府當局每年向立法會提交政府覆文外，公署亦會如上文第8段所述定期要求相關部門/機構告知落實建議的進度，並提供相關證據。倘發現相關部門/機構沒有妥為落實建議，甚或出現嚴重行政失當的情況，公署可將有關情況向行政長官及/或立法會呈報。就有關公眾泳池/泳灘的問題，申訴專員表示，公署會再作進一步研究，然而，基於《條例》所限，任何有關部門/機構的人事事宜(包括招聘及薪酬等事宜)，均不在公署的職權範圍內。

15. 葛議員深切關注到，救生員不足與泳客的性命安全攸關。就此方面，公署應考慮列出有關在過往10年所提出的建議中，至今已獲/仍未獲所涉部門/機構落實的建議詳情。

有關滲水投訴的主動調查

16. 何俊賢議員關注到，公署於2008年就滲水問題進行主動調查後，於2018年就同一課題再次進行主動調查，並提出多達8項建議予滲水投訴調查聯合辦事處(“滲水辦”)跟進，但至今未見實質成效，公署有何措施確保滲水辦能有效處理滲水問題。

17. 申訴專員表示，公署的工作主要是調查有關個案是否涉及行政失當的情況。公署會就不足之處提出建議，並且就部門/機構的架構或機制提出改善建議。舉例而言，在公署於2008年調查滲水問題前，由食物環境衛生署(“食環署”)及屋宇署的職員組成的聯合辦事處各自在不同的分區辦事處工作，彼此合作的形式鬆散。公署主動調查後提出的建議成功推動政府重組分區辦事處的架構。就滲水辦的工作成效方面，申訴專員指出，公署於2018年展開的主動調查所提出的部分建議已獲滲水辦接納並落實，公署會積極監察滲水辦落實其餘建議的進度。

18. 主席表示，誠如公署的年報所述，公署的角色除負責調查有關行政失當的投訴外，亦包括辨識行政體制上不足之處、建議補救和改善措施以解決市民的不滿，以及改善公共行政。就滲水問題而言，市民似乎未見公署的建議能有效解決市民的不滿。就此方面，何君堯議員建議，公署可考慮按部門/機構的表現給予分數排名，讓公眾監察。此外，邵家輝議員關注到，公署過往曾否如上文第14段所述，在有需要時向行政長官及/或立法會呈報。

19. 申訴專員感謝議員的建議，並承諾除了繼續在公署的網頁及社交媒體上載公署所提出的建議外，亦會研究如何進一步將公署的工作和成果透過不同渠道讓市民知悉。

涉及公開資料的投訴

20. 簡慧敏議員關注到，公署所接獲有關公開資料的投訴中，發現有不少個案所涉部門/機構有不足之處。有鑒於此，公署是否認為有需要檢討《公開資料守則》(“《守則》”)，以期提高政府的透明度。

21. 申訴專員表示，公署的角色是作為上訴渠道，市民遇到部門/機構沒有按《守則》提供資料時，可向公署作出投訴。據了解，市民提出的索取公開資料要求大部分均獲相關部門/機構接納，而即使出現個別部門/機構基於未能正確理解或詮釋《守則》的相關條文等原因而拒絕提供資料的情況，經公署調查後，該等部門/機構絕大部分均已接納公署的建議，並按《守則》的規定，向市民提供有關資料。

公署的調解服務及人手安排

22. 陳振英議員察悉，市民對公署所提供的調解服務有正面評價。就此方面，他詢問，公署現時有多少位調解員，以及有否計劃增聘調解員，以提升處理個案的效率。此外，邵家輝議員詢問，公署需否增聘人手，以應付新增的工作量。

23. 申訴專員表示，公署的所有調查人員均能提供調解服務，當中超過90%的人員曾接受調解訓練，部分人員更已考獲相關資歷證書。至於人手方面，申訴專員表示，公署現時的編制共有123人，暫仍能應付工作需要。公署希望透過推廣調解服務，提升處理個案的效率。

24. 容海恩議員欣悉，公署在2021-2022報告年度有逾200宗個案以調解方式終結。她認同，調解能有效處理投訴，政府應仿倣公署考慮在各政策局/部門建立調解小隊，處理

該局/部門所接獲的投訴，倘市民對該局/部門的回覆感到不滿，才向公署尋求協助，以期更妥為運用資源。

25. 容議員察悉，在2021-2022報告年度，最多市民投訴的部門依序為房屋署、食環署、地政總署及運輸署，然而，最多成功調解個案的部門卻並不包括地政總署及運輸署。容議員詢問，有關情況是源於個案性質不同，抑或反映有個別部門未有積極參與公署的調解所致。

26. 申訴專員回應時表示，調解工作首要是獲取雙方的同意參與調解，然而，部分市民或會基於對所涉部門/機構有所不滿而拒絕參與調解。此外，因應投訴的性質及複雜程度，有些個案未必適合以調解方式處理。申訴專員指出，公署近年成功以調解方式處理不少涉及政府當局審批津貼的個案，而成功調解個案的多少，往往是個案的性質不同所致。

簡報方式

27. 簡慧敏議員表示，公署在會前提供的資料載述大量數據，包括比較不同年度的統計數字及百分比等資料。有鑒於此，她建議公署考慮以電腦投影片輔以統計圖表方式作簡報。申訴專員感謝簡議員的建議，並表示會考慮日後以此方式作簡報。

結語

28. 主席表示，多位議員一方面肯定公署的工作，另一方面十分關注公署所提出的建議是否得到有關部門/機構認真落實。她建議公署在這方面採取更積極的做法，包括在合適時向行政長官提交報告，及/或提出修訂《條例》以賦予公署所需權力的建議，以提升公署工作的效果。主席亦表示，倘若議員希望

公署就其工作提供補充資料，可在會議後向秘書處提出。

II. 議員提出的討論事項

(立法會 CP 155/2022(01)號文件)

(a) 有關衛生署審批新藥物的事宜

29. 葛珮帆議員表示，她接獲不少病人及其家屬提出的投訴個案，不滿許多新藥物(例如：治療癌症及罕見疾病的新藥物)，遲遲未獲准在本港使用。葛議員指出，衛生署審批新藥物的機制嚴苛，以致許多由國家研發的新藥物及由歐美國家研發並已獲准在內地使用的新藥物，仍未獲准在本港使用，延誤救治病人。為此，她詢問，申訴專員會否檢視現行的審批藥物機制，並提出改善建議。

30. 申訴專員解釋，審批新藥物的過程涉及醫學判斷的部分並不屬公署可調查的範疇。至於審批過程所涉及的行政程序方面，公署會留意事態發展並收集資料，考慮應否就有關課題展開主動調查。

31. 林哲玄議員表示，本港採用的“第二層審查”機制(即依靠進行“第一層審查”的參考國家的藥物監管機構所給予的註冊審批)，無可避免延遲在本港使用新藥物的時間。就參考國家的名單方面，雖然政府當局在接獲他提出的建議後，已將國家藥品監督管理局納入名單之中，然而，隨着本港的科研不斷進步，兼且與內地亦有不少協作項目，政府當局應研究本港是否有能力推行“第一層審查”。為此，他期望申訴專員向政府當局作出反映，以期當局盡快就審批新藥物的機制作出檢討。

32. 何君堯議員表示，他認同涉及醫學判斷的事宜不屬公署的調查範疇，然而，以

政府引入非本地培訓醫生及認證快速抗原測試產品為例，均顯示審批程序過於僵化。考慮到本港的科研水平，他認為，本港有能力自行判斷新藥物是否合乎標準，並建議申訴專員多加注意政府當局制度僵化的情況。

33. 申訴專員感謝議員的意見，並承諾會收集資料，研究當中有否涉及懷疑行政失當的情況以決定是否展開主動調查。

34. 主席關注到，本港審批新藥物的機制保守，未能追上時代的步伐，但卻未必涉及行政失當之處。為此，她詢問，公署會否從推動改善公共行政的角度提出改善建議。

35. 簡慧敏議員認同，倘公署只是從行政失當的角度展開調查，則可能出現政府當局為免引起公署調查，而沒有將一些應推行的改善措施列入其工作範圍之內，從而避免在推行有關新措施時，出現行政失當之處。

36. 葛珮帆議員表示，為本港病人的福祉，她期望公署從辨識行政體制不足之處的角度，積極提出改善建議，以期一些在內地研發及/或已獲准在內地使用的新藥物，可早日獲准在本港使用。

37. 申訴專員表示，公署根據《條例》訂明有關行政失當的定義，按《條例》賦予的權力行事。申訴專員強調，公署不會從狹義的角度界定有關情況，並會妥善運用公署獲賦予的權力及公署的影響力，推動改善公共行政。而公署的主動調查工作，正是基於辨識行政體制不足之處的角度，不一定需要證明有涉及行政失當之處方可展開調查。至於涉及一些政府應做而沒有做的改善政策/措施的情況，則可能是問責官員在政策倡議上的層面需承擔的責任，公署會視乎情況考慮是否需作跟進。

38. 主席表示，申訴專員應考慮是否需要透過檢討《條例》以提升公署所獲賦予的權力，她亦對公署的工作予以肯定，並期望公署在新時代下，更積極地從不同角度推動改善公共行政。

(b) 有關樓宇滲水的事宜

39. 主席代表未能出席會議的劉國勳議員提問。她表示，滲水辦沿用的測試技術落後，處理個案的程序繁複，以致未能有效處理滲水投訴。雖然公署先後於2008年及2018年就此課題進行主動調查，並提出多項建議，然而，滲水辦的工作成效卻未見顯著改善。有鑒於此，申訴專員會否考慮再次展開主動調查，以及除展開主動調查外，公署有何措施可提升滲水辦的工作成效。

40. 有關提升滲水辦的工作成效方面，申訴專員表示，公署會繼續跟進其餘尚未落實的建議，當中包括設立機制以了解需時較長(超過90個工作天)才完成行動的原因、編制統計數據以制定個案管理策略、提升處理滲水舉報的效率、就複雜個案制訂可行的參考/表現指標，以及加強對顧問公司的監察，並與所屬的政策局商討加強對表現欠佳的顧問公司的罰則。此外，滲水辦已於12個地區使用新測試技術探測滲水源頭，公署會繼續推動滲水辦將有關做法推展至其他地區。申訴專員指出，私人物業的業主有責任維修保養其物業，而探測滲水源頭的過程需要業主/住戶的配合，而由於滲水辦使用非破壞探測方式，故在查找滲水源頭方面難免有所限制，需時亦較長。

41. 何君堯議員表示，隨着樓宇老化，滲水問題會愈趨嚴重。考慮到滲水辦出現個案積壓的情況，他認為，公署應促請滲水辦統一

並簡化工作流程，包括申請“入屋令”的工序，以及訂立工作指標，以期提升滲水辦的工作表現。

42. 申訴專員回應時表示，公署在2018年就此課題進行主動調查，就有關滲水辦的工作流程及申請“入屋令”事宜提出改善建議。至於訂立工作指標方面，她重申公署會繼續監察滲水辦落實其餘建議的進度。

43. 主席表示，公署雖先後兩次就此課題進行主動調查，然而，除推動政府重組滲水辦分區辦事處的架構外，似乎未見在解決滲水問題上有實質成效。她期望公署悉力推動滲水辦解決這些長期困擾市民的問題。

(c) 有關冷氣機滴水的事宜

44. 主席代表未能出席會議的劉國勳議員提問。她表示，夏季冷氣機滴水的問題對市民造成嚴重困擾，然而，由於執法成效不足，兼且檢控程序繁複，以致投訴個案未獲妥善解決。有鑒於此，申訴專員會否考慮就此事宜展開主動調查。

45. 申訴專員表示，公署曾於2017年就此課題展開主動調查，並向食環署提出多項改善建議。據公署的觀察，食環署大致上有依照改善建議處理冷氣機滴水投訴。申訴專員指出，為有效解決冷氣機滴水問題，食環署除應指示職員於秋、冬季繼續跟進於夏季仍未完成的個案外，亦應向公眾加強宣傳教育工作，並鼓勵業主安裝中央去水管。

46. 邵家輝議員深切關注到，冷氣機滴水除造成滋擾問題外，亦會導致冷氣機的承托支架生鏽，長遠或會出現冷氣機從高空墜落引致人命傷亡的情況。

47. 申訴專員回應時表示，業主及物業管理公司的積極配合對解決問題亦相當重要，除物業管理公司的職員透過日常巡查提示住戶檢查其冷氣機及排水組件外，業主亦應及早進行所需的維修工作，方能有效避免出現滴水情況。此外，業主亦可參與“樓宇更新大行動”進行維修及保養，以期改善樓宇的安全及環境。

48. 簡慧敏議員關注到，樓宇滲水及冷氣機滴水問題均屬食環署的工作範疇。就此方面，她詢問，據公署的觀察，在政府重組架構，將食環署撥歸環境生態局轄下後，該署的表現是否有所改善。

49. 申訴專員表示，食環署的工作範疇與民生息息相關，因而公署接獲投訴的調查對象往往是食環署，公署不會因此而判斷食環署的整體表現，並會按每宗個案的情況，檢視該署是否有不足之處，從而提出改善建議。至於食環署在政府重組架構後的表現，申訴專員認為，有關情況或需較長時間觀察，公署現時未有相關資料。

(主席於下午12時34分將會議由指定的結束時間延長最多15分鐘，以便有足夠時間進行討論。)

(d) 有關醫院管理局轉介病人至私家醫院治療的安排的事宜

50. 林哲玄議員申報，他有在私家醫院為病人提供醫療服務。

51. 梁熙議員表示，醫院管理局(“醫管局”)在過去的流感高峰期曾轉介公立醫院病人入住兩間私家醫院的低收費病床，公署曾因此在主動調查報告中建議醫管局將有關的轉介安排恆常化。然而，鑒於私家醫院於本港2019冠狀病毒病第五波疫情嚴峻期間，在接收由

公立醫院轉介的病人方面未如理想，他關注到應否就有關的轉介安排引入懲罰機制，以期轉介情況會更順暢。

52. 申訴專員回應時表示，公署曾進行並於2020年7月完成題為“私家醫院低收費病床的使用”的主動調查，當中建議醫管局研究將在流感高峰期與兩間私家醫院就低收費病床的轉介安排恆常化。據了解，醫管局已把有關的轉介安排恆常化。而在本港2019冠狀病毒病疫情嚴峻期間，醫務衛生局局長亦曾與私家醫院的代表會面，以加強轉介公立醫院的住院病人至私家醫院的安排。截至2022年9月13日，所有私家醫院已騰出423張病床，以供公立醫院病人使用，而目標是合共提供約兩成私家醫院的病床供公立醫院病人使用。申訴專員指出，倘在向私家醫院批地時，未有於地契條款中加入有關規定，則政府當局難以在現階段要求該等私家醫院提供低收費病床服務。不過，她補充，公署在上述主動調查報告中已建議，政府當局日後與各私家醫院的批地契約續期時，除引入套餐式服務的規定外，亦應檢視低收費病床政策，以助減輕公營醫療系統的負擔。

53. 尚海龍議員關注到，上述423張病床是否已納入醫管局的醫療系統，俾使公立醫院的病人可便捷地獲轉介入住私家醫院的病床。此外，他認為，公營和私營醫療機構就病人的電子健康紀錄的互通安排應予以優化，以確保互通安排順暢，並在病人同意及其私隱獲得保障下進行，以期可提高醫療服務的質量及營運效率。

54. 申訴專員回應時表示，公署十分重視醫管局轄下公立醫院轉介病人入住私家醫院的安排，並會繼續留意有關課題，倘決定就有關事宜展開主動調查，會適時作出公布。

55. 林哲玄議員關注到，病人入住提供低收費病床的私家醫院時，其所需繳付的費用(例如：住院費用和手術費用)是否與入住公立醫院時的費用相同。

56. 申訴專員表示，上述主動調查只審研了兩間須按照批地條款提供低收費病床的私家醫院的病床使用情況，至於未有在地契條款中加入有關規定(即需提供低收費病床的規定)的私家醫院，公署並不知悉該等醫院的收費安排。

57. 就此方面，林哲玄議員表示，政府當局已成立策略採購統籌處(“統籌處”)，以統籌透過私營醫療界別向市民提供的基層醫療服務。他關注到，本港的未來方向是否向私家醫院採購醫療服務，抑或是要求私家醫院無償地向市民提供醫療服務，將私家醫院的病床納入公營醫療體系當中，而不再奉行一直推行的公私營並行雙軌醫療制度，以致病人未能在其可負擔的情況下，在私家醫院較佳的環境中接受治療。

58. 申訴專員回應時表示，鑒於統籌處剛成立，故需時觀察其成效。至於本港是否繼續推行公私營並行的雙軌醫療制度一事，她表示，有關事宜涉及政府政策及資源運用，似乎應由社會經討論後達成共識，並不屬公署的主動調查的範圍。她並補充，如公署認為需進行主動調查，主要會研究就透過公私營協作模式轉介公立醫院病人使用私家醫院病床的情況，是否有效並可達致其目的。

III. 其他事項

有關就民政事務總署處理與大廈管理相關的工作進行主動調查

59. 主席關注到，在2020-2021年度，公署接獲大量有關民政事務總署的投訴個案，這或與該署負責處理與大廈管理相關的事宜有關。鑒於公署在過往兩年沒有就民政事務總署處理有關大廈管理的事宜及該署落實《建築物管理條例》(第344章)的工作進行主動調查，而廉政公署調查的個案經常涉及大廈管理事宜，大廈管理事宜亦引致社區爭拗，主席促請申訴專員考慮就有關事宜進行主動調查。申訴專員對此表示察悉。

60. 議事完畢，會議於下午12時47分結束。

立法會秘書處
議會事務部1暨公共申訴辦事處
2023年3月8日