

Legislative Council
Minutes of meeting between Legislative Council Members
and The Ombudsman

Date : Tuesday, 9 July 2024
Time : 10:45 am
Venue : Conference Room 3 of the
Legislative Council Complex

Attendance

The attendance of Members and invited parties, and of the Clerk and staff in attendance is in [Appendix 1](#).

(The **verbatim record** of proceedings is in [Appendix 2](#).)

I. Briefing by The Ombudsman on the work of The Ombudsman's Office

The Office of The Ombudsman (“the Office”) briefed Members on the work of the Office in two years, namely 2022-2023 and 2023-2024. That included the enquiries and complaints processed, complaints relating to access to information, direct investigation operations, recommendations made by the Office for improving public administration, the performance pledges of the Office, and the strategic foci and the way forward of the Office.

2. Members raised enquiries and expressed views on the work of the Office. The Office responded to Members’ views and enquiries. Members who spoke included (in speaking order): Ms YUNG Hoi-yan, Ir CHAN Siu-hung, Mr CHAN Chun-ying, Ms Carmen KAN, Ms Doreen KONG, Mr YANG Wing-kit, Mr CHAU Siu-chung, Mr LAM San-keung, Mr Andrew LAM and Dr Starry LEE (Chairman).

Follow-up actions

3. Members complimented and approved of the work of the Office. They raised questions and made recommendations in the following aspects: mediation work of the Office and the related training; processing of enquiries and complaints and the related follow-up actions; promotion of inter-departmental collaboration; the recommendations made by the Office for improving public administration; how to instill a “positive complaint culture”; The Ombudsman’s Awards, the International Ombudsman Summit-cum-Celebration of the 35th anniversary of the establishment of the Office; and direct investigation operations. If so requested by Members, the Office could provide supplementary information later regarding

the number of cases which were assigned to another investigation officer for following up, examining afresh and determining whether or what further action should be taken after mediation turned out to be unsuccessful.

(Post-meeting note: The Office provided the following information after the meeting: As elaborated by The Ombudsman at the meeting, the success rate of resolving complaints by mediation by the Office was very high and there were minimal unsuccessful attempts. After the meeting, the Office confirmed that in 2023-2024, 187 complaints were successfully mediated with no unsuccessful cases. In the year before that, 305 complaints were successfully resolved by mediation, except only one case which was assigned to another investigation officer to handle it afresh.)

II. Discussion items raised by Members

4. The Chairman gave a brief summary of the items.
5. Members raised enquiries and expressed views on the direct investigation operations of the Office and the related issues. The Office responded to Members' views and enquiries. Members who spoke included (in speaking order): Mr Andrew LAM, Ms Carmen KAN, Dr Starry LEE (Chairman) and Dr Junius HO. The Office took note of and expressed appreciation for Members' views and suggestions.

III. Any other business

6. There being no other business, the meeting ended at 12:21 pm.

Council Business Divisions
Legislative Council Secretariat
19 July 2024

**Legislative Council
Meeting between Legislative Council Members
and The Ombudsman**

Date	:	Tuesday, 9 July 2024
Time	:	10:45 am
Venue	:	Conference Room 3 of the Legislative Council Complex

Attendance

Present

Dr Hon Starry LEE Wai-king, GBS, JP (Chairman)
Dr Hon Junius HO Kwan-yiu, BBS, JP
Hon YUNG Hoi-yan, JP
Hon CHAN Chun-ying, BBS, JP
Hon Doreen KONG Yuk-foon
Dr Hon Johnny NG Kit-chong, MH, JP
Hon CHAU Siu-chung
Hon LAM So-wai
Hon LAM San-keung, JP
Hon Andrew LAM Siu-lo, SBS, JP
Dr Hon Wendy HONG Wen
Ir Hon CHAN Siu-hung, JP
Hon JoePHY CHAN Wing-yan
Hon YANG Wing-kit
Hon LAI Tung-kwok, GBS, IDSM, JP
Hon Carmen KAN Wai-mun, JP
Dr Hon SO Cheung-wing, SBS, JP
Hon YIM Kong, JP

Attendance by invitation

Mr Jack CHAN Jick-chi
The Ombudsman

Mr SO Kam-shing
Deputy Ombudsman

Mr CHAK Shui-hang
Assistant Ombudsman

Ms Sara TSE Yee-man
Assistant Ombudsman

Clerk in attendance

Ms Anita SIT, Assistant Secretary General 1

Staff in attendance

Ms Tamus HON, Assistant Secretary General 1 (Designate)
Mr Roger CHUNG, Senior Council Secretary (Complaints)²
Ms Polly CHEONG, Administrative Assistant (Complaints)³

立法會議員與申訴專員舉行的會議
逐字紀錄本
Verbatim record of meeting between
Legislative Council Members and The Ombudsman

日期：2024年7月9日(星期二)
Date: Tuesday, 9 July 2024

時間：上午10時45分至下午12時21分
Time: 10:45 am to 12:21 pm

地點：立法會綜合大樓會議室3
Venue: Conference Room 3 of the
Legislative Council Complex

主席：各位議員早晨，歡迎大家出席今天的會議。今天是立法會議員與申訴專員的會面。我先請出席會議的申訴專員陳積志先生、副申訴專員蘇錦成先生，以及助理申訴專員翟瑞恒先生和謝綺雯女士進入會議室。

這次會議目的是讓申訴專員向議員簡報申訴專員公署的工作，並讓議員與申訴專員討論雙方關注的事宜。

我提醒議員，這次會議並不受《立法會(權力及特權)條例》(第382章)的保障，亦不會討論個別個案。

歡迎陳專員。大家對陳專員很熟悉了，歡迎你今天以申訴專員的身份回來立法會與大家分享申訴專員的工作。

我們會先請申訴專員就申訴專員公署的工作作出簡報。申訴專員預備了文件，包括立法會CP 1295/2024(01)號文件，並有年報，即香港申訴專員2022/23年報和香港申訴專員2023/24年報。另有2023年1月16日上次會議的紀要，以及與上次會議相關的其他文件。

我先邀請申訴專員向議員簡介申訴專員公署的工作，然後請議員就公署的工作提出意見。請陳專員。

申訴專員：主席、各位議員，我十分高興第一次以申訴專員的身份連同副申訴專員和兩位助理申訴專員，向大家介紹過去兩個年度申訴專員公署的工作，以及就大家共同關注的課題交換意見。

首先，感謝議員在上一次會議上提出的建議。在今次的會議上，我會以電腦投影片方式作出匯報。我會先向大家介紹公署在過去兩個年度的工作，之後我會與大家分享我作為新任申訴專員為公署未來工作訂下的一些策略性方向。

在2022-2023年度，公署共接到9 279宗查詢，以及5 357宗投訴。在投訴當中，有766宗與新冠病毒疫情有關。隨着口罩令在2023年3月解除，2023-2024年度是自疫情之後，特區民生全面復常的首個完整年度，公署總共接到8 599宗查詢，以及4 351宗投訴。當中與疫情有關的投訴，按年由766宗銳減至33

宗。

在處理投訴方面，在2022-2023年度，雖然工作的安排仍然受到疫情影響，但公署仍能提供無間斷的服務，完成處理了5 323宗投訴，當中2 558宗是全面跟進之後結案。在2023-2024年度公署完成處理4 397宗投訴，全面跟進之後結案的佔2 053宗。

根據投訴人的指稱，在2022-2023和2023-2024這兩個年度，引致市民投訴的三大主要原因沒有改變，次序也相同，分別是：一、出錯、意見或決定錯誤；二、監管不力；以及三、延誤或沒有採取行動。這3個原因所佔的百分比略有改變，當中“出錯、意見或決定錯誤”是引致投訴的最主要原因，在上述兩個年度，有大約40%案件涉及這個原因。

就受理的投訴，公署會視乎投訴的性質和複雜程度，再決定是否以查訊、調解或全面調查的方式處理。在2022-2023和2023-2024這兩個年度，立案處理並完成的個案，每年都超過2 000宗，當中超過80%是以查訊方式處理。經全面調查結案的個案，2022-2023年度有141宗，2023-2024年度有95宗。至於經調解後結案的個案，2022-2023年度有305宗，2023-2024年有187宗。

以全面調查和查訊方式結案的投訴個案當中，在2022-2023年度，分別有55.3%和17.9%是發現所涉部門或機構有不足之處，而在2023-2024年度，分別有54.7%和18.9%是發現部門或機構有不足之處。

在調解方面，在2022-2023年度，公署以調解方式完成處理的個案數目達到305宗，是歷年最高。調解特別適用於處理與疫情有關的投訴，平均每宗需時大約11.6日。至於在2023-2024年度，公署成功調解了187宗個案，平均每宗只需要13.5日。

根據意見問卷調查，在2022-2023和2023-2024這兩個年度，有超過90%的投訴人及參與的部門或機構表示滿意公署的調解服務。

近年市民因索取資料要求被拒而向公署投訴的個案，數目佔整體宗數不多。在2022-2023年度，公署接到相關的投訴個

案只有67宗，完成處理了71宗，其中有18宗是發現部門或機構有不足之處。而在2023-2024年度，公署接到相關的個案也只有79宗，在72宗結案的個案之中，有23宗發現有不足。

根據《申訴專員條例》，申訴專員有權在沒有接到投訴的情況之下展開主動調查行動。這項賦權令申訴專員可從一個宏觀的角度審研行政體制及公營機構本身可能存在的普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴。在2022-2023年度，公署完成並公布了9項主動調查行動，包括一項環保、兩項與環境衛生和阻街有關、一項飛行安全、兩項政府土地和樓宇規管、一項街渡服務、一項法定巡視，以及一項圖書館服務相關的調查。

在2023-2024年度，公署也完成並公布10項主動調查，包括一項殘疾人的泊車、兩項與長者照顧和長者住屋有關、一項智障兒童的宿舍、一項新界豁免屋宇的排污、一項1823查詢、一項樹木投訴、一項康體設施、一項持牌泳池監管，以及一項食物售賣機規管的相關調查。

公署已將所有主動調查行動的報告上載公署的網頁，也將這些摘要刊載在我們的年報之中。在2022-2023年度公署就改善公共行政提出了總共211項建議，涉及多個不同政策範疇。截至今年6月底，所有在2022-2023年度提出的建議，已獲得部門或機構全部接納和予以落實。在2023-2024年度，公署也提出總共186項改善建議，至今年6月底，有169項，即超過90%已獲接納，其餘17項仍在考慮之中，不過公署並不預期有任何建議最終會不獲採納。

在2022-2023年度，公署完全達到全部7個有關處理查詢和新投訴的服務承諾。從2023-2024年度起，公署增設了4個有關重新評審和覆檢投訴個案的服務承諾。在2023-2024年度，公署也完全達到全部11項服務承諾，其中有10項甚至超標。

主席、各位議員，以下時間我希望與大家分享我作為新任申訴專員為公署未來數年訂下的策略性的方向。公署的主要工作是推動高效、以民為本和良政善治的公共行政，以及確保市民的申訴獲得積極回應。

首先，我會全力推動以調解方式處理市民大眾的申訴，迅

速緩解市民的不滿，着力化解社會上的矛盾和怨氣，從而促進社會和諧，凝聚各方力量，讓大家專注全力拚經濟和改善民生。同時，積極採用調解，也有助促進香港成為國際調解中心的政策目標。

根據公署的經驗，調解可促使投訴人和被投訴的部門或機構共同尋求雙方滿意的解決方案，從而快速平息一些紛爭，達致和諧和互利共贏的局面。在公署調解員居中調解下，雙方進行坦誠、融洽和專注於解決問題的討論，並以消除誤會，探討可行辦法和排解糾紛為目標。公署以查訊和調查方式處理個案往往需時數月，而用調解方式處理，平均只需要10多天，不少個案在兩三天內便可完成，甚至一天之內都可以。典型的成功例子包括，讓投訴人清楚了解部門和機構的辦事程序，即時釋除一些誤會，也可以很快速地化解市民因為部門和機構延誤處理申請，或者未能盡快提供服務的不滿，以及促使部門和機構更清楚認識到快捷地向市民提供服務和交代個案進展，以及盡早向他們提出解決方案的好處。

在本年度第一季，公署已經完成或進行中的調解個案已有75宗，比例上較上個年度有大幅度的增加。我會投放更多資源在調解工作之上，包括大量增加調解培訓的機會，以及提供全數資助給調查人員。現時公署的所有調查人員已全部接受過調解的培訓，不少人曾接受深造訓練，更有數位取得認可的專業資格。我已經將調解表現及調解業績加入調查員的工作考核之中，評審調查員的晉升時，管理層亦會重點考慮他們在調解工作的表現和專業知識。

我的第二個策略性方向是推動跨部門和跨機構的協調和合作。公署透過處理涉及跨部門、跨機構協作的個案，以及持續舉辦講座和工作交流會，着力鼓勵部門和機構共同協作，從而優化行政安排，攜手為市民提供更優良、更到位的服務，增強市民的幸福感和獲得感。

在本年度第一季，公署已經處理了21宗涉及跨部門協作的個案。以下是過往數個跨部門協作的成功例子，包括：屋宇署及地政總署設立跨部門聯絡小組，跟進有關新界村屋僭建物的事宜；民政事務總署鼓勵其他部門善用各區民政事務處的協調角色，繼續透過聯合行動處理非法霸佔或阻街等問題；發展局分析涉及部門權責爭議的樹木投訴，以及整合常見的分

歧和誤解，定期與部門進行交流和分享；以及民政事務總署透過召開跨部門會議，長遠解決了新界某個鄉村中一條不再由政府負責維修保養的集水坑的淤塞問題。

我的第三個策略性的方向是全力宣揚“正面看投訴”的理念，向社會(特別是青少年)提倡以正面和積極的心態、以改善公共行政為出發點來表達意見，同時也鼓勵政府部門和公營機構以服務至上、多聽、多了解的精神去回應，共同為提升公共行政、良政善治而努力。

公署每年均舉辦申訴專員嘉許獎，今年將會在10月底舉行，我會在原有的3個公營機構獎和調解服務獎以外，增設“科技應用及創意獎”和“客戶服務獎”這兩個新獎項，以表揚部門和機構在這兩個重要範疇所作出的努力和貢獻。

今年12月初，公署會在香港特區舉辦首次國際申訴專員高峰論壇暨公署成立35周年的慶祝活動，邀請來自世界各地200多位申訴專員和他們的高層人員隨團來港出席。我們將會為來港出席的貴賓預備一個內容豐富和有成果的高峰會，以及一系列多姿多彩的文化、旅遊、觀光活動，彰顯香港特區國際大都會和國際金融貿易服務中心的世界性地位和形象。

主席，各位議員，在未來5年任期，我會帶領公署全體人員謹守崗位，以無比幹勁和熱誠服務市民，把好關、定目標、求結果，為特區美好的將來努力奮鬥。

主席，我今日向議員的簡報完畢，歡迎大家提出意見和問題，我和同事樂意解答和回應。多謝大家。

主席：謝謝陳專員。

[002043]

現時有4位議員表示要發言，請希望發言的議員亦按下“要求發言”按鈕。我建議先以5分鐘為限，不過請大家善用這5分鐘，我會相對嚴格地執行時間規定，請大家預留時間給申訴專員回答問題。

容海恩議員。

容海恩議員：謝謝主席，也多謝申訴專員向我們作出簡介。我們很認同申訴專員和團隊的工作，尤其是近年推動調解，我覺得很有實際作用，也看得出成功率是高的。剛才申訴專員說公署的內部評核，把調解的技術都加進去，人員有否進一步進修或考取相關專業資格等都包括在內，我覺得這非常可取，也是很好的借鏡，可讓其他政府部門參考這經驗。從我看來，申訴專員在設專人做調解這方面做得比其他部門多，我很希望政府的其他部門也有一些專家，即是他們的員工，可以訓練自己的調解專家去做好與市民的關係。市民正是因為對政府部門不滿，才去找申訴專員。

我也樂見去年你們主動調查有關1823的成效和權責的問題，在跨部門處理投訴的問題上，你們也發掘了一些很好的經驗，明白到如何監督和改進。申訴專員會做跨部門的協調，我覺得這一點很重要，試想市民面對問題，就致電1823，如果解決不了問題，反映出來就如你們所發掘，好像是部門互相推卸，你拋給我，我拋給他，推掉就當沒事，這問題發掘出來，我覺得很重要。但如何真正解決問題呢？要靠政府整個部門處理，所以我很欣賞你們今次的主動調查。

我有幾個問題。調解方面，我想了解，我雖然知道每個調解的內容和性質不同，但我想知道，經過你們處理，成功率有多少？調解的成功率是高、低還是一般？如何可再優化整個調解機制？

第二，關於前來提出的申訴，即是市民向你們提出的申訴，等候處理的時間多久？有沒有平均數字？我了解，你們收到許多查詢和投訴，譬如在全面復常之後，整個年度你們收到8 000多宗查詢和4 000多宗投訴，而在2023-2024年度，你們已跟進及結案的就有2 000多宗，看得出有落差，只處理到差不多一半的個案。我想了解，等候時間會否太長、有甚麼辦法可以縮短市民對投訴個案的等候，以及如何加快處理。我想先問這兩個問題。謝謝主席。

主席：謝謝。請申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝容議員認同我們的工作。調解是新 [002412]

近以來，我們視為十分重要，並且比較特別專注要加強的服務，因為調解可以很快把市民和部門的距離拉近。以往的做法是調查、查訊或全面調查，當然這都是重要的工作，但往往令一些比較簡單、沒那麼嚴重的個案複雜化，令雙方兩極化。調解就是把政府部門和市民盡快拉近，我們在這方面的經驗相當成功，也有實例，這是從我檢視每宗個案而得知，有些個案甚至可在一日內完成，很快便解決了市民的疑難。

另一方面是跨部門協作，這也是重要的工作。問題往往不可單憑一個部門或機構解決，如能協作起來，就能很方便並很順利地解決問題。

我舉一個例子，說明跨部門協作令部門更加積極。有一宗投訴是食環署在公共地方放置老鼠藥袋子，寵物主投訴，狗隻可能會咬穿袋子把藥吃下。經過我們查訊之後，食環署從善如流，把老鼠藥袋子改成老鼠藥盒子，(計時器響起)寵物一般咬不動，但食環署更進一步，知道附近有康文署的公園，他們都是用袋子盛老鼠藥，於是食環署主動聯絡康文署，說明本署已把袋子改成盒子，康文署也從善如流，改為用盒子而不是袋子盛老鼠藥。這便反映出跨部門協作，食環署進一步主動通知康文署，以採用更好的方法，可見跨部門協作的好處。多謝主席。

主席：陳紹雄議員。

陳紹雄議員：多謝主席。申訴專員公署的工作對政府和市民大眾在改善民生方面十分重要，否則，倘若市民有怨無路訴，對政府失去信心、增加怨氣，就只好動輒訴諸媒體的投訴平台，這並不理想。 [002644]

主席，我想問兩個問題。第一，申訴專員公署的工作做得不錯，值得點讚，我想問，連同由上一年度帶過來的個案，公署在本年度內完成處理4 397宗投訴，其中有2 053宗是經過全面跟進之後結案的，其餘2 344宗則由於投訴缺乏充分理據或超出公署職權範圍，經評審後結案。

缺乏充分理據的投訴不予跟進是合理的，但我想請問有多少是有充分理據，但由於超出公署職權範圍，經評審後結案，

而不由公署跟進？這些個案多不多呢？如有這些個案，經公署轉介其他部門處理(因為你們不會處理)，你們公署會否繼續跟進呢？以上是第一個問題。

第二，在年度內成功調解的投訴個案有187宗，剛才容海恩議員提到，調解是重要的，加上申訴專員的回應，我覺得調解的功能值得肯定。得知不少個案在兩三天內就成功調解，超過92%交回問卷的投訴人和參與調解的政府部門表示滿意公署的調解服務，這是非常好的，還有大約94%滿意調解員的表現。計算下來，是否大約有10多宗表示不滿意呢？想了解一下。

申訴專員說會投放更多資源，我是支持的，我有興趣了解公署如何判斷將個案以查訊和調查方式決定轉為調解。是否因為投訴者和被投訴的部門都沒有錯，純粹是誤會，因此改為用調解，還是被投訴的部門一直都反對你們的決定，但大家談不攏，因此你才訴諸調解？在這個過程之中，如果已經蹉跎一段時間，又是不理想的，我想了解申訴專員你如何判斷。謝謝。

主席：請申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝陳議員支持我們的工作。先說全面跟進方面，我們總共接到4 397宗投訴，全面跟進處理了2 053宗，其餘那2 000多宗如何呢？主要因為，根據法例下的兩項條文，即第10條和第8條規定，在一些情況之下，我們不可以作出調查，譬如有些關於香港的防務保安或土地的審批，或一些法律程序已展開的案件，我們不可以調查。 [002930]

另外，也有些根據法例我們是不可以調查的，譬如匿名的，或者根本不涉及香港或沒有充分證據的，這些我們無法調查。每年大約有一半這樣的情況，這是比較特別的，翻看過往10多年的數字，收到的個案，每年都有一半是因為這些原因而調查不了。篩選出來不調查的，主席，自我4月1日上任以來，每一宗都經我查看，我親自了解每宗個案是否無法調查及不應該調查。其他個案，就予以跟查。跟查有幾種方法，第一，如果案情比較簡單而有空間，我們首先做調解。不過，根據條例第11B條，調解要符合若干情況，第一是要雙方同意進行調解，

第二是比較簡單，不涉及一些系統性或嚴重的行政失當的問題，我們才可以調解。

如果不用調解方式或不適合調解的話，對於案情比較簡單的，我們是用查訊。查訊是一種比較快捷的調查方式。但如果案情複雜和相對嚴重，或有系統性的失誤問題的話，我們就展開全面調查。整個流程如上述。(計時器響起)

據我的經驗，是可以處理得很快的，我們已定下服務承諾，訂明在多少時間內要回答投訴人、是否接受調查等，剛才的介紹也提到，我們全部達標甚至超標。以我在這幾個月的觀察，我發覺調解是十分成功的，基本上絕大部分都成功。不成功的，便轉介給我們的調查人員展開常規的個案調查，不會有遺漏。

調解為何能如剛才說，在一日內解決這麼快呢？因為事情往往只出於誤解。曾有一宗個案，一位老婦公屋轉邨，她以為自己受屈，沒有免租期，其實免租期已給她，只是她自己不了解，根據調解，向她解釋了，她便很開心，知道原來沒有受屈，只是她不懂計算方法，這就是調解的一個快捷的例子。多謝主席。

主席：下一位是陳振英議員。

陳振英議員：多謝主席。從申訴專員的介紹看到，公署的工作相當不錯。我有兩方面的問題。第一，申訴專員在開始時介紹，前一年211項建議全部獲部門接納，上一年的186項有91%已獲接受，有17項正在考慮。我明白，有些部門要考慮一下，但我想問，過往是否每年都有一定的比例是正在考慮的呢？今年9%與以往的比率比較算高還是算低？你認為，他們要經過考慮才最終接受，這考慮是否合理？畢竟你相信他們最終都會全部接受。 [003302]

第二，先前兩位議員都談到調解，我也很認同用調解方式處理一些投訴，可能更加有效。我做公職時也要處理很多投訴個案，而且是不太容易用調解方式處理的投訴。你將員工的調解表現加入考核，更是我未見過有公職、公營機構這樣做，我

亦很讚賞。但我了解到，有關處理投訴的方式，你的網頁說，如果調解不成功，你會委任另一個調查人員接手這宗個案，我的第一個問題是，每年調解不成功，要另行委任調查員接手的個案多不多？這些個案既然調解不成功，一般接手之後，是否比較棘手？比起一般查訊個案或全面調查的個案，所需時間會否更長？謝謝。

主席：申訴專員。

申訴專員：主席，兩個問題，先說建議方面。我們過往的業績相當理想，基本上我們提出的建議，差不多100%獲部門接納，亦會落實，以往多年如是。但當然，有些部門或機構需要一些時間考慮和落實，因為我們的建議是深入的，不是泛泛地說要做得更好之類，而是需要落實的具體建議。要落實一些具體的建議，的確需要時間考慮，無論在程序上、法例上、資源上，都需要一些時間。不過，以2022-2023為例，已100%落實，今年進度也很快，90%以上已落實，我亦有信心餘下那17項都會獲部門接納，不過要給部門一點時間。以往有一些很成功的例子，我們在主動調查提出的建議獲部門採納，亦令香港市民整體受惠。

[003447]

調解方面，正如剛才說，我親自查看這些個案，現在有70多宗完成或正在處理，成功率很高。但當然，偶有些不成功。主要原因是，我們能準確判斷哪些個案可以做調解。並非所有個案都能調解，我們的調查員有經驗，知道某些可調解、能做下去，有些根本調解不了，譬如有些投訴人很堅決，他經常都來投訴，我們都知道這類投訴人不會跟你調解，無可調解，這些我們不會浪費時間，直接交予調查處理。如果看得出可以調解的，我們就做調解，因此成功率很高。倘若因為各種原因最終不成功的話，我們會委派另一位調查員用查訊或全面調查的方式處理，絕無遺漏。多謝主席。

陳振英議員：主席。

主席：是。

陳振英議員：申訴專員好像沒有直接回答有多少個案是調解不成功，然後改由另一名調查主任重新開檔案處理，他沒有回答。

主席：有沒有這些資料呢？申訴專員。

申訴專員：主席，具體的資料，我們要回去查看，我們沒有特別為此做統計。正如我剛才說，做不到調解的話，我們不會放棄，馬上會進行查訊。不過，如果議員希望了解這方面的資料，我們也可以查找。以我在這幾個月所見，成功率十分高，近乎100%。如果議員堅持的話，我們可以回去查找。

主席：簡慧敏議員。

簡慧敏議員：多謝主席。主席，我留意到2022-2023年度的年報用“正面看投訴，共建好制度”作為願景，寫在封面上，2023-2024年度就用“香港有明鏡”。我注意到剛才申訴專員報告時說，希望在2024-2025年度繼續倡導“正面看投訴”。我想聽聽，第22頁提到向社會(特別是青少年)提倡正面積極的心態，與過去相比，在策略上或使用的方式上，有否一些甚麼想法呢？申訴專員？這是第一。 [003742]

第二，第4段將投訴原因羅列出來，主要是一些出錯、意見或決定的錯誤，這是第一類，監管不力是第二類，第三是有延誤或者沒有採取行動，這些是市民投訴的原因。申訴專員可否說說，做好分析調查後，歸納出問題的成因主要為何？在《公務員守則》適用之後，申訴專員是否預期會有所變化，在成因(root cause)上會否做到一些改善？

第三，我想問有關願景、未來方向的問題。主席，在嘉許獎方面，現時是5個獎項，建議多加兩個。在行政長官的嘉許中，申訴專員會否考慮找出一些作為參考？此其一。其次，有沒有以市民為對象的獎項？目前是以公營機構為主，給予公務員團隊獎勵，但有些市民可能提出了很好的建議，幫助我們改善施政，有沒有針對他們的獎項？與此相關的是，我祝賀公

署35周年這個慶祝活動，我想了解，藉着這個研討會，會否找到一些共性的、可讓我們研討的議題，可否與我們分享？謝謝。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席。有幾個問題，盡量解答。先說嘉許獎方面，簡議員的提議很好，值得參考。我們以往都是嘉許一些部門或機構的員工在處理投訴方面值得嘉許的地方，我們便表揚他們。除機構外，個別員工也有獲嘉許，譬如去年，除了3個主要大獎和一個調解獎外，有67位同事獲得嘉許。今年，除了3個大獎和調解獎，我們新增兩個獎項，包括科技應用和客戶服務，不少公務員和機構的同事今年應該獲得嘉許。 [004005]

至於市民的方面，這是好提議，我們帶回去想想。如市民作出投訴，令一些公共行政出現很大的改進，惠及市民，我們也可以表揚他，這是好提議。我本人自上任以來，已親自簽署不少嘉許信，這是比較簡單的嘉許，不是複雜的獎勵，我寫信給部門的首長，嘉許個別員工在調解方面的工作，如調解成功，加上員工辦事主動，我亦寫信給部門的首長，表揚這些員工。

剛才說到高峰論壇和35周年的活動，這次的主題，是要透過以往申訴工作的經驗，展望將來申訴工作如何做得更好，這是我們的主題。我們會邀請全世界200多位申訴專員來香港參加，分享經驗。最重要的是，除了做好我們本身的申訴工作，亦要趁這個機會宣揚香港、說好香港故事，我們覺得這亦是重點，多舉辦這類國際級會議，對香港的形象有幫助，亦會對我們的工作有幫助，這方面我們會努力做。

至於剛才說到理念，即“香港有明鏡”和“正面看投訴”，這是我們主要的主張，(計時器響起)但今年我增加一項，就是特別向青年人宣揚這一點，要向青年人解釋，給意見是從一個積極、正面的心態去給意見，是以改善為出發點而給意見。我們今年主要的宣傳、推廣工作就是環繞這一點。多謝主席。

主席：江玉歡議員。

江玉歡議員：多謝主席。主席，首先，我很肯定申訴專員和團隊的工作。剛才聽了申訴專員的介紹，特別就調解方面，我有少許問題。翻看條例或以前的歷史文件，申訴專員最重要的角色是要接受投訴和調查投訴。對於和解，我明白，後來修例時引入了第11B條，在條例下容許以調解方式處理申訴，但仍有一個既定範圍，像剛才申訴專員提到，可能很微細的行政失當事件才會用調解方式。我們看世界其他地方，引用調解以執行申訴專員(Ombudsman)的工作，在甚麼地方流行這樣做呢？以我所見，主席，並不那麼流行。在其他地方，如採用調解，他們會有既定的調解中心，容許和鼓勵人們調解，而申訴專員大都只是主職做調查、接受市民的投訴。在公共行政的領域，dispute resolution分成兩方面，調解稱為consensual dispute resolution，申訴稱為determinative dispute resolution，是兩個不同的概念。放在一起，主席，不是不可以，不過我覺得我們要很審慎。所以我有3個問題想向申訴專員提問。

[004306]

第一，法例寫得很寬闊，一些微細的行政失當或不涉及行政失當的才會做調解。申訴專員以甚麼原則來釐定某事應付諸調解，或者屬於很微細的行政失當？不應該是由於這名市民看來很和善，便姑且把他撥到調解類吧。我想知道原則為何，可否告訴我們市民大眾？

第二，世界各地都有一些Ombudsman採用調解，不過，他們的case workers很專職，要經過訓練來進行調解。我想請問，在現有申訴專員公署內，多少員工是專職訓練來做調解？

第三個問題，如果調解成功，會否做一些稱為written agreement、一些書面紀錄，以記錄他們的調解結果呢？謝謝主席。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝江議員的提問。我們的調解工作，一定要根據條例進行。條例第11B條訂明在甚麼情況下可以調

[004559]

解、甚麼不可以調解。在整個公署內，所有根據條例第6條委任的人員都可以做調解，只有一個人不能做，就是我本人，因為條例說申訴專員本人是不可以做調解的，我是最後的仲裁人，所以我不應該做調解。我們的調解員受過不同程度的訓練，在我上任之後，我要求所有調查人員，即53位現職人員，全部須接受過調解訓練，有17位曾接受深造培訓，還有5位取得專業資格。我現在會投放更多資源訓練他們，包括多給他們一些機會。此外，現在的調解員資助已是全數提供，即100%，包括考試，從而令更多調解員有興趣接受培訓。自我上任以來，我已經批出6個全數資助額給我們的調查員，將來我亦會要求在業績和晉升等方面，要加入業績考慮，考勤報告包含這一點。

剛才說完成調解並成功之後會如何。會有一個書面的結案，有書面紀錄給投訴人和涉及的部門或機構，說明調解結果雙方都滿意，一切有根有據。

說到調解，根據條例，我們可以做，亦應該這樣做，但條例亦訂明哪些情況可以做，哪些不可以，例如有些是嚴重過失，便做不得，若未徵得雙方同意，亦不可以。

有關江議員剛才所說，(計時器響起)我們亦曾參考全球11個不同區域，文件顯示，該11個區域的申訴機制均具有調解成分，不過，他們的調解機制與我們的可能有所不同。部分地方並非由有關機構自行處理，而是聘請另一個調解機構獨立處理。我們則一手包辦自行處理，沒有尋求外來資源，現時我們運用內部資源處理調解工作，多謝主席。

主席：楊永杰議員。

楊永杰議員：多謝主席。對於申訴專員公署的工作，大家都有目共睹。剛才署方介紹得很清楚，非常有成績。我比較集中關注公署的未來工作方向，當中有兩點，剛才很多議員問及調解工作，我不想再重複，我想集中討論跨部門和機構的協作。 [004841]

香港部門的權責非常清楚，這是非常好的事。不過，正因為權責非常清楚，亦衍生不同問題，即邊界問題。此話怎講？

作為地區的直選議員，我們經常就蚊患、鼠患、環境衛生問題提出投訴，正是由於權責太清楚，在邊界位置經常出現很多問題，居民認為政府做得不好。向A部門反映時，他往往回覆表示該地方不屬於他的管轄範圍，是由另一個部門管轄；向B部門反映時，他回覆表示該地方不屬於他的管轄範圍，而是由C部門負責。有見及此，我認為跨部門協作非常重要。過去處理這些問題，我們多數call聯合行動才能解決問題。

我留意到公署安排了個案交流和分享，我認為這是好的做法。不過，我建議政府和公署制訂一個方式，設立一個恆常機制處理跨部門問題，以解決民生問題。坦白說，一直以來，我收到針對政府處理失當的投訴，基本上都涉及這些問題，即邊界過分清晰。例如我提到的鼠患或蚊患問題，一般而言，水務署回覆時表示山上屬於它的管轄範圍，斜坡則由路政署負責，與水務署無關，下坡位置則由房屋署負責，稍為超出邊界的位置則由食環署管轄。同一個地方由不同部門負責管理不同事宜，我認為公署應建議政府設立恆常機制處理，否則，永遠不斷重複再重複、重複再重複這類投訴。我亦建議公署為共性比較大的地方，建議政府部門設立機制處理市民就政府處理不公的投訴，多謝主席。

主席：請申訴專員回應。

申訴專員：多謝主席，多謝楊議員的問題。我同意楊議員的看法，很多問題必須透過跨部門協作處理。過往的工作，很多時候部門過於專業化，只顧自己的工作而不理會其他部門。在公署協助下，已經有很大進步。亦看得出今屆政府在跨部門協作方面做了很多工夫，也很成功。大家看到阻塞街道問題，以往無法處理的，今屆政府很多都處理得很好，例如環境衛生等問題。隨着新一屆領導開創的新局面，我們推行跨部門協作的工作事半功倍。近年，公署的工作特別是跨部門工作方面有很多成功例子。

[005114]

以某區的海濱市集為例，很多艇家在該處售賣海鮮，嚴重污染了周圍環境，亦導致交通擠塞等問題，甚至安全問題。經過公署的協調，很多有關部門包括地政總署、路政署、海事處、環境保護署、民政事務總署、食環署等透過共同協作解決海濱

地帶的海鮮擺賣問題，這是其中一個成功例子。

現時亦設有機制，在地區上，楊議員應很清楚，最好由DO(民政事務專員)進行聯合行動。現時已設有機制，如果各區民政事務專員無法協調，可以上報部門首長、秘書長甚至局長，司長亦領導跨部門和跨局協作，以上都是成功例子。正因為有新政策，公署推展跨部門工作時較以往暢順，機構和部門有鑒於相關政策，也很支持公署推行跨部門協作，這是我們未來數年的重點工作之一，多謝主席。

主席：謝謝申訴專員。周小松議員。

周小松議員：多謝主席。首先，感謝申訴專員來到立法會向我們介紹公署的工作。看過文件後，我十分肯定申訴專員公署過往所做的大量工作，尤其是處理大量投訴之餘，亦針對不同部門展開主動調查，我相信對改善政府施政必定有很大促進作用。 [005343]

我留意到文件中介紹，公署近年針對很多個案展開主動調查，這些個案，我相信都是市民十分關注的事宜。舉例而言，1823的服務、樹木管理、持牌泳池的監管，都是市民十分關注的事宜。不過，我想問，就主動調查的個案，我大概留意到調查時間需時約一年、兩年，短的可能幾個月。公署有沒有類似的服務承諾？一旦針對某部門展開主動調查，公署會否向市民提供時間性的承諾？或者可以這樣說，為了加強時效性，可否盡量縮短調查時間？我留意到公署發表報告後，很多政府部門亦會接納建議，並按照公署的建議作出改善，這是好事。公署可否縮短調查時間呢？

第二，我想問，公署於2022年9月29日宣布展開調查，針對有關部門就建築地盤的巡查、宣傳教育和承建商的規管事宜，我留意到調查時間已經超過一年，可否透露目前的進度？多謝主席。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝周議員的問題。感謝周議員肯定公署的主動調查工作，這項工作十分重要。我們展開主動調查，必須針對比較嚴重的問題，我們認為可能出現了系統性流弊的，便作出處理。這並非一般調查，所以貴精不貴多，也不貴快，並非旨在快速完成，這與市民提出的申訴不同，市民期望公署盡快完成調查個案，給予他們一個答覆。不過，由於主動調查的對象是跨部門和跨局，我們會就比較複雜的系統性問題和主要問題展開調查，所以重點並非盡快完成，而是要做得好，做得詳細和精準。因此，我們不適宜就此訂定服務承諾。周議員說得對，調查可短至數個月完成，不過，較長的調查可能需時超過一年，由於事情複雜，有可能出現這種情況。我們樂見主動調查取得成果，大家可見，例如2019-2020年度的虐兒通報機制，當時由公署提出，現在大家都知道，該機制已經成立，法例亦會修改，那是源於我們最初在2019年提出的建議。該機制很重要，對防範虐兒有很大幫助，該機制源於公署的主動調查。

剛才提到的職安健，我們正着手處理，大家知道，香港建築業的職安健問題相當複雜，涉及很多不同範疇，工程部門、勞工處以至私人企業或工會等都有很多不同聲音和意見，所以需時處理。不過，我可以承諾，有關工作已經接近尾聲，我們很快會完成和公布。多謝主席。

主席：林新強議員。

林新強議員：多謝主席。根據公署提供的數字，我留意到投訴個案為數不少，每天有30多宗個案。對於公署提供的數字，我們感到滿意，表現非常好。很多這些工作，立法會議員的職能亦涵蓋，我們亦可以接受市民的投訴，因而接觸到很多個案，例如滲水辦、樹木辦、路政等問題。我想問，根據公署的經驗，不必多說，哪兩個部門接獲較多市民投訴？當然不一定關係到部門本身有問題，可能它們處理的事情很多，我只是想了解一下，請你列舉兩個部門。此外，哪些部門能夠快速並成功處理投訴個案？我想表揚一下他們。

此外，剛才我提到，大家在這方面的工作是類似的，接受市民的投訴，然後協助他們解決問題。有沒有議員這麼聰明，

自己無法解決投訴個案時，懂得立即將個案轉介予公署，而公署最終處理了相關個案呢？每年有多少宗個案呢？謝謝。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席。多謝林議員支持我們的工作。投訴方面，[\[005942\]](#)公署的年報載列了統計數字，包括不同部門的投訴數字，大家能看出哪些部門接獲投訴的數目比較多，哪些部門的投訴數目比較少。不過，大家要理解，部門接獲較多投訴，主要因為他們較多機會接觸市民，為市民提供服務，較多接觸便會接獲較多投訴，有些部門根本不會與市民有接觸，他們可能是零投訴。因此，大家要明白並體諒，部門接獲較多投訴，並不表示他們做得不好，只不過他們較多機會接觸市民。

若問到哪些部門的表現良好，很多部門都做得好，表現優良的部門會獲公署頒發獎項，例如公署的調解獎，去年政務司司長辦公室獲頒調解獎，因為該辦公室處理很多個案，在調解方面做得很出色，我們頒獎給他們。部門亦很在意，如果獲得公署的嘉許，他們會很開心，部門首長會親自出席嘉許典禮，以及拍攝宣傳短片等。因此，投訴多寡不能與部門表現直接掛鉤。

我們亦欣然看到，經公署調查後，部門很樂意改善其服務，這是我們明確看得見的。例如最近房屋署透過公署的調解，原本“白表”申請只接受一張支票或一張本票，經過我們進行特殊調解後，署方願意在特殊情況下，可以接受一張本票連同一張支票，以達致便利市民的成效。否則，申請人需要重新購買一張本票，市民就要破費，公署促成了這些成功例子。

我們亦有接獲議員轉介的個案，不過，條例訂明，必須由受屈人提出投訴，我們亦須核實他的資料。我們歡迎議員轉介個案，不過，最終我們仍需要聯絡當事人，直接處理有關投訴，多謝主席。

主席：林筱魯議員。

林筱魯議員：公署在多方面的工作都有良好表現，對此我絕對贊同。我想跟進主動調查方面的工作。我對這些工作很讚賞，不過，我察悉申訴專員剛才所說，投影片亦提到，很多時候政府部門的反應是正面的，未必預期他們會有不同意見，但過往有些案例，例如處理僭建，我留意到報告完成後，相關政府部門接受公署提出的所有建議，但具體的執行和跟進，進度卻未如理想或拖得很慢。

我的具體問題是，就此情況，公署有否持續跟進相關部門有否確切做好他們的承諾？如果沒有的話，在某些情況下會否重啟主動調查？以上兩個問題，多謝主席。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝林議員的問題。答案是肯定的，我們完成主動調查後一定會定時跟進，我們會跟進每宗個案，每隔數個月要求部門提交報告，直至所有建議得以落實為止。因此剛才我有信心地說，去年提出186項建議，還有17項仍在考慮中，但我有信心有關建議最終會獲接納，因為我們會不斷跟進直至他們接納為止，所以有關建議一定會獲接納，但需要給予部門時間，每隔數個月我們會要求他們提交一份詳細報告，我有閱讀這些報告，知道他們會落實有關建議。

萬一無法落實有關建議將如何處理？根據法例，公署設有上報機制，我們可以呈交報告。不過，暫時沒有需要運用這項權力，事實證明部門和機構是合作的，最終會接受公署的建議。至於會否重啟調查，其實並非重啟，而是就同一個議題採取不同調查方法。例如在樹木投訴方面，我們曾就幾宗不同投訴展開主動調查，其中一個主動調查針對政府處理樹木投訴，亦有就政府管理樹木方面展開主動調查，兩者是不同的，另外有兩個關於個別牆樹的砍伐調查。若問到共有多少個有關樹木的調查，可以說一共進行了4個調查，但情況各有不同，並非重啟調查，而是因應不同情況進行，是有這種情況的。例如在僭建物方面，情況亦可能不同，新界的僭建情況與市區的僭建情況不同，新界丁屋的僭建是一項議題，不同於市區僭建或舊樓僭建，所以屬於不同調查，而並非重啟調查。多謝主席。

主席：接下來輪到我提問。首先，我肯定申訴專員和申訴專員公署的工作，過去在跟進問題方面發揮了成效。我留意到公署擬備的PowerPoint提到2022-2023年度及2023-2024年度主動調查的項目，我有一項建議。第一，關於2022-2023年度第一項，有關廢物分類回收桶的管理和成效，大家都知道垃圾徵費暫時未能推行，但在不同場合中，政府部門或議員多次指出應加強回收分類，我亦認為垃圾徵費的討論，提高了市民對於回收分類的意識。在主動調查方面，公署可否考慮因應目前的新形勢，在今年跟進廢物回收桶的設置和垃圾分類的安排？我希望香港的垃圾分類工作在公署的建議下得以進一步提升，這是第一點。

[010535]

第二點，過去我們會面時，很多議員都跟進滲水問題。今次我看到主動調查未有涉及滲水問題，不知道公署是否認為有關工作已經很完善。但我想向申訴專員反映，申訴專員你很熟悉這方面，你長期服務民政事務應很明白。特區政府上任後，在政務司副司長帶領下，我發現街道管理明顯有改善，但滲水辦似乎仍然沿用舊模式，你很明白問題所在，我無須多說。申訴專員可否考慮分享或匯報滲水辦方面的最新情況？公署會否考慮作出跟進？

最後，我想了解棄置車輛。我記得政務司司長上任後曾承諾作出跟進，亦有傳媒報道當局好像正在跟進，但似乎還有一定數量的棄置車輛。申訴專員可否與我們分享這幾個方面的問題？

申訴專員：多謝主席。我首先作出回應，稍後請副申訴專員補充比較具體的資料。我們絕對接受主席的建議，我們會考慮是否有需要再次就滲水問題展開調查，我們一定會密切考慮。

[010759]

至於滲水辦的工作，我們過往曾就此展開主動調查，公署的建議亦獲得落實。這個的確是老大難的問題，並非單靠主動調查或申訴專員公署就可以解決，這也涉及樓宇老化等技術問題，並非這麼容易就能解決。不過，公署展開調查後，滲水辦的工作的確有所改善。舉例說，滲水辦是屋宇署和食環署設立的跨部門機構，過往並非在同一個辦事處工作。公署展開調查並提出建議後，他們設立了一個聯合辦事處，兩隊人員在同

一處辦公，大幅提高了工作效率，雙方亦就面積較大的分區進行協作，在管理方面反映出成效，加上最近我們大量採用調解方式處理滲水問題，很多時候市民經過調解後，他們感到比較滿意，知道滲水是一個難題，市民會要求一個時間表，我們透過調解，可以給予投訴人一個時間表，至少知道部門多久會作出跟進、多久可以得出結果、多久可以找到源頭等，以上都可以採用調解方法辦到。

至於棄置車輛方面，我們知道運輸署正積極處理，並正在修改法例，以配合公署的建議。我請副申訴專員蘇先生介紹關於回收桶等的詳情。

副申訴專員：多謝主席。關於回收桶的主動調查，上次我們展開調查的背景是，政府當時正提出垃圾徵費，我們當時的焦點主要是三色回收桶的設置，以及使用和管理方面是否存在問題。公署完成調查後，部門跟進了有關建議，現時政府正檢討廢物回收方面的政策，可能會提出新方向或舉措，我們會密切留意，我們歡迎議員對此提出意見。剛才主席提出了意見，在此背景下，我們會重新審視政府設置三色回收桶的做法及變化，謝謝。*(計時器響起)* [010956]

主席：有沒有其他補充？沒有的話，第一節討論到此為止。 [011047]

秘書處在會議前已發出文件邀請議員提出討論事項，我們收到林筱魯議員和簡慧敏議員分別提出共3項討論事項，全部關於主動調查，我建議將這3項有關主動調查的事宜進行合併討論。

第一個問題由林筱魯議員提出，林議員詢問申訴專員在甚麼情況下會進行主動調查。

第二項建議由簡慧敏議員提出，同樣關於主動調查，議員想了解申訴專員公署今年進行主動調查的考慮因素(例如進行主動調查的方向和準則)，較之以往進行主動調查有否不同之處。

第三個問題也是由簡慧敏議員提出，涉及民生和安全保障

的相關政府部門的工作，申訴專員會否就涉及民生和安全保障的相關政府部門的工作作出主動調查，檢視有否失當或改善之處。

我請林議員簡介他的問題，然後請簡議員就她提出的兩個問題提供補充意見，接下來請申訴專員回應，最後請議員提問。林議員。

林筱魯議員：多謝主席。我的問題相當簡單，最主要想充分了解申訴專員公署根據甚麼準則展開主動調查。我認為公署的回覆大致上已經回應了我的要求。不過，總體來說，剛才申訴專員在上一個環節中提到，很多主動調查牽涉的情況比較複雜，有時難免出現時機問題，產生在主動調查中。 [011218]

我想進一步了解，公署確定了主動調查的題目，過程中可能發現時機已過去，假設某些政府部門可能已就正在調查的議題做了一些工夫。在此情況下，公署會否調節主動調查的整體範疇，甚至擱置相關主動調查？公署會否因應其資源範圍設定一些指標，規定在某段時間內進行多少個主動調查？考慮到在不同情況下，主動調查牽涉的人力資源可能有所不同，我想跟進這方面的問題。

主席：由於輪候發言的議員並不多，不如直接請申訴專員作出回應，然後請簡議員補充其他兩個問題。請申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝林議員。公署展開主動調查的權力源於《申訴專員條例》(第397章)第7(1)(ii)條，當中列明，儘管無人提出投訴，但申訴專員認為出現行政失當的情況下，便可以主動展開調查，這是有關權力的法律基礎。條例的寫法很簡單，但我們必須演繹條例，當中有以下幾點，公署會考慮展開主動調查，包括：申訴專員認為當中牽涉重大利益，或廣受市民、社會或媒體關注的議題，這是第一點。市民很關注有關情況，亦認為牽涉重大公眾利益。 [011414]

第二，由於條例或種種原因，一般來說，這些投訴不會獲受理，例如匿名投訴。根據法例，我們不可以就匿名投訴進行

調查。不過，如果申訴專員認為事件牽涉重大利益，儘管是匿名投訴，我們亦會透過主動調查方式作出跟進。

第三，申訴專員認為主動調查可以為公共行政方面帶來很大改善空間，真正有助提升公共行政效率，或者發現系統性問題，並非單一個案，而是很普遍的系統性情況。

第四，正如剛才林議員提到，視乎時機是否適合，如果時機已過，就不需要進行調查，既然事過境遷，或者問題已獲解決。我們亦需要看到結果，能成事的才進行調查，不能做了一些工作，進行了一部分調查，才發現原來沒有結果，是很虛無的問題，這些我們不會做。

最後，公署的工作會否與其他機構正進行的工作重疊。為了節省資源，我們不會做有關工作，我們知道局方、署方或機構正進行有關工作，我們便暫時不做。回覆剛才林議員的問題，答案是肯定的，即使已展開或籌備中的主動調查，申訴專員如果認為不需要執行，可能因為問題已獲解決，或其他部門已着手處理，公署會先了解他們的處理情況。根據條例第9條，申訴專員有絕對權力中止任何調查，我們亦會運用這項權力。

至於指標方面，在上一個環節回覆議員問題時，我們已表示貴精不貴多，也不貴快，我們並沒有設立指標，最重要的是應做則做。不過，回顧過往業績，每年也有8、9個主動調查，這並非一個指標(計時器響起)，將來可以增加，也可以減少，資源是一個問題，但最主要是有值得展開的調查工作。多謝主席。

主席：簡慧敏議員。

簡慧敏議員：多謝主席。我補充說明，為何我提出這兩個問題。[011742]
第一，關於主動調查，剛才申訴專員提到，法例上有依據，或根據某些準則展開主動調查。回覆文件中所述的主要考慮因素，剛才申訴專員回答林議員的問題時亦已提供。我認為特別重要的是，第一，即使是不具名投訴或匿名投訴，我認為要排除坊間的誤解，以為不會就匿名投訴展開調查。申訴專員剛才提到，考慮到可能涉及行政失當的程度或嚴重性，不會排除這

些。當然，我們知道，一般而言，須由受屈人親自提出具名投訴，歡迎公署就此解釋清楚。主席，我特別就考慮因素提出問題。

而調查方向和準則方面，我歡迎公署在回覆中所說的。申訴專員的工作，我認為與公共行政是一體之兩翼。行政長官表示以結果為目標，強調市民的幸福感和獲得感，如果市民往往有冤無路訴，認為受屈而無法抒發或伸張，都是不理想的。因此，我認為公署這一方的工作很重要，我想知道公署想達到的目標為何。我樂見公署表示，希望提升公共行政的水平，保障市民生活和促進社會和諧。公署也提出“正面看投訴”作為未來工作重點，我認為很重要，政府不必害怕接獲投訴，所以我提議公署為市民設立獎勵，提供獎勵不會增加投訴數目，公署提到正面和積極，為了改善服務而提供獎勵，並非為無理投訴提供獎勵。

主席，就整體工作方式以及選擇甚麼課題展開主動調查方面，我看得出申訴專員的回覆花了不少心思。我可否提出第三個問題？

主席：可以。

簡慧敏議員：謝謝主席。為何我會詢問涉及民生和公眾安全會否作為主動調查的方向？我樂見這方面，稍後亦請申訴專員介紹獲選的調查題目。我提出這個問題，原因是民生無小事，市民的幸福感、安全感以至歸屬感，甚至榮譽感都非常重要。因此，我想討論公署選擇的民生和安全保障議題，包括發現消防隱患這方面。主席，在行政和立法機關有效互動下，我看得出今屆政府的作為。例如因應華豐大廈火警，保安局已加快立法進程，7月10日將會首讀《2024年消防安全(建築物)(修訂)條例草案》。這些議題涉及民生和安全保障，我想提出來，了解申訴專員會否挑選這些課題展開主動調查。

我的問題沒有特別提到的一點，是申訴專員提到的跨部門協作，是我樂見的，公署亦會就此展開主動調查。市民有時不清楚應該向哪個部門提出投訴，只知道有問題和不妥當的地方，而申訴專員應該很清楚政府部門的運作。因此，不必等到

有投訴，若能主動調查涉及跨部門的問題就更為理想。公署提及3個課題，一個關於運輸署的駕駛考試安排，第二是當局打擊濫用公屋資源的工作，第三是政府對建築物職業安全及健康的監管。公署已將該3個課題提上日程，將會展開主動調查，我希望申訴專員解釋，該等課題會否涉及跨部門工作？若否，還有甚麼課題在公署的考慮之列？

最後我提出一項建議，主席，我認為在行政長官施政報告諮詢期間，歡迎申訴專員擬備一份高層次或較精簡報告，介紹公署認為哪些方面應有所改善，不必待擬備好涵蓋全年的厚重文件，按年度才做報告，而是在行政長官施政報告期間便提出來。我希望加快流程，以結果為目標，行政長官集中希望做到這個目標。申訴專員處理了很多有怨氣的問題或主動調查中發現的問題，若能如此提高效率(計時器響起)，我認為更有效率和效能，主席。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝簡議員支持我們的工作。我和簡議員的理念是一致的，申訴專員公署並非只處理投訴，解決個別問題，我們主要是為了改善行政，令社會更和諧、更祥和，這是我們的主要目標。我亦勉勵同事抱持信念，相信公署是政府管治團隊之一，我們並非單單是一個獨立機構，我們是整個政府管治團隊之一，我們的工作是使公共行政做好，解決市民的疑難，減低市民的怨氣，促進和諧，這是我們最主要的工作。我上任以來，大力提倡調解和跨部門工作，原因正是如此。 [012251]

簡議員剛才提到，民生和公眾安全是主動調查的重要方向，對此我絕對同意。翻查公署過往6年展開的主動調查，可以說，50個主動調查全部涉及這兩個範疇，關乎民生或安全，將來我們也會這樣做。我們不會展開理論性、虛無、不實際的調查，而是切實幫助市民，對民生和安全方面有幫助。剛才提及的虐兒通報機制屬於安全課題，這方面一定要做。簡議員剛才提及的職安健也是安全問題，我們不希望地盤再發生工業意外。駕駛考試安排也是重要的，我們希望有良好的考牌制度，令駕駛人士守法，讓市民在馬路上更安全。

公署有不少工作與民生有關，例如剛才提到，濫用公屋資源是民生問題。我們正進行一項調查，並很快會公布的，是關於先人離世後的手續，這既是民生課題，也是跨部門工作。此話怎講？現時如果有人不幸離世，其親屬要跑遍不同部門處理逝者的手續，例如認屍、領取遺體或申請死亡證等一系列工作，或排期火化、骨灰龕等問題，當中涉及很多不同政府部門。公署的主動調查旨在更便利市民完成有關手續，希望促成跨部門協作。我預先透露一下，公署會建議設立一站式平台，如果有先人離世，市民可以透過一站式平台瀏覽所有相關政府服務，以及向哪個部門提出申請，這涉及跨部門協作，我們會做這方面的工作。

至於簡議員剛才提到通報和年報方面，公署除了根據條例每年須擬備報告外，根據條例第16條，如有需要，申訴專員可以向行政長官和行政當局提交報告，亦可以向部門首長提交報告，如有需要，我們會採用這個方式。

至於簡議員剛才建議向市民頒發獎項，這項建議非常好，我們一定會積極考慮，多謝主席。

主席：有沒有議員想提問或作出跟進？沒有的話，我提出最後一個跟進問題。再次感謝申訴專員，我希望申訴專員考慮進一步了解分類回收的管理和成效。剛才我已經提出，申訴專員亦已答應，我希望今次的主動調查不只集中於三色回收桶，申訴專員剛才說了，上次調查已圍繞三色回收桶。香港政府推動環保回收方面有很多配套，我認為，如果申訴專員和公署認為適合，可以審視整體配套如何推動市民在回收或循環再造方面做得更好。 [012631]

申訴專員：多謝主席，我一定會回去積極跟進。多謝主席。

主席：簡慧敏議員。

簡慧敏議員：主席，可否請公署說說，我們剛才提出很多訴求，那麼公署本身，在資源方面有甚麼訴求？在人員、資源配備方面，以至達到這樣宏大的目標和做好有關工作，如果主席容許 [012739]

的話，請申訴專員講解一下。

主席：申訴專員。

申訴專員：多謝主席，多謝簡議員的建議。感謝立法會，公署每年撥款達1億3,000多萬元，現時員工人數約110多人，與我們的編制接近，公署的編制有124人，現時有10餘個空缺。最近的流失率有所上升，不過這是正常的，我們採用3年合約制，我們有信心招攬人才加入公署。

資源方面，議員暫時無須替我們擔心，因為我們非常審慎理財，每年處理須完成的工作，很多工作是運用內部資源完成，例如加強調解或跨部門協作，都可以運用內部資源處理，暫時不需要額外資源。

條例亦賦予公署充足權力執行我們的工作，我們只需要市民、社會、媒體以及立法會更多關注和支持，這樣便已經足夠，多謝主席。

主席：簡議員。

簡慧敏議員：具體而言，例如同事修讀調解課程，公署會否資助他們？抑或他們需要自掏腰包？ [\[012916\]](#)

主席：申訴專員剛才說了。

申訴專員：對的，主席，回答簡議員的問題，過往我們提供部分資助，我上任後提供全額資助，所有有志修讀調解課程的調解員，他們須修讀40小時的課程，學習量並不小，出席率須達100%，不能翹課。過往並非提供全額資助，現在則提供全數資助。一般來說，現時主要有兩個中心提供服務，每個課程的學費約15,000元，公署會提供全額資助。每個考試的費用為6,000元，學員可取得專業資格，公署也提供全額資助。出發點是，除了有助公署的調解工作外，也為香港儲才，希望為社

會培養更多調解員。在公署工作固然好，即使他們離開公署在外間工作，也對社會有幫助，多謝主席。

主席：我最後補充，我十分肯定調解的需要，也很支持申訴專員剛才對調解工作的支持，希望可以推動更多調解工作。社會出現這樣多紛爭，調解是在合理成本下解決紛爭比較踏實的工具，希望公署繼續努力。

申訴專員：我絕對認同，主席。

主席：有沒有其他問題？何君堯議員。

何君堯議員：我“及時而出”，主席，不好意思，剛才我出席了其他會議。首先，我對申訴專員寄予厚望，民間對政府施政總會與政府看自己的施政存在偏差，落實時也會出現不同效果，當中會令很多市民不開心，有政府部門要怎樣做、是否達標等問題。特首李家超也很關注這方面，以結果為目標。我認為這些全部都是好的，申訴專員在協調和疏導民間對政府的怨言和聲音方面起了很大作用，包括在政府出錯時，公署可憑藉其超然地位和身份提出意見加以糾正，這是很有幫助的。在過程中，我察悉，能發揮調解作用，抱着進取式(*proactive*)的態度，急民之所急，然後看到問題所在，針對官僚程序。官僚不一定錯，官僚的意思是按步驟辦事，但每個步驟之間可能會重疊，時間上出現消耗，未必可以一步到位或立竿見影。而公署扮演的角色是，把官僚步伐、步驟與步驟之間加以掃除並減省程序，因而產生很好的效果，公署肩負這樣重要的角色。

[013051]

培養調解員也配合現時國家對香港的期望，即國際調解院，不是保濟丸而是調解院，我認為這是一件好事。從這個角度出發，如何再踏前一步呢？我認為公署可以再進一步，我對你寄予厚望。申訴專員的任期為5年，你的委任與一般官員有所不同，免除你的職務的程序也比較複雜，特首不能立即解僱你。如果可以的話，申訴專員“新官上任三把火”，我希望你重點檢視3個地方。首先請看看公務員架構中有哪些冗員。在程序方面，冗員未能夠充分發揮表現，或者他們發揮出來的表現

變成一種阻力，一種是 *under utilization*，另一種是 *over utilization*，而導致 *steps and procedure* 變得複雜，請你研究這方面。公務員本身，你關心公務員架構，這是第一方面，我希望你主動查找這方面的不足。

第二，關於如何應用 AI。我昨天與同事談到，很多市民提出的問題是重疊的，例如如何申請法援。前提階段的工作非常 *labour intensive*，但市民不懂得，我們應該如何協助他們？人手方面，利用人手處理，我認為浪費時間和金錢。如能利用 AI 引導如何？梳理前期第一批資料，盡量自動化，不要只讓人 *press* 某個 *key*、*button*，某某問題按 1 號鍵，其他問題按 2 號鍵、3 號鍵，按幾個鍵之後已經迷失，不可以這樣做。應該善用 *technology* 做初步的梳理工作，然後分配給各個不同部門執行第二步工作，即所謂分流，善用 AI 處理和分流市民所需的政府服務，我認為這第二點在市場上具有開發性。

第三，不只着眼香港，香港是國際都市，市民出遊世界，現時面對很多地緣政治，主席，最近有稱為單邊主義制裁，對香港的 *SME* 有頗大影響。我在此特別指出，從國際視野出發，如果法律上能夠讓你更廣泛參與國際工作，我認為有前瞻性是好事。主席，我在此特別感謝申訴專員，香港最近前往聯合國出席一個邊會，邊會上批評單邊主義對商界構成影響，申述單邊主義制裁的影響有多大，申訴專員很主動(計時器響起)提供信息，做出來的效果非常好，我對此表示讚賞，這是第三點。我們需要有國際視野，加上本地進取式、善用 IT(即 AI) 這 3 方面，我給予小建議，多謝申訴專員。

主席：申訴專員，就何議員的建議，你會否簡單回應？

申訴專員：主席，感謝何議員的意見，完全是金石良言。剛才何議員提到“新官上任三把火”，我不敢當，如果有火的話，都是熱誠之火，希望做好這方面的工作，有 *passion* 做這方面的工作，一定要有熱誠。 [013616]

剛才何議員提及關於公務員等問題，我在上一個環節回答議員時表示，留意到今屆政府在很多方面已經有很大改進和改善，特別是跨部門工作方面，大家都有目共睹，例如阻塞街

道、環境衛生等問題。部門真正辦實事，很多部門進行協作，我們只是順水推舟，希望在這個良好基礎上，盡量鼓勵部門多做跨部門工作幫助市民。

剛才何議員提到AI方面，我有一些看法。現時公署處理的投訴涉及人，處理人的問題，同理心很重要，需要聆聽投訴人的說法。向機器或電腦提出申訴，可能不太適合。我明白可以透過電腦發送簡單信息，但處理投訴是人的工作，需要很集中，英文形容為labour intensive，需要洽談。部分投訴個案，我們甚至替投訴人代筆，如果有投訴人致電本署，他表示不提供書面投訴，只口述投訴內容，我們會安排調查員代筆寫下，如同錄口供，並慢慢與他們洽談，向他們作出解釋或提問。市民未必把投訴重點說得清楚，很多囉唆，很多冤屈氣，如何把這些化為正式投訴也很考功夫，這是人的工作。公署的調查人員，首先很有耐性、很有耐心，也很有同理心，亦具備專業知識，循循善誘向投訴人解釋。現時進行調解就更好，很多時候透過調解，從同理心出發，很快可以解決問題，市民也很受落。多謝主席。

主席：如果沒有其他意見，我們進入其他事項的議程。沒有其他事項的話，非常感謝申訴專員、申訴專員公署、貴署的代表，以及各位議員出席今次會議，希望大家繼續保持聯絡，進行更多交流，大家一起為社會做更多實事。如果沒有其他事項，我宣布會議結束，多謝。 [013842]
