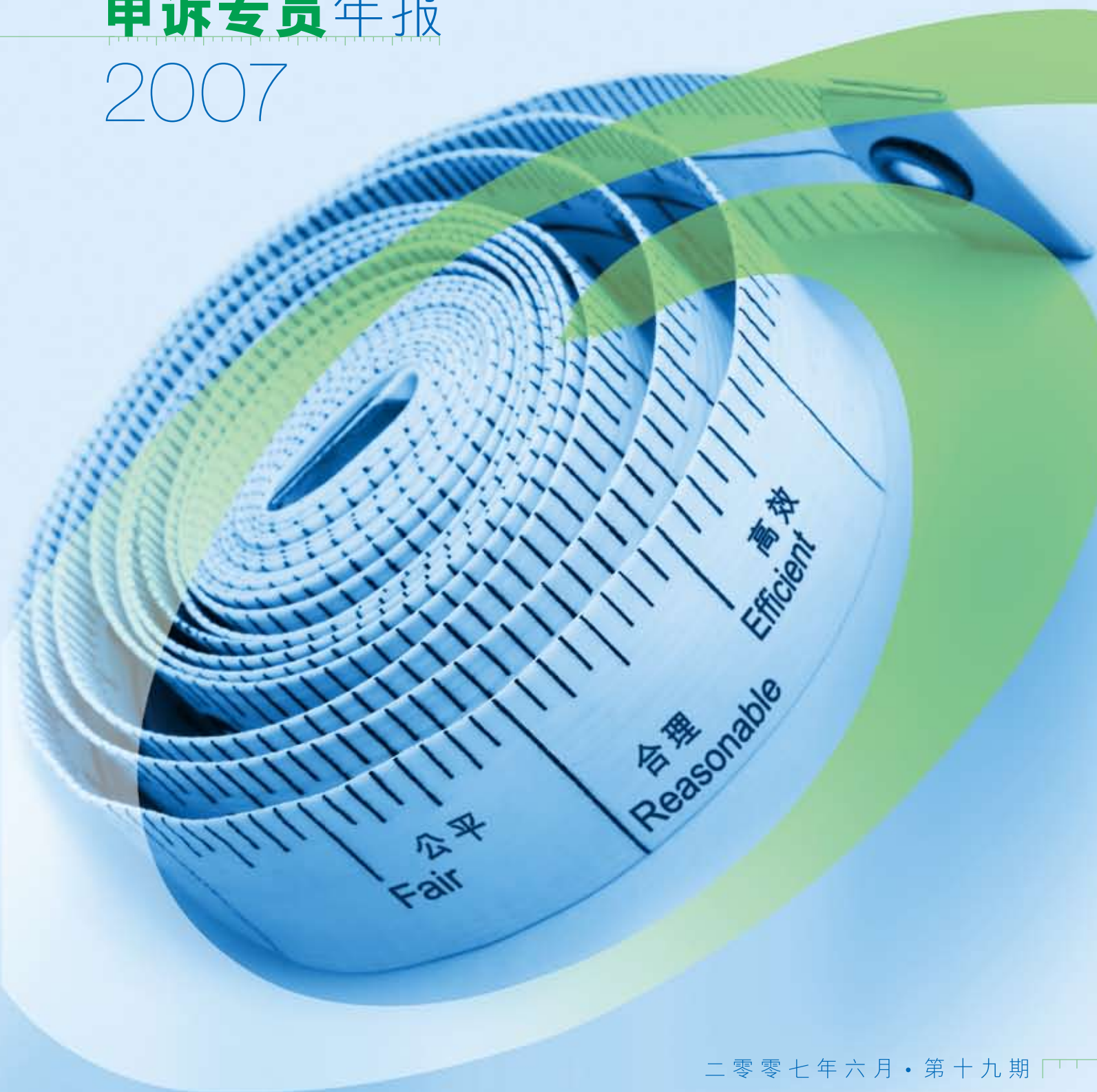
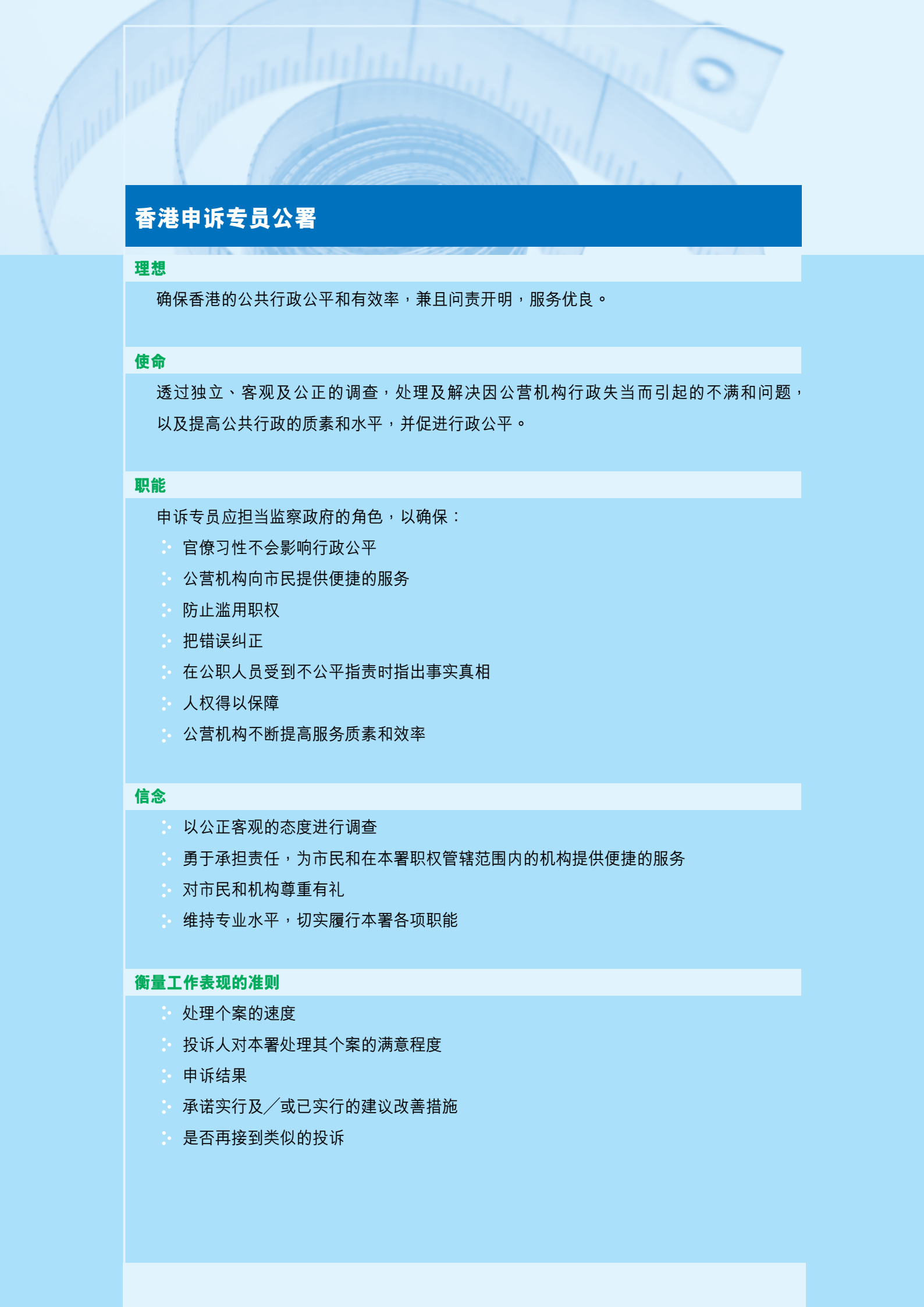


香港
申诉专员 年报
2007



二 零 零 七 年 六 月 • 第 十 九 期



香港申诉专员公署

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

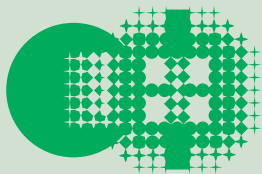
- 申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：
- ： 官僚习性不会影响行政公平
 - ： 公营机构向市民提供便捷的服务
 - ： 防止滥用职权
 - ： 把错误纠正
 - ： 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
 - ： 人权得以保障
 - ： 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- ： 以公正客观的态度进行调查
- ： 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- ： 对市民和机构尊重有礼
- ： 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- ： 处理个案的速度
- ： 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- ： 申诉结果
- ： 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- ： 是否再接到类似的投诉



來函檔號 YOUR REF:

本函檔號 OUR REF:

中華人民共和國
香港特別行政區行政長官
曾蔭權先生

曾先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表 1A 第 3 (4) 條的規定，呈上有关本人在二零零六年四月至二零零七年三月期間行使專員職能的情況的年报。年报包括帳目報告書，以及核數師就帳目報告書所作的報告。

戴婉莹
申訴專員

連附件

二零零七年六月十三日



财务报表

截至二零零七年三月三十一日止年度

独立核数师报告



致申诉专员

(根据《申诉专员条例》在香港成立)

本核数师(以下简称「我们」)已审核刊载于第(3)至(15)页申诉专员的财务报表,此财务报表包括于二零零七年三月三十一日的资产负债表与截至该日止年度的收支结算表、资金状况变动表和现金流量表,以及主要会计政策概要及其他附注解释。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的香港财务报告准则编制及真实而公平地列报该等财务报表。这责任包括设计、实施及维护与编制及真实而公平地列报财务报表相关的内部控制,以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述;选择和应用适当的会计政策;以及按情况作出合理的会计估计。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审核对该等财务报表作出意见,并按照双方同意的聘任条款仅向申诉专员(作为整体)报告,除此之外本报告别无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士负上或承担任何责任。

我们已根据香港会计师公会颁布的香港审计准则进行审核。这些准则要求我们遵守道德规范,并规划及执行审核,以合理确定此等财务报表是否不存有任何重大错误陈述。

审核涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及披露资料的审核凭证。所选定的程序取决于核数师的判断,包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存有重大错误陈述的风险。在评估该等风险时,核数师考虑与有关机构编制及真实而公平地列报财务报表相关的内部控制,以设计适当的审核程序,但并非为对有关机构的内部控制的效能发表意见。审核亦包括评价申诉专员所采用的会计政策的合适性及所作出的会计估计的合理性,以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信,我们所获得的审核凭证是充足和适当地为我们的审核意见提供基础。

独立核数师报告（续）



致申诉专员

（根据《申诉专员条例》在香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据香港财务报告准则真实而公平地反映申诉专员于二零零七年三月三十一日的事务状况及截至该日止年度的盈餘及现金流量。

罗兵咸永道会计师事务所

香港执业会计师

香港，二零零七年五月十八日

申诉专员

(除另有注明者外，所有数额均以港元为单位)

资产负债表

		于三月三十一日结算	
	附注	2007	2006
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	5	22,069,333	22,532,965
预付营运租赁	4	67,807,736	69,201,956
		<u>89,877,069</u>	<u>91,734,921</u>
流动资产			
按金及预付款项		613,828	718,450
应收利息		3,774,541	1,419,111
银行及库存现金	6	198,139,844	167,189,175
		<u>202,528,213</u>	<u>169,326,736</u>
资产总值		<u>292,405,282</u>	<u>261,061,657</u>
资金			
累计资金		<u>196,214,224</u>	<u>160,572,157</u>
负债			
非流动负债			
应付约满酬金－非流动部分		2,380,059	3,078,676
政府资助金－非流动部分	7	85,768,433	88,526,548
		<u>88,148,492</u>	<u>91,605,224</u>
流动负债			
其他应付款项及应计费用		1,295,553	1,183,782
应付约满酬金－流动部分		3,777,885	4,774,294
政府资助金－流动部分	7	2,969,128	2,926,200
		<u>8,042,566</u>	<u>8,884,276</u>
负债总额		<u>96,191,058</u>	<u>100,489,500</u>
资金及负债总额		<u>292,405,282</u>	<u>261,061,657</u>

申诉专员

第(7)至(15)页之附注为本财务报表的整体部分。

申诉专员

(除另有注明者外，所有数额均以港元为单位)



收支结算表

	附注	截至三月三十一日止年度	
		2007	2006
收入			
政府资助金		81,368,258	81,315,309
政府资助金之摊销		3,103,587	2,926,200
银行存款之利息收入		8,987,647	5,746,979
其他收入		3,051	8,016
		<u>93,462,543</u>	<u>89,996,504</u>
支出			
营运开支	8	(57,820,476)	(53,536,612)
		<u>35,642,067</u>	<u>36,459,892</u>
年度盈餘			
		<u>35,642,067</u>	<u>36,459,892</u>

第(7)至(15)页之附注为本财务报表的整体部分。

申诉专员

(除另有注明者外，所有数额均以港元为单位)



资金状况变动表

	截至三月三十一日止年度	
	2007	2006
于四月一日结算之资金总额	160,572,157	124,112,265
年度盈餘	35,642,067	36,459,892
于三月三十一日结算之资金总额	196,214,224	160,572,157

第(7)至(15)页之附注为本财务报表的整体部分。



现金流量表

	附注	截至三月三十一日止年度	
		2007	2006
营运活动引致之现金流量			
营运活动产生之现金净额	12	25,299,883	33,766,557
投资活动引致之现金流量			
收取利息		6,632,217	4,471,442
购置物业、机器及设备	5	(981,431)	(307,836)
原定三个月以上到期之银行存款增加		(51,745,484)	(141,168,516)
投资活动运用之现金净额		(46,094,698)	(137,004,910)
现金及现金等价物减少		(20,794,815)	(103,238,353)
年度开始时之现金及现金等价物		26,020,659	129,259,012
年度终结时之现金及现金等价物		5,225,844	26,020,659
现金及现金等价物之结余分析：			
银行结余及现金		198,139,844	167,189,175
减：原定三个月以上到期之银行存款		(192,914,000)	(141,168,516)
		5,225,844	26,020,659

第 (7) 至 (15) 页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

1 一般资料

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中 168-200 号信德中心招商局大厦 30 楼。

在本财务报表内，除特别注明者外，所有数额均以港元为单位。申诉专员已于二零零七年五月十八日批准公布本财务报表。

2 主要会计政策摘要

编制本财务报表所采纳之主要会计政策列如下。除另有注明者外，申诉专员于所呈报的所有年度内一直贯彻采用此等会计政策。

2.1 财务报表编制基准

本财务报表已根据香港会计师公会颁布的香港财务报告准则，并按照历史成本会计惯例而编制。

为符合香港财务报告准则之规定，编制财务报表时须利用若干关键的会计估计。管理层在应用申诉专员的会计政策过程中亦须作出判断。惟目前并没有任何范畴涉及较重大之判断或复杂性，或有任何范畴之假设及估计对财务报表构成重大影响。

尚未生效而申诉专员亦未有提早采纳的准则及对现行准则之修订

下列已公布的准则及修订准则与申诉专员有关且必须自二零零七年一月一日起开始的会计年度应用，但申诉专员并未提早采纳：

香港财务报告准则第 7 号：「财务工具：披露」，以及对香港会计准则第 1 号：「财务报表的呈报－资金披露」之补充修订

香港财务报告准则第 7 号订定新的披露资料，以改善有关财务工具的资料。准则规定须披露有关财务工具所引致的风险的质量及数量的资料，包括有关信贷风险、资金周转风险及市场风险（包括对市场风险的敏感度分析）的指定最少披露资料。对香港会计准则第 1 号之修订亦订明须披露整体的资金水平及资金的管理。申诉专员已评估香港财务报告准则第 7 号及对香港会计准则第 1 号之修订的影响，其结论认为除了须增添若干披露资料外，对财务报表不会有重大影响。



2 主要会计政策摘要 (续)

2.2 外币换算

(a) 功能货币及呈报货币

本财务报表所载的项目均以申诉专员在其所营运的主要经济环境的货币(「功能货币」)计算。本财务报表以港元为单位，这是申诉专员采用的功能货币及呈报货币。

(b) 交易及结余

以外币进行的交易采用交易当日的市场汇率换算为功能货币。此类交易结算所得的外汇损益，以及按年终汇率换算后的外币货币资产和负债，在期内的收支结算表中予以确认入帐。

2.3 物业、机器及设备

物业、机器及设备以历史成本扣除折旧及减值亏损后入帐。历史成本包括购置各有关项目直接引致的支出。

只有当项目的日后相关经济利益很可能流向申诉专员，而项目的成本又能够可靠地计算时，决算后的成本才会纳入资产的帐面值，又或按情况作为独立资产确认入帐。所有其他维修及保养费用在其发生的财政年度内计入收支结算表。

租赁物业装修的折旧以其成本扣减累积减值亏损，按租用尚余年期或申诉专员预计可使用年期(二者以年期较短者为准)分摊计算。

物业、机器及设备的折旧均按下列预计可使用年期，以直线法将其成本摊销至剩余价值计算：

— 建筑物	40 年
— 办公室设备	5 年
— 办公室家具	5 年
— 电脑设备	4 年
— 车辆	5 年

资产的剩余价值及可使用年期于每个资产负债表结算日进行评估，如认为适当，会作出调整。

资产的帐面值假如高于其预计可收回金额，则会即时把资产的帐面值撇减至其可收回金额(附注2.4)。

资产出售损益是按收益与帐面值作比较后而定，并在收支结算表中予以确认入帐。

财务报表附注

2 主要会计政策摘要(续)

2.4 非金融资产减值

须作摊销或折旧的资产，每当有事件发生或环境出现变化，显示帐面值或许不能收回时，便须评估是否须予减值。资产的帐面值较可收回金额多出的数额，确认为减值亏损。可收回金额是资产的公允价值扣除出售成本与使用值两者中较高者。为评估资产减值，各项资产按其独立可辨识现金流量的最低层次（产生现金的单位）归类。在每个报告结算日，已减值的资产会进行评估，察看是否可以逆转减值。

2.5 其他应收款项

其他应收款项最初以公允价值入帐，其后以实际利息法按摊销成本计量，并减除资产减值的准备金。若有客观证据显示申诉专员将不能按照原定条款收回所有到期的应收款项，则须为应收货款及其他应收款项的减值提拨准备金。准备金的数额，是该资产的帐面值与按实际利率贴现计算的估计未来现金流量的现值之间的差额。准备金的数额在收支结算表内予以确认。

2.6 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括库存现金及原定三个月或更短时间到期的银行存款。

2.7 雇员福利

(a) 雇员享有的假期及酬金

雇员享有的年假及酬金，在应累算予雇员时予以确认。截至资产负债表结算日期止，雇员因提供服务而享有的年假及酬金，按年假及酬金的估计承担拨出准备金。

雇员享有的病假及分娩假或陪产假，在实际放取时才予以确认。

(b) 退休保障责任

申诉专员已在香港设立一项强制性公积金计划（「强积金计划」）。强积金计划的资产存放于独立受托人管理的基金内。申诉专员一旦供款后，即不再有其他付款责任。供款于到期时会确认为雇员福利支出。预付的供款按照可获退还现金或用以减少未来的供款额，予以确认为资产。



财务报表附注

2 主要会计政策摘要(续)

2.8 准备金

当申诉专员须就已发生的事件承担现有法律或推定责任；有可能需要资源外流以偿付责任；以及有关金额能够可靠地估计时，准备金予以确认入帐。申诉专员不会为未来的营运亏损提拨准备金。

假如有数项类似的责任，对于资源外流以作偿付的可能性，会按责任的类别作整体考虑而决定。即使同类责任内任何一个项目下资源外流的可能性极低，亦以准备金确认入帐。

2.9 政府补助金

于有理由确信政府补助金将会收取，而申诉专员将会符合各项附带条件时，该笔补助金即按公允价值确认入帐。

关于成本的各项政府补助金均予递延处理，并按照其预备补偿的成本费用而须作配比的数额，在期内的收支结算表中予以确认。

关于物业、机器及设备的政府补助金，作为递延政府补助金包括在非流动负债内，并按照有关资产预计的使用年限以直线法计入收支结算表内。

2.10 收入的确认

(a) 政府资助金

政府资助金根据附注 2.9 按应计制入帐。

(b) 利息收入

利息收入以时间比例为基准，按实际利率方法确认入帐。

(c) 其他收入

其他收入按应计制确认入帐。

财务报表附注

2 主要会计政策摘要(续)

2.11 营运租赁(作为承租人)

凡拥有权所涉及的风险及利益大部分由租赁人保留的租赁，均作为营运租赁入帐。根据营运租赁所支付的费用，在扣除租赁人提供的任何优惠之后，以直线法按租赁期列作开支。

购入租赁土地的成本作为预付营运租赁费用入帐，并以直线法按租赁期进行摊销。

3 财务风险管理

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及剩馀流动资金的投资方式。

申诉专员的运作，并不涉及外汇风险、信贷风险及资金周转风险。至于利率风险，除下文附注 6 所述按固定利率计算利息的短期银行存款外，申诉专员并无其他重大计息资产及负债。因此，申诉专员的收入及营运现金流量大部分都不受市场利率变动的影响。

4 预付营运租赁

申诉专员的租赁土地权益即预付营运租赁费用，其帐面净值分析如下：

	2007	2006
在香港持有：		
租赁期超过 50 年	67,807,736	69,201,956

5 物业、机器及设备

	建筑物	租赁物业 装修	办公室 家具	办公室 设备	电脑 设备	车辆	总计
于 2005 年 4 月 1 日							
成本	16,800,000	11,119,800	1	1	1	1	27,919,804
累计折旧	(1,282,438)	(2,854,590)	-	-	-	-	(4,137,028)
帐面净值	15,517,562	8,265,210	1	1	1	1	23,782,776
截至 2006 年 3 月 31 日止年度							
期初帐面净值	15,517,562	8,265,210	1	1	1	1	23,782,776
增添	-	40,880	4,460	160,650	101,846	-	307,836
折旧	(420,000)	(1,114,936)	(42)	(10,605)	(12,064)	-	(1,557,647)
期末帐面净值	15,097,562	7,191,154	4,419	150,046	89,783	1	22,532,965
于 2006 年 3 月 31 日							
成本	16,800,000	11,160,680	4,461	160,651	101,847	1	28,227,640
累计折旧	(1,702,438)	(3,969,526)	(42)	(10,605)	(12,064)	-	(5,694,675)
帐面净值	15,097,562	7,191,154	4,419	150,046	89,783	1	22,532,965
截至 2007 年 3 月 31 日止年度							
期初帐面净值	15,097,562	7,191,154	4,419	150,046	89,783	1	22,532,965
增添	-	-	6,910	20,666	953,855	-	981,431
价格调整 (注)	-	388,400	-	-	-	-	388,400
折旧	(420,000)	(1,293,455)	(1,358)	(33,818)	(84,832)	-	(1,833,463)
期末帐面净值	14,677,562	6,286,099	9,971	136,894	958,806	1	22,069,333
于 2007 年 3 月 31 日							
成本	16,800,000	11,549,080	11,371	181,317	1,055,702	1	29,597,471
累计折旧	(2,122,438)	(5,262,981)	(1,400)	(44,423)	(96,896)	-	(7,528,138)
帐面净值	14,677,562	6,286,099	9,971	136,894	958,806	1	22,069,333

注：

在本年度内，关于租赁物业装修所涉及的成本，承办商与政府当局已经确定。据此，申诉专员已参照建筑署所确定的成本而作出价格调整，以反映经修订的成本。



财务报表附注

6 银行及库存现金

	2007	2006
银行及库存现金	5,225,844	2,380,659
原定三个月之内到期之银行存款	-	23,640,000
现金及现金等价物	5,225,844	26,020,659
原定三个月以上到期之银行存款	192,914,000	141,168,516
	<u>198,139,844</u>	<u>167,189,175</u>

银行存款的平均实际利率为 4.5% (二零零六年：4.3%)；此等存款的平均存款期为 12 个月 (二零零六年：6 个月)。

7 政府资助金

有关数额是政府拨款作为预付营运租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用，按租约期或资产的可使用年期 (分别估计为 54 年、40 年及 10 年) 以直线法计算确认为资助金收入。

	2007	2006
政府资助金	88,737,561	91,452,748
政府资助金之流动部分	(2,969,128)	(2,926,200)
	<u>85,768,433</u>	<u>88,526,548</u>

8 营运开支

	2007	2006
核数师酬金	41,000	40,000
预付营运租赁之摊销	1,394,220	1,394,220
物业、机器及设备折旧	1,833,463	1,557,647
职员福利支出 (附注 9)	46,614,281	43,814,019
宣传短片开支	3,005,195	2,059,651
停车位之营运租赁租金	91,200	104,000
差饷及管理费	1,842,937	1,722,937
其他开支	2,998,180	2,844,138
总计	<u>57,820,476</u>	<u>53,536,612</u>



财务报表附注

9 职员福利支出

	2007	2006
薪金及津贴	40,324,764	38,026,840
约满酬金	4,568,018	4,279,366
退休保障开支－强积金计划	870,589	841,420
未放取之年假	179,210	64,341
其他职员福利支出	671,700	602,052
	<u>46,614,281</u>	<u>43,814,019</u>

10 主要管理层薪酬

	2007	2006
短期职员福利	9,917,207	9,656,018
聘用期结束后福利	1,450,670	1,445,709
	<u>11,367,877</u>	<u>11,101,727</u>

11 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A 第 5(1) 条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》徵收的税项。

12 营运活动产生之现金净额

	2007	2006
年度盈馀	35,642,067	36,459,892
调整如下：		
- 利息收入	(8,987,647)	(5,746,979)
- 物业、机器及设备折旧	1,833,463	1,557,647
- 预付营运租赁之摊销	1,394,220	1,394,220
- 政府资助金之摊销	(3,103,587)	(2,926,200)
营运资金之变动		
- 按金及预付款项	104,622	513,983
- 其他应付款项及应计费用	111,771	117,331
- 应付约满酬金	(1,695,026)	2,396,663
营运活动产生之现金净额	<u>25,299,883</u>	<u>33,766,557</u>



财务报表附注

13 营运租赁之承担

于三月三十一日结算，申诉专员按照停车位不可撤销之营运租赁合同应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2007	2006
最迟于一年内缴付	<u>7,600</u>	<u>7,600</u>

目录



	页数
大事纪要	1
绪言	5
第一章 职能及权责	
目标	7
权责及职能	7
不受调查的行动	7
限制	7
第二章 调查程序及工作方法	
处理投诉	9
• 投诉方式	
• 评审工作	
• 初步查讯	
• 调解	
• 全面调查	
直接调查	10
• 选定直查项目	
• 直查审研	
• 直查的方法	
落实本署的建议	11
保密规定及公布调查报告	11

第三章 工作表现及调查结果

●● 处理查询及投诉	13
不予跟进的个案	15
投诉的主要原因	15
查讯的结果	17
直接调查	17
建议	18
服务承诺	19
综述	20

第四章 成效及困难

●● 改善公共行政	21
保障人权	21
处理行政体制上的问题	22
渗水问题联合办事处	22
责任问题	22
投诉人或部门的异议	22
覆检个案	22
司法覆核	23
无理的投诉	23
部门／机构的抗辩	24
职权范围检讨	24
综述	24

第五章 内部行政

●● 人手编制	25
薪酬福利检讨	26
星期六工作安排	26
职员培训	26
职业安全及健康	27
对本署的投诉	28

第六章 宣传推广及对外关系

●● 宣传工作	29
与传媒的联系	30
公众资讯	31
资源中心	32
申诉专员嘉许奖	32
「投诉处理」专题研讨会	33
申诉专员与部门首长会面	33
为特定对象举办研讨会	34
外展讲座	34
与立法会议员会面	34
太平绅士的支持	34
国际活动及联系	35
与内地的交流活动	35
在福州市举行的人权研讨会	35
意见调查	35

附件一览表

附件 1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	37
附件 2	用语词汇	39
附件 3	不受调查的行动	43
附件 4	调查投诉的限制	45
附件 5	申诉专员可决定不展开调查的情况	47
附件 6	有关履行服务承诺的统计数字	49
附件 7	专业顾问名单	51
附件 8	所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例	53
附件 9	处理投诉流程图	57
附件 10	主动进行直接调查的准则	59
附件 11	已完成的直接调查一览表	61
附件 12	直接调查报告摘要	65
附件 13	直查审研报告撮要选录	79
附件 14	经初步查讯后终结的个案撮要选录	85
附件 15	经调解后终结的个案撮要选录	111
附件 16	经全面调查后终结的个案索引	113
附件 17	经全面调查后终结的个案撮要选录	119
附件 18	组织图	137
附件 19	申诉专员公署的访客	139

统计图表

表 1	个案数字	141
表 2	接到的查询／投诉数目	142
表 3	查询／投诉的分布情况	143
表 4	最多人投诉的十个机构	145
表 5	投诉个案的性质	146
表 6	已终结的投诉个案分类	147
表 7	经全面调查后终结的投诉个案结果	148
表 8	以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果	149
表 9	终结投诉个案所需的时间	151
	以全面调查及其他方法终结投诉个案所需的时间	151

日期	重要事件
1988 年	
7 月 20 日	立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》
1989 年	
2 月 1 日	制定《行政事务申诉专员条例》 第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，J.P. 履新
3 月 1 日	行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职
11 月 15 日	行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员
1993 年	
7 月 21 日	完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议
1994 年	
2 月 1 日	第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，J.P. 履新
6 月 24 日	修订《行政事务申诉专员条例》： - 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介 - 把一些主要的法定组织纳入职权范围 - 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告 - 授权专员主动进行直接调查
6 月 30 日	委任顾问，向本署提供专业意见
7 月 1 日	「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」
1995 年	
3 月 1 日	扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查
10 月 24 至 26 日	主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会



日期	重要事件
1996 年	
3 月 1 日	邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」
4 月 16 日	申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员
6 月 12 至 13 日	首次为公职人员举办「投诉处理」专题研讨会
9 月 5 日	资源中心启用
10 月 24 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员
12 月 27 日	「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」
1997 年	
4 月 1 日	推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法
7 月 25 日	设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构
1998 年	
5 月 8 日	申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长
1999 年	
4 月 1 日	第三任申诉专员戴婉莹女士，J.P. 履新
7 月 22 日	扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员
2000 年	
7 月 27 日	进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员
11 月 2 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员



日期	重要事件
2001 年	
3 月 28 日	推出电话投诉服务
12 月 19 日	《2001 年申诉专员（修订）条例》生效： • 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜 • 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款 • 采纳有别于政府的制度和运作程序
2002 年	
9 月 6 日	迁到位于上环信德中心的永久办公地方
10 月 16 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长
2003 年	
11 月	为公职人员举办调解训练课程，向公营机构推广调解服务
2004 年	
4 月 1 日	戴婉莹女士，J.P. 连任申诉专员，开始新的五年任期（2004 至 2009 年）
9 月 10 日	申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长
12 月 13 日	借调到本署的最后一名公务员调返政府，本署人员自此全部均由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任
2005 年	
10 月 24 日	行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排的一般准则和指引
11 月 28 日至 12 月 1 日	主办第九届亚洲申诉专员协会会议





本署在年度内的工作充满挑战。

我们采取新的推广策略，持续数月推出的广告宣传活动，提高了市民对本署服务的认识，也令本署接到的投诉数字突破历年记录。由于我们订有服务承诺，加上市民的期望不断提高，要应付这样庞大的工作量实不容易。全赖本署人员群策群力，尽忠职守，我们在本年度得以终结 5,340 宗个案，当中逾 97% 都能在服务承诺订定的时限内完成。

然而，在个别的个案中，事涉当局（甚或个别公职人员）一方面接纳本署关于改善行政体制及工作程序和方法的建议，另一方面却对我们的调查结果表示异议。

不愿受到批评是人之常情，而指摘非难也并非本人的原意。不过，申诉专员的职责，是就投诉个案找出事实真相，而在履行职责时，专员必须处事公正，无私无畏，以公众利益为依归。故此，本人及属下人员定会兼顾情理、实事求是，务求竭尽所能，提出具建设性的意见及结论。

在香港这个自由开放的社会，政府部门和公营机构审议申诉专员的调查结果，并提出其观点和意见，是完全合理和必要的。事实上，这亦是我们的期望。然而，本人所关注的，是彼此的立论须基于共通的原则，避免混淆视听，而在向公众发表任何声明时更应注意。否则，不仅令市民大众感到疑惑，而且也会打击事涉各方的威信。

最近，有公职人员曾指本署似乎把「微不足道」的投诉也向他们查讯，令他们工作百上加斤。本人的回应很简单，就是：

- 本署其实已经处理了很多宗性质较简单、资料齐备或明显地无行政失当的个案，而没有打扰所涉机构；然而，
- 一旦有表面证据显示行政失当（不论是情况严重或相对轻微），本署即有责任处理投诉，查明真相；况且，
- 本署把这类个案转介所涉机构，正好让他们利用这个机会澄清及申明立场。

本人可以向各公营机构及其属下人员保证，本署处事必定公平公正，绝不针对或偏帮任何一方。我们致力推广正面的投诉文化，对象不只局限于公营部门，也包括提出投诉的市民。假如本署发现投诉人的指称不合情理或不负责任，怀有私心或不诚实，定会直斥其非。

为此，本人促请公职人员把市民的投诉视为进行检讨的好机会，有则改之，无则加勉。无论如何，投诉确能反映市民所关注的问题。

本人在去年的年报中提到，本署正就申诉专员的职能和职权范围进行检讨。现时，检讨的第一部分已经完成，并提交政府当局审议。本署已重新研究把公营部门纳入本人职权范围之内的准则，并建议加入一些机构。本署亦再度审研某些限制申诉专员调查权力的立法原意。检讨的第二部分仍在进行，主要是探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及这些发展对香港申诉专员制度可能产生的影响。

最后，要谈谈问责的问题：本人获《申诉专员条例》授权，可以调查政府部门或条例附表所列机构本身或由他人代表所采取的行动。故此，本人经常提示被投诉的部门及机构，须为其代理人或承办商的行动承担责任。尽管这些代理人或承办商不在申诉专员职权范围之内，本署仍会审研他们代表事涉部门或机构所进行的工作。部门及机构固然可以把工作外判，但为市民服务的责任却绝不可以推卸。

1.1 申诉专员公署是根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》（「条例」）成立的法定机构，负责监察及致力改善香港的公共行政。在二零零一年修订条例生效后，本署正式脱离政府机制，自行订定工作程序及行事方式，完全独立和不偏不倚地运作。

1.2 申诉专员由香港特别行政区行政长官委任，但不是政府的雇员或代理人。申诉专员获法例授权，可自行酌情依法处事，其决定是最终决定。不过，专员的决定受法院司法覆核程序的监察。

目标

1.3 本署致力：

- 查明真相，维护公义，谋求补救；以及
- 提高公共行政的服务质素和效率。

权责及职能

1.4 申诉专员的主要职责，是就有关条例附表 1 第 I 部（参见附件 1）所列政府部门和公营机构涉及行政失当的投诉展开调查。在条例中加入政府新成立的财务汇报局后，本署有权调查的公营机构数目现时有 18 个。

1.5 尽管没有接到投诉，申诉专员亦可就社会关注的问题和涉及严重行政失当的情况，主动进行直接调查。

1.6 关于「行政失当」的定义，已载于条例（参见附件 2）。

1.7 香港警务处、廉政公署及条例附表 1 第 II 部所列的一些其他机构，并不在本署可调查之列。不过，条例第 7(1)(b) 条特别赋予申诉专员权力，可就他们违反《公开资料守则》¹ 的行动展开调查。

不受调查的行动

1.8 申诉专员并非任何事情都有权调查。条例第 8 条与附表 2 订明不受申诉专员调查的行动，主要的是：涉及法律程序或检控任何人的决定；合约及其他商业交易；人事管理事宜及批地条件等。这些不受调查的行动，详列于附件 3。

1.9 政府政策及专业判断亦不在申诉专员的职权范围之内，因为这些基本上都不是行政事宜。然而，本署经常接到这类投诉，申诉专员会仔细审研当中是否尚有涉及执行政策方面的常规、程序和方式，以及行使酌情权等行政上的问题，可以运用其职权展开调查。

限制

1.10 条例第 10(1) 条列明申诉专员不得进行调查的其他情况，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出。有关这些限制的详情，请参阅附件 4。

1.11 然而，在某些情况下，申诉专员可行使酌情权，以决定是否就某宗投诉展开调查，又或者中止调查。例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何不在知悉有关事情两年内提出投诉，则本署可能受理其个案。

1.12 另外，基于某些情况，申诉专员可决定不对某宗投诉展开调查，例如：以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处。条例第 10(2) 条载列其他的这类情况（参见附件 5）。

1.13 申诉专员假如决定中止或不进行某项调查，则会把其决定及理由通知投诉人。



¹ 政府当局在一九九五年订立这项守则，订明政府当局除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量为市民提供政府管有的资料。



处理投诉

投诉方式

- 2.1 市民投诉的方式，一般是以信件或填写本署的投诉表格（可向本署索取，或由本署网页下载），然后用邮寄或传真递交。本署亦接受以电子邮件方式提出的投诉，不过，除非投诉人有电子证书，能提供电子签署以证明身份，否则我们的覆函必须邮寄给投诉人，以确保资料保密及防止内容无意地外泄。
- 2.2 我们欢迎市民亲临本署查询或投诉，当值主任会负责接待投诉人。假如投诉人书写方面有困难，当值主任可以代为笔录投诉的要点，然后请他们核实记录的内容。
- 2.3 投诉事项若比较简单，本署亦会接受电话投诉。我们会先行录音，然后笔录谈话内容，再把书面记录寄给投诉人签署核实。为免占用电话线过久，电话投诉一般应在 15 分钟内完成，而且不涉及多于两个机构或大量证明文件。
- 2.4 法例规定，申诉专员必须识别投诉人的身份并能与他们联络（参见附件 4）。故此，投诉人必须提供真实姓名及地址。

评审工作

- 2.5 本署的评审组负责评审所有接到的投诉，以确定是否在申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足以让本署展开调查。假如申诉专员决定不予跟进，本署会尽可能在 15 个工作日内通知投诉人（关于本署的服务承诺，可参阅第一章第 1.10 段、上文第 2.4 段及附件 6）。我们亦会尽可能告诉他们可向哪些机构寻求协助，以解决问题。至于匿名或无从识别投诉人身份的投诉，本署虽不会进行调查，但亦不会置之不理，而会审研这些投诉是否反映了行政体制上有任何普遍性问题或系统性流弊，值得本署考虑主动进行直接调查（参见第 2.17 段）。
- 2.6 所有投诉在本署决定受理后，均会交由四个调查组分别进行深入审研。每个调查组由一位总调查主任领导，专责处理若干政府部门和营机构的个案，向所属的两位助理申诉专员之一汇报。
- 初步查讯
- 2.7 在决定是否就需要就投诉展开全面调查之前，本署会先根据条例第 11A 条进行初步查讯。初步查讯会按照下列图表 2.1 所述「机构内部投诉处理计划」（即「现处计划」）或「提供协助／作出澄清」的方法进行。

图表 2.1

初步查讯	
类别	方法
现处计划	在取得投诉人同意后，把较简单的个案转介有关机构，由该机构进行调查及直接答覆投诉人，并将覆函副本送交本署参阅。申诉专员可以指定有关机构在回覆时提供某些相关资料，并监察整个处理过程和审研有关的答覆。假如答覆未能令人满意，申诉专员可以随时介入。若决定介入，本署会采用提供协助／作出澄清的方法或进行全面调查。
提供协助／作出澄清	本署会先搜集与投诉个案有关的重要事实。假如这些资料可以充分解释投诉事项，本署会把观察所得及查讯结果告知投诉人，并在适当的情况下，建议有关机构采取补救方法和改善措施。假如所得的资料显示需要进一步查讯，本署可能会展开全面调查。

2.8 对于性质较简单的个案，我们一般会以初步查讯的方式处理。由于这方式无须经过全面调查的法定程序，故可于较短时间内完成。如有需要，本署会建议所涉机构采取改善或补救措施，并监察他们落实建议的情况，这方面与全面调查的做法相同。

调解

2.9 申诉专员亦可根据条例第 11B 条，以调解方式处理投诉，但投诉人与所涉机构双方必须同意参与。这种另类排解纠纷的方法，适用于不涉及行政失当或情况轻微的个案。投诉人与所涉机构会面，以寻求双方都能接纳的解决方案。本署会委派受过相关训练的调查员，担任客观中立的调停人。

2.10 假如调解未能解决问题，本署或会展开初步查讯或全面调查。在这情况下，本署会另派调查员重新跟进，以确保个案得到客观公平的处理，而事涉各方在调解过程中所提供的资料亦会予以保密。

全面调查

2.11 对于涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或程序上有缺失的复杂个案，申诉专员会指令进行全面调查。

2.12 调查过程涉及广泛而深入的探讨，以搜集证据。根据条例第 13 条，申诉专员可以传召任何人加以讯问，或要求他提供资料及出示其保管或控制的任何文件或物件。此外，申诉专员有权视察有关的处所（条例第 20 条）。本署不时亦会徵询专业顾问的意见。这些顾问根据条例第 6A 条委任，他们都是在法律界、医学界或工程界享有盛名的专家（参见附件 7）。

2.13 本署在完成全面调查及备妥调查报告草稿本后，会让被投诉的机构、受批评或蒙受负面影响的个别人员对草稿本提出意见（条例第 12(6) 条）；而最终的调查报告则会送交有关机构的首长，供他们参阅及落实本署的建议。

2.14 在调查报告中，本署会根据所指称的行政失当是否属实，将投诉分类为「成立」、「部分成立」或「不成立」。在一些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查过程中，却发现所涉机构另有重大行政失当之处。在这情况下，个案会被列为「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」。不同类别调查结果的定义载于**用语词汇**（参见附件 2）。

直接调查

2.15 根据条例第 7(1)(ii) 条的规定，申诉专员可在没有接到投诉的情况下，主动展开直接调查（「直查」）。这项权力使申诉专员能够从更宏观的角度，审研行政体制本身的问题或普遍性流弊，而不限于处理个别投诉。

选定直查项目

2.16 本署有一个常设的小组，专责选定直查项目，审议过程十分严谨。小组由副申诉专员督导，两位助理申诉专员和直查组的成员参与审议。

2.17 本署决定进行直查，往往是因应当时社会上发生了某些广受市民关注的问题，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者本署多次接到市民就某些事项的投诉（包括本署于评审后决定不予跟进的个案），显示行政体制上存在普遍性问题或制度上有行政失当（参见第 2.5 段）。直查项目的共通点是：

- 广受市民关注，关乎公众利益、诉求或期望；
- 牵涉广泛的层面，或受影响的人士众多；
- 并未有其他监管机构展开调查；以及
- 有关事项不适合在法庭或仲裁处解决。

直查审研

2.18 在正式展开直查之前，我们或会进行初步评审（称为「直查审研」），先研究已公开的资料，例如年报、网页、相关的法例和传媒报道等，通常亦会直接向所涉机构索取资料。假如初步评审显示有需要进一步研究，我们会正式知会有关机构的首长，并展开直查。

2.19 若直查审研显示并无重大行政失当，或所涉机构已积极采取改善措施，则本署不会展开直查。本署会将调查结果撰写一份「小型直查」报告，送交有关机构评论。报告会载列审研事项的背景资料，评估对市民造成的影响，以及说明本署对有关机构的角色及行动（尤其是补救措施）的观察所得。如有需要，本署会提出改善建议。

直查的方法

2.20 申诉专员在直查方面的法定权力与调查投诉的权力相若。不同之处是，本署在进行直查前一般会先行公布，并邀请有关界别和广大市民提出意见，因为直查项目往往都是广受市民关注的事情。

2.21 我们通常会审研所涉机构提供的有关档案和文件，与负责人员甚或其他利益相关人士进行讨论，向他们索取补充资料及澄清疑问，并进行实地视察以掌握第一手资料。正如调查投诉一样，我们也会徵询本署专业顾问的意见。

2.22 除了以书面徵询所涉机构对调查报告草稿本的意见外，本署在结案前亦可能与其高层人员开会讨论。如认为恰当，本署会把他们就调查结果及建议所提出的意见纳入调查报告内。

落实本署的建议

2.23 我们向有关机构提出改善建议，目的是令公共行政更加开明问责、具透明度和以客为本。机构首长有责任定期向本署汇报落实建议的进度。

2.24 本署的建议着重改善行政制度及程序。然而，假如发现某些政策已不合时宜或会引致不公，尽管一般而言并不属于本署的调查范围，申诉专员有时亦会发表评论和意见。

2.25 申诉专员的建议并非如法庭的裁决般具约束力。然而，假如所涉机构的首长不同意调查的结果，又或拒绝接纳有关的建议，申诉专员可向行政长官呈交报告。同样来说，若是有关机构未能充分采取行动或没有落实任何建议，申诉专员亦可向行政长官提交报告。根据条例第 16(6) 条的规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，安排把报告的文本提交立法会省览。

保密规定及公布调查报告

2.26 法例规定，申诉专员和属下所有人员，以至本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何在执行职务时所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。保密条文旨在确保任何人士或机构可以毫无保留地向本署提供资料，无需担心因身份或有关资料被披露而遭到报复。



2.27 本署的一贯做法，是绝不会答覆任何与个案无关的人士就个别投诉所作的查询。然而，基于公众利益，本署会以不披露个案所涉人士身份的方式，公布某些投诉的调查报告。

2.28 申诉专员通常会透过传媒发表直查报告，让市民知悉有关情况，但不会披露所涉人士的身份。市民亦可到本署的资源中心，参阅这些直查报告（参见第六章）。



处理查询及投诉

3.1 在本年度内，本署接到的查询及投诉突破历年记录，分别为 15,626 宗及 5,606 宗²，较去年上升 6.8% 及 46.4%³，这是因为本署采取了新的宣传策略，并以其他新的方式配合，推广活动持续逾四个月（参见第六章第 6.3 至 6.5 段）。工作量骤增，不单对本署各组的调查员构成较大压力，其他所有职级（包括行政及支援服务）人员的压力亦大增。

图表 3.1



本署的接待处

图表3.2

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		直接向本署提出的投诉 ⁴	包括副本送本署的投诉
2002/03	14,298	3,537	4,382
2003/04	12,552	3,859	4,661
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114

3.2 本年度有两宗广受公众关注的事件，导致市民提出大量内容相近或「串联」的查询及投诉：

- 台风派比安引起逾 200 宗内容大同小异针对香港天文台的投诉。
- 广播事务管理局对香港电台某节目内容的批评，触发逾 1,300 宗投诉，当中大部分都是照抄同一份信件。

这类「串联」的个案往往令本署「接到的投诉」数字出现大幅度的波动。

3.3 近年来愈来愈多市民透过电邮提出投诉。在本年度，这个趋势更明显。以电邮提出的投诉（包括前述大部分内容相近的个案）占整体投诉逾四成。其次是以邮寄方式提出的投诉。

² 不包括508宗「副本送本署的投诉」，前称「有可能成为正式投诉的个案」（参见第3.7段说明）。

³ 以2005/06年度接到的3,828宗投诉（即总计4,266宗减438宗「有可能成为正式投诉的个案」）作计算基础。

⁴ 不包括「副本送本署的投诉」：参见上文注释2。



图表3.3

投诉方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07 ⁵
亲临本署	425	324	396	231	412
书面 —					
投诉表格	1,270	722	934	613	586
信件（邮寄）	682	1,634	1,599	1,303	1,002
传真	978	972	615	863	836
电子邮件	613	742	821	902	2,461
电话	414	267	289	354	309
总计	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606

3.4 在本年度，我们处理了共 6,282 宗投诉⁶，并完成了 5,340 宗。在已终结的个案中，有 2,385 宗是受法例所限不得调查，或不在本署职权范围内，故本署经评审后决定无须调查；另有 1,239 宗则因投诉被撤回、中止调查或不予继续处理，故本署决定不予跟进（参见第 3.6 段）。余下的 1,716 宗则决定受理作进一步审研。

3.5 从图表 3.4 可见，「提供协助／作出澄清」仍是本署最常用的查讯方式。在决定受理的个案中，有 87.4% 是以这种方式处理和终结的。比起全面调查，这种方式的程序较简单，而且更便捷，用以处理大部分个案都很有效。另一方面，尽管本署努力推广调解服务，本年度只有两宗个案是以调解方式终结的。事实上，我们也曾提议用这种方式处理另外六宗个案，希望通过协商更快捷地解决问题，但部门或投诉人不同意。本署会继续留意有哪些个案可以用调解方式处理。

⁵ 2006/07 年度的数字不包括「副本送本署的投诉」。

⁶ 包括 5,606 宗新个案及 676 宗由上年度转入的投诉。



图表3.4

决定受理并终结的投诉数目

	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07
初步查讯	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
<i>现处计划</i>	176	203	209	185	143
<i>提供协助／作出澄清</i>	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面调查	124	284	125	55	71
调解	6	7	6	12	2
总计	2,302	2,125	2,004	1,825	1,716

不予跟进的个案

3.6 在去年的年报中，本人分析了不予跟进的投诉个案的性质，当中包括投诉人自行撤回，或本人在决定受理并展开查讯后中止调查的投诉，也有一些是因为根据条例第 10(2)(d) 条的规定，本人以下列理由认为无须进一步查讯：

- 未能确立有表面证据显示行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署却必须获得其同意后才可展开查讯；
- 所涉机构已就有关事宜采取行动；或
- 另有机构负责处理有关事宜。

这类投诉现已归类为「不予继续处理」的个案，以别于中止调查或已撤回的投诉。

3.7 在进一步分析上述这类投诉时，我们发现当中有些只是市民向其他机构投诉后，把副本抄送本署，而没有要求本署采取行动。一直以来，这类投诉被列为「有可能成为正式投诉的个案」。其实，投诉人并非向本署投诉（起码尚未提出），因此，本署现已把这类个案正名为「副本送本署

的投诉」（参见附件 2），以反映其性质。在本报告年度，这类个案达 508 宗。我们在统计本署接到的投诉时，不会把这类数字计算在内。

3.8 本署过去五年的个案数字详载于表 1。

投诉的主要原因

3.9 在本年度，投诉人表示感到不满而提出投诉的五大原因是：

- 出错、决定／意见错误；
- 不按程序办事、延误；
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况；
- 厚此薄彼、处事不公、选择性采取执法行动；以及
- 监管不力。

上述五个主要原因与去年相同，但在次序上第四及第五项则互相对调。

3.10 至于确定为行政失当事项成立的五大类别是：

- 不按程序办事、延误；
- 没有就投诉作出回应；
- 监管不力；

- 出错、决定或意见错误；以及
- 办事疏忽、有遗漏缺失的情况及程序不妥。

无论在投诉的原因或确定为行政失当事项方面来说，「职员态度欠佳」的排序都较低，可见市民大都认为公职人员对客户亲善有礼，乐于提供协助。详情参见图表 3.5。

图表3.5

投诉指称的原因及确定为行政失当事项成立的性质

指称事项／确定为行政失当事项的性质	在所有终结个案中所占百分比 ^①	在所有确定为行政失当事项中所占百分比 [#]
出错、决定／意见错误	46.5%	12.2%
不按程序办事、延误	11.0%	31.7%
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	8.0%	9.8%
厚此薄彼、处事不公、选择性采取执法行动	7.4%	2.4%
监管不力	6.5%	14.6%
程序不妥	5.7%	9.8%
没有就投诉作出回应	5.0%	17.1%
职员态度欠佳	4.7%	0%
滥用职权	3.2%	0%
其他	2.0%	2.4%

^① 在2006/07年度终结的个案共有5,340宗，当中包括不在本署职权范围内的个案、受条文所限不得调查的个案，以及经初步查讯、调解或全面调查后终结的个案（参见表1），但不包括「副本送本署的投诉」。

[#] 本署在2006/07年度全面调查的个案中，共有41项指称最终查明属「成立」、「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」或「部分成立」。

3.11 在「最多人投诉的十个机构」当中，首八个与去年相同（参见表4），而房屋署和食物环境卫生署依然高踞榜首。这点不难理解，因为他们的服务范围广泛，与民生息息相关。针对香港天文台的投诉通常很少，但今年该台却名列第四，主要是由于台风派比安引发大量投诉所

致。康乐及文化事务署则刚好上榜，年内本署终结了 127 宗涉及该署的投诉，较水务署和运输署多出数宗，因而令这两个部门不再名列本年度这个排行榜。

查讯的结果

3.12 本署曾就 71 项投诉进行全面调查，其中有 32 宗（占 45.1%）是「成立」、「部分成立」或「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」（参见第二章第 2.14 段）。经全面调查后终结的投诉数字摘录于图表 3.6。

图表3.6

经全面调查后终结的投诉事项结果分类比率

调查结果分类	投诉数目	百分比
成立	15	21.1%
部分成立	16	22.6%
投诉事项不成立， 但有关机构另有 行政失当之处	1	1.4%
不成立	39	54.9%
总计	71	100.0%

3.13 以初步查讯方式终结的个案不会分类为是否「成立」。然而，正如图表 3.7 所示，在本年度

1,500 宗以「提供协助／作出澄清」方法终结的个案中，本署曾就 277 宗（占 18.5%）要求所涉机构采取补救措施，而去年则有 17.1%。详情参见表 8。

图表3.7

以提供协助／作出澄清的方法终结的个案结果

结果	投诉数目	百分比
要求采取补救措施	277	18.5%
没有证据显示 行政失当	1,211	80.7%
未能作出定论	12	0.8%
总计	1,500	100.0%

直接调查

3.14 在本年度，本署完成了四项直接调查及五项直查审研工作（亦称「小型直接调查」）。截至本年度末，另有两项直接调查仍在进行。详情参见图表 3.8。

图表 3.8

(a) 在2006/07年度完成的直接调查

日期	调查事项
2006年9月11日	政府当局执行「半山区发展限制」的情况
2006年11月14日	社会福利署审批伤残津贴申请的制度
2007年3月19日	食物环境卫生署监察有检控时限的个案的情况
2007年3月31日	政府当局为有特殊学习困难的儿童所提供的评估服务



(b) 在2006/07年度完成的直查审研事项

日期	审研事项
2006年8月23日	路旁非商业宣传品的管理
2006年11月20日	「长者安居乐住屋计划」租户的义务
2006年11月20日	楼宇安全贷款计划的申请和审批
2006年12月14日	水浸警告信息发布
2007年3月13日	当局向外籍家庭佣工取回身份证事

(c) 仍在进行的直接调查

宣布日期	调查事项
2007年2月5日	政府当局对康乐及文化事务署资助的团体涉及利益冲突事宜的处理机制
2007年3月22日	有关水务署多收水费的指称

3.15 事实上，本署的直接调查工作通常是范围较广和较复杂，而且需时较长。我们公布的调查结果亦往往引起传媒及市民的普遍关注。鉴于调查结果有助广大市民了解公共行政及服务，本署将会以较小规模的形式（例如分阶段）进行直接调查，以便尽快完成并公布调查结果。

3.16 有时，直接调查的课题或会涉及较大范畴，因此难以在单独一次调查中彻底完成。在这种情况下，本署会适当地分阶段进行，其中一个例子是关于当局为有特殊学习困难的儿童所提供的服务所展开的直接调查。本署刚就政府当局为这些儿童所提供的服务（包括评估及鉴别工作）完成调查，作为整个系列的「第一阶段」。本署现正继续审研其他相关环节，包括校内及校外（公开）考试的安排，随后并会研究其他支援服务。

建议

3.17 由于本署的主要目标是纾解投诉人的不满，改善公共行政和服务，因此，在完成全面调查后，本人会视乎需要向所涉机构提出建议。即使是以初步查讯终结的个案，我们也会提议改善措施。

3.18 直接调查通常都是在没有接到投诉的情况下，由本署主动进行的。本人就这方面提出的建议，旨在改善公共行政的制度、程序和工作方法。

3.19 就本年度完成的 71 宗全面调查个案及四项直接调查，本人分别提出了 76 项及 58 项建议（共计 134 项），其中 125 项建议（93.3%）已获所涉部门和机构接纳并落实，有一项不获接纳（0.7%），而尚在考虑的则有八项（6.0%）。



3.20 即使是以「提供协助／作出澄清」方法终结的个案，申诉专员亦会就推行全面的改善措施提出建议。在本年度，我们就这方面提出的建议共 208 项，而上年度则有 218 项。有关本署就这类个案向所涉机构提出建议的详情，请参阅表 8。

服务承诺

3.21 本署的服务承诺及工作表现详载于附件 6。本年度内，我们在处理查询及安排团体参观和讲座方面，都能够及服务承诺订定的时限内完成。

3.22 在处理投诉方面，我们大致都能够及服务承诺订定的时限内，发出认收函件及完成初步评审，约有 0.05% 的个案超出目标时限。至于那些不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，则有 0.4% 超出目标时限（图表 3.9(a) 及 (b)）。

图表 3.9

(a) 发出认收函件／初步评审的处理时间

年度	处理时间		
	5个工作日内 (目标：80%)	6至10个工作日内 (目标：20%)	超过10个工作日
2002/03	77.6%	11.8%	10.6%
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	处理时间		
	10个工作日内 (目标：70%)	11至15个工作日内 (目标：30%)	超过15个工作日
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%

(c) 其他已终结的个案的处理时间

年度	处理时间		
	少于3个月 (目标：60%)	3至6个月 (目标：40%)	超过6个月
2002/03	57.5%	39.7%	2.8%
2003/04	51.1 %	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%

3.23 至于评审后决定进一步处理的个案，我们未能全部在服务承诺订定的时限内完成。然而，能够在三个月内终结的个案及未能在六个月内终结的个案的百分比则有改善（分别是57.1%及2.6%，而上年度则是56.0%及3.0%）（图表 3.9(c)）。

3.24 在上年度的报告中，本人谈到会就立法会议员提出的意见，修订本署计算处理个案的时间。自本年度开始，我们在得到投诉人的同意，并且取得主要资料，以确定个案有表面证据后，才开始计算处理个案的时间。这有助提升本署在履行服务承诺方面的表现。

3.25 处理某些个案需时较长的原因如下：

- 个案性质较复杂；
- 投诉各方提交的文件数量庞大；
- 在调查过程中，个案续有新发展；
- 投诉人或所涉机构质疑本署的调查结果；以及
- 被投诉机构需要较长时间回应本署的查讯。

关于上述最后一项原因，有些部门及机构曾多番要求本署给予多些时间回应查讯，尤其是食物环

境卫生署。鉴于该署要处理的食物安全问题接踵而来，因此经常需要较长时间才能提交资料，本署亦可以理解。

综述

3.26 随着本署采取新的宣传策略，个案数字又达到前所未有的水平，我们在本年度的工作非常忙碌。由于电子邮件方便快捷，市民较容易采取集体行动，就共同关注的事项表达不满。这类投诉通常需要较多的调查时间和行政支援，为本署人员带来重大压力。

3.27 尽管如此，本署的常规人员仍竭尽所能，热诚为投诉人及部门或机构服务。本人亦聘用临时个案主任，灵活安排人手，努力应付不断增加的工作量（参见第五章第 5.3 段）。此外，我们将继续检讨个案的分类，使各项投诉的统计数字更准确地反映实际情况。



改善公共行政

4.1 本署旨在改善公共行政，同时也为那些因公营机构的行政失当行动而感到受屈的人士提供补救措施。在本年度，本人完成了 71 宗全面调查个案及四项直接调查，提出共 134 项建议。此外，就 1,500 宗以「提供协助／作出澄清」方法终结的个案，本人亦提出了共 208 项建议。本署致力确保建议的改善措施简单实际，合情合理。本署大部分的建议均获事涉机构接纳。本署会监察其落实情况和进度。假如所涉机构在落实建议方面遇到未能预料的实际困难，本署会与他们重新商讨折衷办法。

4.2 每年，在申诉专员年报提交立法会省览后，政府当局会向议员提交《政府覆文》，汇报政府部门及公营机构如何落实申诉专员的建议。

4.3 公共行政和服务便因透过部门及机构接纳与落实措施而得到改善。本人感到欣慰的是，很多时在本署进行查讯期间，所涉机构本身已主动采取改善措施，而不待本署提出建议。

4.4 改善措施主要分五大类：

- (a) 制定清晰指引和标准，使运作更有效；
- (b) 改进跨部门的协调安排；
- (c) 改善处理市民查询／投诉的措施；
- (d) 改善服务的措施；
- (e) 为市民提供更清晰的资料。

附件 8 载列其中一些实例。

保障人权

4.5 推广人权并非申诉专员明文规定的职能范围。不过，政府提供的大部分服务，例如房屋、教育、社会福利、医疗护理，以至法律援助等，均与人权有关。在竭力确保当局以公平、合理和

合法的方式提供这类公共服务时，申诉专员实际上执行了监察的职能，保障市民享有这些服务的权利。本署就有关行政失当的指称展开调查时，定会考虑与受调查的行动相关的法例及政策。同样，假如有投诉人指部门或机构违反适用于香港的国际公约或协定，我们也必会审研所涉行动是否抵触政府在相关条约下应承担的义务。

4.6 在保障人权方面，有一类投诉人我们特别留意：身陷图圉的囚犯。尽管他们犯了法，但仍应享有某些基本人权。由于囚犯处于禁闭的环境，故特别容易遭受不公平对待。为确保他们知悉可向申诉专员提出投诉的权利，本署已和惩教署作出特别安排，在该署辖下各院所张贴告示，并放置免付邮资的投诉表格，供囚犯随时取用。此外，《监狱规则》特别订明，与其他大部分信件不同，囚犯和申诉专员之间的书信，惩教署人员不得拆阅，如需开启或搜查，则所涉囚犯必须在场，除非他／她不愿在场，则另作别论。

4.7 本人有一项职责，与市民所享有的公民及政治权利有关。《申诉专员条例》订明，本人有责任就有关违反政府制定的《公开资料守则》（「守则」）的投诉展开查讯，该守则旨在保障市民查阅政府管有的资讯的权利。

4.8 在本年度，本署接到六宗有关部门或机构违反守则的投诉，以及就一宗于上年度终结的个案提出覆核的要求。在这七宗个案中，两宗仍在调查，另外两宗则因没有表面证据显示违反守则，或因所涉机构表示愿意覆核投诉人的要求，故本署决定不予处理。至于三宗经查讯后终结的个案，本署发现，在其中两宗，所涉机构由于保障个人私隐或版权而拒绝向投诉人披露资料的做法合理。余下的一宗，本署认为拒绝的理由不足。最后，随着投诉人同意修改他的要求，而所涉机构亦同意提供有关资料，问题遂得到解决。

处理行政体制上的问题

4.9 本署在处理投诉的过程中，留意到有些问题在多过一个部门／机构出现，或一些行政体制上较根深柢固的流弊。这些问题不能透过处理个别投诉的方式而获得全面或彻底的解决。假如发现此类问题，本署便会促请所涉机构甚至政府当局留意。这些问题若需要深入查讯，本署会展开直接调查（参见第二章第 2.15 至 2.22 段及第三章第 3.14 至 3.16 段）。

渗水问题联合办事处

4.10 二零零四年十二月，政府当局从屋宇署及食物环境卫生署抽调职员，以试验形式成立联合办事处，处理有关渗水的投诉。二零零五年年中，政府当局进行检讨，认为这项措施效果良好，遂于二零零六年七月在全港推行，各区均设有指定的分区办事处。

4.11 尽管政府当局声称计划成功，但本署却继续接到许多关于渗水事件处理不当的投诉，其中有相当多的投诉是针对联合办事处的，显示联合办事处在运作上有不足之处。本署会继续监察其成效。

责任问题

4.12 在过去数年的年报中，本人曾谈及愈来愈多政府部门把服务外判。这个趋势依然持续，而本署亦继续收到大量相关的投诉。在许多方面来说，把服务外判既能提高效率，亦合乎成本效益。我们同意有关部门不应直接参与服务承办商的日常运作；然而，本署认为，承办商只是代理人，有关部门对于提供服务的质素及水平仍负有最终的责任。在二零零六年十二月十一日与立法会议员会面时，本人曾向议员阐明我们对外判公共服务的立场。就此，本署在审研有关承办商服务差劣的投诉时，会根据委托人与代理人的关系

进行评估，并会特别注意部门在监督承办商的工作，确保为市民提供优质服务这方面的责任。

投诉人或部门的异议

4.13 部门及机构或投诉人不时会对本署的结论或决定提出异议，我们会藉这些机会重新审视本署的立场和处事方式，并在有需要时改善运作模式。我们亦不时提醒自己，要密切监察本署的办事程序及工作方法，并检讨我们的决定，以确保对投诉人及事涉机构均公平合理。

覆检个案

4.14 投诉人有时会对我们的调查结果或结论感到不满，要求本署覆检其个案。本署在覆检个案方面有特别的程序。原本负责个案的调查员会就投诉人要求覆检的理据作初步评论，然后另一名调查员或其所属调查组的总调查主任会就任何新证据或新观点进行覆检。覆检个案的要求，必先由主管的助理申诉专员审阅，再经副申诉专员进一步审核，最后由本人批核并作结论。

4.15 在本年度，我们接到共 336 宗覆检个案的要求，而上年度则有 361 宗。在完成覆检后，本人改变了对 11 宗个案的决定，而去年则有 13 宗。



图表. 4.1

重新审研的个案						
理由 \ 结果	新证据		新角度		不在本署 职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	3		8			11
维持决定		315			10	325
						336

4.16 部分对本人的决定感到不满的投诉人，可能会投诉本署个别调查人员，指责他们在进行查讯时存有偏见、工作欠周全或不称职。所有这类投诉均会先由总行政主任研究，假如确定为对本署人员的行为的投诉，则由他独立处理（参见第五章第 5.19 至第 5.21 段），然后再向本人报告其调查结果。不过，这类指责大都是由于投诉人对查讯结果或结论（亦即本人的决定）感到不满，本署会把这类投诉视为覆检个案的要求。由于所有调查报告均须由本人亲自审批，这类批评其实是针对本人的决定，而非对个别人员的投诉。

司法覆核

4.17 投诉人或机构除可要求申诉专员覆检其决定外，亦可以向法院申请司法覆核。正如终审法院首席法官于二零零七法律年度开启典礼上指出：「我们不应以负面的态度将司法覆核看成是施政的障碍；相反，我们应将此视作为法治社会良好管治而提供的重要基础。」法例赋予本人完全独立的地位，而本人对投诉个案的结论是最终决定，故此，司法覆核是确立申诉专员正直不阿地行使职能及权责的重要机制和最终保障。

4.18 在本年度，有一名投诉人就本人的决定提出司法覆核。投诉人曾向本署投诉破产管理署，指该署没有对一名据称未能妥善处理破产个案的受托人采取行动。本人就投诉展开初步查讯后，得出的结论是：该署已就针对该受托人的投诉采取了适当行动，故此，本人决定终结个案。投诉人感到不满，遂申请司法覆核。高等法院在聆讯后决定拒绝其申请。

无理的投诉

4.19 本署不时会接到一些投诉，虽然投诉人本身理亏甚或违法，却指政府无理地对他们的错误行为采取行动。在一宗个案中，投诉人在属于政府的斜坡上非法开辟土地作私人用途。政府于发现此事后把土地围封，投诉人竟然向本署投诉。

4.20 在另一宗个案中，投诉人获某政府机构批准给予财政资助，须定期往领取支票。他透过一名友人代领，但却拒绝依从确认身份的程序。在首次领取支票时，事涉职员酌情予以通融。第二次领取时，投诉人要求同样的豁免安排。机构职员再予通融，但请投诉人遵从某些程序，可是投诉人没有照办，结果未能顺利办理领取手续。投诉人其实是把某次豁免安排视作常规，反而指有关机构在处理上前后不一致。

4.21 本署认为这类投诉毫不合理，是「恶人先告状」。在上述第一宗个案，投诉人本身已经违法，因此没有理据提出投诉。至于第二宗个案，投诉人不仅利用机构职员的酌情处理，把一次例外的通融作为理据，多次提出不合理的要求，最终甚至投诉有关职员。

4.22 本署认为，向无理要求屈服极为不智，最终只会鼓励滥用，甚至可能导致有人藐视政府当局。对于此类无理的投诉，本署在终结查讯时会毫不犹豫，直斥其非。

部门／机构的抗辩

4.23 部门／机构有时或不认同本署的调查结果和结论。本署欢迎与所涉部门／机构进行讨论，亦乐意考虑新的事实和观点，并在合理的情况下修改本署的意见。然而，事实必须全面披露，以便能够实事求是地讨论问题。这在有关部门／机构公开表达他们对本署调查结果的意见时，同样是重要的。部门及机构当然有权向公众表达他们的意见和立场，但是在为其立场抗辩的同时，他们必须小心谨慎，不可提供片面的事实或误导的数字，混淆视听。

职权范围检讨

4.24 在本年度，本署已完成职权范围检讨的第一部分，探讨了下列各点：

- (a) 在《申诉专员条例》附表 1 加入某些机构，把他们纳入申诉专员的职权范围；
- (b) 放宽条例附表 2 中对本署调查权力的某些限制；以及
- (c) 解决本署人员在执行职务时遇到的某些困难或欠清晰之处。

4.25 本人已把有关上述事宜的报告连同建议提交政府当局审议。

4.26 本署现时已开始检讨的第二部分，探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及这些发展对香港申诉专员制度可能产生的影响。

综述

4.27 本署致力为市民服务，提倡开明管治及优质行政。因此，在查讯过程中，本署特别注意查找政府当局在行政制度或工作程序和方法上有欠妥善之处，并在有需要时提出改善建议。政府部门和公营机构都十分重视并认真落实我们的建议，不断改善公共行政，本人对此表示赞赏。这是一个关心市民福祉的政府的标志。

4.28 我们会继续检讨本署的工作，进一步提高在保障市民权利方面的能力，为香港的优良管治作出贡献。





5.1 今年是本署脱离政府机制和办事程序的第六年。本署沿用自行订定的行政方针、财务准则、运作方式及工作程序，继续有效地独立运作。

人手编制

5.2 在本年度，本署持续多月接到大量投诉。这可能是由于我们采取新的宣传策略，把宣传活动分散在六月至九月期间进行的效果。在七月至十月份，本署每月接到的投诉数目激增至逾 400 宗，而八月份更达历来最高的 783 宗。

5.3 个案数量激增，对本署调查人员构成前所未有的压力，特别是在结案阶段出现「樽颈」情况。为保持优良服务，本人已增聘全职和非全职的临时个案主任，以辅助常规人员。聘用临时职员的好处，是让本人更迅速灵活地应付突然增加的工作量，而且这也是较具成本效益的应变措施。在本年度，本署聘用临时职员的合计工日相

等于 2.4 名全职人员。这些职员均具备丰富公共服务经验，在行政及管理事宜上有卓越才能。

5.4 另一方面，本港经济普遍复苏，劳动市场转趋活跃。过去数年，本署面对职员持续流失的情况，尤其是新入职的人员。二零零六／零七年度，本署共有六名调查人员和八名支援人员离职：有些是为了家庭或个人理由，有些则显然是由于找到条件较佳的工作。每当有员工离职时，本署都即时进行招聘以填补空缺，维持有效运作。尽管如此，有关职位仍会悬空一段时间，等待新入职人员到任，而他们也需要经过学习阶段，才能全面投入工作。

5.5 过去数年，本人已尽量把署内人手编制维持在 84 至 85 人的稳定水平，并聘用数名临时职员作为辅助。然而，本人在年内也多招聘了数名职员，以应付不断增加的工作量；并计划为本署注入新血，以备替补一些将于未来数年退休离任的资深调查人员。

图表 5.1

人手编制			
职员分类	截至 2005 年 3 月 31 日	截至 2006 年 3 月 31 日	截至 2007 年 3 月 31 日
首长级人员	4	4	4
调查人员	40	43	45
行政及支援人员	40	38	41
常规人员合计	84	85	90
临时职员：相等于全职人员 (合计工日)	0.9 (273.5)	1.2 (353)	2.4 (698)
总计	84.9	86.2	92.4

薪酬福利检讨

5.6 在脱离政府机制时，本人已为二零零一年四月一日或以后聘用的雇员订立新的薪酬福利条件。由于这些条件沿用了超过五年，本人已因应当前经济和就业机会普遍向好的情况，检讨本署的条件是否仍具竞争力。本人主要关注的，是培训员工，为安排接任人选作好计划。

5.7 本署进行了一次全面的薪酬福利检讨，范围包括薪酬结构、增薪点、现金津贴额、约满酬金水平、假期及医疗和死亡福利等。

5.8 本人决定在薪酬结构、不自动按年增薪的政策与现行约满酬金水平方面均维持不变，但在续约时的增薪点方面，则适当地修订了准则，以加强本署的竞争力，挽留年青优秀的人员。至于现金津贴、假期，以及医疗、伤残和死亡福利等，我们亦参考公务员及公营机构的做法，作适当调整。本人作决定时，已考虑到员工流失率高、本署长远的财务稳健情况，以及在安排接任人方面的需要，务求令本署的短期及长远发展都能取得平衡，保持畅顺有效的运作。

星期六工作安排

5.9 政府在二零零六年七月推行五天工作周后，本署亦于二零零六年十月开始实施新的工作安排，让职员每四个星期六轮班当值一次。这项安排是希望改善职员的家庭生活质素，而不影响本署为市民提供的前线服务。基本的运作原则如下：

- 为市民提供的服务（即接待处、由当值职员接受新投诉个案及电话投诉）维持不变；
- 不需要额外增添人手；以及
- 职员的规定工作时数没有减少。

5.10 这项安排实施三个月后，我们作了改善，在编订星期六轮值表时，实行按组别编排全组人员当值，以加强沟通和合作。

职员培训

5.11 本人着重提升高层人员在管理投诉方面的专业水平，在本年度安排了七位高级职员参加下列课程：

- 「新公共行政管理」现况探究
- 司法覆核的最新课题
- 国际难民法研讨精修课程

5.12 首两项课程由公务员培训处主办，而第三项则由香港大学提供。本人参加了后一项课程，以加深自己在国际人权方面的知识。

5.13 除了提升本署人员的专业水平外，本人亦提供培训，让职员改善语文技巧。职员可参加公务员培训处「公务员易学网」的网上课程，按照个人的进度，重温英文写作技巧。本署也安排了中文写作训练，着重语法、修辞及语意逻辑的课程。此外，本人亦为所有调查人员及前线人员提供普通话培训，以便他们更好地应付日常工作中的需要。

5.14 在二零零六年七月，我们聘请香港调解顾问中心为本署举办调解训练研讨会，培训新入职的调查人员及获邀请的条例附表所列机构的职员，而对上一次调解训练研讨会是在二零零三年十一月举行。今次研讨会共有 15 位来自不同政府部门的人员参加，大家一起研习以调解方法解决纠纷的基本技巧。

图表 5.2



调解训练研讨会

5.15 在内部培训与分享经验方面，我们定期举行内部研讨会，交流意见并讨论工作上的常见问题。除了和调查工作直接有关的课题外，同事还会分享他们曾在其他公营机构工作的经验。本年度讨论的课题包括：

- 处理行政申诉与调查刑事罪行的异同
- 就申诉专员的决定提出的司法覆核
- 《财务汇报局条例》探讨
- 时间管理
- 英国与香港的电影审查制度

图表 5.3



内部研讨会

职业安全及健康

5.16 本人素来重视为职员提供安全的工作环境，保障他们的健康。现时，本署为逾九成员工提供桌上电脑，以应付工作所需。《职业安全及健康（显示屏幕设备）规例》于二零零三年三月实施后，我们曾根据劳工处编订的指引，为所有员工进行风险评估，以尽量减低长期使用显示屏幕设备对健康带来的威胁。

5.17 二零零六年四月，我们进行了另一次风险评估。因应评估结果，我们加强了 18 个办公室工作间的预防措施，令职员的工作环境更安全。

5.18 因工作量骤增而引致的精神压力，亦是本人关注的事项。为此，本署于二零零六年八月邀请劳工处职业健康组的代表，就「压力管理」问题举办讲座。藉着该次讲座，同事认识了精神压力的来源，并学会如何从容面对工作压力。我们将继续举办这类讲座，提高同事对职业健康的警觉性，以增加有关预防工作环境令健康受损的知识。

图表 5.4



压力管理讲座

图表 5.5

2006/07 年度终结的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未能作出定论
职员态度 (包括延误及疏忽)	1	2	2	3
工作程序			3	
职员态度及工作程序		1		
总计	12			

对本署的投诉

5.19 在二零零六／零七年度内，我们完成调查共 12 宗有关本署职员态度及／或工作程序的投诉。这些投诉一方面反映了不同投诉人对本署服务的不同期望，另一方面亦有助我们检讨甚至改善本署的工作程序和方法。

5.20 这些投诉很多时并不完全反映本署人员的工作表现或查讯质素。引发投诉的往往是由于投诉人不满意本人就其个案所作的结论及决定，尤其是当他们认为本人的决定未能满足其期望，又或所作的结论未能支持其指称的时候。

5.21 然而，这类投诉可以策励我们不断改善工作表现，以更佳和更有效率的服务，满足市民日益提高的期望。



6.1 为宣扬本署的使命，我们定期举办对外活动，提高市民对本署职能和服务的认识。为此，我们不但透过传媒进行宣传，还透过编印刊物、安排讲座、接待访客及设立资源中心，来加强与市民大众的接触。我们亦藉着举办会议、研讨会和工作坊，跟政府部门及条例附表所列机构保持联系。

6.2 在国际交流方面，申诉专员积极参与国际申诉专员协会和亚洲申诉专员协会的事务，与世界各地的申诉专员交流经验，借鉴他们的处事方法，进一步改善本港的制度。

宣传工作

6.3 在本年度，我们采取了新的宣传策略，更着重向市民明确地讲解如何提出投诉及申诉专员的职权范围。跨媒体宣传推广活动亦不再集中于某个时段进行，而是分阶段推出：第一阶段为六月初至七月初，第二阶段则为九月至十月中。这项安排有助我们分析不同媒体的效用，以及尽量加强长期宣传效益。

图表 6.1



「每日小资讯」电视广告

6.4 在第一阶段，我们采用较传统的宣传方式，在电视和电台播放宣传短片，以及在巴士／小巴及铁路车厢（如路讯通、新资讯及有线新闻直线）播放录影短片。我们首先在观众数目相对较少的电子媒体播放短片，继而在收视率较高的媒体播放。此外，我们亦在湾仔入境事务大楼、长沙湾政府合署及沙田政府合署举办巡回展览。本署职员会即场解答市民的一般查询，不过，由于法例要求本署人员必须严守保密规定，确保个案绝不外泄，所以他们不会即场接受投诉。

6.5 在第二阶段，我们利用雅虎作网上宣传，并尝试利用「每日小资讯」电视广告形式，带出有关申诉专员职权范围的信息，当中包括五段 15 秒钟的短片，各有特定主题，但都环绕市民投诉的方式或本署处理投诉的工作。

图表 6.2



在政府合署举办的巡回展览

6.6 为比较不同宣传渠道的成效，我们于二零零六年七月至十月底期间，向提出查询及投诉的人士进行问卷调查。一如所料，传统的宣传短片及电视广告对整体工作量的影响最大。在推出短片及电视广告期间，本署接到的投诉个案数字大幅上升，且持续高企。成效最低的方式包括巡回展览。另一方面，「每日小资讯」因具明显教育意义而备受好评。市民的回应对我们制订未来的宣传及公众教育策略方面，有莫大的启发。

与传媒的联系

6.7 本署定期举行记者招待会，公布一些关乎重大公众利益的调查工作的结果。在本年度，我们公布了一宗投诉个案及四项直接调查的调查结果，并宣布展开两项直接调查。本署会透过定期刊物《申报》和本署的网页，发表已公布的调查报告摘要。

6.8 一般而言，上述事项均得到本地传媒广泛报道。这类报道有助市民认识公共行政的不同方面，加深他们对本署职能的了解，有时候更会令本署的查询及投诉数字上升。

图表 6.3



申诉专员主持记者招待会

图表 6.4

记者招待会

2006 年 4 月 6 日	公布有关医院管理局及社会福利署实施的医疗收费减免机制的直接调查结果
2006 年 7 月 5 日	公布香港申诉专员第十八期年报
2006 年 9 月 14 日	- 宣布就食物环境卫生署监察有检控时限的个案的情况进行直接调查 - 公布有关政府当局执行「半山区发展限制」的情况的直接调查结果
2006 年 11 月 16 日	公布有关社会福利署审批伤残津贴申请的制度的直接调查结果
2006 年 12 月 7 日	公布一宗有关职业训练局招标程序有欠妥善的投诉个案的调查结果
2007 年 3 月 22 日	- 宣布就有关水务署多收水费的指称进行直接调查 - 公布有关食物环境卫生署监察有检控时限的个案的情况的直接调查结果

公众资讯

6.9 我们不时更新各种刊物的内容。今年，有关「服务承诺」的单张及「投诉锦囊」小册子的内容均经修订，以期更清晰地提供有关本署角色及职能的最新资料。市民可前往本署的资源中心或各分区民政处索阅，或到本署的网页浏览。

6.10 本署的网站 www.ombudsman.gov.hk 于十多年前设立，现已全面修订。网页版面设计焕然一新，内容编排亦更吸引。新网页定于二零零七年第二季推出。

图表 6.5



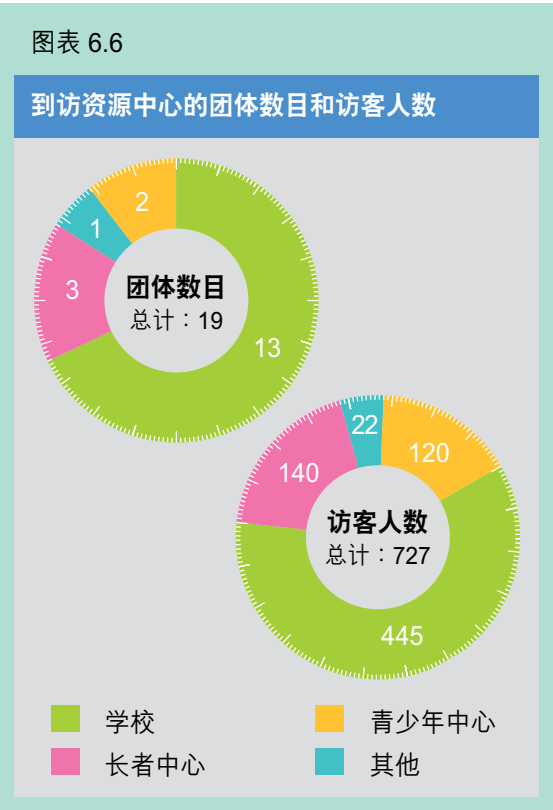
本署推出的新网页



资源中心

6.11 本署的资源中心是一个开放给市民使用的小型图书馆，藏有各种关于申诉专员制度的刊物，包括本署各期的《申报》、有关本署活动的录影带和新闻短片，以及世界各地申诉专员机构的年报等。

6.12 我们欢迎市民、学校及其他社区团体到访资源中心。本署十分重视这些交流意见的机会，因为可藉此推广公民教育，加强市民与本署之间的了解，同时，我们亦希望宣扬正面的投诉文化。在二零零六／零七年度，我们接待了 19 个团体共约 727 名访客。



申诉专员嘉许奖

6.13 二零零六年九月二十日，本署举行第十届申诉专员嘉许奖颁奖典礼，超过 140 位来自约 30 个政府部门和公营机构的人员出席。本署特别颁发「申诉专员嘉许奖十年大奖」，以表扬过去十年在处理投诉方面一直表现出色的机构；同时，亦颁发嘉许奖给三个公营机构和 25 位公职人员，表扬他们一年来致力提升公共行政水平的优秀表现。他们以积极态度和专业精神处理投诉，为客户提供优质服务，实在值得嘉许。



二零零六年得奖机构一览：

- 税务局（十年大奖）
- 香港房屋协会（大奖）
- 规划署
- 邮政署

图表 6.9

二零零六年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
水务署	2
司法机构	1
市区重建局	1
房屋署	1
社会福利署	1
屋宇署	1
食物环境卫生署	2
香港海关	2
效率促进组	1
强制性公积金计划管理局	2
渠务署	1
税务局	2
路政署	1
机电工程署	1
医院管理局	1
惩教署	1
证券及期货事务监察委员会	1
卫生署	1

「投诉处理」专题研讨会

6.14 在本年度内，本署继续沿用去年较互动的模式举办「投诉处理」专题研讨会。在这几次半天的会议中，本人与各政府部门和条例附表所列机构内负责处理投诉的人员会面，向他们讲述本署处理投诉的原则和立场。大家就共同关注的问题及对特定事宜所持的态度自由讨论，坦诚交换意见。是项安排深受欢迎，本署将会隔年举办这类研讨会。

图表 6.10



「投诉处理」专题研讨会

申诉专员与部门首长会面

6.15 本人已是第二年与政府部门的首长级人员会面。在本年度，本人与民政事务总署首长级人员的会面特别有成果，因为全港各区的民政事务专员均有出席。他们能够掌握社区的最新动态，本人亦藉此机会与他们分享市民对广受关注事项的意见。本人亦指出，积极主动的机构文化对有效处理投诉十分重要。本署日后会与其他部门安排进行类似的交流活动。

为特定对象举办研讨会

6.16 本人重视与青少年及大专院校师生分享申诉专员制度的理念。二零零六年十一月，本人在香港大学发表演说，向法律学院、社会工作学系和政治与公共行政学系的学生讲述「人权与申诉专员制度」，一些人权组织的代表亦有出席。二零零七年二月，本人应邀出席香港中文大学主办的新校长「蓝天计划」专题讲座，与一百多位中小学的新入职校长分享本人的经验，并且就社会责任和领导才能问题发表讲话。本人乐于参与上述活动，并对出席人士的热烈回应感到鼓舞。

图表 6.11



香港大学举办的研讨会

外展讲座

6.17 除了接待访客外，本署亦有到政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座。在本年度，我们访问了三个部门及机构。

与立法会议员会面

6.18 本人每年都与立法会议员会面，向他们讲述本署工作的最新发展，并与他们就本署的运作交流意见。在二零零六年十二月十一日的会面中，本人简述了检讨本署职权范围的进展（参见**第四章**）。关于申诉专员的职权范围，议员对本人在监察政府部门把公共服务外判或私营化方面所担当的角色深表关注。他们也担心本署近年工作量大增而资源却被削减，可能会对本署的工作表现，特别是在履行服务承诺方面造成影响。大家坦诚和积极地讨论了这些问题。

太平绅士的支持

6.19 本署自一九九六年推行「太平绅士协助推广计划」，至今已有超过 400 位非官守太平绅士参加。他们热心支持这项计划，有助本署向社会不同阶层传达信息。为了加深太平绅士对公共服务的了解，本署继续定期安排他们到《申诉专员条例》附表 1 所列的政府部门和公营机构参观访问。在本年度内，他们参观了邮政署设于香港国际机场的空邮中心，以及政务司司长办公室辖下效率促进组的综合电话查询中心。他们的积极参与，实在令人鼓舞，本署定会继续安排这类参观活动。

图表 6.12



太平绅士参观综合电话查询中心

国际活动及联系

6.20 除了积极在本港推广工作外，本人在国际联系方面也十分活跃。国际活动除了提供参考外国申诉专员机构良好运作方法的机会外，亦能达到宣传香港申诉专员制度的目的。本人目前兼任国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会的秘书长，于二零零六年四月、六月及十月分别参加了在澳洲举行的国际申诉专员协会区域会议，以及在奥地利和西班牙举行的执行委员会及理事会会议，并于二零零六年十二月出席亚洲申诉专员协会在巴基斯坦举行的常务理事会会议。我们与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系，互助互利，促进专业发展。

与内地的交流活动

6.21 本署与中国监察学会经常保持联系。二零零六年十一月底，中国监察学会一个十人代表团来港进行六天的交流。在参观访问期间，大家就监察公共行政的制度和方法交流经验，他们畅所欲言，令本人留下深刻印象。代表团还参观了若干政府部门和公营机构，亲身体会香港的法律及行政制度。本人将在二零零七年率领本署的代表团到内地回访。

图表 6.13



与内地的交流活动

6.22 除了上述交流活动之外，本署继续接待内地的访港团体。我们的高级人员会向访客介绍本署的职权范围和工作方法，并与他们交换意见。在本年度内，本署接待了 16 个团体共 170 人，并为他们举办讲座。

在福州市举行的人权研讨会

6.23 二零零六年十二月，本人应邀在福州市举行的「监所检察制度改革与人权保护国际研讨会」上发表演说，题目是「香港的申诉专员制度与囚犯权利的保障」。研讨会由最高人民检察院、挪威申诉专员办事处及联合国开发计划署合办，来自挪威及中国的其他代表也就监狱行政等主题发表演说。这是本人首次参加在内地举行关于人权问题的研讨会。出席会议的有约 200 人，大家就相关的议题积极讨论，充分交换意见。

意见调查

6.24 每隔三至四年，本署便会进行意见调查，收集市民的意见，藉以检讨及改善服务。最近两次的意见调查分别在二零零零年及二零零三年进行。此外，我们在二零零四年进行了一项问卷调查，以收集投诉人的意见。二零零七年，政府统计处将进行另一次「主题性住户统计调查」。本署决定付费参与，以便深入了解民意，更好地计划及提供服务。预计这次调查将在二零零八年年初完成。

6.25 为衡量和了解公众的意见，本署亦会参阅传媒的报道及评论。我们十分重视市民的意见，并欢迎他们提出积极的建议，藉以改善服务。



条例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列机构

1. 政府所有部门／机构（公务员叙用委员会秘书处、投诉警方独立监察委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）
2. 九广铁路公司
3. 市区重建局
4. 立法会秘书处
5. 平等机会委员会
6. 香港考试及评核局
7. 香港房屋协会
8. 香港房屋委员会
9. 香港金融管理局
10. 香港艺术发展局
11. 香港体育学院有限公司
12. 个人资料私隐专员
13. 财务汇报局
14. 强制性公积金计划管理局
15. 雇员再培训局
16. 机场管理局
17. 职业训练局
18. 医院管理局
19. 证券及期货事务监察委员会

条例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 投诉警方独立监察委员会秘书处
3. 香港辅助警察队
4. 香港警务处
5. 廉政公署



中止调查的投诉

这是指本署根据《申诉专员条例》第 7(i) 条或第 11A 条，停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是本署在展开查讯后，发现有该条例第 8 条（与附表 2 共同订明）或第 10 条所列的情形，又或是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等缘故。

未能就投诉作出定论

这是指在全面调查后，申诉专员认为不能或不愿意作出决定性的评断。事实上，申诉专员认为所搜集到的证据互有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作出任何结论。这项决定相等于法庭上的「存疑裁决」。

成立、部分成立和不成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条内关于「行政失当」的定义，就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映不同程度的过失。假如某宗投诉包含多于一个投诉点，而当中只有部分投诉点成立，则本署会把个案评断为「部分成立」。

全面调查

这是指根据《申诉专员条例》第 7(1) 条展开的调查工作。

行政失当

这在《申诉专员条例》第 2 条中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼或不为他人着想等行为。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回向本署提出的投诉。然而，尽管投诉人要求撤回投诉，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能决定继续调查。

投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，然而申诉专员在调查的过程中，却发现所涉机构另外有重大行政失当之处。在这情况下，专员会就这些需要改善的地方提出意见。由于投诉人并没有就这些问题提出投诉，故此本署把个案评断为「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》第8条与附表2共同订明，申诉专员不得调查的被投诉的行动或机构。

决定不会继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。这些考虑包括个案是否有充分的表面证据证明行政失当，足以成为调查的理据，以及所涉机构是否正就有关事项采取行动。

直查项目审研工作

本署有时會就某些值得展開直接調查的課題進行初步審研。在審研過程中，本署會收集相關的背景資料，研究市民的關注程度，並評審有關機構所採取的任何補救行動。假如本署在完成審研後，認為無須展開更全面的調查，則會把這類審研工作列為「小型直接調查」。

直接调查（「直查」）

申诉专员可根据《申诉专员条例》第7(1)条，基于公众利益而决定主动进行调查。直查通常会针对某些涉及行政制度的事宜或广受市民关注的重要事项。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》第10条列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

初步查讯

这是指根据《申诉专员条例》第11A条进行的查讯，以决定是否需要展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。查询并不是投诉，但有可能成为正式的投诉。

副本送本署的投诉

这是指投诉人向另一个机构提出投诉时，把副本送交本署备案，但没有要求本署跟进。若申诉专员认为有需要介入，则这类投诉可能会成为正式的个案。

提供协助／作出澄清的方法

这是另一种初步查讯的方法。一般而言，这是由于投诉人与所涉机构之间的关系已变得紧张，不宜以「现处计划」处理有关个案。本署因此会搜集及审研所有相关资料，然后把分析、调查结果和观察所得告知投诉人，如有需要，亦会提议所涉机构采取改善措施或补救行动。申诉专员若认为需要进一步查讯，即会展开全面调查。正如「现处计划」，这种处理方法亦可能演变成全面调查。

调查

这是指根据《申诉专员条例》第 7(1) 条进行的调查工作，可以是就投诉而展开的全面调查，又或是尽管没有接到投诉而主动进行的直接调查。

调解

这是根据《申诉专员条例》第 11B 条处理投诉的方法。投诉人与所涉机构的代表在自愿的情况下举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是一种就性质较简单的个案进行初步查讯的方法。本署在取得投诉人同意后，把个案转介所涉机构，由该机构进行调查及直接回覆投诉人，并把回覆的副本送交本署。对于这类个案，申诉专员或会要求所涉机构在答覆投诉人时处理特定的事项。假如发现机构的回覆有欠妥善，则无论投诉人是否满意，申诉专员也可决定继续查讯，甚至展开全面调查。



不受申诉专员调查的行动 — 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动



调查投诉的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法





申诉专员可决定不展开调查的情况 — 香港法例第 397 章第 10(2) 条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取 或非真诚作出
4. 因其他理由而无需调查

(A) 查询 *

	回覆时间		
	即时	30 分钟内	30 分钟后
致电或亲临本署查询	15,512 (100%)	0	0
书面查询	5 个工作日内	6 至 10 个工作日内	10 个工作天后
	167 (98.2%)	3 (1.8%)	0

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉 **

	回覆时间		
	5 个工作日内 (目标：80%)	6 至 10 个工作日内 (目标：20%)	10 个工作天后
初步评审／发出认收函件	3,836 (99.9%)	2 (0.05%)	2 (0.05%)

** 不包括副本送本署的投诉，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

	不在职权范围内或 因受条文限制而不得调查的个案			其他个案		
	10 个 工作天内 (目标：70%)	11 至 15 个 工作天内 (目标：30%)	15 个 工作天后	少于 3 个月 (目标：60%)	3 至 6 个月 (目标：40%)	6 个月后
已终结 的个案	2,169 (90.94%)	207 (8.68%)	9 (0.38%)	1,687 (57.09%)	1,192 (40.34%)	76 (2.57%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
	5 个工作日内	5 个工作天后
要求由专人带领参观 本署的团体数目	24 (100%)	0
邀请本署人员主持 讲座的团体数目	10 个工作日内	10 个工作天后
	12 (100%)	0



顾问

王贵国教授

陈棣光教授

尹少佳先生

黄重光医生

尹志田先生

黄健灵教授

安顿库列教授

杨执庸教授

贝力恒先生

黎嘉能教授

何柏松教授

郑恩基先生

何锺泰博士

卢敏超先生

周明权先生

谢锦泉先生

施法华教授

简锦材先生

袁士杰先生

戴耀廷先生

麦列菲菲教授

庞述英先生

梁广灏先生

Anne R. CARVER 女士

陈文敏教授

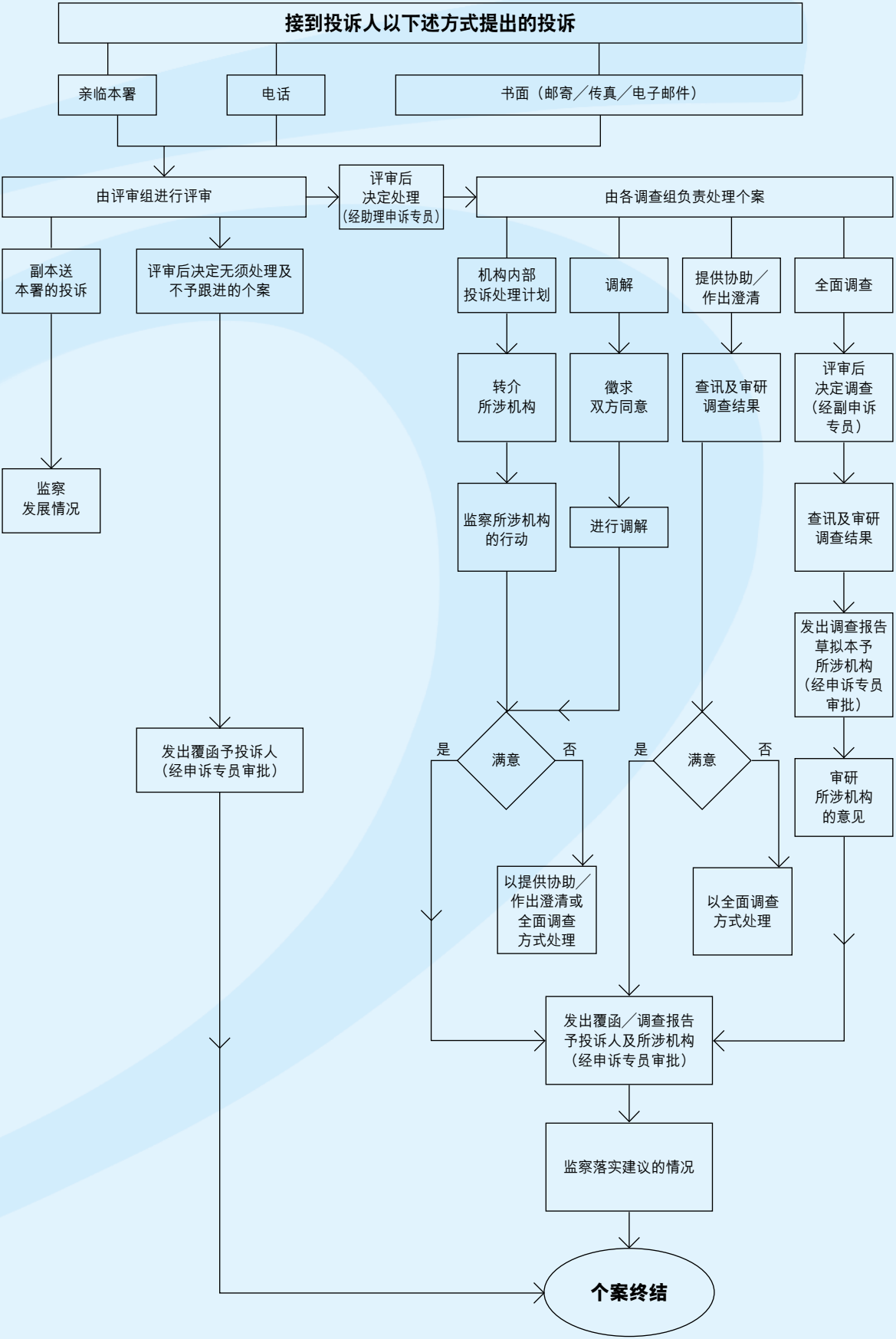
* 姓名以笔划序



(a) 制定清晰指引和标准，使运作更有效	
机构	行政改善措施
民航处	检讨有关准许有刑事记录的人士在机场商铺工作的指引，进一步配合政府鼓励聘用此类人士的政策
食物环境卫生署 (「食环署」)	发出有关申请入屋令和取得批准进入私人处所的程序指引，澄清拟进入处所的法定通知与只是要求视察的建议两者在性质上的区别
食环署	改善程序，提高职员对在打击非法摆卖时扣押的货物的问责性，并且备妥文书记录
食环署	发出新程序指引，清楚界定食环署对于拾骨殖的监察职能
房屋署	修订有关离婚租户的公屋编配指引，订明编配单位生效的时限，包括适时发出迁出通知书
社会福利署	向志愿机构提出意见，建议订立妥善指引，以便决定需要提供服务的个案的缓急先后
(b) 改进跨部门的协调安排	
机构	行政改善措施
渠务署／食环署	订定协议，促进两个部门在分区层面上的联系，以便更有效处理公共排污系统淤塞、损坏及其他相关问题和滋扰
民政事务总署 (「民政总署」)	提醒各分区民政事务处，当没有政府部门在地区管理事宜上直接负责时，他们应发挥协调作用，特别是排污系统的维修保养（即相关个案中的投诉）
民政总署／土地注册处	拟订安排，由土地注册处向民政总署提供各「堂」司理的准确完备资料，避免对某「堂」是否获豁免缴交差饷出现误会
康乐及文化事务署 (「康文署」)	与效率促进组辖下综合电话查询中心作出安排，对于经该中心提出有关公众游乐场遭滥用或使用不当的投诉，须优先转介康文署处理，特别是在办公时间后提出的投诉

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施	
机构	行政改善措施
渔农自然护理署 (「渔护署」)	发出指引，就针对该署执法行动而引致对职员或相关行动的投诉，订明妥善的处理程序
食环署	发出新训令，提示职员须按照部门政策、程序及做法处理任何查询，尽管有关查询涉及申诉专员就查询人提出的投诉而正在进行查讯
入境事务处 (「入境处」)	在申诉专员展开查讯不久，入境处即主动取得拨款，改进其客户查询热线服务的电话系统，缩短查询人士等候的时间
证券及期货事务监察委员会	修订内部守则，把投诉属下职员的电话谈话录音保存两年，而不是如一般查询及其他投诉个案般保存三个月
(d) 改善服务的措施	
机构	行政改善措施
消防处	加强突击巡查一幢有火警危险的目标大厦，并为大厦业主立案法团举办讲座及提供意见
食环署	指示分区办事处人员在处理关于冷气机滴水的投诉时，带备更多器材 (例如望远镜)，以确定妨碍事件的源头
食环署	与一幢目标大厦的管理处加强联系。大厦位于某私家路，附近店铺非法扩展营业范围的情况猖獗，而该署加强联系有助改善这种情况
地政总署	编订更实际的实地视察时间表，以便及时监察新界豁免管制屋宇的发展。另外，这类发展工程的许可证中向来订有标准条款，规定在地盘平整工程结束后方可开始兴建屋宇，但今后则在有需要时才加入这条款，以确保执法行动更切实有效
康文署	为康文署辖下各文娱康乐场地的储物柜管理制订全新的程序指引，既有助加强防盗措施，亦可更妥善处理盗窃举报
康文署	在多个公园推行措施防止狗只进入，包括：在公园入口设置大闸或栏杆，加强巡逻，并与渔护署采取联合行动捕捉流浪狗

(e) 为市民提供更清晰的资料	
机构	行政改善措施
食环署	在张贴于公众地方有关禁止抛弃垃圾（喂饲雀鸟）的公共启事中，以更清晰字句说明在公众地方喂饲雀鸟是违法的行为
康文署	在所有公众泳池的入口张贴告示，说明 (a) 优惠入场费的条款和条件，以及 (b) 康文署泳池服务承办商的职员已获该署授权，执行该等条款及条件
运输署	在国际驾驶许可证申请表加上注明，告知申请人须自行与海外的负责部门查核当地是否接纳香港驾驶执照
水务署	修订就逾期水费发出最后缴费通知书的做法，在通知书加上帐户持有人的姓名，以免随后迁入的另一名注册用户误替别人缴交水费



根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii) 条，申诉专员获赋予权力，可以主动就某些事项进行调查，即使事前没有接到有关这些事项的投诉。

有了这项权力，申诉专员可以更加积极主动，处理一些关乎市民利益及广受关注的问题。直接调查在下列几方面尤其能够发挥作用：

- (a) 彻底跟进单靠调查投诉也不一定能解决的各项制度上的问题；
- (b) 解决制度上和程序上的流弊，防患于未然；以及
- (c) 处理那些未必是投诉所针对，但却相信或怀疑是引起投诉的根本问题，从而彻底地解决周而复始的投诉。

申诉专员已制定下列概括的准则，作为决定是否就某些事项进行直接调查的考虑因素：

- (a) 该事项关乎公共行政，并涉及《申诉专员条例》所界定的指称或涉嫌行政失当的行为；
- (b) 该事项必须是相当重要和复杂，代表社会上普罗大众或最低限度代表社会某阶层的整体利益、意愿或期望；
- (c) 个别人士受屈的个案通常不会是直接调查的对象，因为感到受屈的个别人士没有理由不能自行提出投诉；
- (d) 投诉事项因《申诉专员条例》第 10(1) 条所限，例如投诉由匿名者提出、投诉人并非受屈人士等而致不能采取行动，惟申诉专员认为事关重大；
- (e) 该事项通常不会经由法庭或根据任何条例设立的审裁处审理，或按常理估计，受该事影响的人应不会向法庭或任何审裁处寻求补救；以及
- (f) 衡量不进行直接调查的后果，然后决定当时是否进行直接调查的适当时候。

以上所述只不过是一些准则，内容并非钜细无遗。申诉专员是否进行直接调查，主要仍须视乎实际情况和有关问题而定。





一九九四至九五年度

1. 违例建筑工程

一九九五至九六年度

2. 纾缓公共房屋挤迫居住环境
3. 外地家庭佣工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇违例建筑工程

一九九六至九七年度

5. 公共及私人建筑物的紧急车辆通道及消防装置
6. 水管爆裂问题
7. 在处理以生活上的理由而提出的调迁申请方面，社会福利署与房屋署之间的协调问题
8. 有关政府诊疗所及公营医院普通科门诊服务的若干问题
9. 教育署延迟办理一名弱听学童要求入读特殊学校的申请

一九九七至九八年度

10. 政府部门电话查询热线服务
11. 渔农处管理的渔业发展贷款基金
12. 因豪雨持续下降而作出的学校停课安排
13. 发售特别邮票及具集邮价值物品
14. 的士发牌制度
15. 渠务署与环境保护署在防止公众泳滩受污水污染方面的协调情况
16. 房屋署就其管理的居者有其屋计划屋苑收取管理费事宜



一九九八至九九年度

17. 卫生署辖下药房的配药服务
18. 贸易署处理贸易文件的事宜
19. 房屋署根据居者有其屋计划、私人机构参建居屋计划及自置居所贷款计划收回租住公屋单位事宜
20. 补习学校注册事宜
21. 赤蠟角新机场的筹备启用及实际运作
22. 食肆发牌制度
23. 有关进口药剂制品的事宜

一九九九至二零零零年度

24. 幼稚园的注册及视察事宜
25. 公共屋村内私家诊所及牙医诊所服务的提供和管理情况
26. 二手汽车／电单车及相关零件进出口、贮存及运载事宜的监管机制

二零零零至零一年度

27. 本地旅行代理商营办访港旅行团事宜的监管机制
28. 有关雇员再培训局提供再培训课程的若干问题
29. 受土地发展公司发展计划影响的临时市政局设施租户及档户的搬迁安排
30. 有关管理政府火葬场的若干问题
31. 没有持身份证明文件而拟出／入境、或在出入境管制站被发现或被遣返香港的人出入境的管制程序

二零零一至零二年度

32. 有关旅客涉嫌使用伪造或其他可疑旅行证件事宜的处理程序
33. 有关房屋委员会及房屋署管理建筑工程的事宜
34. 有关公开考试的安排
35. 在禁烟区及公共交通工具上执行禁止吸烟法例的机制

二零零二至零三年度

- 36. 教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施
- 37. 有关香港康体发展局资助体育活动的安排
- 38. 有关拍卖车辆登记号码的安排
- 39. 医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制
- 40. 有关监管慈善筹款活动的安排
- 41. 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

二零零三至零四年度

- 42. 根据《教育条例》推行普及基础教育的情况
- 43. 综合电话查询中心的运作
- 44. 民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主及业主立案法团提供的协助
- 45. 防止滥用综合社会保障援助计划的机制
- 46. 香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

二零零四至零五年度

- 47. 为资助小学超额教师所作的「二零零三年优先聘用安排」
- 48. 政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动
- 49. 政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动
- 50. 金塔坟场的管理情况
- 51. 公众泳池发现红虫事件

二零零五至零六年度

- 52. 政府当局管理街市档位竞投的情况
- 53. 房屋署监督物业管理服务公司的情况
- 54. 法律援助署监察外判个案的情况
- 55. 医疗收费减免机制



二零零六至零七年度

- 56. 政府当局执行「半山区发展限制」的情况
- 57. 社会福利署审批伤残津贴申请的制度
- 58. 食物环境卫生署监察有检控时限的个案的情况
- 59. 政府当局为有特殊学习困难的儿童所提供的评估服务

社会福利署

个案编号：OMB/DI/151

审批伤残津贴申请的制度

(调查开始日期：二零零五年十月二十日；完成日期：二零零六年十一月十四日)

背景资料

鉴于传媒报道了多宗多付伤残津贴的个案，申诉专员决定就社会福利署（「社署」）审批伤残津贴申请的制度主动展开直接调查。

伤残津贴计划

2. 伤残津贴计划旨在为那些经卫生署署长或医院管理局（「医管局」）行政总裁证明为「严重残疾」的人士，提供经济援助。

3. 伤残津贴分两种：高额伤残津贴（「高额津贴」）及普通伤残津贴（「普通津贴」），金额分别为每月 2,250 元及 1,125 元。**高额津贴**的申请人必须：

- (a) 在日常生活中需要他人不断照顾；以及
- (b) 没有在「政府或受资助院舍」接受住院照顾。

申请手续

4. 伤残津贴的申请建基于诚信制度，由申请人自行申报资料。社署规定申请人：

- (a) 须确认所提供的资料真确完整；
- (b) 假如申报的资料有变，包括入住「政府或受资助院舍」，须通知该署；以及
- (c) 须确认他们明白蓄意提供虚假声明的法律后果。

指引资料

5. 社署一直有为申请人提供指引资料，以帮助他们了解申请资格及手续：

- (a) 公共福利金计划小册子（一九七三年）；
- (b) 伤残津贴申请人／监护人／受委人须知（二零零一年）；以及
- (c) 公共福利金计划申请指引（二零零五年）。

审批申请的机制

6. 社署人员在审批申请时，须遵照「社会保障程序手册」（「手册」）订定的程序及指引。申请分别由一名调查员及一名核准人员查核及批准。

侦测错误发放津贴的机制

覆检个案

7. 社署在覆检个案时，会要求申请人申报他们的状况是否有任何改变，而致可能影响领取津贴的资格。该署覆检个案的次数如下：

伤残津贴类别	经医生证明的伤残情况	覆检个案的次数
普通津贴	永久	自一九九二年三月以来没有覆检个案
	非永久	在最近一次医疗评估所涵盖的期间结束前
高额津贴	永久	每三年覆检一次
	非永久	在最近一次医疗评估所涵盖的期间结束前

资料核对安排

8. 为侦测受惠人有否申报可能影响他们继续领取津贴的资格的情况改变，社署与入境事务处、惩教署及社署辖下各办事处已实行资料核对的安排。二零零一年，社署与医管局设立核对受惠人住院记录的安排。二零零五年，该署又与教育统筹局（「教统局」）设立核对特殊学校寄宿记录的安排。

抽样查核

9. 社署每两年会抽样查核 10% 涉及 70 岁或以上人士领取普通津贴的个案。至于其他个案，则没有抽查。

多付津贴

10. 伤残津贴是预先发放的。社署多付高额津贴的情况，主要是由于受惠人没有申报入住「政府或受资助院舍」，又或者该署未能察觉。

11. 在二零零一／零二至二零零五／零六年度期间，社署侦测到的个案有 6,132 宗*，金额达 2,120 万元，相当于高额津贴个案总数（72,686 宗）的 8.44%，以及高额津贴总支出（19.443 亿元）的 1.09%。（*注：社署指出，个案数目或包括该署向同一受惠人多次多付津贴的情况，例如须经常入院的残疾人士。）

偿还多付津贴

12. 不论是甚么原因导致多付津贴，社署都会尽力向受惠人追讨，但会避免对他们造成太大的经济困难。

13. 另外，根据政府的《财务及会计规例》，错误批出款项的人员可能会被罚款。



本署观察所得及意见

14. 本署研究了八十多宗个案后，有下列意见。

15. 政府致力照顾真正有需要的人，实在值得赞赏。然而，社署负责管理伤残津贴计划，有责任确保妥善审批申请。

向申请人发放的资料

16. 申请人若在「政府或受资助院舍」接受住院照顾，便不合资格领取高额津贴。故此，除非当局能为这类院舍定下清晰的定义，让申请人／受惠人及社署人员均能够明白，否则，多付津贴（即是向只合资格领取普通津贴的人发放高额津贴）的情况便难免发生。

17. 然而，「公共福利金计划小册子」没有清楚界定「政府或受资助院舍」所指的是甚么院舍，而直至二零零五年六月才加以澄清。

18. 直至二零零五年八月，申请／覆检表格上才清楚说明，上述院舍包括教统局资助的寄宿学校。

19. 手册亦没有规定调查员须向申请人或受惠人解释「政府或受资助院舍」的定义。也没有说明上述院舍包括教统局资助的寄宿学校。本署的个案研究显示，社署人员曾向申请人及受惠人解释过甚么资料，记录都零碎不全，甚至完全没有记录。

审批申请的机制

20. 手册没有指示调查员如何及可在何处查核某院舍是否属于「政府或受资助院舍」。

21. 手册亦没有明确要求或提醒职员须询问申请人／受惠人有关直接影响其受助资格的情况。本署在研究有关个案时发现，职员没有留意或审查受惠人有否在受资助特殊学校寄宿，以致出现错付高额津贴的情况。

侦测错误发放津贴的机制

22. 鉴于受惠人众多，而社署已制订资料核对机制，本署认为现时的个案覆检机制可以接受。

23. 本署赞赏社署核对受惠人的住院及寄宿记录的安排，尽管这都只是在近年才全面实行。

24. 社署并没有抽查高额津贴个案和涉及 70 岁以下受惠人的普通津贴个案。本署认为该署应进行抽样查核。

偿还多付津贴

25. 社署似乎无意查明导致多付津贴（或更明确地说，是导致错误或违规情况）的真正原因。该署的档案记录和受惠人的陈述明显地互相矛盾，不能作准。
26. 本署支持社署向受惠人追讨多付的津贴，以确保公帑运用得宜。本署亦同意，社署在订定还款安排时应避免对受惠人造成经济困难。不过，假如受惠人能提供证据，该署应予考虑，以确保个案获得公平公正的处理。
27. 社署应遵守《财务及会计规例》；在恰当的情形下，向错误多批津贴的人员徵收罚款。

建议

28. 申诉专员向社会福利署署长提出多项建议，包括：
- (a) 宣传申领伤残津贴的条件，以提醒申请人／受惠人须提供完整而真确的资料，并说明不遵从规定可能引致的法律后果。
 - (b) 制订指引，要求职员向申请人／受惠人清楚解释「政府或受资助院舍」一词的意思。
 - (c) 要求职员以标准方式详细记录在会见申请人／受惠人及覆检个案时必须解释的资料。
 - (d) 指示职员如何及可从何处查阅「政府或受资助院舍」的最新资料。
 - (e) 修订手册，指导调查员如何跟进查询，以确定影响受惠人的申领资格的状况是否有变。
 - (f) 宣传资料核对机制，以阻吓任何欺诈行为。
 - (g) 考虑对高额津贴个案和涉及 70 岁以下受惠人的普通津贴个案进行抽样查核。
 - (h) 收紧指引，以便查明每宗多付津贴个案的原因。
 - (i) 继续追讨多付的津贴，但适当地考虑受惠人提供的证据。

食物环境卫生署

个案编号：OMB/DI/155

监察有检控时限的个案的情况

(调查开始日期：二零零六年九月十四日；完成日期：二零零七年三月十九日)

背景资料

食物环境卫生署（「食环署」）负责执行关于食物安全及环境卫生的法例；法例规定这类罪行必须在六个月的法定时限内提出检控。

检控程序

2. 分区行动主任若发现有违法行为，会拟备传票档案，向职级为高级卫生督察（「高级督察（分区）」¹）的分组主管报告。高级督察（分区）会审核传票档案，确保有充分表面证据提出检控，然后把档案送交总部的检控组。高级卫生督察（检控）会覆核有关证据，而文书人员会随而把资料输入司法机构的「个案及传票管理系统」，以便发出传票。

3. 个案若由于过了检控时限而要撤销检控，须获卫生总督察批准。假如个案是因投诉而起，则高级督察（分区）会把有关结果告知投诉人。

4. 在过去三年，共有 33 份传票过了检控时限，原因如下：

原因	传票数目
错误	3
对法例规定不了解	3
误放档案	2
延误	12
政府化验所在检控时限过后才发出报告	11
律政司在检控时限当天或之后才提供意见	2

¹ 为行文精简，高级督察（分区）亦指食物监察及投诉组的高级督察。

观察所得及意见

5. 本署的调查发现下列问题：
 - (a) 检控组与分区办事处人员存在沟通问题；
 - (b) 署方应该与政府化验所加强协调；
 - (c) 在两宗个案中，有关职员意图掩饰误放档案的错误，却对投诉人隐瞒事实甚至说谎；
 - (d) 总部对个案甚少监察，而首长级人员更一直没有监察个案；以及
 - (e) 对违规改建的个案提出检控的时间不足。
6. 适时及妥善管理个案，对于有效地执行职务以维护公义至为重要。本署认为，首长级人员应审视整体情况，特别是留意有关撤销检控的个案。
7. 食环署透过执行《公众卫生及市政条例》各项规例，保障本港食物安全及公众卫生。对此，市民抱有很高的期望。即使是一两次差错，也可能会严重损害食物安全，影响市民对当局信心。因此，该署必须严密监察。

建议

8. 申诉专员提出共 22 项建议，包括以下各项：
 - (a) 检讨分区工作与检控组之间的协调；
 - (b) 订明撤销检控的个案须经首长级人员批准；若个案撤销检控，给投诉人的回覆亦须经首长级人员详细审核；
 - (c) 就没有提出检控的个案（不论原因为何）定期递交报表，供首长级人员详细审核；
 - (d) 考虑修订法例，以便修改对违规改建的个案提出检控的时限；以及
 - (e) 提示政府化验所留意紧急个案所需进行的化验并检查进度，以免过了检控时限。
9. 食环署接纳本署的所有建议。事实上，在本署进行审研期间，该署已主动落实部分改善措施。

教育统筹局及卫生署

个案编号：OMB/DI/134

政府当局为有特殊学习困难的儿童所提供的评估服务

(调查开始日期：二零零五年九月一日；完成日期：二零零七年三月三十一日)

背景资料

许多家长并不知悉有特殊学习困难的儿童可得到甚么服务、由谁提供服务及服务的范围等。申诉专员关注当局有否相关的制度和程序，确保能够适时鉴别这类儿童，为他们提供足够的协助，因此决定主动展开直接调查。

特殊学习困难的定义

2. 概括而言，有特殊学习困难的儿童尽管智力正常，并有充分机会接受教育，但在学习基本技能上，却有一定困难。这些技能包括：聆听、说话、阅读、书写、推理及数学。

评估服务：初生至小学期间

卫生署

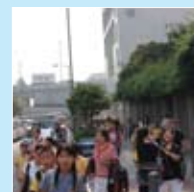
3. **家庭健康服务**定期约见所有初生至五岁的儿童，并把怀疑有发展或学习问题的儿童转介到「儿童体能智力测验服务」接受进一步评估。**儿童体能智力测验服务**为十二岁或以下有发展障碍的儿童提供多方面专业评估服务。**学生健康服务**为所有参与这项服务的中小學生提供每年一次的免费健康评估。对于怀疑有特殊学习困难的个案，卫生署会安排进一步的心理健康评估。

教育统筹局 (「教统局」)

4. 当局采用「**从教学中评估**」的流程，分阶段鉴别和辅导有学习困难的学生。每年九月在新学年开始时，教师都会观察小一学生的表现，并在十二月至翌年一月，为怀疑有学习困难的学生填写「学习情况量表」。一月中旬之后，学校的特别小组便会分析「学习情况量表」的结果，并鉴别有学习困难的学生：

- (a) 学校会决定需要为有轻微学习困难的学生提供甚么支援。假如学生在接受辅导一个学期后仍然没有改善，便会转介教育心理学家进行评估；
- (b) 学校亦会把有显著学习困难的学生转介教育心理学家，作进一步评估；以及
- (c) 有特殊学习困难的学生会获得额外拨款及专业辅导。

5. 教师亦会评估其他怀疑有特殊学习困难的学生。



观察所得及意见

特殊学习困难的普遍性

6. 过去四年的统计显示，被评定为有特殊学习困难的儿童人数有上升趋势：

	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
(a) 小学生人数	436,023	423,235	402,652	381,428
(b) 新评估为有特殊学习困难的学生人数	980	922	1,065	1,658
(c) 小一学生人数	63,774	60,497	54,123	50,362
(d) 新评估为有特殊学习困难的学生人数	149	215	297	497

当局提供的数字未必能反映本港特殊学习困难的真实普遍率。教统局应咨询卫生署，以及联络这方面的专家和有关人士，以取得更确实的数据，作为订定整体服务计划的依据，从而为有特殊学习困难的儿童、家长和学校提供评估及支援服务。

家长对特殊学习困难的认知

7. 调查显示家长普遍对特殊学习困难认识不多，亦不大清楚当局所提供的评估服务，以及可向哪些机构求助。

教统局的评估服务

8. **教育心理服务：**虽然教统局本身有教育心理学家，但该局正逐渐把教育心理服务外判。该局的教育心理学家人数²日渐减少；而且，他们与外判教育心理学家所承担的工作量并不均等。

9. **服务承诺：**在「从教学中评估」的流程中，某些阶段已设有特定的时限。教统局须为余下的阶段设定目标时限，确保适时提供服务。

10. **评估报告：**家长必须充分了解子女的情况，教统局应向家长提供完整而用词显浅易明的评估报告。

11. **评估过程的透明度：**教统局并没有告诉家长如何进行心理教育评估和评估的内容。

² 在2003/04年度有30人，2004/05年度有27人，2005/06年度有28人，而2006/07年度有27人。



卫生署的评估服务

12. **服务承诺及评估报告：**卫生署并没有为学生健康服务订定服务承诺，规定有关人员须在特定的时限内完成评估新个案。临床心理学家的报告资料详尽，但该署只为家长和学校提供评估报告摘要。

部门之间的协调

13. **更清晰地界定教统局与卫生署的责任：**教统局从小一开始，便有为所有在公营学校就读的学生进行评估，并在这方面担当主要角色，而卫生署则为学前儿童提供全面服务，并为一些有相关疾病的儿童诊断。最理想的做法，是为所有学前儿童提供鉴别特殊学习困难的服务，以便及早辅导。更清晰地界定教统局与卫生署的责任，将有助家长和教师更加了解当局提供甚么服务及在何处可获得服务。

14. **评估服务：**教统局与卫生署每半年一次的联络会议应扩大讨论范围，为提供服务订立更紧密的合作措施。

15. **整合统计资料：**教统局及卫生署对评定为特殊学习困难的个案各自保存统计资料，而且采用不同的计算方法和年度。

与志愿机构的协调

16. 一些志愿机构积极为有特殊学习困难的儿童提供服务，而且作出不少贡献，因此，教统局及卫生署可以让志愿机构分担责任，以提供更有效的服务。

建议

17. 申诉专员向教统局、卫生署及政府当局提出共 20 项建议，包括：

由教统局及卫生署办理

- (a) 检讨评估准则，并就特殊学习困难的情况提出更确实的数据。
- (b) 扩大教统局与卫生署的联络会议所涵盖的范围，并在编订统计资料方面互相配合。
- (c) 协调宣传工作。
- (d) 与志愿机构加强合作。

由教统局办理

- (e) 为「从教学中评估」流程中的各个阶段订定目标时限。
- (f) 若家长和学校提出要求，应为他们提供完整的评估报告，而用词须显浅易明。

由卫生署办理

(g) 就学生健康服务所提供的评估服务，订定目标完成日期。

(h) 若家长和学校提出要求，应为他们提供详细的评估报告。

由政府当局办理

(i) 更清楚界定教统局及卫生署的职责。

(j) 研究为学前及幼稚园儿童鉴别是否有特殊学习困难的可行性。

18. 教统局及卫生署大致接纳本署的建议。

环境运输及工务局、房屋及规划地政局、地政总署、屋宇署、规划署及运输署

个案编号：OMB/DI/119

政府当局执行「半山区发展限制」的情况

(调查开始日期：二零零四年八月二十六日；完成日期：二零零六年九月十一日)

背景资料

一九七二年，政府订立「半山区发展限制」（「发展限制」）的行政措施，限制区内的建筑发展，以纾缓交通挤塞。这项措施一直沿用至今。本署在调查一宗投诉个案时，关注到政府当局如何执行「发展限制」。申诉专员遂主动展开直接调查。调查范围包括：订立「发展限制」的理据；在执行「发展限制」时，各有关决策局和部门所担当的角色和责任；以及是否有任何检讨机制。

「发展限制」

2. 「发展限制」的目的，是限制半山区的建筑发展，措施包括：

(a) 延迟售卖公众用地；

(b) 对于受限制批约土地，延迟批准任何可能导致更高密度发展的契约修订；

(c) 对于无限制批约土地，运用《建筑物条例》赋予的权力，防止进行更高密度的重建计划。

各决策局及部门的角色及责任

3. 下列决策局及部门（以及自一九七二年以来他们的前身）均参与执行「发展限制」：
- (a) 地政总署 — 负责出售政府土地及修订约契事宜；
 - (b) 屋宇署 — 负责《建筑物条例》及《建筑物规例》的执法行动；
 - (c) 规划署 — 审批相关分区计划大纲图内有关半山区的规划申请；
 - (d) 运输署 — 自行或委托顾问公司进行研究，评估有关交通情况；
 - (e) 环境运输及工务局（「环运局」）— 整体的统筹工作，包括监察、评估及检讨「发展限制」的需要；以及
 - (f) 房屋及规划地政局（「房规局」）— 是监督 (a)、(b)、(c) 三个部门的决策局。

「发展限制」的成效

4. 尽管有「发展限制」，半山区住宅单位的数目仍不断增加，特别是在一九八五至一九九六年期间。运输署在一九七三至二零零五年间，曾在半山区进行八次交通研究，结果显示区内交通情况一直未如理想。「发展限制」显然未能达到其既定目标：持续的发展及重建，已导致半山区人口上升，交通流量增加。

分析

5. 「发展限制」成效有限，甚或失败，原因如下。

固有条件限制及部署欠周详

6. 半山区只有四幅政府土地尚未批出，因此，延迟售卖政府土地所能产生的作用实在有限。半山区大部分私人土地的契约均属无限制批约，重建无须修订土地契约。对于无限制批约土地，上诉裁决小组于一九七二年年底的一项决定显示，《建筑物条例》并未赋予当局权力，以建筑密度为理由拒绝批准建筑发展计划。

7. 鉴于「发展限制」行政措施缺乏成效，立法局在一九七三年八月立法暂时限制建筑物发展，要求建筑事务监督拒绝批出所有首次提交的建筑图则。这项权宜措施的有效期延长了四次，直至一九七八年才撤销。另一项基于土力工程因素而订立的限制建筑物发展的法例，则自一九七九年生效，至一九八二年撤销。之后，半山区的建筑物发展便如雨后春笋，只是在某程度上受制于一九九零年半山区西部分区计划大纲图就「住宅（乙类）」所订定的五倍地积比率。

8. 提出「发展限制」的部门似乎没有注意到前述的各项固有条件限制。



主要相关部门支持程度不一

9. **屋宇署**（及其前身）虽然不能根据《建筑物条例》及《建筑物规例》，以建筑密度为理由拒绝批准建筑发展项目，但已执行上述临时法定限制，有助控制建筑发展。**规划署**在处理半山区的规划申请时，已咨询相关的决策局及部门，也有考虑到「发展限制」。**运输署**则已进行研究，监察交通情况。以上种种做法对执行「发展限制」都有帮助。

10. 然而，**地政总署**在修订地契方面则采取较「随意」或「宽松」的态度，这无形中方便了建筑发展，结果令区内交通更繁忙，与「发展限制」的原意背道而驰。

11. 本署在调查一宗投诉个案时发现，地政总署对「屋宇」的定义较为「宽松」，而且撤销了事涉土地的高度限制，把原本只可兴建一间「屋宇」的土地，变为可建两幢十层的大厦，住宅单位数目增加了很多。

协调不足

12. 环运局及其前身均未能显示所需的领导力或主动性，安排定期评估或全面检讨，或指示有关部门更严格有效地执行「发展限制」。各决策局及部门可自行界定其角色及订定策略。因此，尽管有「发展限制」及后来订定的地积比率规限，落成的住宅单位数目依然显著上升。

政府架构重组的影响

13. 过去多年，政府架构经历多次重组，但并未顾及有关部门责任的连贯性和执行方面的统筹需要。在一九七零年代，由一个决策科涵盖关于土地、规划、交通运输方面的决策，并一概由工务司署负责执行有关政策。但是，政府在一九八二年进行重大的架构重组，把土地及交通／运输政策划分给不同的决策科，并且把工务司署的职能分散，结果摧毁了中央统筹架构，但又没有设立有效的替代机制。

结论

14. 「发展限制」的原意虽好，但由于固有条件限制、部署欠周详、协调不足，加上有些主要部门没有全力支持，而且缺乏监管，这项措施一开始就注定失败。

15. 政府可汲取有关架构重组的宝贵经验，日后在推行重要政策时，确保有关部门责任的连贯性，以及妥善地统筹执行工作。



建议

16. 申诉专员提出下列建议：

成效

(a) 有关的决策局及部门应考虑所需的措施，以补充、加强或取代「发展限制」。

统筹及责任划分

(b) 环运局应：

(i) 检讨是否需要继续执行「发展限制」；以及

(ii) 如确定需要继续执行，应给予有关的决策局及部门清晰指引，以便执行妥当并合作无间。

透明度

(c) 政府应就未来的方向发表明确的声明。

(d) 有关的决策局及部门应告知市民最新的发展或改变。



屋宇署

个案编号：OMB/DI/140

楼宇安全贷款计划

(审研开始日期：二零零五年三月十五日；完成日期：二零零六年十一月二十日)

背景

自二零零一年七月起，政府当局推行楼宇安全贷款计划（「贷款计划」），为私人楼宇的业主提供贷款，以改善楼宇的安全及维修。鉴于传媒不时报道旧楼的外墙剥落，申诉专员关注到政府当局推行贷款计划的效率及成效，因此主动展开这项直查审研工作。

观察所得及结论

宣传工作

2. 屋宇署透过不同媒介，包括电视、电台、地下铁路和九广铁路车站、巴士站及小型巴士进行广告宣传，以提高市民对贷款计划的认识。

核准个案持续增加

3. 在二零零五年三月至二零零六年十一月期间，本署一直密切注意贷款计划的推行情况，得悉核准的个案数目及贷款额均持续增加：

	28.2.2005	31.7.2005	28.2.2006	31.8.2006
核准个案累计总数	9,247 宗	10,404 宗	11,519 宗	12,977 宗
核准贷款累计总额	2.75 亿元	3.05 亿元	3.35 亿元	3.83 亿元

这些数字显示已有愈来愈多市民认识贷款计划。因此，申诉专员决定终结这项审研工作。



食物环境卫生署及地政总署

个案编号：OMB/DI/153

路旁非商业宣传品的管理

(审研开始日期：二零零五年十二月二十二日；完成日期：二零零六年八月二十三日)

宣传品日益增多

路旁非商业宣传品日益增多，往往阻碍视线，对行人及车辆均构成危险。破烂的路旁展品有碍观瞻，影响香港作为国际大都会的形象。公众对此表示不满，传媒亦不时有报道。

2. 申诉专员关注到政府当局是否订立有效措施规管这类展品，遂主动展开是项直查审研工作。

管理计划

3. 地政总署辖下各分区地政处（「地政处」）根据有关的管理计划，审批立法会议员、区议员、政府部门及非牟利团体在政府土地上的指定地点展示非商业宣传品的申请，并发出书面许可。此类许可订明规限及条件，就展品的大小、内容，以及关于稳妥地装置、适时地清除和道路安全等事宜作出规管。



联合行动

4. 地政处及食物环境卫生署（「食环署」）会定期进行联合行动，监察申请人有否遵从上述规限及条件。食环署负责清除在非认可展示点或超逾准许展示期的展品，并会向有关人士收回清除费用。残破的展品会被视作轻微违规事项，食环署一般只会发出书面警告，要求作出改善。

本署观察所得及意见

5. 本署认为，这些管制措施尚有可改善之处：
- (a) 指定展示点的数目不设限制，可能导致展品日益增多；
 - (b) 食环署针对残破展品发出书面警告的成效存疑；
 - (c) 由于展示期长，而且可能遇上恶劣天气，有需要就展品的用料及维修事宜订立规定；
 - (d) 必须采取更严厉及频密的检控及票控，以加强阻吓作用；
 - (e) 应为清除商业及非商业宣传品开列独立的统计数字，以便更有效地管理及评估有关情况；

- (f) 收回的费用与当局所投入的人力物力实在不成比例：二零零三／零四年度清除未经许可的宣传品有 6,723,540 项，而收回的费用为 29,000 元；二零零四／零五年度清除的宣传品有 7,184,736 项，而收回的费用则为 275,000 元。

结论及建议

6. 鉴于地政总署及食环署已采取措施，处理有关问题，申诉专员认为无须展开直接调查。不过，申诉专员建议地政总署及食环署应：
- (a) 考虑为非商业宣传品的指定展示点数目订定上限；
 - (b) 重新审研指定展示点的现有挑选标准；
 - (c) 考虑规定展品须采用耐用或划一的物料；
 - (d) 订立新规定，要求申请人妥善维修展品；
 - (e) 把残破展品列为联合行动中须清理的物品；
 - (f) 在恶劣天气过后，加强清除残破展品；
 - (g) 为清除宣传品及收回费用行动编列独立的统计数字；
 - (h) 加强收回费用的工作；以及
 - (i) 重新考虑发出传票及检控行动的做法。
7. 地政总署及食环署已接纳本署的建议，本署会监察各项建议落实的情况。

香港房屋协会

个案编号：OMB/DI/154

「长者安居乐住屋计划」租户的义务

(审研开始日期：二零零六年一月十八日；完成日期：二零零六年十一月二十日)

背景

香港房屋协会(「房协」)推出的「长者安居乐住屋计划」(「安居乐计划」)，是为中产长者而设的创新试验计划，包括两个屋苑，一个在将军澳，另一个在牛头角。二零零五年十二月，有传媒报道指租户除了须缴交一笔租住权费外，还须承担单位的维修保养费，并为其其他各种服务缴付高昂费用。申诉专员因此关注到房协有否制订措施，确保准租户知悉他们须承担的义务。

计划详情

2. 安居乐计划以三个主要原则运作：

「终生租用」

租户无须缴付月租，只须在签署租约时缴付一笔租住权费，便可终生租用单位。如租户辞世或主动终止租约，房协会收回租住权，并将租住权费的馀额退还给租户或拨入其遗产内。

「一站式服务」

租户可享用多项服务，包括物业管理、基本护理及其他自选服务。基本护理服务由屋苑管理代理人提供，租户须缴付费用。

「用者自付」

租户须不定期付款，例如管理费按金和上期；另须定期付款，例如每月管理费及基本护理和其他自选服务的月费。此外，租户亦须负责其单位的维修保养费用。

本署观察所得及意见

3. 安居乐计划以「用者自付」的原则运作，其目的显然是希望提供一种与公共屋村和安老院舍完全不同的租住房屋。然而，由于其崭新概念，房协更须多花工夫，清楚说明计划的细节，尤其是各项收费的详情。

4. 房协在开放日向准租户派发中文资料单张，当中列出屋苑的设施、所提供的服务及各项收费。在租户拣选单位时及迎新日，职员向租户解释租约的要点。然而，本署发现，参考资料只简略提及「用者自付」原则，对于租户须承担维修保养费用更是只字未提。





结论及建议

5. 本署认为，只要为租户和准租户提供更详尽的基本资料，问题即可迎刃而解。故此，申诉专员决定无须展开直接调查。然而，本署建议房协：

- (a) 修订申请指引及资料单张，详细和清楚地说明「用者自付」原则及租户的义务；
以及
- (b) 为职员编印指引及制订程序，协助他们向准租户解释有关事项。

6. 房协随后已修订有关申请指引，并会确保所有准租户均了解其义务。

渠务署

个案编号：OMB/DI/158

上环的水浸警告信息发布

(审研开始日期：二零零六年六月二日；完成日期：二零零六年十二月十四日)

水浸短讯失误事件

上环部分地区属低洼地带，每当豪雨及潮涨期间便出现水浸。自二零零六年四月三日起，渠务署推出了一项名为「水浸短讯服务」的临时措施，提醒市民及商户可能出现水浸。二零零六年四月二十四日，该署误发水浸短讯，申诉专员因此关注到水浸警告可能没有适时发布，遂主动展开是项直查审研工作。

2. 二零零六年七月十六日，豪雨引致区内水浸，但因潮涨水位不够高，渠务署没有发出水浸短讯。

改善措施

3. 渠务署在四月误发水浸短讯，是由于电脑程式出错所致，在翌日已予更正。至于在七月没有发出短讯一事，该署随后已谘询代表区内商铺的五个商会，并决定当暴雨警告信号发出时，无论潮位高低，都会发出水浸短讯。

4. 渠务署已开始进行截流渠及抽水站工程，作为长远解决方法，预计在二零零九年完成。

观察所得及结论

5. 由于上述两次不愉快事件的经验，渠务署已谘询相关人士并检讨有关安排，做法合情合理。

6. 渠务署设立「水浸短讯服务」，尽量减低水浸对居民及商户造成损失，用意是好的。不过，这项服务只属临时措施。长远而言，该署已展开渠务改善工程，解决水浸问题。

7. 鉴于渠务署已采取积极措施，申诉专员决定无须进行全面直接调查，但会监察有关发展。



〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

学生资助办事处

个案编号：OMB 2006/1613

追讨欠款 — 处理一宗逾期还款个案时欠缺效率

投诉延误追讨欠款

投诉人于二零零零年向学生资助办事处（「资助处」）申请「本地专上学生资助计划」（「资助计划」）贷款，作进修之用。二零零二年完成课程后，他并没有还款，但资助处直到二零零六年才致电联络他，追讨欠款和逾期附加费。投诉人认为该处追讨欠款的工作缺乏弹性和效率。

借款人的责任

2. 「本地专上学生资助计划助学金及／或贷款通知书」订明，受助人如在全数偿还贷款及利息之前搬迁，必须立即通知资助处，而他亦不能以没有收到还款通知书为理由，不偿还贷款。逾期七天或以上才还款者，资助处会徵收相等于该期欠款额 5% 的逾期附加费。

3. 投诉人搬迁后没有通知资助处，但该处就三期欠款分别发出的三封还款通知书并没有遭退回。由于他一直未清还欠款，资助处遂于二零零三年七月、八月及九月再向他及他的贷款弥偿人发出三封催缴信，但是没有收到任何回应。

人手不足

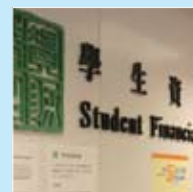
4. 然而，由于人手不足，该处须先处理欠款额较高的个案。投诉人欠款较少，故该处没有即时再跟进，而直到二零零六年六月中才致电联络他，要求一次过还款，并就每期欠款缴交 5% 的逾期附加费。

本署的建议

5. 本署认为，资助处应安排足够人手，以适时处理拖欠过久及欠款额较高的个案；如有需要，更应增聘人手。此外，该处亦须加强教育和宣传，提醒接受贷款者有责任依时还款，并承担拖欠还款所引致的后果（包括须缴交附加费及可能会被检控）。

6. 资助处已接纳及落实上述建议，例如更新资助计划的申请指引、申请表及资料单张，以及于该处网页内加插一段文字，说明拖欠还款的法律后果等。

:: 这宗个案显示部门延误



〔以提供协助／作出澄清的方法终结的个案〕

水务署

个案编号：OMB 2006/1694

水费问题 — (a) 两年内没有发出水费单；(b) 延误截断供水；以及 (c) 没有妥善处理查询

高昂的水费

水务署向投诉人追收自二零零三年十月至二零零五年十一月的水费欠款，合共四万多元。投诉人声称，事涉单位在上述期内大部分时间都空置，而他每月亦有到单位查看邮件，但一直没有收到水费单。

对查询的回覆感到不满

2. 投诉人到该署辖下客户咨询中心查询，可是中心职员却推说只负责追收欠款。他其后提出书面投诉，该署回覆表示，曾于二零零四及二零零五年先后两次派员往上址尝试执行截水工作，但都不成功。他对该署的解释感到不满，遂向本署投诉。

电脑发单系统

3. 根据水务署的记录，该署一直有向上址发出水费单，而投诉人自二零零三年十月开始便没有缴交水费。如用户拖欠水费，该署的电脑发单系统会自动在预设日期展开一系列行动，包括徵收逾期缴款附加费，发出催缴通知书和最后截水通知书，并安排截水行动等。该署是按既定程序处理投诉人的个案。

暂停执行截水行动

4. 与此同时，水务署在二零零四年年底正进行更新电脑发单系统，并决定暂停所有因拖欠水费的截水行动。直至二零零五年十月，该署才恢复执行此类截水行动。

职员粗心大意

5. 就该署在回覆中指职员曾先后两次尝试截水但不成功一事，该署承认由于负责个案的职员不小心，以致提供错误资料。有关职员在查阅电脑系统时，看到曾安排截水行动的记录，便即以为确实已尝试截水但不成功，却没有查明未有执行截水的真正原因。事实上，有关截水行动因更新电脑发单系统而被取消。

组别分工问题

6. 至于投诉人指该署职员没有妥善处理其查询一事，事涉职员表示因事隔多时，已记不起细节，但她坚称已向投诉人解释处理水费问题时所涉及的不同组别分工，并建议他以书面



提出投诉。该署认为，个案牵涉多年的用水发单记录，职员当日没有可能即时给予详细的回覆，但已向投诉人提供适当的解释及协助。

本署观察所得及意见

7. 据本署调查所得，发单系统已按设定的程序发出水费单及相关的通知书。
8. 其实，电脑发单系统原已安排在二零零四年十二月采取截水行动，但由于更新系统而取消。否则，该署理应已及时截断供水，而投诉人亦只须负责数百元水费。
9. 假如投诉人与上述期内的用水量无涉，则水务署两度取消截水行动将引致他可能要承担额外的水费。事涉职员显然没有注意到这点，而向投诉人提供错误的资料，实在太不小心。
10. 本署建议，若该署察觉有用水量骤升的个案时，除依一般程序行事外，亦须从速主动调查，以便及早解决问题。另一方面，用户假如迁居，亦应尽快通知水务署，以便适时安排终结帐户。
11. 至于投诉人指该署职员没有妥善处理其查询一事，由于投诉人未能提供进一步详情，在缺乏独立证据的情况下，本署未能作出定论。

这宗个案显示部门办事疏忽及延误



民政事务总署

个案编号：OMB 2005/4076

处理投诉 — 延误处理投诉人对某业主立案法团管理委员会的投诉

投诉

投诉人指民政事务总署（「民政总署」）辖下某分区民政事务处（「民政处」）延误处理他对其屋苑业主立案法团（「法团」）管理委员会（「管委会」）的投诉。

法团延迟更新资料

2. 法团在二零零四年二月六日举行周年业主大会，议决委任管委会委员。管委会则在二月二十七日举行会议，委任各执事委员。这次管委会会议的记录在四月三十日获得通过。屋苑的管理公司在同年五月十七日通知土地注册处，更新法团的资料。

3. 《建筑物管理条例》(「条例」)规定,管委会秘书须于**28天内**通知土地注册处,更新法团的登记资料。投诉人认为,新一届管委会的生效日期应是二零零四年二月二十七日(即管委会会议举行当天),因此他指管理公司延迟通知土地注册处,管委会秘书亦因而违反条例。他曾多次去信民政处,要求当局起诉管委会秘书。

民政处的回应

4. 民政处表示,事件只是由于管委会和管理公司不了解条例所致,该处已向他们解释条例的规定。另一方面,该处回覆投诉人,民政事务局虽然是条例的主管当局,但检控与否须由律政司决定。

民政总署延误处理

5. 投诉人在二零零五年五月九日向民政处查询当局会否起诉管委会秘书,但是民政总署直至十二月底才徵询律政司的意见,然后在二零零六年五月发信通知投诉人,律政司不建议提出检控。

6. 该署延误处理投诉,本署认为不能接受。

本署的建议

7. 民政总署应训示职员积极跟进投诉,若需要徵询法律意见,便应尽快咨询律政司。此外,该署应向投诉人清楚解释正常的程序。

8. 民政总署接纳本署的建议。

这宗个案显示部门延误

民政事务总署及地政总署

个案编号: OMB 2006/0414-0415

民政事务总署及地政总署 — 回应查询 — 没有回覆关于原居民葬区的查询

民政事务总署 — 提供资料 — 没有提供某次会议记录的全文

投诉

投诉人是A村的原居村民,他于二零零五年三月去信民政事务总署(「民政总署」)辖下某分区民政事务处(「民政处」),声称B葬区是该村的传统葬区,要求该处协助把它重新分

配给 A 村使用，并且要求取得当局一九八三年关于殮葬政策的会议记录全文。他同时把信件副本送交地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）。

2. 投诉人指称，民政处和地政处均没有就他的信件作出回应，而前者亦没有给他所要求的会议记录全文。

殮葬政策及程序

3. 政府容许合资格的原居村民在认可地点进行山边殮葬，并已授权各新界区的民政事务专员签发安葬许可证，至于划定及批出新葬区或搬迁葬区的事宜，则由地政总署负责。在二零零二年十一月的一次跨部门会议上，与会代表同意由地政总署负责处理新设和扩展葬区的申请。

民政处和地政处的行动

4. 民政处表示，该处其实已在一个月內给投诉人简覆，其后并安排事涉村民（包括投诉人）及地政处人员实地视察，同时向村民指出 B 葬区的实际范围。

5. 地政处亦曾向投诉人发出简覆，并致电联络他，而他表示不需要该处回覆。

6. 另一方面，民政处及地政处对于处理葬区搬迁及扩展事宜的分工问题，以及应由哪个部门跟进投诉人的要求曾多番争论，但未能达成共识。

保障私隱

7. 关于会议记录方面，民政处其实已向投诉人提供了和 A 村有关的摘录部分，以保障他人私隱。

本署的意见

8. 前述跨部门会议虽已清楚划分民政处及地政处的职责安排，但两部门在处理这宗个案时却各持己见。遗憾的是，两者均没有向相关决策局寻求指示，以致妨碍个案的进展。本署认为，他们实应按既定政策和程序办事，并加强沟通。

9. 至于投诉人要求取得一九八三年会议记录的全文，本署认为，民政处为保障他人隐私，只向他提供部分记录的做法恰当。

这宗个案显示部门之间沟通不足及不按程序办事



民政事务总署及地政总署

个案编号：OMB 2006/1021-1022

设置路牌 — 没有妥善处理为设置路线指示标志提出的短期租约申请

投诉

投诉人是某慈善福利机构，曾向民政事务总署（「民政总署」）辖下某民政事务处（「民政处」）及地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）申请设置三个路线指示标志（「路牌」），指引市民前往其位于某乡村一个偏僻地点的福利单位。投诉人指民政处及地政处没有一早通知该机构须取得政策上支持，才可获批短期租约设置路牌，结果白费不少工夫。

民政总署行动恰当

2. 民政处的职责，是把这类申请转介地政处考虑。本署得悉，民政处已告知投诉人须取得地政处的批准。由于社会福利机构及其提供的服务不在民政总署的职权范围内，民政处不可能就有关申请给予政策上支持。因此，民政总署并无行政失当。

对地政处的指称并无实证

3. 地政处声称，该处职员曾在某次电话联络时告知投诉人，若得到有关政策局的支持，该处或仅会以象徵式租金向非牟利机构批出短期租约。这个说法与投诉人的指称互相矛盾。在缺乏独立第三者佐证下，本署未能作出结论。

部门之间存在沟通问题

4. 地政总署解释，由于投诉人的申请涉及社会福利署（「社署」）隶属的政策局，即卫生福利及食物局（「卫福局」），地政处实已徵询社署的意见。然而，鉴于社署不予支持，该处遂拒绝有关申请。

5. 社署告知本署，地政处曾表示拟设置的路牌是用作指引市民前往某乡村。由于申请看来与福利无关，该署遂回覆地政处表示没有意见。其后，社署亦没有就此事再接到任何进一步查询。

6. 然而，事涉地政处职员声称，他曾向社署说明路牌是用作指引市民前往某福利单位的。再者，在收到社署回覆后，他亦曾致电社署人员重申路牌的用途，并强调假如没有社署支持，便无法处理有关申请。不过，其行动并无任何文件记录。

结论

7. 部门之间的沟通问题，确实导致延误处理投诉人的申请。由于事件涉及数个部门，假如各相关部门能主动一起会见投诉人，澄清当中的问题，理应可以加快审批。地政总署尤其须提醒职员，在处理这类申请时加倍小心，并向相关部门徵询意见。

最新发展

8. 社署已重新考虑这宗个案，而卫福局亦给予政策上支持，以象徵式租金批出短期租约给投诉人。

● 这宗个案显示部门存在沟通问题及延误

地政总署

个案编号：OMB 2006/0608

牌照事宜 — 撤销政府土地牌照

投诉

投诉人指称，地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）在无合理通知的情况下，撤销其政府土地牌照。

投诉人的违法行为

2. 投诉人的居所位于获发政府土地牌照的土地上。由于地政处发现该处有违例构筑物，并因饲养狗只引致环境卫生问题，曾先后多次书面要求投诉人纠正，但均不得要领。
3. 地政处其后致函投诉人，要求进入实地视察，否则会给予三个月通知，然后撤销有关土地牌照。投诉人要求延迟视察日期，该处鉴于已曾数次要求进入视察而不果，故此予以拒绝。
4. 然而，在原定视察当天，地政处人员仍未能进入上址，而于附近视察后证实仍有违例构筑物。因此，该处向投诉人发出三个月通知，然后撤销其牌照，并要求他们清理上址。
5. 投诉人透过一位区议员要求地政处暂缓行动，并提出以短期租约把违例构筑物规范化。该处回覆，政策不容许违例构筑物以短期租约形式继续存在。另一方面，投诉人向地政总署总部投诉，而该署确认地政处的行动，并再次敦促投诉人停止非法占用土地及清拆有关构筑物。



6. 投诉人最终清拆上址的违例构筑物，并要求地政处重新签发牌照。双方同意商讨有关条款。

本署的评论

7. 地政处的做法显然合情合理。事实上，该处于三年后才撤销有关牌照，已是极度忍让。

房屋署

个案编号：OMB 2006/0124

屋村管理 — (a) 拒绝为投诉人在某公共屋村被地上凸出的铁钉钉头绊倒受伤一事负责；以及 (b) 迟迟未有就索偿事宜回覆投诉人

投诉人要求赔偿

投诉人于二零零四年四月在房屋署辖下某公共屋村的商场内，被地上凸出的铁钉钉头绊倒受伤。她指钉头是房屋署多年前拆除一个垃圾桶后留下的，她的女儿遂于五月中代表她向该署投诉并要求赔偿。

申索转交公证行

2. 房屋署将个案转交其保险公司的公证行跟进，以评估该署在事件中的公众责任。公证行于二零零五年一月初函覆投诉人，指该署无须为事件负上法律责任，因此无须赔偿。房屋署亦表示，并没有曾在肇事地点安装或拆除垃圾桶的记录，也不知道有钉头留在地上。

投诉人的女儿跟进

3. 投诉人的女儿于同年一月底再去信房屋署表达不满，并于五月透过某立法会议员要求该署跟进索偿个案。十一月底，公证行代表房屋署正式回覆该议员，表示维持结论不变，但却没有另函回覆投诉人的女儿，因为公证行相信该议会转告她。

本署观察所得及意见

4. 香港房屋委员会对辖下物业（包括事涉屋村的商场）的妥善管理有最终责任，而房屋署作为其执行部门，不能轻言无须对事件负责。但是，赔偿问题不在本署职权范围之内，本署不予置评。

5. 鉴于事件涉及保险索偿问题，房屋署将个案转交公证行跟进，做法合理。然而，由于投诉人的女儿曾直接去信该署提出质疑，故此公证行亦应给她回覆，或起码将答覆议员的函件副本寄给她参阅。本署认为，房屋署应提示代表其执行工作的所有机构注意，避免再有类似的粗疏大意情况。





6. 本署其后获悉，该议员已将公证行的回覆转告投诉人。

这宗个案显示部门拒绝承担责任及没有积极回覆投诉人

政府物流服务署

个案编号：OMB 2006/1004

发放拍卖货品 — 没有把货品发放给提货单持有人

投诉

甲公司在政府物流服务署（「物流署」）的拍卖会上投得一批货品后，随即把货品转售给投诉人。当投诉人携同物流署的提货单正本及该公司的授权书到物流署提货时，该署职员发现有关货品的中、英文名称不相符。物流署因此没有发放货品给投诉人。

2. 其后，该署竟不当地把货品发放给甲公司。投诉人感到受屈，因为虽然 he 已支付有关货款，并且持有提货单正本和授权书，但该署仍不肯把货品发放给他。

物流署的回应

3. 物流署解释，甲公司成功投得货品，有关合约是该署与甲公司之间的事，投诉人与甲公司之间的任何交易与政府无涉。当甲公司要求提货而又未能出示提货单时，该署便补发提货单，随后并向该公司发放有关货品。

确有失当之处

4. 本署认为，任何人若能够出示物流署提货单正本及承购人的授权书，该署便有责任向提货人发放货品。就这宗个案而言，在补发提货单给甲公司之前，物流署已知悉该公司与投诉人之间的交易，而该署亦得悉投诉人持有提货单正本。因此，该署没有理由向甲公司「补发」提货单和发放有关货品。

5. 由于这次事件看来涉及行政制度上的问题，申诉专员决定在终结这宗投诉个案后，进一步审研物流署的相关程序。有关审研工作正在进行。

这宗个案显示部门决定错误及程序不妥

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2006/0286

发牌事宜 — 没有妥善处理一宗食物制造厂牌照的申请

投诉人不获正式牌照

投诉人以特许经营权经营一间饼店，并取得有效期六个月的食物制造厂暂准牌照。他须在该段期间内办妥各项发牌条件，以便获发正式牌照。

2. 食物环境卫生署（「食环署」）职员曾到投诉人的店舖进行数次视察，要求他纠正店内各项问题，以便签发正式牌照。在暂准牌照有效期届满前不到一个月，该署通知投诉人，须先拆除店舖门前早已存在的「非法僭建台阶」，才会获发正式牌照。他认为难以在限期届满前完成有关工程，遂决定结业。

食环署的发牌责任

3. 食环署是食物业的发牌机构，对于各类不同食物业处所牌照的申请，都有既定的政策和处理程序。申请人须确保其食物业处所的情况符合法例规定。在备妥符合指定基本条件的合格证明书后，申请人会获发暂准牌照，以便在获发正式牌照之前可以开始营业。

食物业处所僭建物

4. 在处理投诉人的申请时，食环署职员曾数次视察有关店舖，证明已符合签发食物制造厂正式牌照的各项发牌条件。然而在最后一次视察时，一名较高级的职员发现店前有一个台阶，怀疑是僭建物。

5. 食环署已即时告知投诉人有关情况，并把此事转介屋宇署，以紧急徵询其意见。屋宇署其后进行视察发现，除上述台阶外，还有一僭建的帆布檐篷。由于这些僭建物对公众构成危险，屋宇署反对发牌给投诉人。投诉人随后分别向食环署及屋宇署申请为暂准牌照续期及豁免遵办清拆僭建物，但均为两个部门拒绝。他最终撤回正式牌照的申请。

食环署的改善措施

6. 食环署承认其职员没有及早发现非法僭建台阶，并表示上址在较早前曾有人申请普通食肆牌照，而屋宇署亦曾要求该名申请人清拆有关台阶。为此，食环署已订定新的发牌政策，处理食物业处所的僭建物问题。自二零零六年四月十八日起，申请人须提交认可人士或注册结构工程师签发的证明书，证明有关处所没有僭建物，否则该署不会发出牌照。

本署的意见及结论

7. 食环署其实已遵照指定程序，处理有关申请。虽然该署职员没有及早发现事涉台阶及檐篷，但是投诉人仍有责任把违例情况纠正，才可获发正式牌照。投诉人在提交原本的牌照申请时，亦须在店舖图则内列明各项构筑物。

8. 不过，本署认为，该署应加强负责发牌职员的培训，以便查出拟开设食物业的处所是否存在僭建物。他们亦须查核相同处所过往提出的申请，察看曾否由于僭建物问题而被拒或撤回。食环署接纳本署的建议。

● 这宗个案显示部门办事有缺失遗漏的情况

食物环境卫生署及民政事务总署

个案编号：OMB 2006/0622; OMB 2006/1109

处理投诉 — 拖延处理投诉，令投诉人饱受噪音及热气滋扰

噪音及热气滋扰

投诉人居所楼下一间食肆的大型冷气机造成噪音及热气滋扰。他曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）及民政事务总署（「民政总署」）投诉，但由于该两个部门拖延处理，问题一直未获解决。

2. 投诉人指食环署负责发牌的职员失职，容许该食肆在大厦外墙安装上述冷气机。当食肆负责人没有遵守规定搬走冷气机时，食环署职员更把责任推卸给其他部门。此外，投诉人不满该署职员在其单位内进行的室温测试结果，而该署又未有积极跟进有关食肆阻街的投诉。

3. 投诉人亦认为，民政总署没有履行职责，协助其大厦的业主及业主立案法团（「法团」）解决大厦管理问题，而该署职员亦拖延处理其投诉及影响法团的决定。

食环署采取适当行动

4. 本署认为，食环署已就热气和噪音的投诉采取适当行动。每次完成调查工作后，该署职员均会告知投诉人有关结果，处理过程并无失当。



5. 关于该署职员失职的指称，本署调查发现，事涉职员从没有批准安装大型冷气机，在签发食肆牌照方面并无行政失当，同时亦已适当地跟进投诉。然而，由于改动冷却器的位置涉及多个部门和法团的决定，因而令投诉人误以为该署推卸责任。

6. 至于投诉人指在其单位进行的温差测试不准确，这属于食环署专业评估的范畴，并非本署可调查的行政事宜，本署不予置评。此外，食环署已就食肆占用行人路造成阻街先后两次检控食肆负责人。

民政总署发挥协调角色

7. 关于投诉人对民政总署的指称，本署认为该署已根据相关规例切实地跟进投诉，在过程中担当协调者角色，提供适当协助，而有关职员亦已恰当地履行职责。事涉食肆负责人曾两度修改冷却器的排放热气装置，以符合食环署的标准和减低对投诉人的影响。然而，由于法团反对改动冷却器的位置，必须重新进行协商，以求达致共识，可能因此而致投诉人误以为该署影响法团的决定和拖延处理个案。

香港天文台

个案编号：OMB 2006/2412 及其他

热带气旋警告 — 在台风「派比安」袭港期间不恰当地发出三号强风信号

热带气旋「派比安」

在二零零六年八月一日至四日台风「派比安」吹袭香港期间，天文台最高曾发出三号强风信号。然而，有投诉人认为「派比安」袭港期间，多个地区的风力达烈风程度，应悬挂八号风球。他们亦表示，热带气旋警告信号系统只是以维多利亚港两岸的风力为依据，而不理会其他地区的情况，显示该系统僵化及过时。另外，为免对经济造成影响，天文台甚至隐瞒台风的移动路线。

热带气旋警告信号系统

2. 热带气旋警告信号旨在警告市民热带气旋所带来的风力威胁。天文台是以维多利亚港内实时或预测的持续风力，作为决定发出三号或八号信号的准则，维港以外地区的风力并不在考虑范围之内。

3. 天文台强调，香港地形复杂，没有任何单一地点的风力和风向能代表香港每个角落的情况。由于维港两岸向来是本港的社会及经济活动中心，故此天文台以该区风力为信号系统运作的客观指标。

4. 八月三日当天，天文台录得维港的十分钟平均风速，长时间徘徊在每小时 50 公里以下，未达烈风程度。

检讨信号系统并加强服务

5. 每次台风过后，天文台均会检讨发出警告信号的机制及运作情况，并考虑市民的反应。二零零三年一项民意调查显示，逾 94% 的受访者认为信号系统切合他们的需要。同年年底，天文台检讨了系统的整体运作，结论是保留依据维港风力作为发出三号或八号警告信号的准则。

6. 天文台已透过多种途径加强天气资讯服务，以便市民掌握天气情况，包括所处区域的风力和风向。

7. 天文台认为，投诉人以台风过后录得的实际资料，跟事前的气象预测作比较，从而推断天文台「隐瞒台风移动路线」，这样并不公平。天文台强调，已按照既定准则和程序发出警告信号，「对经济造成的影响」不在考虑之列。

本署的评论

8. 天文台不时检讨发出警告信号的机制及信号系统的运作情况，没有证据显示该部门表现僵化或信号系统过时。

9. 鉴于在台风袭港期间，单一数字警告信号系统始终未能反映不同地区的不同风力，本署认为，天文台在检讨信号系统时应考虑市民的意见，并加强宣传，让他们了解不同警告信号的含义。另外，若某区的风力预计可能增强，天文台应尽早公布，让该区居民作适当防备。

海事处

个案编号：OMB 2005/4228

渡轮码头管理 — 没有分隔某码头的吸烟区，也没有在吸烟区安装独立抽气系统

投诉

投诉人指称，某渡轮码头的出境大堂划有吸烟区，但与非吸烟区之间没有分隔，又没有装置独立抽气系统，以致他被迫吸入「二手烟」。他投诉海事处管理码头不善。



渡轮码头吸烟区

2. 事涉码头于一九八零年代启用，不属于当时法例所指定的禁止吸烟区。政府其后于一九九零年代修订法例，在该码头设立了七个指定吸烟区。二零零三年，海事处在检讨各个渡轮码头的禁烟安排后，将事涉码头的吸烟区数目减至五个。不过，由于码头的建筑设计限制，其中三个吸烟区并没有密封。海事处职员会定时巡查候船室，而卫生署控烟办公室人员巡视该码头后，对有关安排表示满意。

3. 鉴于政府正研究在各跨境渡轮码头全面禁烟，故海事处没有计划在上述码头设立吸烟室，但已将设于最接近主要候船区的非密封吸烟区取消，并在其余两个非密封吸烟区设置移动式隔板，及加强通风系统。

已采取合理措施

4. 本署认为，在事涉码头建筑方面的限制之下，海事处已适当和合理地执行禁烟工作。政府当局近期亦完成修例，在所有室内公众地方禁止吸烟，码头「二手烟」的问题遂得以彻底解决。



破产管理署

个案编号：OMB 2005/3218

破产人的产业 — (a) 没有把出售物业的收益存入有息帐户；以及 (b) 职员处理个案失当

投诉人与破产的弟弟联名拥有一项物业。他指破产管理署（「破管署」）没有把该物业出售后的收益存入有息帐户，令他蒙受利息的损失；此外，该署职员处理个案失当。

投诉人要求退还款项

2. 投诉人在二零零零年出售该物业。他的律师把他弟弟所占的一半收益拨交破管署。然而，投诉人声称他弟弟只是物业的一名注册业主，并不拥有实质权益，因此要求破管署把款项退还给他。

破管署内部意见分歧

3. 破管署在收到上述款项时，认为表面看来是属于投诉人弟弟的，因此拒绝了投诉人的要求。除非投诉人能证明他有权取回该笔款项，否则该署必须按照《破产条例》行事，把款项存入破产资产帐户，所得利息则转拨政府收入，而不是拨入个别破产人的帐户或产业。

4. 该署另一名职员后来接手处理这宗个案，认为出售物业的收益可能并不是属于破产人的财产。她于是安排把款项存入一个有息帐户，以待投诉人与署方解决彼此的分歧。最后，破管署把该笔款项连同利息退还给投诉人。

5. 关于投诉人指该署职员处理个案失当，该署已向投诉人详细解释并致歉。

破管署应申请法庭指令

6. 申诉专员认为，事件的关键在于该笔款项是否属于破产人所有。假如并不属于破产人，破管署便应以受托人身份接收款项，而该笔款项连同利息最终亦须退还给合法拥有人。这方面涉及法律上的考虑，须由法庭诠释。因此，本署建议，当破管署与第三方就某些财产的拥有权有争议时，应向法庭申请发出指令。

● 这宗个案显示部门不为他人设想

教育统筹局

个案编号：OMB 2005/2173

开办小一班级 — (a) 操纵校网，引致学校在适时部署收生方面出现问题；(b) 无理拒绝学校申请以私营方式开办小一班级；(c) 缺乏诚意提供协助；以及 (d) 侵犯学校私隐

某办学团体投诉教育统筹局（「教统局」）没有把该团体的小学（「T校」）的小一学位借调给邻近校网，又不批准该校以私营方式开办小一班级，而且处事手法不恰当。

借调学位安排

2. 根据教统局的政策，假如个别校网的小一学位不足，该局会向邻近有余额的校网借调学位（「借位」）。在二零零二／零三及二零零四／零五学年，T校邻近校网的小一学位不足，而T校却有余额，教统局于是向该校借位，拨给邻近校网。然而，在二零零三／零四及二零零五／零六学年，邻近校网有足够小一学位，因此无需向T校借位。投诉人认为该局操纵校网，随意进行划分与合并，以致其学校无法适时部署收生，因此感到受屈。

3. 教统局解释，由于对小一学位的需求每年不同，借位并非长期性安排。该局在每次借位前均会谘询学校，在得到校方同意后，才予落实。由于时间紧迫，该局在获得校方口头同意后，便会展开工作，而不会再发出书面通知或作任何文字记录。就这宗个案而言，该局坚称在二零零二／零三及二零零四／零五学年曾致电联络T校，并得到校长口头同意借出学位，但校方否认此事。

4. 由于没有客观佐证，本署无从得知真相。然而，该局在口头谘询或与学校达成协议后没有任何书面记录，显然有欠妥善。

以私营方式开班

5. 投诉人称，教统局一方面建议 T 校申请加入直接资助计划，另一方面却质疑学校的办学质素，并且口头拒绝学校申请以私营方式开办小一班级。教统局表示，鉴于 T 校的计划书缺乏改善教学的重点，因此认为该校没有足够能力以私营方式开办优质小一班级。

6. 由于教统局的决定属专业判断，本署不会评论。

没有诚意协助

7. 当 T 校查询参加直接资助计划时，教统局职员即时口头拒绝申请。该局解释，事涉职员并没有拒绝 T 校提出申请。相反，他曾向该校校长提供专业意见和详细说明。由于教统局与投诉人各执一词，又没有客观佐证，本署不予置评。

学校的私隐

8. 投诉人指教统局把 T 校申请以私营方式开办小一班级的计划书提供给报章专栏品评，侵犯了学校的私隐。本署曾审阅该篇专栏文章，但当中没有提及任何学校的名称，因此认为并无证据显示教统局侵犯 T 校的私隐。

结语

9. 申诉专员建议教统局检讨借位程序，并订定清晰指引，提示职员在口头谘询后必须把结果记录存档。若学校口头表示同意，应随即去信学校确认借位安排。教统局已接纳并落实上述建议。

教育统筹局

个案编号：OMB 2006/1132

中一学额 — 无理及在没有预先通知的情况下，削减投诉人女儿所属校网内原有的「他区」中一学额

投诉

投诉人指教育统筹局（「教统局」）突然无理削减下一学年其女儿所属校网内原有的「他区」英文中学中一学额，令其女儿升读英文中学的机会减少。



中一学位分配

2. 根据中学学位分配办法，教统局每年均会尽量让小六学生在原区升读中学。如个别地区供统一派位的中一学位出现短缺，该局便会由邻近有学位盈馀的地区调拨学位，应付需求。为此，该局会由一些「他区」中学调拨学位，纳入某区的校网，以补该区之不足。然而，加入哪些「他区」中学或所调拨的学位数目，则会因应每年的实际情况而有所不同。

需求不明确

3. 根据现行的程序，每间小学须在学年年初时，向教统局呈报小六学生的个人资料，而各中学亦须预计下学年开办的中一班数及将会提供的学位数目等资料，以便该局推算各区中一学位的整体供求情况。

4. 然而，这只是初步评估，并不一定反映有关校网在统一派位阶段时的实际情况。该局要到每年三月，待「跨网派位」申请截止后，才能参考有关数据，以及按照自十二月以来自行分配学位的编配情况，对统一派位真正的需求作出较准确的推算。因此，该局不大可能于每年的派位周期开始时便确定学位数目的变动。该局要在三月才能确定下一学年的核准中一班级数目，以便按需要进行学位调拨安排。

5. 每年四月下旬，该局会向参加应届中学学位分配办法的小六学生家长正式派发中一派位的选校表格和「中学一览表」。

教统局的改善措施

6. 鉴于部分家长可能并不知悉，个别校网内的「他区」学校或由「他区」学校提供的中一学位数目，每年都会有所不同，该局会在日后的中学学位分配办法简介会及通告中，更清楚地向家长解释此点。

7. 由于家长都希望尽早知道学位调拨的安排，该局会加快向学生及家长发布有关资料，使他们能在四月收到「中学一览表」前，已知悉具体情况。此外，该局亦会检讨沿用多年的十八个中学校网，包括研究扩大或合并校网的可行性，以进一步增加家长的选校空间。

并无行政失当

8. 申诉专员认为，教统局已清楚表明，「他区」学校的数目会因应个别校网对中一学位的实际需求而可能每年有所不同。该局已按照既定政策和程序，处理升中派位事宜，并无行政失当。



邮政署

个案编号：OMB 2005/4260

邮政信箱 — 容许陌生人利用投诉人的住址及电话号码租用邮政信箱

投诉人指邮政署容许一名陌生人（「A 女士」）利用他的住址及电话号码申请租用邮政信箱。

租用邮政信箱

2. 年满 18 岁的香港市民，均可以申请租用邮政署的邮政信箱。申请人必须提供其身份证号码、电话号码及住址或联络地址。邮政署会透过发出缴交租金及领取锁匙通知书，核实申请人的联络地址。邮政信箱租用人其后若更改地址，亦须通知邮政署署长。

一站式服务

3. 邮政署亦为有急需的顾客推出「申请邮政信箱一站式服务」。该署只会核实申请人的身份证资料，而不会查核其联络地址。申请人缴付租金后，会即时获发信箱锁匙。

4. 这宗投诉涉及的应用手续正是透过一站式服务办理的，A 女士当时由投诉人的一名兄弟陪同，他并且提供了投诉人的地址及电话号码作申请之用。邮政署在接到投诉后，已取得 A 女士本人的联络地址，作为她租用邮政信箱的登记地址。

改善措施

5. 邮政署随后已修订了透过一站式服务处理申请的程序。现时利用这项服务申请租用邮政信箱的人士，必须同时出示地址证明（如缴纳差饷通知书或水电费单等）。此外，为查核租用人曾否更改地址而未有通知邮政署署长，邮政署亦会采取新措施，把续租通知书或确认收据寄往租用人的登记地址；若通知书被退回，便会要求租用人澄清原因。

∴ 这宗个案显示部门办事程序不妥

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2006/0021

摊位评审 — (a) 歧视中华文化；以及 (b) 接受逾期提交的摊位申请书，做法欠公平

投诉人向康乐及文化事务署（「康文署」）申请在某公园设立的某期「艺趣坊」摆设摊位，



提供中国书法服务，但结果不获选。其后，他发现该期的摊位中并没有书法艺术服务，故此认为康文署有歧视中华文化之嫌。此外，该署曾接受一份逾期提交的摊位申请书，做法欠公平。

评审程序

2. 该公园的「艺趣坊」共有十个摊位，提供绘画、摄影、书法、人像素描及中国传统民间艺术等服务，市民或受资助非政府机构可向康文署申请经营。申请人须填妥申请表，连同相关资历的证明文件副本及艺术作品样本，在指定日期内送交公园办事处，职员会将申请资料转交由区议员及康文署代表等组成的六人评审委员会（「评审团」）筛选。

3. 评审团会根据申请人拟提供的艺术服务的性质和种类，以及作品的质素和吸引力等评分。得分最高的十名申请人将各得一个为期一年的「艺趣坊」摊位经营权，如有申请人同分，则以抽签决定摊位分配结果。

康文署：并无歧视或不公平

4. 虽然每期「艺趣坊」的评审团成员都不同，但他们均会根据评审准则筛选申请，对不同类别的艺术亦会一视同仁。另一方面，康文署并无规定评审团必须从每个艺术类别中选择一名申请人，而是以服务及作品的质素和水平作为首要考虑条件。因此，不会有歧视中华文化的情况。

5. 至于接受逾期申请一事，康文署解释只是出于误会。该申请人在递交资料时，公园办事处的职员以为他是为先前提出的申请补交资料。其后该申请人虽成功获选，但该署随即发现他是逾期递交申请，故此已即时取消其资格，并安排另一名申请人补上。康文署承认职员疏忽，但认为事件并无对其他申请人造成不公平。

没有发现不公平情况

6. 本署认为，并无证据证明「艺趣坊」摊位的评审准则、方法和程序有不公平之处。据记录显示，该期「艺趣坊」虽然没有书法摊位，但却有两名提供中国传统民间艺术服务的申请人获选，可见评审团并无歧视中华文化。

改善方法

7. 另一方面，康文署已检讨和改善处理「艺趣坊」摊位申请的程序。日后，该署会向申请人派发经修订的章程，清楚说明评审团的组成及评审准则。

运输署

个案编号：OMB 2005/3585

非法巴士服务 — (a) 未能有效遏止非法屋村巴士服务问题；以及 (b) 没有主动告知投诉人调查工作的进展

投诉

自二零零四年起，投诉人多次致电运输署，举报有人在某私人屋苑经营非法屋村巴士（「村巴」）服务，但情况一直未见改善，而该署职员亦没有告知投诉人个案的进展。

运输署的策略

2. 非专营巴士服务营办商必须为旗下每辆巴士向运输署申请客运营业证，并须就各类服务和各条路线取得运输署署长的批准。
3. 该署在调查后证实，事涉营办商只持有短期「合约式出租服务」牌照，在提供服务时不可以收费，但该营办商却有向个别乘客收费，故属非法经营。
4. 事实上，运输署曾先后发现多个营办商在事涉屋苑提供非法村巴服务，并已向他们发出警告信。可是，其中三个营办商漠视警告，继续违规经营，该署遂于二零零五年四月对他们展开研讯程序，并于十二月完成研讯报告。运输署署长已决定分别取消或暂时吊销他们的客运营业证。
5. 该署的基本策略，是透过研讯惩罚违例的营办商，使其不能继续经营。

运输署与投诉人的联络

6. 直至二零零五年中，投诉人才向运输署透露其电话号码，故该署初时未能联络他。不过，他每隔一段时间便致电该署，而职员每次均有告诉他大概的情况。

本署的评论

7. 本署认为，运输署采取行动的步伐过于缓慢，由接到投诉至完成研讯，历时超过一年。其实，该署大可检控屡次违例的营办商，以加强打击非法经营。
8. 至于运输署与投诉人联络的问题，该署理应主动向他交代调查进展，无须他来询问。

运输署的跟进行动

9. 运输署已于二零零五年十一月收紧客运营业证的条件，以便更容易就非法客运服务举证，并加快进行研讯。该署亦会考虑增加人手，以提高处理案件的效率，并徵询交通审裁处



的意见，希望能增加每月审理案件的数目。假如发现有刑事罪行的证据，该署会与警方合作进行检控。

● 这宗个案显示部门监管不力及没有回覆投诉人

运输署

个案编号：OMB 2006/0083

泊车设施 — 无理拒绝投诉人关于设置电单车泊位的要求

投诉

投诉人曾要求运输署在某条街道设置电单车泊位，但该署多番拒绝其建议，又未有详细解释为何不能将部分路旁私家车泊位改为电单车泊位。

运输署的解释

2. 运输署曾要求附近某公共屋村停车场的管理公司考虑提供时租电单车泊位，但该公司却认为需求不足。
3. 据该署观察所得，区内路旁私家车泊位的使用率颇高，若将部分泊位改为电单车泊位，可能会导致私家车违例停泊，造成附近交通挤塞。

本署观察所得及意见

4. 本署同意，运输署须审慎控制路旁泊位数目。该署要求屋村停车场考虑提供电单车泊位，本署亦无异议。
5. 然而，该署认为路旁私家车泊位使用率颇高，但投诉人却指使用率甚低，两者说法迥异。为此，本署曾要求该署提供实质数据。该署其后回覆称，有关说法只是根据负责定期巡视区内交通情况的职员口头报告，并无任何记录支持。
6. 基于以上所述，本署认为该署如此粗略地决定不增辟电单车泊位，未免令人感到儿戏。该署确如投诉人所言，未有给他详细解释。

应作具体统计

7. 本署认为，既然市民对路旁电单车泊位的需求日增，运输署应作具体研究，确切统计区内私家车及电单车泊位的使用率，以决定应否把部分泊位改为电单车泊位。

... 这宗个案显示部门决定草率

经济发展及劳工局

个案编号：OMB 2006/0565

安全标准 — 没有更新玩具及儿童产品的安全标准

投诉

投诉人指经济发展及劳工局没有更新《玩具及儿童产品安全条例》（「条例」）所订的安全标准，令业界容易触犯法例及被检控。

更新安全标准

2. 经济发展及劳工局解释，政府自一九九二年制定条例以来，曾先后四次在宪报刊登公告，更新安全标准。一般而言，在国际检测机构颁布新的安全标准后，该局不会即时引入香港，而是先咨询业界和有关团体的意见，然后进行详细的评估。二零零三年，该局在咨询业界后，已向立法会建议修订主体条例和更新多项安全标准。

立法程序

3. 更新安全标准视乎修订项目的复杂性和业界受影响的程度，以往需时八个月至两年半不等。由于这次修例历时超过三年仍未完成，因此经济发展及劳工局已考虑在宪报刊登公告，先行更新安全标准，同时加速进行立法程序。该局预期可于二零零七年上半年完成更新有关标准。

过渡安排

4. 与此同时，负责执行条例的香港海关（「海关」）亦宣布过渡安排，以减轻业界的忧虑。符合最新标准的产品如没有令安全程度减低，海关会慎重考虑，并徵询律政司的意见，不会硬性采取执法行动。

本署的评论

5. 申诉专员认为，经济发展及劳工局超过三年仍未更新安全标准，情况并不理想。本署期望该局日后能迅速完成更新程序，以方便商界营运。

● 这宗个案显示部门延误

学生资助办事处

个案编号：OMB 2006/2183

贷款申请 — 对申请人未能一视同仁

投诉人指称，学生资助办事处（「资助处」）的「免入息审查贷款计划」规定须以外币缴付学费的申请人要先自行缴付学费，这对有经济困难的申请人造成困扰。

以外币发放贷款

2. 资助处解释，由于贷款均以港币计算，以外币缴付学费的申请人一般须先行缴付学费，然后提交银行的兑换收据，按折算的港币数额申请贷款。倘若申请人有经济困难，而又能提供证明文件，该处会考虑个案的特殊情况，决定是否以外币支票发放贷款，但这需要较长的时间审核申请。

本署的意见及建议

3. 本署相信，资助处并非有意为难申请以外币支票发放贷款的人士，但该处应对所有申请人一视同仁。只要求没有能力先行缴交学费的申请人提交证明文件，实有违「免入息审查」的原意。鉴于这类申请较为繁复，需要较长时间审核，本署建议资助处订定较长时间的指标，并收取较高的行政费用，以及在递交申请的高峰期增派人手处理。此外，该处亦应与有关部门磋商，尽量精简工作程序。

4. 资助处接受本署的建议，预计自二零零七年八月开始，可正式接受以外币支票发放贷款的申请。

● 这宗个案显示部门办事程序不妥



环境运输及工务局、机电工程署、环境保护署及运输署

个案编号：OMB 2006/0511-0514

加气站设施 — 未能有效规管专用石油气加气站的运作，以及确保提供充足及价格稳定的服务

投诉

某运输业工会指环境运输及工务局（「环运局」）、机电工程署（「机电署」）、环境保护署（「环保署」）及运输署未能有效规管专用石油气加气站（「专用气站」）的运作，以及确保提供充足及价格稳定的加气服务。

设立专用加气站

2. 自二零零零年以来，政府已将多幅用地豁免地价，以招标方式批出，供合约营办商设立专用气站。环运局负责政策方面的工作，而机电署则负责执行合约条款、监察专用气站的设计、建造、运作及保养。机电署同时亦负责搜集数据，以便根据合约内的定价公式，计算专用气站的价格上限。

3. 由于过往国际石油气价格相对平稳，所以合约内订明，每半年一次按过去六个月的国际石油气价格调整专用气站的价格上限。然而，合约亦订明，政府与营办商可以检讨价格调整的频率。

价格急升导致供求失衡

4. 二零零五年九月至二零零六年二月期间，国际石油气价格大幅上升，非专用气站的价格迅速上调，但专用气站的价格上限则须等待至下次调整期才可更改。结果，专用气站的价格每公升便宜七至九角，导致服务需求急升，超出营办商的供应能力，因而出现等候加气的车龙。

5. 有鉴于此，政府经检讨后决定，自二零零六年二月一日起，专用气站的价格上限每月调整一次。此举把专用及非专用气站的价格差距拉近，等候加气的车龙亦随之消失。

本署的评论

6. 专用气站大排队龙，并非部门规管不力，而是国际石油气价格大幅上升所致。然而，由于专用气站的价格不能迅速调整，相对更为便宜，使需求远超供应。为此，政府已增加专用气站价格调整的频率，让专用气站的价格紧贴市场变化，纠正供求失衡的情况。



惩教署

个案编号：OMB 2005/2791

身体搜查及医疗程序 — 引致在囚人士痛苦及受伤

投诉

投诉人是惩教署辖下院所的在囚人士，指职员甲（一名护士）不理睬她是处女，为她进行阴道搜查，而且在另一名在囚人士协助下，强行替她进行尿道插管。虽然她大叫超过五分钟，但对方并没有停止。投诉人称职员甲导致她受伤。

阴道搜查

2. 职员甲否认曾为投诉人进行阴道搜查。她解释，已从医疗记录中得知投诉人是处女，因此只是检视她的阴道表面及进行直肠搜查。
3. 三天后，驻院所医生为投诉人检查，因看不到处女膜，故表示没有证据显示她的阴道曾遭强行进入或处女膜被戳破。投诉人要求到外面的医院检查处女膜，但遭医生拒绝。他解释除紧急医疗事故之外，只有院所管方才有权转介外出就诊。
4. 惩教署认为，署方收集到的证据并不支持投诉人的指称。然而，该署承认，事涉职员应更细心顾及投诉人的疑虑，并及早把事情向高层管理人员报告。

尿道插管

5. 职员甲表示，由于投诉人有排尿困难，于是建议为她进行尿道插管，以减轻不适。投诉人口头同意，但职员甲为她检查后，发觉她的情况不适宜进行尿道插管，于是建议她多喝水。职员甲否认在为投诉人检查时有任何其他在囚人士协助，而投诉人亦没有呼叫。
6. 惩教署的投诉调查组查问了当时在附近的其他在囚人士，但他们都表示不知悉投诉人所指称的事。
7. 虽然惩教署坚称职员甲获授权为在囚人士进行尿道插管，但由于医疗界对应否在没有医生指示的情况下进行尿道插管有不同意见，该署同意检讨有关的程序。

本署的意见及建议

8. 本署认为，投诉人因声称阴道受伤而要求独立科学鉴证，惩教署在处理其要求方面确有严重延误，以致未能把握时机搜集所需的独立证据，核实她的指称。

9. 为免同类事件再发生，申诉专员建议惩教署发出指引，指示职员在接到在囚人士关于身体搜查的任何投诉时，应即时向高层管理人员报告。

10. 由于在囚人士可能不清楚知悉他们的权利和义务，申诉专员亦建议该署在所有等候身体搜查的地方张贴告示及／或派发有关程序、豁免准则及申诉渠道的单张。

11. 此外，本署建议在一般情况下，惩教署职员只命令在囚人士多喝水以增加排尿，而不必为他们进行尿道插管。

这宗个案显示部门延误及程序不妥



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2006/2895

处理投诉 — 没有搬迁动物尸体收集站，多年来造成环境卫生滋扰

没有谘询投诉人

投诉人表示食物环境卫生署（「食环署」）五年前在其住所门前设置动物尸体收集站，而事前没有徵询他的意见。他担心收集站对健康造成影响，遂向该署辖下某环境卫生办事处投诉。但是，办事处职员工作态度欠积极，以致问题拖延多年仍未解决。

2. 本署建议以调解方式处理这宗投诉，并获双方同意。

承诺搬迁收集站

3. 在调解会议上，食环署代表解释了当年设置收集站的目的和程序。投诉人表示，收集站对他和家人造成极大困扰。食环署职员承诺会搬迁收集站，并同意增派人员巡查及清理，检控胡乱弃置废物或动物尸体者。作为短期措施，该署亦会将现时的收集站稍为移离投诉人的住所，以及筑起围网，防止有人在该处弃置垃圾及建筑废料。投诉人要求食环署定时告知他搬迁计划的进展。

双方达成协议

4. 双方经坦诚沟通后，更明白彼此的立场，并就落实改善措施方面达成协议。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2006/3592

休憩地方 — 狗只滋扰

投诉人指称，有市民晚上在区内某休憩处放狗嬉戏，造成噪音及卫生滋扰。虽然他曾要求康乐及文化事务署（「康文署」）在休憩处设置「请勿携犬入内」告示牌，但该署只在休憩处凉亭的支柱上张贴告示。他认为此举未能引起放狗人士的注意，于是向该署反映意见，但没有收到回覆。

2. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并得到双方同意。

达成协议

3. 在调解会议上，康文署代表澄清该署的执法权力，并向投诉人致歉，解释未能迅速回覆是因为有关职员希望收集更多资料后才回覆。该署已训示职员在处理投诉时，须尽快回覆投诉人。此外，他们表示在接到投诉后，已在该休憩处设置「请勿携犬入内」告示牌，以及在晚上加强巡察。

4. 双方在坦诚交换意见后达成协议。康文署代表承诺会劝谕狗主尽量减低声浪，并在投诉人建议的位置加设「请勿携犬入内」告示牌。该署亦会要求警方跟进市民在休憩处放狗造成的噪音及卫生滋扰。投诉人满意该署的解释和安排。

个案编号	投诉事项	结论
入境事务处		
2005/2727	(a) 拒绝投诉人领回失证的要求，并要他办理补领手续和缴付补领费；以及 (b) 职员态度欠佳。	投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处
2006/1870	查询一般资料热线服务欠佳。	不成立 *
2006/2381	没有回覆投诉人的电邮查询。	成立 *
2006/2655	某分区办事处的电话查询服务欠佳。	不成立
2006/2983	某分区办事处的电话查询服务欠佳；以及换领身份证的电话热线和互联网预约服务不理想。	不成立
2006/3034	签发旅行证件办事处的电话查询服务欠佳。	不成立
2006/3194	外籍家庭佣工组的电话查询热线服务欠佳。	部分成立 *
2006/3205	某婚姻登记处的电话查询服务欠佳。	部分成立 *
2006/4076	两个分区办事处的电话查询服务欠佳。	不成立
土木工程拓展署		
2006/1375	(a) 在处理投诉人关于兴建公众码头的要求时推卸责任；以及 (b) 没有在收到转介函件后迅速回覆。	不成立
水务署		
2005/1357	延误处理初次申请供水文件。	部分成立
2006/0807	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	不成立

民政事务总署

2006/0804	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	不成立
2006/0934	误指某幅土地部分属政府土地，以及未有适当处理有关投诉。	部分成立

地政总署

2005/1966	没有采取有效的执法行动，取缔一个无牌经营的烧烤场。	不成立 *
2005/3240(A)	没有先谘询某屋苑的业主，便批准屋苑商场内的一个店舖改变用途。	部分成立 *
2005/3573	没有妥善处理一宗关于擅自更改土地用途和违例构筑物的投诉，以及没有采取管制行动。	部分成立 *
2006/0090	(a) 没有阻止非法填泥工程； (b) 没有处理随之发生的渠务及非法泊车问题；以及 (c) 没有通知投诉人事情的进展。	部分成立 *
2006/0805	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	部分成立 *
2006/0936	没有核实某项掘路工程是否涉及私人土地，便发出掘路许可证。	不成立 *
2006/1210	没有妥善跟进一项短期租约申请，以及一宗关于斜坡安全问题和违例搭建物的投诉。	部分成立 *

社会福利署

2005/3658	没有妥善监督某非政府福利机构的工作表现。	不成立 *
2006/0446	在审批投诉人的伤残津贴申请时，错误地把他转介往普通科诊所接受失聪程度评核。	成立 *



2006/3334	没有妥善处理投诉人关于其前夫向女儿发出不雅电邮的指称，以及没有禁止他继续探视子女。	不成立
-----------	---	-----

房屋署

2005/1967	没有采取有效的执法行动，取缔一个无牌经营的烧烤场。	部分成立
2005/3572	没有妥善处理一宗关于擅自更改土地用途的投诉，以及没有采取管制行动。	部分成立
2005/3789	延误收回公屋单位，以致在离婚后获儿子管养权的投诉人迟迟未能行使该单位的租住权。	成立 *
2006/0151	没有考虑投诉人因事离港以致未能办理入伙手续，而决定取消其公屋申请。	不成立
2006/0593 2006/0595 2006/0597 2006/0599 2006/0601	(a) 没有切实监督负责香港房屋委员会辖下三个建筑工程项目的总承包商；以及 (b) 没有履行承诺，垫支欠薪给该总承包商属下各分判商雇用的建筑工人。	不成立
2006/2916	没有协助离婚的租户解决住屋问题。	不成立 *
2006/3277	没有妥善处理投诉人单位内的污水倒流问题，也没有在事后采取跟进行动。	不成立 *

屋宇署

2005/1403	没有妥善处理在九龙区三个地点几乎同时发生的大树及棚架倒塌事故，结果导致三条主要干道出现严重交通挤塞。	部分成立 *
2006/1534	延误处理一宗关于僭建物的投诉。	成立 *
2006/1632	没有妥善处理一宗关于僭建物的投诉，而且没有回应投诉人的查询。	成立 *

建筑署

2006/0801 缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。 不成立

政府新闻处

2006/2382 没有回覆投诉人的电邮查询。 成立 *

政府总部 — 房屋及规划地政局

2005/2190 没有妥善处理两宗短期租用政府土地的申请。 成立 *
2005/2213

政府总部 — 教育统筹局

2005/4125 没有妥善处理一宗关于某资助学校任意决定更换校服供应商的投诉。 不成立 *

政府总部 — 环境运输及工务局

2005/1401 没有妥善处理在九龙区三个地点几乎同时发生的大树及棚架倒塌事故，结果导致三条主要干道出现严重交通挤塞。 部分成立

食物环境卫生署

2005/0235 没有采取有效的执法行动，取缔一个无牌经营的烧烤场。 不成立 *

2006/0091 缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。 成立 *

香港房屋委员会

2006/0594 没有切实监督负责该委员会辖下三个建筑工程项目的总承 不成立
2006/0596 建商。
2006/0598
2006/0600
2006/0602



消防处

2005/3571	没有妥善处理一宗关于某货仓内没有安装自动花洒系统的投诉。	不成立
-----------	------------------------------	-----

海事处

2006/2741	没有禁制一家金属废料贸易公司在运输途中把废料散落海上，以及没有采取行动，清理在海底的废料。	不成立
-----------	---	-----

康乐及文化事务署

2005/2545	未能解决部分市民占用某滚轴溜冰场进行其他体育活动的问题。	成立 *
2005/3809	没有采取适当措施，以保障泳客存放在某公众游泳池储物柜内的个人财物。	成立 *
2006/0806	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	不成立

劳工处

2006/1807	没有妥善处理投诉人的赔偿个案。	成立 *
-----------	-----------------	------

渠务署

2006/0802	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	不成立
-----------	---	-----

邮政署

2006/0549	没有就投诉人索取挂号信退件证明一事给予回覆。	成立 *
-----------	------------------------	------

路政署

2005/1404	没有妥善处理在九龙区三个地点几乎同时发生的大树及棚架倒塌事故，结果导致三条主要干道出现严重交通挤塞。	不成立
2006/0935	没有核实事涉地段的业权，以致某项村灯工程在私人土地上进行。	成立 *

运输署

2005/1402	没有妥善处理在九龙区三个地点几乎同时发生的大树及棚架倒塌事故，结果导致三条主要干道出现严重交通挤塞。	部分成立 *
2006/0866	(a) 在处理投诉人关于兴建公众码头的要求时推卸责任； (b) 没有回覆投诉人的要求，亦没有在把个案转介其他部门处理后监察进展；以及 (c) 擅自向第三者披露投诉人的要求。	部分成立 *
2006/2910	对轻型货车的非法载客运输活动规管不足。	不成立 *
2006/3756	对轻型货车的非法载客运输活动规管不足。	不成立
2006/3811	没有解决某公共巴士总站的噪音滋扰问题。	不成立

渔农自然护理署

2006/1246	没有向投诉人交代关于其儿子被狗咬伤的个案的进展。	部分成立 *
-----------	--------------------------	--------

环境保护署

2005/1334	没有采取有效的执法行动，取缔一个无牌经营的烧烤场。	不成立 *
2006/0803	缺乏有效的跨部门协调与沟通，以致延误审批某私人屋苑要求在附近范围设置狗厕所的申请。	不成立

职业训练局

2005/3975	某次招标程序有欠妥善。	成立 *
-----------	-------------	------

医院管理局

2006/0445	尽管投诉人在较早前申请伤残津贴时已获医生证明失聪，但仍然不合理地要求他接受听觉测验。	不成立 *
-----------	--	-------

〔加上 * 号的是本署在调查报告中有提出建议的个案。〕

入境事务处

个案编号：OMB 2005/2727

身份证事宜 — (a) 拒绝投诉人领回失证的要求，并要他办理补领手续和缴付补领费；以及 (b) 职员态度欠佳 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

投诉

投诉人在某商店遗失身份证，后来得悉店主已把失证寄交入境事务处（「入境处」）。他致电入境处要求取回身份证，但该处职员表示根据法例规定，收回的失证须予销毁，而持证人须办理补领手续，并缴付 395 元补领费。投诉人指称，另一名职员亦拒绝考虑其学生身份和财政困难。

2. 投诉人认为入境处无理拒绝其要求，而且有关职员态度欠佳。

入境处的处理方法

3. 事实上，第二名职员曾致电投诉人，解释有关遗失身份证的规定，包括持证人须在遗失身份证后 14 天内向登记主任报失及申请补领，而法定的补领费为 395 元，入境处无权豁免。由于投诉人是学生，难以负担该笔费用，该名职员遂建议他与家长商量，但投诉人不肯接受解释和建议。该处事后再去信投诉人，解释有关法例规定，并告知他并无收到其失证，请他尽快办理补领手续。

4. 及后，该处收到邮政署交来一批拾获的失证，当中有投诉人的身份证。鉴于投诉人持续要求，该处遂把身份证交还给他。

本署观察所得及意见

5. 就 (a) 点投诉而言，入境处职员在知悉投诉人遗失身份证时，如实告知有关规定，本署认为绝无不妥。虽然投诉人是学生，表示无力缴付补领费，但入境处无权予以豁免。因此，该处职员建议他与家长商量，是合情合理的做法。

6. 至于 (b) 点投诉，有关职员否认不礼貌，而反指投诉人其实曾经怒骂她。由于双方各执一词，在没有独立佐证的情况下，本署未能作出定论。不过，本署认为，公职人员须经常待客以礼，而顾客在接受服务时亦应注意自己的言行。

结论

7. 上述两个投诉点都不成立。

8. 然而，本署察觉到，入境处随后把失证交还给投诉人的做法，与上文第3段所述的规定相违背，等于是豁免了有关的规定。
9. 本署向入境处指出此点，该处亦同意有关安排不妥当，并会立即停止这种做法。
10. 有鉴于此，申诉专员认为，投诉事项不成立，但入境处另有行政失当之处。

· 这宗个案显示部门决定错误

民政事务总署、地政总署及路政署

个案编号：OMB 2006/0934-0936

民政事务总署 — 土地业权资料及处理投诉 — 误指某幅土地部分属政府土地，以及未有适当处理有关投诉 — 部分成立

地政总署 — 掘路许可证 — 没有核实某项掘路工程是否涉及私人土地，便发出掘路许可证 — 不成立

路政署 — 村灯工程 — 没有核实事涉地段的业权，以致某项村灯工程在私人土地上进行 — 成立

关于土地业权的争拗

投诉人是某乡村地段的业权人。他表示前业权人曾将地段围墙界线向后迁移三呎，腾出空间让政府修建村路，方便村民出入。然而，民政事务总署（「民政总署」）辖下的分区民政事务处（「民政处」）职员在为搬迁一盏村灯而视察邻近地段时，却指围墙之外为政府土地。

2. 他事后向民政处多番投诉，该处回覆表示职员当时所指的是另一幅土地，投诉人如对地段范围有疑问，可向地政总署辖下的分区地政处查询。

3. 由于投诉人仍感不满，该处遂翻查记录，并说明整条村路均在政府土地上。

民政处有延误

4. 民政处虽一直有回应投诉人的疑问，但却用了四个多月时间翻查记录及作出实质回覆，时间实在过久。因此，对民政总署的投诉部分成立。

5. 民政总署和民政处已训示有关职员，日后应尽快处理类似事宜。

地政总署不涉个案

6. 地政总署事实上从未收过任何人就有关的村灯工程申请掘路许可证，故此不涉及这宗个案，对该署的投诉不成立。

路政署疏忽

7. 路政署决定村灯的新位置后，承建商建议从另一盏村灯经未批租政府土地接驳电线。该署并行使地政总署授予的权力，批准豁免承建商申请掘路许可证。然而，该署职员并没有核实土地业权，亦不知道其中一段电线虽铺设于围墙之外，但仍属投诉人的土地。

8. 路政署于接到投诉后，即向投诉人书面道歉。鉴于装设村灯可方便村民，投诉人亦没有坚持该署须拆除已铺设的电线。

9. 由于事件是路政署职员疏忽所致，对该署的投诉成立。

10. 路政署已提醒员工须遵守「村灯工程指引」，并已去信村灯承建商，敦促他们注意乡村土地业权问题。

结论及建议

11. 整体而言，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

12. 地政处仍未能与投诉人厘清其地段的范围。由于填回电线壕坑的工程须待该处核实地段范围后才能恢复，本署促请地政总署及路政署积极与投诉人跟进有关问题。

●● 这宗个案显示部门延误及办事疏忽

地政总署

个案编号：OMB 2006/0090

土地行政 — (a) 没有阻止非法填泥工程；(b) 没有处理随之发生的渠务及非法泊车问题；以及 (c) 没有通知投诉人事情的进展 — 部分成立

投诉

投诉人指地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）执法不力，未能阻止在政府土地上进行的非法填泥工程，以及随之发生的各种问题。

未能阻止非法填泥

2. 记录显示，当地政处发现上述非法填泥工程时，工程已接近完成。要把土地回复原状并不可行，因会影响邻近土地及村屋的稳定性。不过，该处已采取措施防止情况恶化。
3. 事涉土地附近的私人土地已批出作村屋用途，地政处实须定期巡查。由于事涉填泥工程有一定规模，不可能于短时间内完成，该处理应早就发现及阻止有关工程。因此，(a) 点投诉部分成立。

已处理渠务问题

4. 填泥工程覆盖邻近由路政署管理的斜坡范围内的排水渠。地政处已通知路政署处理排水问题。该处亦曾就此问题进行多次实地视察，并与有关部门联络，合力探讨改善方案，最终要求毗邻私人土地的业权人提交地盘平整及渠务工程图则，以彻底解决问题。因此，(b) 点投诉的这一部分不成立。

未能禁止非法泊车

5. 地政处与投诉人商讨后，曾先后三次竖立石柱，以阻止车辆驶进及停泊于填泥地点。然而，由于村长强烈反对，该处容许承建商移走一些石柱。
6. 土力工程处指出，基于土地的稳定性及行人安全问题，上述地点不应停泊车辆。为此，本署认为地政处应立刻加设石柱，阻止车辆驶入，而不是继续受制于无理的反对。因此，(b) 点投诉的这一部分成立。

有通知投诉人进展

7. 地政处与投诉人到现场视察后，曾以书面交代事情进展，并透过电话保持联络。其后，该处再与投诉人到现场了解情况，更邀请投诉人出席跨部门会议，商讨解决问题的方法。由于地政处确实有向投诉人清楚交代进展，因此 (c) 点投诉不成立。

结论及建议

8. 整体而言，这宗投诉部分成立。



9. 本署建议：

- (a) 地政总署检讨地政处的巡察工作编排，确保能及早发现违规情况；
- (b) 地政处立刻加设石柱，阻止车辆进入事涉地点；以及
- (c) 地政处继续与相关部门联络，监察有关的地盘平整及渠务工程事宜。

这宗个案显示部门延误及监管不力

社会福利署

个案编号：OMB 2005/3658

社会服务 — 未能确保受津助的社会福利机构为有需要的人提供适当的照顾 — 不成立

投诉

二零零五年十月二日，投诉人致电社会福利署（「社署」），要求该署派员探访和协助隔邻患病的独居长者 A 先生。该署于同日把个案转介给受津助的社会福利机构（「机构 B」）跟进。

2. 十月十七日，机构 B 致电联络投诉人。虽然投诉人表示 A 先生可能不识字，但负责个案的人员仍坚持先去信 A 先生，在得到他同意后才前往探访。

3. 投诉人在十月二十五日得悉 A 先生已于数天前去世，感慨之余，遂通知机构 B。

4. 投诉人向本署投诉，指社署未能确保机构 B 为有需要的人提供适当的照顾。

处理方法

5. 根据当时规定的程序，社署在接到求助电话后，会在 24 小时内把个案转介给社会福利机构。假如对方在五个工作日内没有回覆，社署会再传真转介表格并致电跟进。对于需要即时外展服务的个案，社署会在转介表格上注明「紧急」，提醒对方尽快跟进。

6. 为确保受津助机构提供优质服务，社署会监察机构的整体服务表现，要求机构定期提交服务统计资料及自我评估报告。若机构未能改善服务，该署可考虑暂停或终止拨款。

有所失误

7. 社署人员根据投诉人在十月二日对 A 先生状况的描述，认为无需提供即时的外展服务，但已在转介表格内详述了个案，随即以传真送交机构 B。该署人员亦曾致电跟进，确定对方收到转介表格。
8. 由于社署没有把个案列为「紧急」，机构 B 的人员只把转介表格收妥后安排顺序处理，而负责这宗个案的社工亦没有按照机构的规定，在五个工作日内联络投诉人。
9. 机构 B 的「处理转介个案程序」并没有提醒职员特别注意独居体弱长者的个案，而负责这宗个案的社工也没有评估是否需要为 A 先生提供即时服务。他坚持要先得到 A 先生同意才前往探访，做法实欠灵活。
10. 社署其后建议机构 B 检讨和改善有关的指引。该机构已接纳社署的建议，并向事涉社工发出警告。

本署的意见

11. 本署注意到，社署已即时把这宗个案转介给机构 B，有关的程序和措施亦属合理。事件主要是因为机构 B 处理不当，而其程序也有不足之处。

结论及建议

12. 基于以上所述，申诉专员认为对社署的投诉不成立。
13. 然而，申诉专员建议社署：
 - (a) 参考机构 B 经修订的「处理转介个案程序」，根据个案性质订出须予优先处理的个案。若个案的情况紧急，应在转介时提醒有关机构注意；以及
 - (b) 建议所有受津助的机构就处理转介个案制订类似的程序。
14. 社署已落实上述建议。



房屋及规划地政局

个案编号：OMB 2005/2190；OMB 2005/2213

短期租约 — 没有妥善处理关于短期租用政府土地的申请 — 成立

投诉

二零零四年九月，两名投诉人（展览活动筹办商）分别提出申请，在二零零五年四月和十月短期租用一幅政府土地。房屋及规划地政局（「房规局」）在二零零四年十月回覆，表示当局正考虑该幅土地的短期用途，而地政总署将于二零零四年年底或二零零五年年初招标，届时有意租用者可提交标书。

2. 投诉人其后未见政府有任何招标通告，但发现有另一家展览活动筹办商（「甲公司」）在二零零五年四月刊登广告，预告于同年十月在事涉土地上举办展览活动。投诉人于是在二零零五年四月和五月向房规局查询，要求澄清有关招标程序。然而，该局只笼统地答覆其中一名投诉人，表示二零零五年下半年仍有若干时段可供租用，并建议他直接联络地政总署。该局亦没有再回应两名投诉人的进一步查询。

3. 因此，两名投诉人向本署投诉，指房规局对他们的申请处理失当。

土地用途

4. 事涉土地自二零零三年三月开始由地政总署负责管理。二零零三年十一月，政府委派房规局在咨询工商及科技局（「工科局」）和另一个决策局后，研究该幅土地的适当短期用途。

5. 二零零四年九月，在工科局的政策支持下，地政总署决定以短期租约方式把土地批给某法定机构，租期为二零零五至二零零七年这三年期内的四月和十月。另外，地政总署亦会考虑透过招标，让一个主要租户以短期租约方式在这三年期内的其他月份租用有关土地。

6. 二零零四年十月十一日，工科局致函地政总署，确认上述法定机构于二零零五至二零零七年的四月和十月租用事涉土地的确切日期，同时将副本送交房规局。工科局并于翌日向传媒公布此事。

给投诉人的答覆

7. 尽管已收到工科局通知，房规局在二零零四年十月十二日答覆其中一名投诉人时，仍表示地政总署稍后将会招标。而且，该局也没有提到四月和十月这两个月份的时段已经租出。

8. 房规局向本署解释，该局函覆投诉人的时间，早于工科局在当天向传媒发表公布。事后回顾，该局亦同意覆函内应提及地政总署先前已租出了上述两时段。

9. 至于甲公司租用事涉土地一事（上文第2段），房规局表示，该公司比两名投诉人更早提出申请。由于该局认为不宜披露其他申请人的资料，故此没有向投诉人提到先前已收到其他申请。

分租安排

10. 短期租约容许上述法定机构把事涉土地在某些指定期间内分租给一间指定的公司（即「甲公司」）作某项用途，而甲公司更可以再分租予其他人士。据此，房规局辩称，由该法定机构与甲公司分享土地使用权，于法并无不合。

本署观察所得及意见

11. 本署认为，房规局其实有足够机会向投诉人说明申请的结果和实际情况。该局实在没有理由不坦然告知两名投诉人，他们要求的时段已被占用。

12. 况且，房规局也不能以工科局已向传媒发出公布为藉口，认为无须在答覆投诉人的查询时再提供全面的资料。政府当局一直提倡服务市民必须公平、公开，在答覆各种查询时要提供清晰和全面的实质资料。房规局实应及早和更明确地回覆投诉人。答覆市民时不容延误，更不应提供不完整的资料。

13. 本署同意房规局不应披露另一名申请人的资料。不过，该局实可在不透露甲公司名称的情况下，及早告知投诉人其申请的时段已被占用，而该幅土地亦容许分租。

结论

14. 在这宗个案中，房规局的处理手法实在有违市民对一个公平、公开而且负责任的政府的合理期望。基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

15. 申诉专员建议房规局局长：

- (a) 就先前延误答覆投诉人及所造成的不便，向他们书面道歉；以及
- (b) 提示职员在接到市民的查询或申请时，必须尽早回覆和提供充分而准确的资料。

房规局的回应

16. 房规局同意本署的调查结果，并已落实我们的建议。

17. 关于分租问题，该局进一步解释，短期租约订明容许分租予甲公司，是因为该公司申请租用事涉土地的目的是举办大型展览，有利于本港贸易及展览业。因此，工科局亦已给予政策支持。

结语

18. 本署认为，当局允许负责促进香港经贸发展的法定机构无须投标而获批短期租约，是合理的做法。我们也明白在筹办大型的展览会时，有需要把场地分租。

19. 然而，对于房规局在短期租约内订明分租予**单一指定公司**的安排，本署却不能接受其解释。这种安排并不寻常，等于是把短期租约直接批给一间商业机构，回避了正常的招标程序。事实上，应该还有许多其他公司具有筹办这类展览的能力，他们理应获得投标的机会。因此，房规局的决定殊不公允。

这宗个案显示部门厚此薄彼及欠缺透明度

房屋署

个案编号：OMB 2005/3789

公共房屋 — 延误收回单位，以致在离婚后获儿子管养权的投诉人迟迟未能行使该单位的租住权 — 成立

投诉

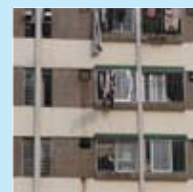
投诉人原本与丈夫和儿子租住一公屋单位。她在离婚后，获得儿子的管养权及单位的租住权，但她的前夫不肯迁出。她投诉房屋署延误为她收回该单位。

房屋政策

2. 根据房屋政策，公屋单位的户主夫妇在离婚后，不会获分配额外单位。若离婚双方不能达成协议，该署通常会把单位的租住权给予获得子女管养权的一方。

房屋署延误处理

3. 房屋署在处理这宗个案时，曾多次致函及致电约见投诉人的前夫，但他置之不理，只称因入息超逾限额，不能重新申请轮候公屋，而另一方面却由于有经济困难，故此不愿迁出。该署于是应他的要求，把个案转介给福利机构。然而，福利机构在评估后，认为并无理由给予体恤安置。



4. 房屋署通知他评估的结果，并尝试再次约见，但他依然不回应。该署最后向他发出「终止租约通知书」及「迁出通知书」。可是，他随即提出上诉。由于个案聆讯需时，该署于是给投诉人编配了另一单位。

5. 整个过程历时四个多月。

本署的意见

6. 本署认为，房屋署既然按照政策，把单位的租住权给予投诉人，便应尽快向其前夫收回单位，免致她和儿子有家归不得。若是她的前夫有经济困难，该署可安排他入住中转房屋一年。把他的个案转介给福利机构，根本无助于解决问题。

7. 房屋署不断重复约见投诉人的前夫，延误处理个案，令投诉人深受困扰，对她极不公平。

结论及建议

8. 因此，这宗投诉成立。

9. 房屋署接纳申诉专员的建议：

(a) 向投诉人致歉，以及；

(b) 制订明确指引，规定前线人员于某时限前约见须迁出的租户和发出「迁出通知书」。

... 这宗个案显示部门延误及处事不公



康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2005/2545

康乐场地 — 未能阻止市民擅自在滚轴溜冰场内玩单轮单车曲棍球 — 成立

投诉人指康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某滚轴溜冰场（「溜冰场」）内经常有人玩单轮单车曲棍球。她曾在八天内到该溜冰场三次，可是每次都有人在场内玩单轮单车曲棍球。虽然她每次都向康文署投诉，但问题依然未解决。

无须提出检控

2. 政府综合电话查询中心（「查询中心」）在接到投诉后，翌日即转介康文署跟进。康文署职员曾多次到该溜冰场，劝谕玩单轮单车曲棍球的人停止活动。由于他们是在没有优先使用者使用场地时才玩单轮单车曲棍球，经劝谕后又立即停止活动，并没有妨碍或骚扰其他使用者，因此该署认为无须检控他们。

康文署的跟进行动

3. 康文署曾建议该批玩单轮单车曲棍球的人士申请使用该溜冰场作非指定用途活动。由于该场地的使用率不高，该署已批准申请，容许他们于指定时段在场内玩单轮单车曲棍球。

4. 康文署亦已加强巡视该溜冰场，并在附近的告示板当眼处张贴最近三个月的订场记录，以供市民参阅。

5. 该署认为，事涉职员已考虑到不同人士的需要，并迅速跟进投诉，而现时的机制和安排足以应付同类事件。

康文署未有适切跟进

6. 本署认为，康文署应检讨康乐场地的管理机制，以及把这类投诉列为非紧急个案的做法。市民若未经批准而在溜冰场内玩单轮单车曲棍球，妨碍他人玩滚轴溜冰，康文署职员应立即采取行动，要求他们离开场地。假如他们拒绝合作或屡劝无效，该署应考虑提出检控，以收阻吓之用。

7. 康文署显然未能解决问题，以致投诉人多次投诉，并且最终更要改往另一溜冰场玩滚轴溜冰。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

本署的建议

8. 申诉专员建议康文署：

- (a) 继续加强巡视事涉溜冰场；
- (b) 检控屡劝不改的违规人士；
- (c) 除了在溜冰场附近的当眼处张贴最近三个月的订场记录外，亦应提供康文署当区办事处的日间及夜间联络方法；
- (d) 通知查询中心把这类投诉列为紧急个案，即时转介康文署处理；以及
- (e) 联络投诉人，了解她是否有意再使用该溜冰场，并按需要提供协助。

结语

9. 康文署已落实 (a) 至 (c) 项及 (e) 项建议。至于 (d) 项建议，该署解释，事件若涉及即时危险、财物及人命损失，查询中心会视为紧急个案，即时通知该署跟进，否则，查询中心会自行决定处理事件的优先次序。
10. 然而，申诉专员认为，康文署确须与查询中心检讨把投诉转介该署的运作安排。

∴ 这宗个案显示部门监管不力

运输署及土木工程拓展署

个案编号：OMB 2006/0866; OMB 2006/1375

运输署及土木工程拓展署 — 设置公众码头 — 在处理投诉人关于兴建公众码头的要求时互相推卸责任 — 部分成立

运输署 — 保障私隐 — 擅自向第三者披露上述要求 — 不成立

投诉

投诉人经营两个离岛之间的「街渡」渡轮服务。二零零五年五月及二零零六年三月，他先后两次去信运输署要求兴建一个公众码头，以确保乘客安全及减轻租用私营码头的开支。他其后获告知土木工程拓展署（「土拓署」）正跟进此事。然而，他除了在二零零六年三月底收到运输署一封简单覆函外，便没有再收到任何回应。投诉人指运输署及土拓署互相推卸责任，延误回应他的要求。此外，运输署更在未得他同意的情况下，擅自向私营码头公司披露其要求。

部门间的分工

2. 二零零六年以前，运输署与土拓署在这类事宜上的分工并不明确。运输署主要负责规管「街渡」服务，而土拓署则负责建造海事上的公众设施。
3. 二零零六年一月，有关部门在达成共识后订立新指引。在新指引下，遇有涉及超过一个部门的投诉时，运输署会统筹回应，并评估是否需要兴建或改善公众码头，而土拓署则继续负责有关的建设或维修工程。

运输署推卸责任

4. 投诉人首先向运输署提出其要求。虽然当时部门之间的分工并不清晰，但运输署理应承担统筹的角色，与其他相关部门审研此事，并在综合意见后答覆投诉人。然而，运输署只是一再要求土拓署回覆投诉人，其做法并不恰当。片面的答覆只会令投诉人感到混淆。

5. 直至二零零六年二月，运输署在新指引订立后，才积极与其他相关部门、私营码头公司及投诉人联系，商讨解决有关问题。

6. 因此，上述针对运输署的投诉点成立。

土拓署行动恰当

7. 由于运输署拨错传真号码，土拓署没有收到该署二零零五年五月的首次转介函件。同年七月，土拓署在收到运输署第二次转介函件后迅速回覆，表示由于已有私营码头提供服务，该署并无计划兴建新码头，其立场清晰。因此，土拓署实已履行其职责。

8. 有关土拓署的投诉并不成立。

运输署否认曾作披露

9. 运输署否认曾向私营码头公司披露投诉人的要求。该署解释只是曾经向该公司查询码头的状况。由于缺乏独立佐证，本署未能就投诉人的指称作出评论。

结论

10. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

11. 申诉专员建议运输署：

- (a) 训示职员遇到跨部门的问题时须与相关部门紧密联系，综合意见后回覆市民；以及
- (b) 检讨该署的有关程序，避免再有类似的文件传递失误。

:: 这宗个案显示部门推卸责任

职业训练局

个案编号：OMB 2005/3975

招标程序 — 某次招标程序有欠妥善 — 成立

投诉人是一家工程公司，不满职业训练局（「职训局」）在某次招标过程中：

- (a) 邀请供应商竞投供应一套烘制面包炉具（共四项器具）的时间过短；以及
- (b) 送货日期太紧迫。

投诉人指该局在招标前可能已经和某供应商（「K 公司」）达成共识。

时间紧迫

2. 职训局辖下专业教育学院某分校因举办开放日暨周年庆祝活动，急需该套炉具，于是邀请 11 家供应商竞投。由于时间紧迫，该局在适当授权下把截标期限由五个工作日缩短至三天。然而，由于截标及送货日期太紧迫，大部分供应商都无法投标。K 公司在这情况下处于优势，因为分校职员于较早前曾参观 K 公司，知道该公司备有存货。

K 公司提交两份标书

3. K 公司其实提交了两份标书：
- (a) 第一份在截标之前提交，但标书没有包括搅拌器的报价，而另一项器具（「X 项」）的送货日期则过了职训局订明的期限；以及
 - (b) 第二份（即补充报价单）在截标之后提交，这份标书涵盖所有器具，但更改了 X 项的送货日期，同时注明搅拌器的送货日期是「预计约六至八星期」。

标书不合规格

4. 本署注意到，K 公司第一份标书中关于 X 项的送货日期不符合招标规格，而且没有为搅拌器报价。此外，职训局亦允许该公司在截标后提交补充报价单。
5. 然而，K 公司的第二份标书列出的搅拌器也未能完全符合指定的送货日期。虽然职训局坚称已经与该公司达成依时送货的口头协议，但并没有任何记录佐证，反而职训局购货订单夹附的 K 公司第二份标书及确认订货通知，均有注明搅拌器会延迟送货。
6. K 公司结果并没有依时送交搅拌器予分校，只是暂借另一型号的搅拌器给该校使用，直至指定的搅拌器可以送货为止。

7. 因此，投诉人怀疑职训局与 K 公司在招标前已有默契，并非无理。

本署的结论

8. 本署认为，这次招标过程并不公平。K 公司获准提交补充报价单，而且搅拌器的送货日期不符合规定，要借出不同型号的搅拌器予分校暂用，因此，K 公司确实较其他投标者获得优待。

9. 这次事件显示有人不遵守职训局的招标程序。假如该局在筹备活动（特别是校庆活动）时有较周详的计划，应可避免仓卒行事。或者，该局亦可按照采购手册的「直接采购权」规定，因应时间紧迫而申请豁免招标。

10. 因此，对职训局的投诉成立。

本署的建议

11. 申诉专员向职训局提出下列建议：

- (a) 提醒职员不得因时间紧迫而违反采购规则，否则可能会受到纪律处分；以及
- (b) 设立内部审核机制，抽查招标和采购事宜，确保妥善保存文件记录。

职训局的回应

12. 职训局坚称，这次招标已按照该局的采购规则公平地进行。该局对本署的结论提出异议，认为结论是揣测，并表示本署应在毫无疑点的情况下作结论。该局辩称其原意是采购本地存货，故订下了较短的截标期限及送货日期，只不过投诉人当时并没有存货。K 公司在开标后递交的第二份标书与其首份标书并没有实质的改变，而补充报价单的提交亦符合该局与投标者「协商」的一贯做法。此外，口头协议也是有效的合约，因此，就有关搅拌器的送货日期，K 公司的投标亦符合招标规定。

13. 职训局承认在文书上有欠妥善，而且在招标过程的某些阶段没有足够的文件记录，但认为这些情况与招标程序是否公平无关。

14. 然而，职训局同意有需要就补充报价单及直接采购权订立清晰指引，并表示会落实本署的建议。

专家意见

15. 政府物流服务署（「物流署」）负责就招标程序向政府提供专业意见。就本署的咨询，该署研究后认为职训局这次招标过程存在基本失误。

申诉专员的结语

16. 这宗投诉的关键在于招标程序不公平。申诉专员认为，职训局要求 K 公司提交补充报价单的做法并不恰当，因为此举实质上改变了 K 公司第一份标书的内容。申诉专员敦促职训局在修订采购指引时，须咨询物流署。

● 这宗个案显示部门程序不妥

医院管理局及社会福利署

个案编号：OMB 2006/0445-0446

医院管理局 — 伤残津贴 — (a) 尽管申请人较早前已获医生确诊失聪，但仍然无理地要求他接受听力测试 — 不成立

社会福利署 — 同上 — (b) 错误地把申请人转介到普通科诊所接受失聪评估 — 成立

投诉

投诉人父亲（「申请人」）以失聪为理由，向社会福利署（「社署」）申请伤残津贴。申请人获转介到医院管理局（「医管局」）辖下某普通科诊所接受评估。一名医生证明其失聪并建议发放伤残津贴给他，为期六个月。

2. 在津贴期届满前，投诉人要求社署续批伤残津贴予申请人。该署再次把申请人转介到普通科诊所接受评估。诊所的另一名医生这次却没有为申请人作评估，改为把他转介到医管局辖下专科诊所。该专科诊所安排申请人接受听力测试，日期是津贴期届满后逾 16 个月。

3. 投诉人批评社署与医管局在续批申请人的伤残津贴一事上缺乏协调。

评估程序

4. 伤残津贴申请人须获医生证明为肢体残障、心智机能有严重缺陷或听觉极度受损，才合资格领取津贴。社署程序手册订明，若申请人声称听觉极度受损但从未接受听力测试，职员必须转介他到医管局辖下的耳鼻喉科医生处接受评估及核证。

社署的解释

5. 当申请人首次在社会保障办事处申请伤残津贴时，社署并无记录显示他曾于任何专科诊所接受治疗，又或他是以失聪为理由申请伤残津贴。因此，该署职员转介他到普通科诊所接受一般评估。普通科诊所的医生随而以失聪为理由，建议向申请人发放伤残津贴，为期六个月，该办事处遂按建议批出津贴。



6. 社署指出，伤残津贴个案一般会在津贴期届满前 40 天覆检。然而，就这宗个案而言，投诉人要求提早进行评估。鉴于申请人年事已高（84 岁），而他当时又没有接受任何医疗诊治，该署遂特别安排他再到普通科诊所就诊。

医管局的解释

7. 根据社署的相关程序，申请人若以听觉极度受损为理由申请伤残津贴，须经医管局辖下专科诊所耳鼻喉科医生进行听力测试评估。

8. 申请人首次到普通科诊所就诊时，当值医生并不知道有上述规定，因此对申请人进行评估并证明他失聪。

9. 当申请人第二次到普通科诊所时，另一名医生则知悉有关规定，因而转介他到耳鼻喉专科诊所接受评估。由于市民对专科医疗的需求极大，而申请人的个案性质相对并不那么迫切，其听力测试遂排期在超过一年以后。

本署的意见

10. 医管局规定，所有以听觉极度受损为理由申请伤残津贴的人士，均须接受适当的听力测试，这是合情合理的做法。单靠普通科诊所医生的评占，又缺乏上述测试，不足以证明申请人听觉极度受损。

11. 有鉴于此，本署认为 (a) 点投诉本身不成立。但是，普通科诊所首名医生没有依循适当程序而发出失聪证明并建议批出伤残津贴的行为，却构成行政失当。

12. 至于 (b) 点投诉，事涉职员第一次把申请人转介到普通科诊所尚属情有可原，因为他可能不清楚申请人的病患。然而，社会保障办事处接受普通科诊所医生，而不是专科医生的失聪评估，并单凭该次评估而向申请人发放伤残津贴，明显违反社署程序手册的规定。

13. 在第二次转介时，事涉职员理应十分清楚申请人是以失聪为理由申请续批伤残津贴，并应把他直接转介到专科诊所进行评估，而不应再转介到普通科诊所。这个错失的责任不容推卸，因此 (b) 点投诉成立。

14. 整体而言，这宗投诉部分成立。

建议

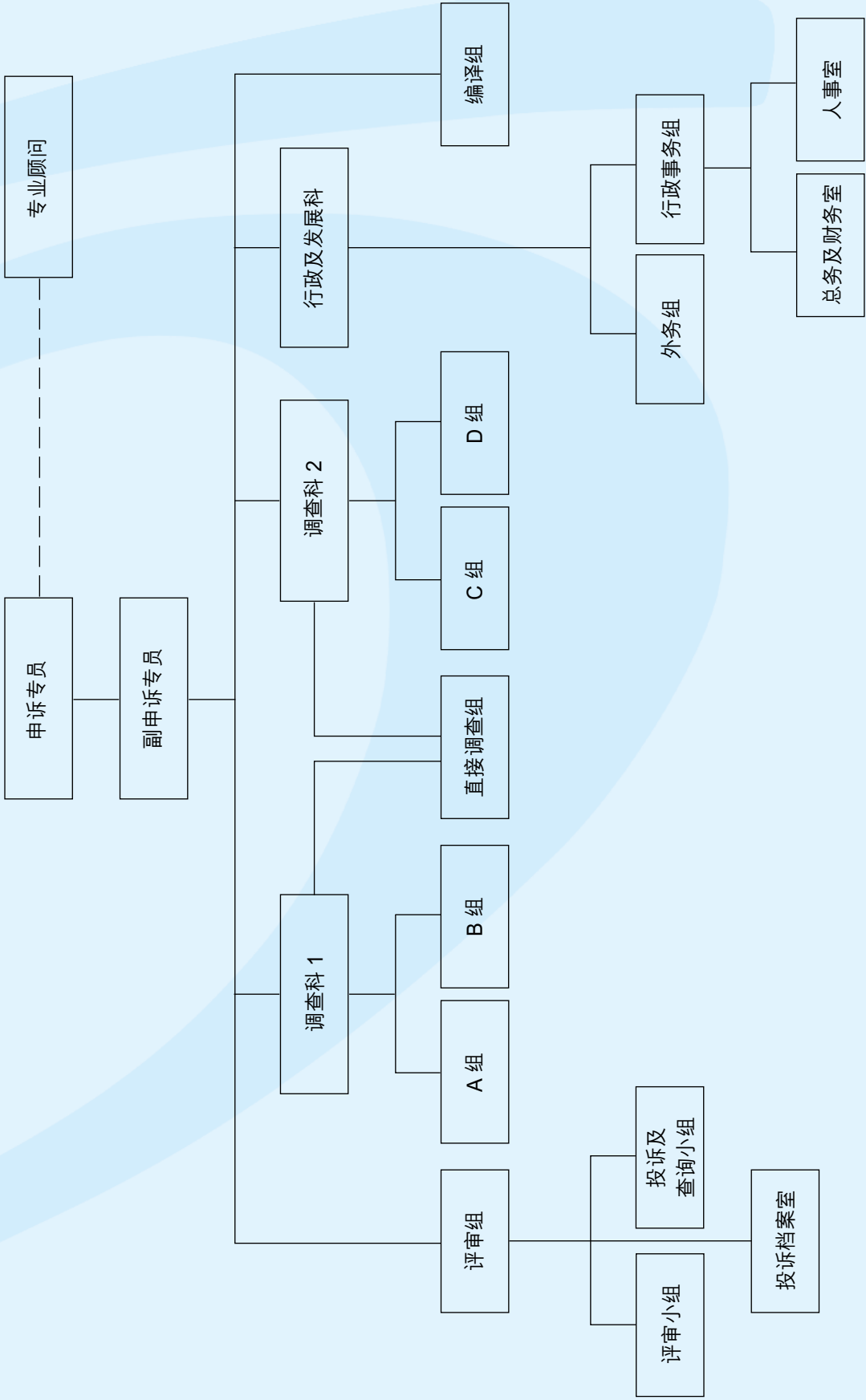
15. 申诉专员建议，医管局及社署应提示职员注意既定的程序，避免再有类似事件。

这宗个案显示部门不依程序办事





申诉专员公署组织图





日期	访客 *
2006 年 6 月 5 日	领导干部经济管理研究班 (由中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室安排)
2006 年 6 月 6 日	最高人民法院副院长沈德咏先生
2006 年 6 月 21 日	监察部副部长李玉赋先生
2006 年 7 月 17 日	欧洲联盟申诉专员 Nikiforos Diamandouros 先生
2006 年 7 月 24 日	吉林省监察局代表团
2006 年 8 月 11 日	内地法律工作人员普通法训练计划(2005-2006 年度)学员 (由律政司安排)
2006 年 9 月 5 日	重庆市监察局代表团 (由中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室安排)
2006 年 9 月 18 日	英国剑桥大学公法研究中心主任 Christopher Forsyth 教授
2006 年 11 月 7 日	大连市纪委监察局代表团 (由环球现代教育(集团)有限公司安排)
2006 年 11 月 8 日	青海省监察厅代表团 (由律政司安排)
2006 年 11 月 20 至 25 日	监察部代表团
2006 年 12 月 14 日	深圳市人民政府反腐败协调小组 (由廉政公署安排)
2007 年 3 月 22 日	吉林省副省长矫正中先生

* 不包括造访本署的本地学校及社会服务机构／团体的代表

	报告年度#				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
(A) 接到的查询	14,298	12,552	11,742	14,633	15,626
(B) 接到的投诉@	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606
(C) 由上年度转入的投诉	760	772	1,088	719	676
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	5,142	5,433	5,742	4,985	6,282
(E) 已处理并终结的投诉	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340
初步查询后终结的投诉	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
转介被投诉部门／机构回覆后终结 （「现处计划」）	176	203	209	185	143
提供协助／作出澄清后终结	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面调查后终结的投诉	124	284	125	55	71
— 投诉已撤回／中止调查	2	6	0	2	0
— 成立	15	14	31	13	15
— 部分成立	39	24	46	14	16
— 不成立	68	236	45	26	39
— 未能就投诉是否成立作出定论	0	1	0	0	0
— 投诉事项不成立，但有关机构另有 行政失当之处	-	3	3	0	1
调解后终结的投诉	6	7	6	12	2(6)*
评审后决定无须调查的投诉	1,729	1,892	1,948	1,113	2,385
— 受条文所限不得调查	971	1,259	1,132	351	394
— 不在本署职权范围内	758	633	816	762	1,991
不予跟进的投诉	-	-	-	1,371	1,239
— 中止调查	339	328	1,071	137	57
— 投诉已撤回				147	164
— 不予继续处理@	-	-	-	1,087	1,018
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	80%	88%	86%	85%
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	772	1,088	719	676	942
(H) 已完成的直接调查数目	6	5	5	4	4
(I) 已拟备的直查审研报告数目	1	5	6	6	5

报告年度由每年4月1日至翌年3月31日。

@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。

* 本署亦曾就六宗个案尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意。



* 数字不包括「副本送本署的投诉」。

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	470	141
九广铁路公司	45	25
土木工程拓展署	14	17
土地注册处	8	4
工业贸易署	10	4
公司注册处	28	10
水务署	296	125
司法机构政务长	262	51
市区重建局	9	8
平等机会委员会	39	12
民政事务总署	169	103
民航处	6	5
民众安全服务处	3	3
立法会秘书处	2	1
地政总署	368	225
行政长官办公室总务室	1	7
房屋署	1,128	483
法律援助署	208	66
知识产权署	15	6
社会福利署	523	182
屋宇署	387	210
建筑署	26	20
律政司	29	11
政府化验所	1	0
政府物流服务署	3	7
政府产业署	9	6
政府统计处	13	7
政府新闻处	2	5
政府总部 — 工商及科技局	5	6
政府总部 — 不分类	1	0
政府总部 — 公务员事务局	12	5
政府总部 — 民政事务局	6	6
政府总部 — 房屋及规划地政局	1	5
政府总部 — 保安局	4	3
政府总部 — 政制事务局	1	2
政府总部 — 政务司司长办公室	20	20
政府总部 — 财政司司长私人办公室	1	0
政府总部 — 财经事务及库务局	15	8
政府总部 — 教育统筹局	181	78
政府总部 — 经济发展及劳工局	5	5
政府总部 — 环境运输及工务局	4	8
政府总部 — 卫生福利及食物局	10	6
食物环境卫生署	773	365
香港天文台	110	223
香港考试及评核局	38	22
香港房屋协会	36	19

表3

查询／投诉的分布情况



机构	查询数目	投诉数目
香港房屋委员会	31	15
香港金融管理局	23	12
香港海关	64	23
香港电台	8	3
香港艺术发展局	1	0
香港体育学院	2	0
个人资料私隐专员公署	24	5
差饷物业估价署	25	24
库务署	16	2
消防处	53	25
海事处	24	13
破产管理署	67	17
康乐及文化事务署	225	127
强制性公积金计划管理局	77	19
规划署	19	21
劳工处	224	72
渠务署	38	24
税务局	146	83
邮政署	113	61
路政署	60	46
运输署	211	124
电讯管理局	46	26
雇员再培训局	18	6
渔农自然护理署	82	47
审计署	3	3
影视及娱乐事务管理处	12	11
学生资助办事处	115	41
机场管理局	12	4
机电工程署	36	20
选举事务处	4	0
环境保护署	90	51
职业训练局	20	12
医院管理局	577	178
医疗辅助队	2	1
惩教署	39	179
证券及期货事务监察委员会	24	22
卫生署	87	43
合计	7,915	3,885

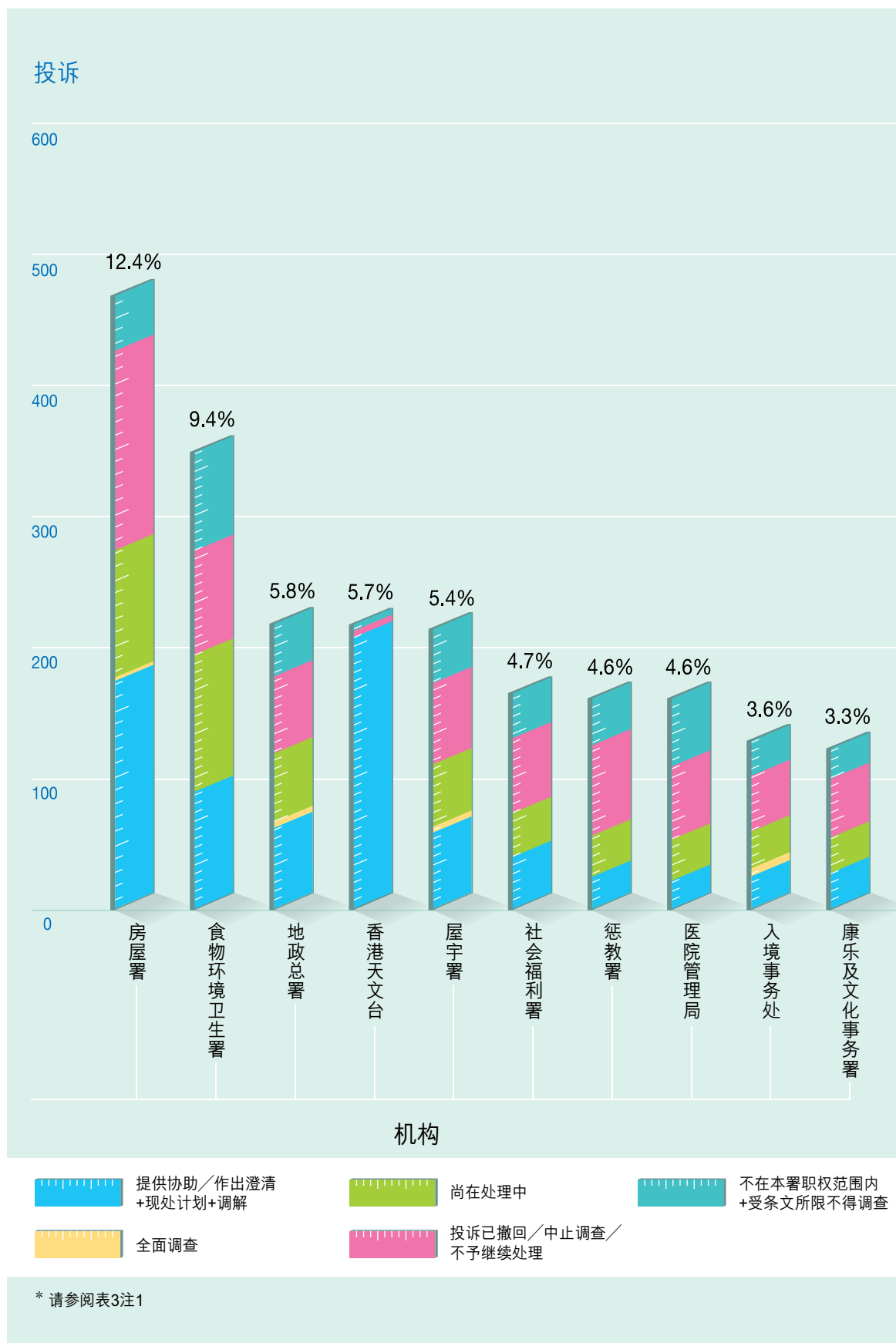
注1：表1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是15,626宗及5,606宗。这两项数字与表3的数字有差别，因为：

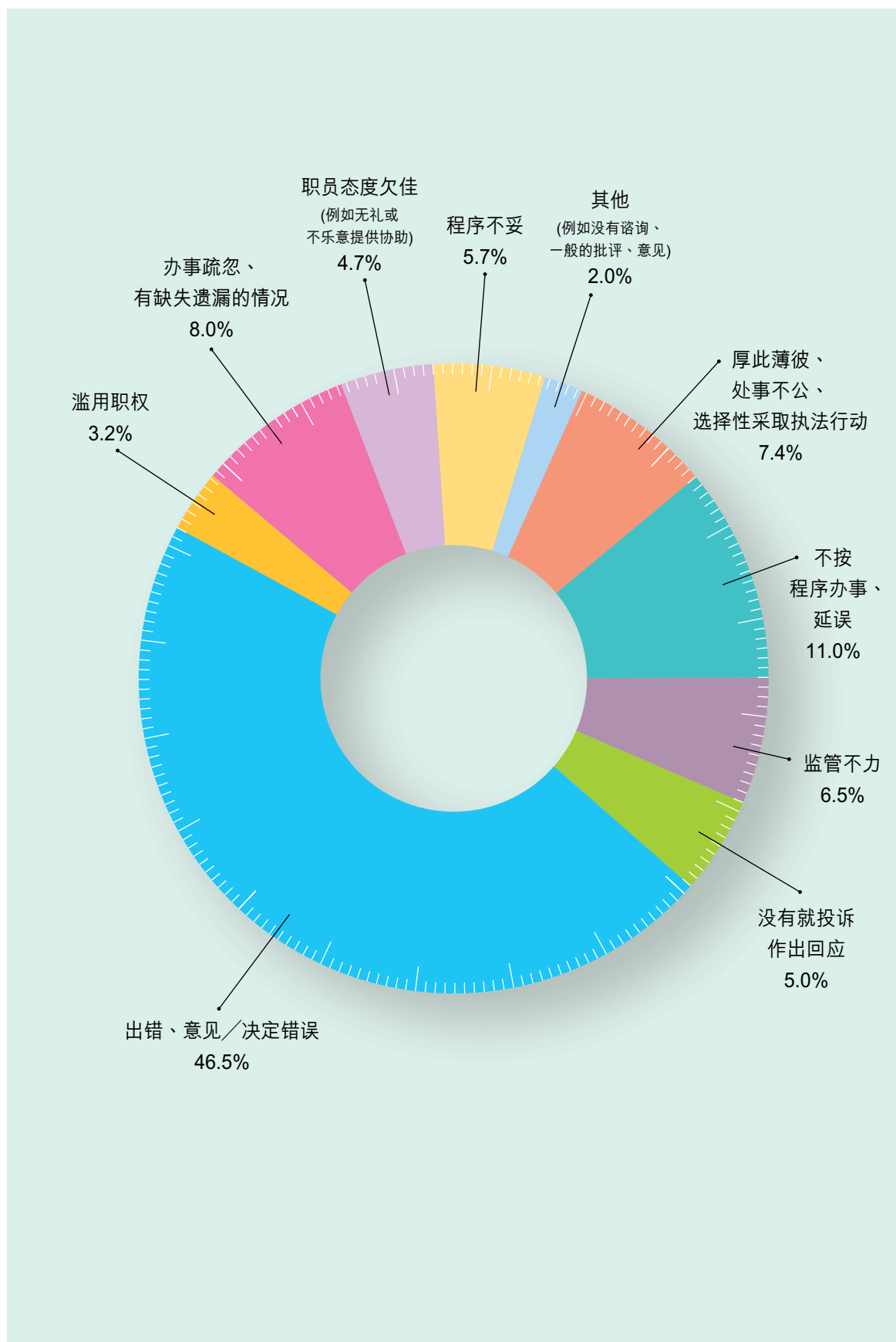
- 涉及多于一个机构的查询／投诉，会分别计入各有关机构的统计数字内。
- 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字，并无列入表3内。

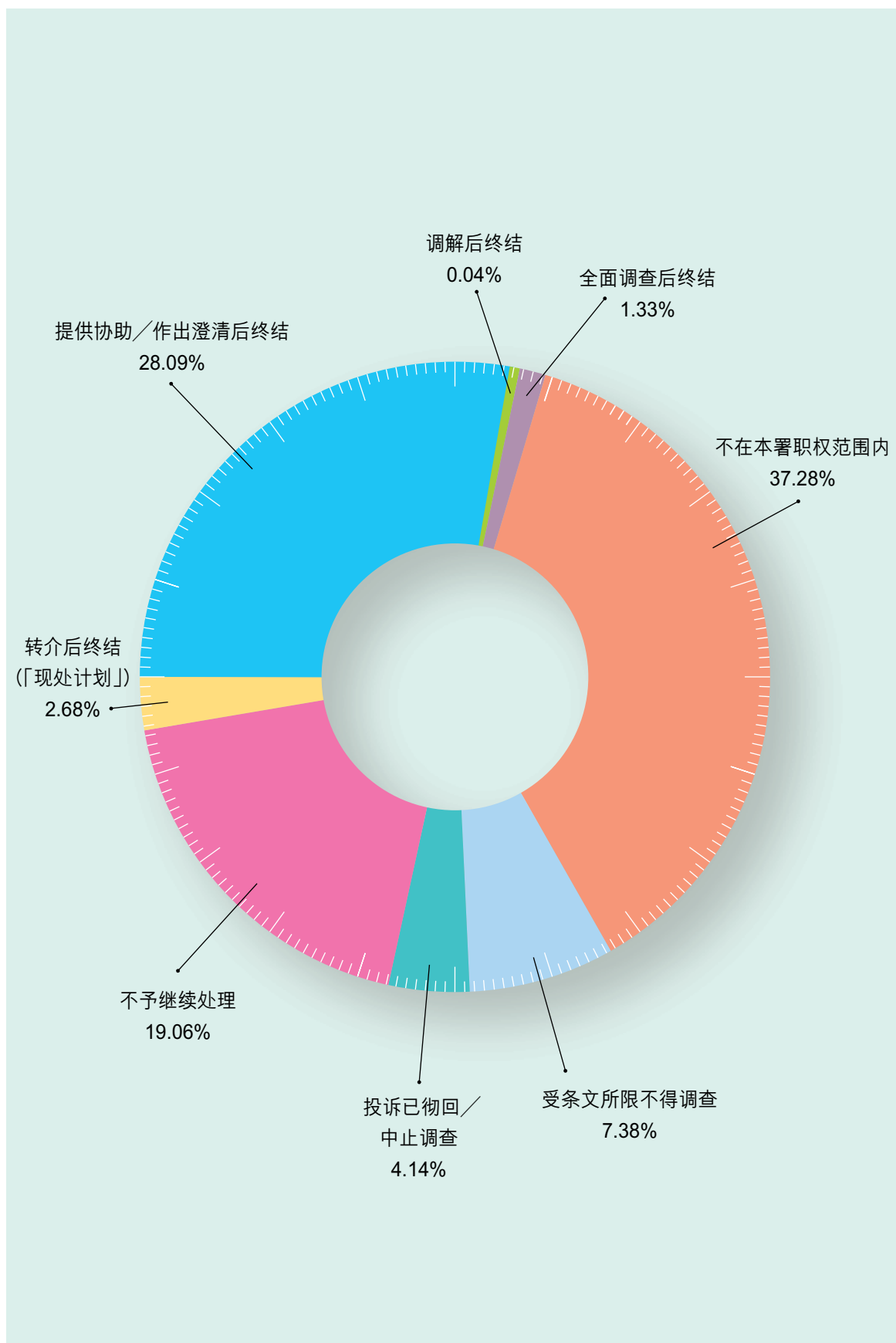
注2：《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入表3内。

注3：不包括自2006/07年度起计「副本送本署的投诉」。

表4 最多人投诉的十个机构 *







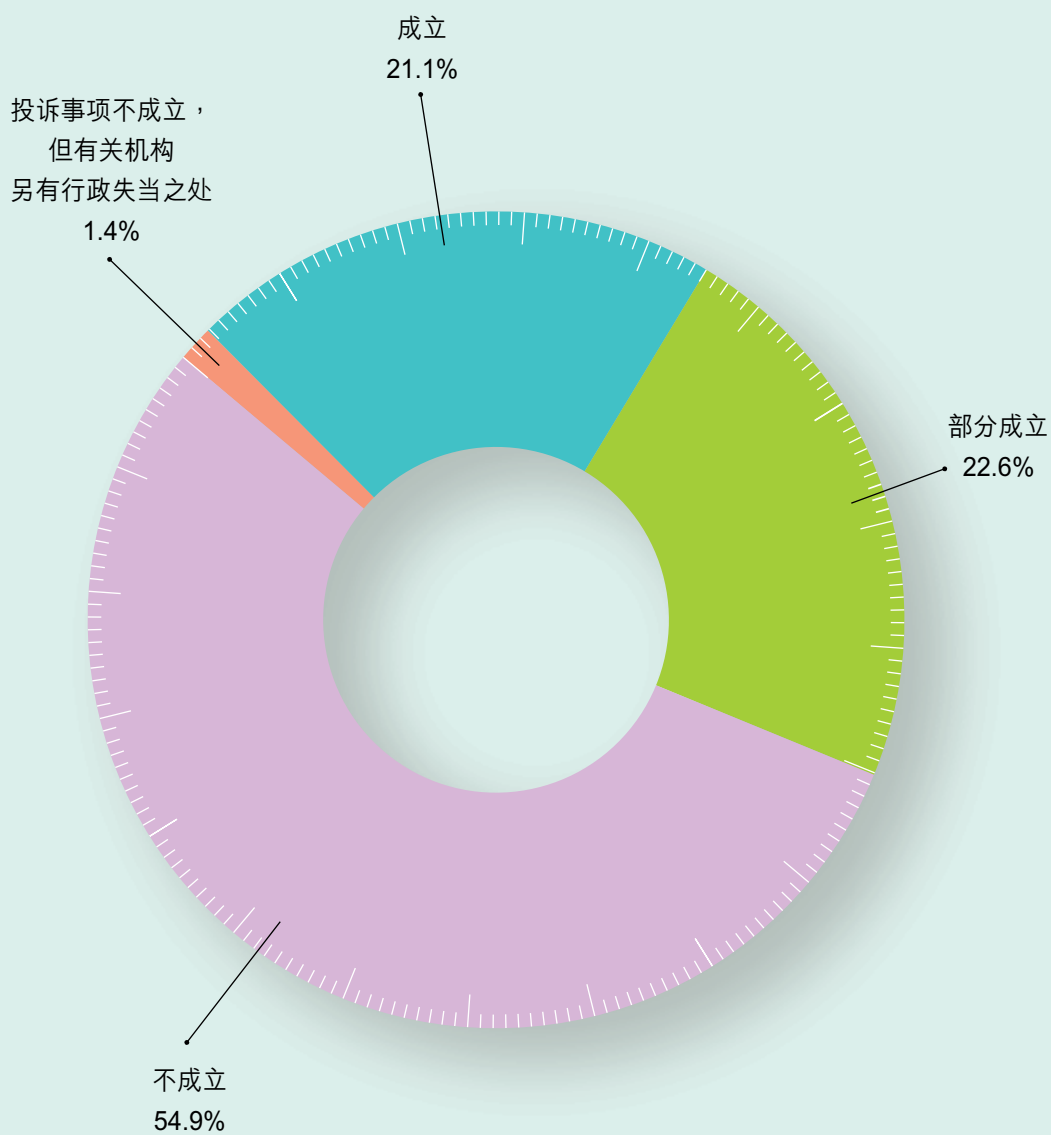


表8

以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果



机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	35	9 (26%)	26 (74%)		2
九广铁路公司	12		11 (92%)	1 (8%)	2
土木工程拓展署	7	1 (14%)	6 (86%)		
土地注册处	2		2 (100%)		2
工业贸易署	1		1 (100%)		
公司注册处	1		1 (100%)		
水务署	61	22 (36%)	39 (64%)		2
司法机构政务长	12	4 (33%)	8 (67%)		1
市区重建局	3		3 (100%)		
平等机会委员会	1	1 (100%)			
民政事务总署	50	14 (28%)	36 (72%)		7
民航处	4	1 (25%)	3 (75%)		1
地政总署	90	27 (30%)	62 (69%)	1 (1%)	23
行政长官办公室总务室	1	1 (100%)			
并无注明	3		3 (100%)		
房屋署	199	37 (18.6%)	159 (79.9%)	3 (1.5%)	18
法律援助署	10		10 (100%)		
知识产权署	1		1 (100%)		
社会福利署	58	7 (12%)	50 (86%)	1 (2%)	2
屋宇署	98	22 (22%)	76 (78%)		17
建筑署	2	1 (50%)	1 (50%)		1
律政司	2		2 (100%)		
政府物流服务署	1	1 (100%)			
政府产业署	2		2 (100%)		
政府统计处	3		3 (100%)		
政府新闻处	2		2 (100%)		
政府总部					
— 工商及科技局	2		2 (100%)		1
— 房屋及规划地政局	2		2 (100%)		
— 政制事务局	1	1 (100%)			5
— 政务司司长办公室	9	3 (33%)	6 (67%)		
— 教育统筹局	26	3 (12%)	23 (88%)		
— 民政事务局	3	1 (33%)	2 (67%)		
— 环境运输及工务局	8		7 (87.5%)	1 (12.5%)	
— 经济发展及劳工局	2		2 (100%)		
— 卫生福利及食物局	2	1 (50%)	1 (50%)		
— 财经事务及库务局	2		2 (100%)		
食物环境卫生署	137	38 (28%)	99 (72%)		55

表8

以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果



机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
香港天文台	220	1 (0.45%)	219 (99.55%)		2
香港考试及评核局	4	2 (50%)	2 (50%)		3
香港房屋协会	6	1 (16.7%)	4 (66.6%)	1 (16.7%)	1
香港房屋委员会	6	2 (33%)	4 (67%)		
香港金融管理局	2		2 (100%)		
香港海关	1	1 (100%)			
香港电台	1		1 (100%)		
个人资料私隐专员公署	1		1 (100%)		
差饷物业估价署	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	
消防处	4	1 (25%)	3 (75%)		3
海事处	5		5 (100%)		
破产管理署	9	1 (11%)	8 (89%)		2
康乐及文化事务署	45	15 (33%)	30 (67%)		12
强制性公积金计划管理局	3	1 (33%)	2 (67%)		1
规划署	8		8 (100%)		1
劳工处	24		23 (96%)	1 (4%)	
渠务署	8	2 (25%)	6 (75%)		
税务局	22	4 (18%)	18 (82%)		
邮政署	17	9 (52.9%)	8 (47.1%)		11
路政署	19	1 (5%)	18 (95%)		1
运输署	44	7 (16%)	37 (84%)		6
电讯管理局	7	3 (43%)	4 (57%)		1
雇员再培训局	2		2 (100%)		
渔农自然护理署	17	3 (18%)	14 (82%)		6
审计署	1		1 (100%)		
影视及娱乐事务管理处	4	1 (25%)	3 (75%)		2
学生资助办事处	17	5 (29%)	12 (71%)		1
机场管理局	1		1 (100%)		
机电工程署	9	1 (11%)	8 (89%)		2
环境保护署	21	3 (14%)	18 (86%)		3
职业训练局	2	1 (50%)	1 (50%)		
医院管理局	52	9 (17%)	43 (83%)		4
惩教署	42	4 (10%)	37 (88%)	1 (2%)	6
证券及期货事务监察委员会	6	1 (17%)	5 (83%)		1
卫生署	8	2 (25%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	
合计	1,500	277	1,211	12	208

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方法终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入表8内。

表9 终结投诉个案所需的时间



终结投诉个案所需的时间

年度 时间	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
少于1个月	59.2%	56.4%	52.8%	56.4%	64.7%
1至3个月	15.1%	14.8%	12.5%	15.4%	11.6%
3至6个月	24.0%	27.0%	32.9%	26.2%	22.3%
6至9个月	0.9%	1.0%	1.0%	1.3%	0.8%
9至12个月	0.3%	0.4%	0.6%	0.3%	0.5%
超过12个月	0.5%	0.4%	0.2%	0.4%	0.1%
合计	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340

以全面调查及其他方法终结投诉个案所需的时间

年度 时间	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
全面调查后终结的投诉个案					
少于3个月	0.8%	37.7%	0.8%	3.6%	0.0%
3至6个月	56.5%	45.4%	36.8%	23.7%	36.6%
6至9个月	14.5%	8.4%	28.8%	32.7%	22.5%
9至12个月	9.7%	3.9%	24.8%	21.8%	32.4%
超过12个月	18.5%	4.6%	8.8%	18.2%	8.5%
投诉个案数目	124	284	125	55	71
以其他方法终结的投诉个案					
少于1个月	60.9%	60.3%	54.1%	57.1%	65.6%
1至3个月	15.5%	13.2%	12.8%	15.6%	11.7%
3至6个月	23.1%	25.7%	32.8%	26.3%	22.1%
6至9个月	0.4%	0.5%	0.3%	0.9%	0.5%
9至12个月	0.1%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%
超过12个月	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%
投诉个案数目	4,246	4,061	4,898	4,254	5,269





申诉专员监察公共行政制度及程序，
促使有关机构处事公平公正，合情合理，
卓有成效。

OMBUDSMAN 申诉专员

香港申诉专员公署

地址：香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼
邮箱：香港邮政总局信箱3300号
查询及投诉热线：2629 0555
传真：2882 8149

网址：<http://www.ombudsman.gov.hk>
查询电邮：enquiry@ombudsman.gov.hk
投诉电邮：complaints@ombudsman.gov.hk