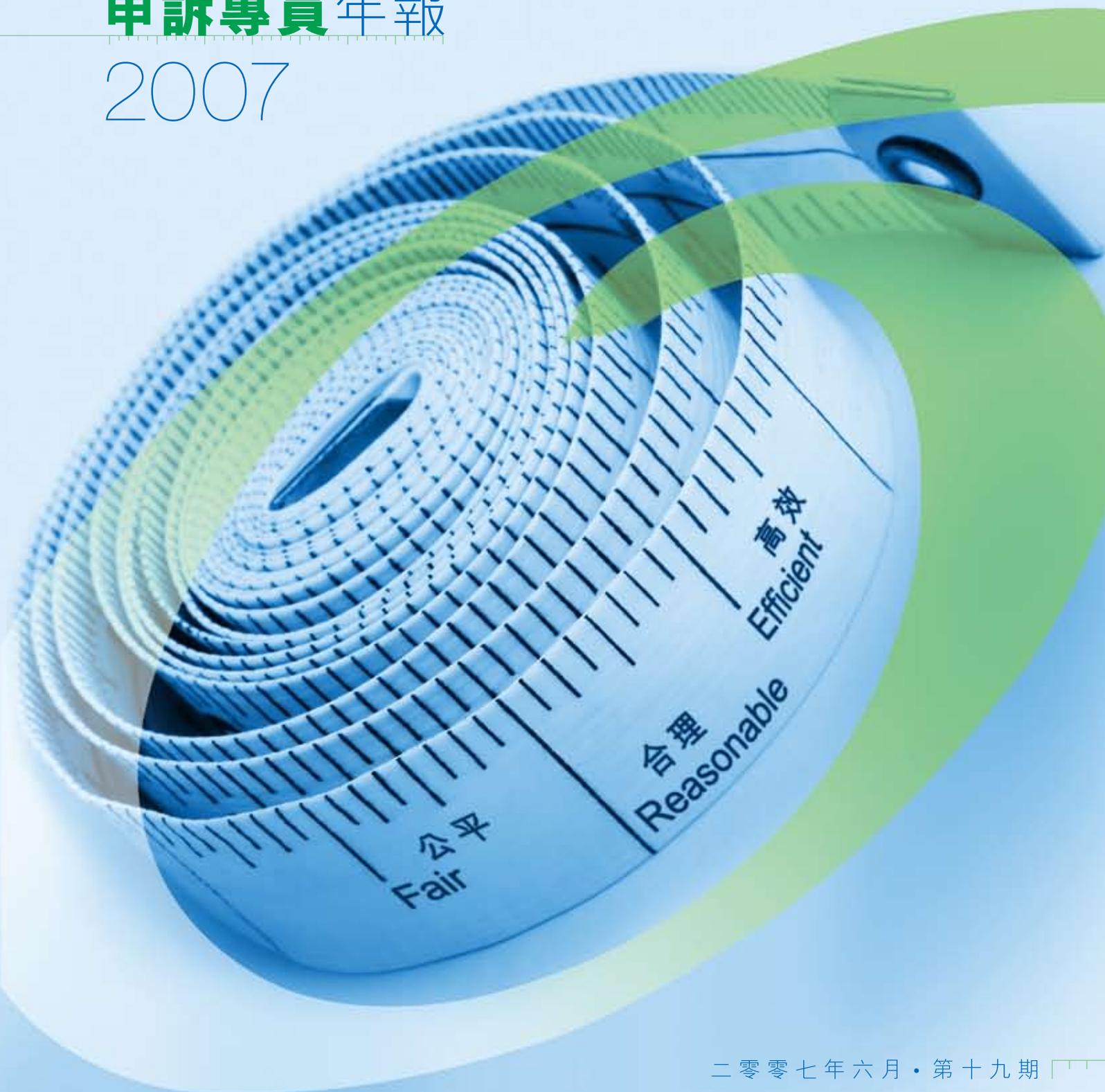


香港  
**申訴專員**年報  
2007



# 香港申訴專員公署

## 理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

## 使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

## 職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

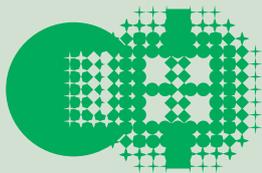
- ： 官僚習性不會影響行政公平
- ： 公營機構向市民提供便捷的服務
- ： 防止濫用職權
- ： 把錯誤糾正
- ： 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- ： 人權得以保障
- ： 公營機構不斷提高服務質素和效率

## 信念

- ： 以公正客觀的態度進行調查
- ： 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- ： 對市民和機構尊重有禮
- ： 維持專業水平，切實履行本署各項職能

## 衡量工作表現的準則

- ： 處理個案的速度
- ： 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- ： 申訴結果
- ： 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- ： 是否再接到類似的投訴



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

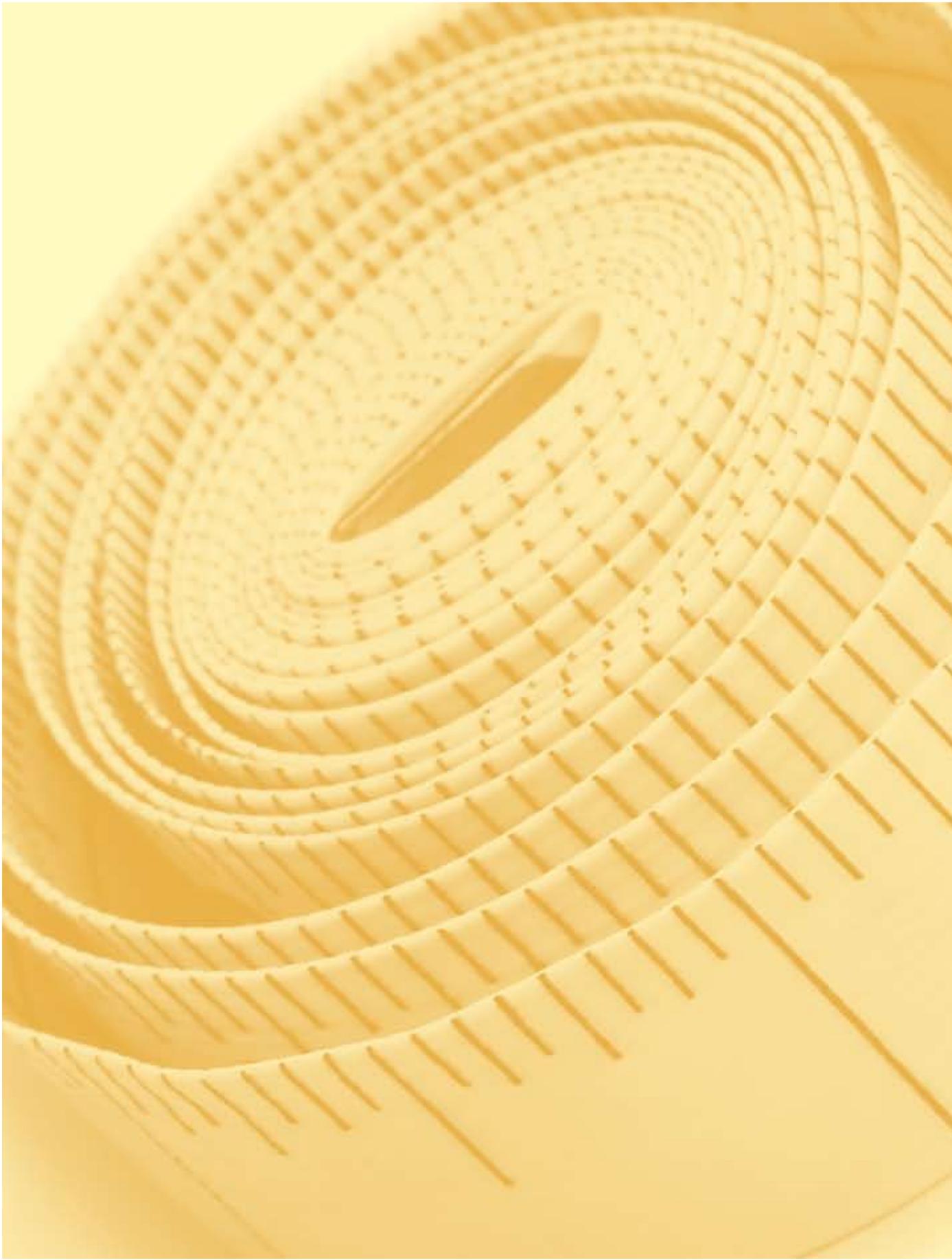
曾先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表 1A 第 3(4) 條的規定，呈上有關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報。年報包括帳目報告書，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



財務報表

截至二零零七年三月三十一日止年度

# 獨立核數師報告



## 致申訴專員

(根據《申訴專員條例》在香港成立)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審核列載於第(3)至(15)頁申訴專員的財務報表,此財務報表包括於二零零七年三月三十一日的資產負債表與截至該日止年度的收支結算表、資金狀況變動表和現金流量表,以及主要會計政策概要及其他附註解釋。

## 申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的香港財務報告準則編製及真實而公平地列報該等財務報表。這責任包括設計、實施及維護與編製及真實而公平地列報財務報表相關的內部控制,以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述;選擇和應用適當的會計政策;以及按情況作出合理的會計估計。

## 核數師的責任

我們的責任是根據我們的審核對該等財務報表作出意見,並按照雙方同意的聘任條款僅向申訴專員(作為整體)報告,除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的香港審計準則進行審核。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審核,以合理確定此等財務報表是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審核憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷,包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存有重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時,核數師考慮與有關機構編製及真實而公平地列報財務報表相關的內部控制,以設計適當的審核程序,但並非為對有關機構的內部控制的效能發表意見。審核亦包括評價申訴專員所採用的會計政策的合適性及所作出的會計估計的合理性,以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信,我們所獲得的審核憑證是充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

## 獨立核數師報告（續）



### 致申訴專員

（根據《申訴專員條例》在香港成立）

### 意見

我們認為，該等財務報表已根據香港財務報告準則真實而公平地反映申訴專員於二零零七年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

### 羅兵咸永道會計師事務所

香港執業會計師

香港，二零零七年五月十八日

## 申訴專員

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)



## 資產負債表

		於三月三十一日結算	
	附註	2007	2006
<b>資產</b>			
<b>非流動資產</b>			
物業、機器及設備	5	22,069,333	22,532,965
預付營運租賃	4	67,807,736	69,201,956
		<u>89,877,069</u>	<u>91,734,921</u>
<b>流動資產</b>			
按金及預付款項		613,828	718,450
應收利息		3,774,541	1,419,111
銀行及庫存現金	6	198,139,844	167,189,175
		<u>202,528,213</u>	<u>169,326,736</u>
<b>資產總值</b>		<u>292,405,282</u>	<u>261,061,657</u>
<b>資金</b>			
累計資金		<u>196,214,224</u>	<u>160,572,157</u>
<b>負債</b>			
<b>非流動負債</b>			
應付約滿酬金－非流動部分		2,380,059	3,078,676
政府資助金－非流動部分	7	85,768,433	88,526,548
		<u>88,148,492</u>	<u>91,605,224</u>
<b>流動負債</b>			
其他應付款項及應計費用		1,295,553	1,183,782
應付約滿酬金－流動部分		3,777,885	4,774,294
政府資助金－流動部分	7	2,969,128	2,926,200
		<u>8,042,566</u>	<u>8,884,276</u>
<b>負債總額</b>		<u>96,191,058</u>	<u>100,489,500</u>
<b>資金及負債總額</b>		<u>292,405,282</u>	<u>261,061,657</u>

申訴專員

第(7)至(15)頁之附註為本財務報表的整體部分。

## 申訴專員

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)

## 收支結算表



	附註	截至三月三十一日止年度	
		2007	2006
<b>收入</b>			
政府資助金		81,368,258	81,315,309
政府資助金之攤銷		3,103,587	2,926,200
銀行存款之利息收入		8,987,647	5,746,979
其他收入		3,051	8,016
		<u>93,462,543</u>	<u>89,996,504</u>
<b>支出</b>			
營運開支	8	(57,820,476)	(53,536,612)
		<u>35,642,067</u>	<u>36,459,892</u>
<b>年度盈餘</b>			
		<u><u>35,642,067</u></u>	<u><u>36,459,892</u></u>

第(7)至(15)頁之附註為本財務報表的整體部分。

## 申訴專員

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)



## 資金狀況變動表

	截至三月三十一日止年度	
	2007	2006
於四月一日結算之資金總額	160,572,157	124,112,265
年度盈餘	35,642,067	36,459,892
於三月三十一日結算之資金總額	<u>196,214,224</u>	<u>160,572,157</u>

第 (7) 至 (15) 頁之附註為本財務報表的整體部分。



## 現金流量表

	附註	截至三月三十一日止年度	
		2007	2006
<b>營運活動引致之現金流量</b>			
營運活動產生之現金淨額	12	25,299,883	33,766,557
<b>投資活動引致之現金流量</b>			
收取利息		6,632,217	4,471,442
購置物業、機器及設備	5	(981,431)	(307,836)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(51,745,484)	(141,168,516)
投資活動運用之現金淨額		(46,094,698)	(137,004,910)
<b>現金及現金等價物減少</b>		(20,794,815)	(103,238,353)
年度開始時之現金及現金等價物		26,020,659	129,259,012
<b>年度終結時之現金及現金等價物</b>		5,225,844	26,020,659
現金及現金等價物之結餘分析：			
銀行結餘及現金		198,139,844	167,189,175
減：原定三個月以上到期之銀行存款		(192,914,000)	(141,168,516)
		5,225,844	26,020,659

第 (7) 至 (15) 頁之附註為本財務報表的整體部分。



## 財務報表附註

### 1 一般資料

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓。

在本財務報表內，除特別註明者外，所有數額均以港元為單位。申訴專員已於二零零七年五月十八日批准公布本財務報表。

### 2 主要會計政策摘要

編製本財務報表所採納之主要會計政策臚列如下。除另有註明者外，申訴專員於所呈報的所有年度內一直貫徹採用此等會計政策。

#### 2.1 財務報表編製基準

本財務報表已根據香港會計師公會頒布的香港財務報告準則，並按照歷史成本會計慣例而編製。

為符合香港財務報告準則之規定，編製財務報表時須利用若干關鍵的會計估計。管理層在應用申訴專員的會計政策過程中亦須作出判斷。惟目前並沒有任何範疇涉及較重大之判斷或複雜性，或有任何範疇之假設及估計對財務報表構成重大影響。

尚未生效而申訴專員亦未有提早採納的準則及對現行準則之修訂

下列已公布的準則及修訂準則與申訴專員有關且必須自二零零七年一月一日起開始的會計年度應用，但申訴專員並未提早採納：

香港財務報告準則第 7 號：「財務工具：披露」，以及對香港會計準則第 1 號：「財務報表的呈報－資金披露」之補充修訂

香港財務報告準則第 7 號訂定新的披露資料，以改善有關財務工具的資料。準則規定須披露有關財務工具所引致的風險的質量及數量的資料，包括有關信貸風險、資金周轉風險及市場風險（包括對市場風險的敏感度分析）的指定最少披露資料。對香港會計準則第 1 號之修訂亦訂明須披露整體的資金水平及資金的管理。申訴專員已評估香港財務報告準則第 7 號及對香港會計準則第 1 號之修訂的影響，其結論認為除了須增添若干披露資料外，對財務報表不會有重大影響。



## 2 主要會計政策摘要 (續)

### 2.2 外幣換算

(a) 功能貨幣及呈報貨幣

本財務報表所載的項目均以申訴專員在其所營運的主要經濟環境的貨幣（「功能貨幣」）計算。本財務報表以港元為單位，這是申訴專員採用的功能貨幣及呈報貨幣。

(b) 交易及結餘

以外幣進行的交易採用交易當日的市場匯率換算為功能貨幣。此類交易結算所得的外匯損益，以及按年終匯率換算後的外幣貨幣資產和負債，在期內的收支結算表中予以確認入帳。

### 2.3 物業、機器及設備

物業、機器及設備以歷史成本扣除折舊及減值虧損後入帳。歷史成本包括購置各有關項目直接引致的支出。

只有當項目的日後相關經濟利益很可能流向申訴專員，而項目的成本又能夠可靠地計算時，決算後的成本才會納入資產的帳面值，又或按情況作為獨立資產確認入帳。所有其他維修及保養費用在其發生的財政年度內計入收支結算表。

租賃物業裝修的折舊以其成本扣減累積減值虧損，按租用尚餘年期或申訴專員預計可使用年期（二者以年期較短者為準）分攤計算。

物業、機器及設備的折舊均按下列預計可使用年期，以直線法將其成本攤銷至剩餘價值計算：

— 建築物	40 年
— 辦公室設備	5 年
— 辦公室傢具	5 年
— 電腦設備	4 年
— 車輛	5 年

資產的剩餘價值及可使用年期於每個資產負債表結算日進行評估，如認為適當，會作出調整。

資產的帳面值假如高於其預計可收回金額，則會即時把資產的帳面值撇減至其可收回金額（附註 2.4）。

資產出售損益是按收益與帳面值作比較後而定，並在收支結算表中予以確認入帳。



## 2 主要會計政策摘要(續)

### 2.4 非金融資產減值

須作攤銷或折舊的資產，每當有事件發生或環境出現變化，顯示帳面值或許不能收回時，便須評估是否須予減值。資產的帳面值較可收回金額多出的數額，確認為減值虧損。可收回金額是資產的公平價值扣除出售成本與使用值兩者中較高者。為評估資產減值，各項資產按其獨立可辨識現金流量的最低層次（產生現金的單位）歸類。在每個報告結算日，已減值的資產會進行評估，察看是否可以逆轉減值。

### 2.5 其他應收款項

其他應收款項最初以公平價值入帳，其後以實際利息法按攤銷成本計量，並減除資產減值的準備金。若有客觀證據顯示申訴專員將不能按照原定條款收回所有到期的應收款項，則須為應收貨款及其他應收款項的減值提撥準備金。準備金的數額，是該資產的帳面值與按實際利息率貼現計算的估計未來現金流量的現值之間的差額。準備金的數額在收支結算表內予以確認。

### 2.6 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括庫存現金及原定三個月或更短時間到期的銀行存款。

### 2.7 僱員福利

#### (a) 僱員享有的假期及酬金

僱員享有的年假及酬金，在應累算予僱員時予以確認。截至資產負債表結算日期止，僱員因提供服務而享有的年假及酬金，按年假及酬金的估計承擔撥出準備金。

僱員享有的病假及分娩假或陪產假，在實際放取時才予以確認。

#### (b) 退休保障責任

申訴專員已在香港設立一項強制性公積金計劃（「強積金計劃」）。強積金計劃的資產存放於獨立受託人管理的基金內。申訴專員一旦供款後，即不再有其他付款責任。供款於到期時會確認為僱員福利支出。預付的供款按照可獲退還現金或用以減少未來的供款額，予以確認為資產。



## 2 主要會計政策摘要(續)

### 2.8 準備金

當申訴專員須就已發生的事件承擔現有法律或推定責任；有可能需要資源外流以償付責任；以及有關金額能夠可靠地估計時，準備金予以確認入帳。申訴專員不會為未來的營運虧損提撥準備金。

假如有數項類似的責任，對於資源外流以作償付的可能性，會按責任的類別作整體考慮而決定。即使同類責任內任何一個項目下資源外流的可能性極低，亦以準備金確認入帳。

### 2.9 政府補助金

於有理由確信政府補助金將會收取，而申訴專員將會符合各項附帶條件時，該筆補助金即按公平價值確認入帳。

關於成本的各项政府補助金均予遞延處理，並按照其預備補償的成本費用而須作配比的數額，在期內的收支結算表中予以確認。

關於物業、機器及設備的政府補助金，作為遞延政府補助金包括在非流動負債內，並按照有關資產預計的使用年限以直線法計入收支結算表內。

### 2.10 收入的確認

#### (a) 政府資助金

政府資助金根據附註 2.9 按應計制入帳。

#### (b) 利息收入

利息收入以時間比例為基準，按實際利率方法確認入帳。

#### (c) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。



## 財務報表附註

### 2 主要會計政策摘要(續)

#### 2.11 營運租賃(作為承租人)

凡擁有權所涉及的風險及利益大部分由租賃人保留的租賃，均作為營運租賃入帳。根據營運租賃所支付的費用，在扣除租賃人提供的任何優惠之後，以直線法按租賃期列作開支。

購入租賃土地的成本作為預付營運租賃費用入帳，並以直線法按租賃期進行攤銷。

### 3 財務風險管理

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及剩餘流動資金的投資方式。

申訴專員的運作，並不涉及外匯風險、信貸風險及資金周轉風險。至於利率風險，除下文附註 6 所述按固定利率計算利息的短期銀行存款外，申訴專員並無其他重大計息資產及負債。因此，申訴專員的收入及營運現金流量大部分都不受市場利率變動的影響。

### 4 預付營運租賃

申訴專員的租賃土地權益即預付營運租賃費用，其帳面淨值分析如下：

	2007	2006
在香港持有：		
租賃期超過 50 年	67,807,736	69,201,956



## 5 物業、機器及設備

	建築物	租賃物業 裝修	辦公室 傢具	辦公室 設備	電腦 設備	車輛	總計
<b>於 2005 年 4 月 1 日</b>							
成本	16,800,000	11,119,800	1	1	1	1	27,919,804
累計折舊	(1,282,438)	(2,854,590)	-	-	-	-	(4,137,028)
帳面淨值	15,517,562	8,265,210	1	1	1	1	23,782,776
<b>截至 2006 年 3 月 31 日止年度</b>							
期初帳面淨值	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
折舊	(420,000)	(1,114,936)	(42)	(10,605)	(12,064)	-	(1,557,647)
期終帳面淨值	15,097,562	7,191,154	4,419	150,046	89,783	1	22,532,965
<b>於 2006 年 3 月 31 日</b>							
成本	16,800,000	11,160,680	4,461	160,651	101,847	1	28,227,640
累計折舊	(1,702,438)	(3,969,526)	(42)	(10,605)	(12,064)	-	(5,694,675)
帳面淨值	15,097,562	7,191,154	4,419	150,046	89,783	1	22,532,965
<b>截至 2007 年 3 月 31 日止年度</b>							
期初帳面淨值	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
價格調整 (註)	-	388,400	-	-	-	-	388,400
折舊	(420,000)	(1,293,455)	(1,358)	(33,818)	(84,832)	-	(1,833,463)
期終帳面淨值	14,677,562	6,286,099	9,971	136,894	958,806	1	22,069,333
<b>於 2007 年 3 月 31 日</b>							
成本	16,800,000	11,549,080	11,371	181,317	1,055,702	1	29,597,471
累計折舊	(2,122,438)	(5,262,981)	(1,400)	(44,423)	(96,896)	-	(7,528,138)
帳面淨值	14,677,562	6,286,099	9,971	136,894	958,806	1	22,069,333

註：

在本年度內，關於租賃物業裝修所涉及的成本，承辦商與政府當局已經確定。據此，申訴專員已參照建築署所確定的成本而作出價格調整，以反映經修訂的成本。



## 財務報表附註

### 6 銀行及庫存現金

	2007	2006
銀行及庫存現金	5,225,844	2,380,659
原定三個月之內到期之銀行存款	-	23,640,000
現金及現金等價物	5,225,844	26,020,659
原定三個月以上到期之銀行存款	192,914,000	141,168,516
	<u>198,139,844</u>	<u>167,189,175</u>

銀行存款的平均實際利率為 4.5% (二零零六年：4.3%)；此等存款的平均存款期為 12 個月 (二零零六年：6 個月)。

### 7 政府資助金

有關數額是政府撥款作為預付營運租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用，按租約期或資產的可使用年期(分別估計為 54 年、40 年及 10 年)以直線法計算確認為資助金收入。

	2007	2006
政府資助金	88,737,561	91,452,748
政府資助金之流動部分	(2,969,128)	(2,926,200)
	<u>85,768,433</u>	<u>88,526,548</u>

### 8 營運開支

	2007	2006
核數師酬金	41,000	40,000
預付營運租賃之攤銷	1,394,220	1,394,220
物業、機器及設備折舊	1,833,463	1,557,647
職員福利支出(附註 9)	46,614,281	43,814,019
宣傳短片開支	3,005,195	2,059,651
停車位之營運租賃租金	91,200	104,000
差餉及管理費	1,842,937	1,722,937
其他開支	2,998,180	2,844,138
總計	<u>57,820,476</u>	<u>53,536,612</u>



## 財務報表附註

### 9 職員福利支出

	2007	2006
薪金及津貼	40,324,764	38,026,840
約滿酬金	4,568,018	4,279,366
退休保障開支－強積金計劃	870,589	841,420
未放取之年假	179,210	64,341
其他職員福利支出	671,700	602,052
	<u>46,614,281</u>	<u>43,814,019</u>

### 10 主要管理層薪酬

	2007	2006
短期職員福利	9,917,207	9,656,018
聘用期結束後福利	1,450,670	1,445,709
	<u>11,367,877</u>	<u>11,101,727</u>

### 11 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1) 條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

### 12 營運活動產生之現金淨額

	2007	2006
年度盈餘	35,642,067	36,459,892
調整如下：		
- 利息收入	(8,987,647)	(5,746,979)
- 物業、機器及設備折舊	1,833,463	1,557,647
- 預付營運租賃之攤銷	1,394,220	1,394,220
- 政府資助金之攤銷	(3,103,587)	(2,926,200)
營運資金之變動		
- 按金及預付款項	104,622	513,983
- 其他應付款項及應計費用	111,771	117,331
- 應付約滿酬金	(1,695,026)	2,396,663
營運活動產生之現金淨額	<u>25,299,883</u>	<u>33,766,557</u>



## 財務報表附註

### 13 營運租賃之承擔

於三月三十一日結算，申訴專員按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2007	2006
最遲於一年內繳付	<u>7,600</u>	<u>7,600</u>

# 目錄



	頁數
<b>大事紀要</b>	1
<b>緒言</b>	5
<b>第一章 職能及權責</b>	
• 目標	7
權責及職能	7
不受調查的行動	7
限制	7
<b>第二章 調查程序及工作方法</b>	
• 處理投訴	9
• 投訴方式	
• 評審工作	
• 初步查訊	
• 調解	
• 全面調查	
直接調查	10
• 選定直查項目	
• 直查審研	
• 直查的方法	
落實本署的建議	11
保密規定及公布調查報告	11

**第三章 工作表現及調查結果**

●● 處理查詢及投訴	13
不予跟進的個案	15
投訴的主要原因	15
查訊的結果	17
直接調查	17
建議	18
服務承諾	19
綜述	20

**第四章 成效及困難**

●● 改善公共行政	21
保障人權	21
處理行政體制上的問題	22
滲水問題聯合辦事處	22
責任問題	22
投訴人或部門的異議	22
覆檢個案	22
司法覆核	23
無理的投訴	23
部門／機構的抗辯	24
職權範圍檢討	24
綜述	24

**第五章 內部行政**

●● 人手編制	25
薪酬福利檢討	26
星期六工作安排	26
職員培訓	26
職業安全及健康	27
對本署的投訴	28

**第六章 宣傳推廣及對外關係**

●● 宣傳工作	29
與傳媒的聯繫	30
公眾資訊	31
資源中心	32
申訴專員嘉許獎	32
「投訴處理」專題研討會	33
申訴專員與部門首長會面	33
為特定對象舉辦研討會	34
外展講座	34
與立法會議員會面	34
太平紳士的支持	34
國際活動及聯繫	35
與內地的交流活動	35
在福州市舉行的人權研討會	35
意見調查	35

## 附件一覽表

●● 附件 1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	37
附件 2	用語詞彙	39
附件 3	不受調查的行動	43
附件 4	調查投訴的限制	45
附件 5	申訴專員可決定不展開調查的情況	47
附件 6	有關履行服務承諾的統計數字	49
附件 7	專業顧問名單	51
附件 8	所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例	53
附件 9	處理投訴流程圖	57
附件 10	主動進行直接調查的準則	59
附件 11	已完成的直接調查一覽表	61
附件 12	直接調查報告摘要	65
附件 13	直查審研報告撮要選錄	79
附件 14	經初步查訊後終結的個案撮要選錄	85
附件 15	經調解後終結的個案撮要選錄	111
附件 16	經全面調查後終結的個案索引	113
附件 17	經全面調查後終結的個案撮要選錄	119
附件 18	組織圖	137
附件 19	申訴專員公署的訪客	139

## 統計圖表

●● 表 1	個案數字	141
表 2	接到的查詢／投訴數目	142
表 3	查詢／投訴的分布情況	143
表 4	最多人投訴的十個機構	145
表 5	投訴個案的性質	146
表 6	已終結的投訴個案分類	147
表 7	經全面調查後終結的投訴個案結果	148
表 8	以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果	149
表 9	終結投訴個案所需的時間	151
	以全面調查及其他方法終結投訴個案所需的時間	151



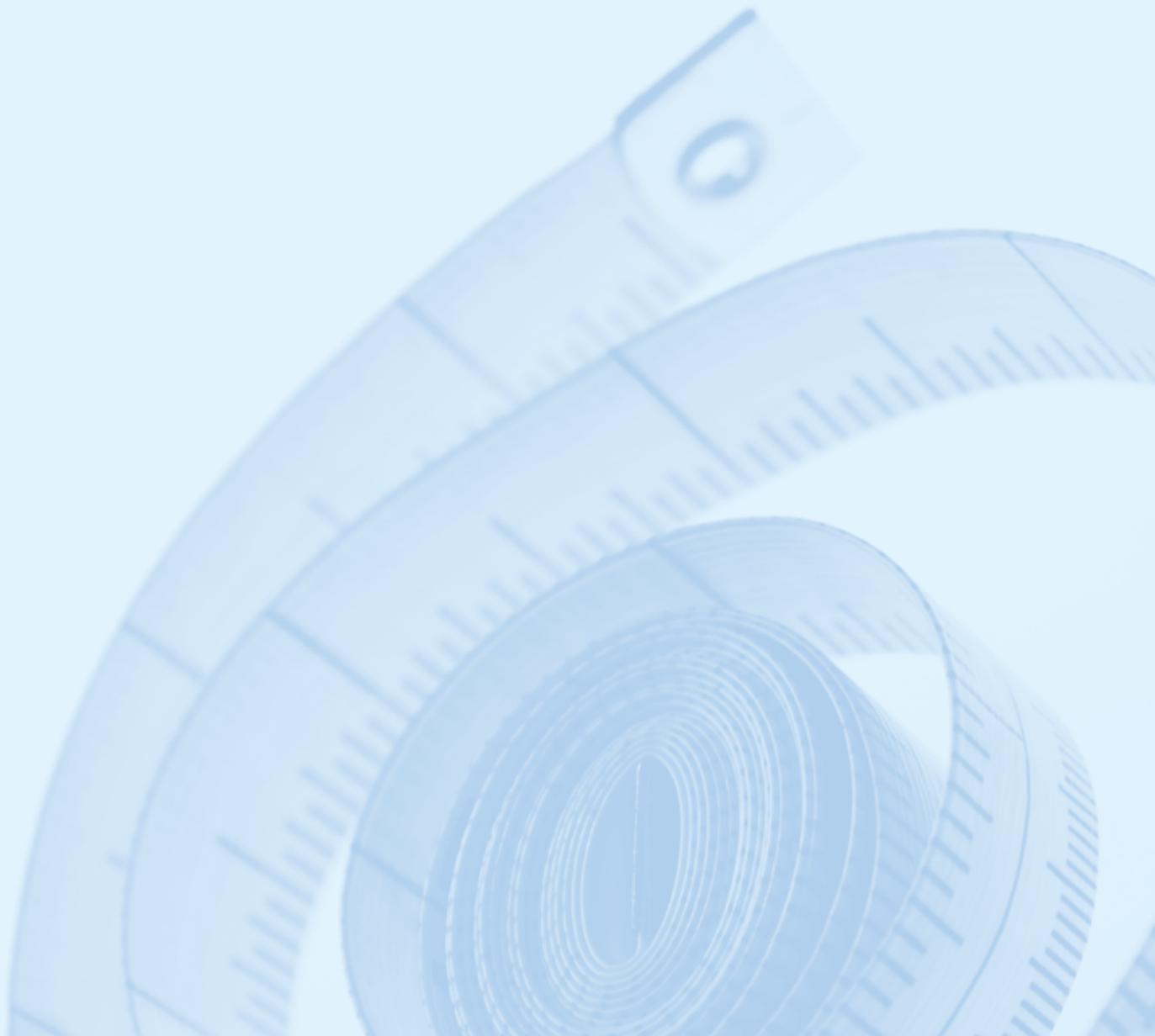
日期	重要事件
<b>1988 年</b>	
7 月 20 日	立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》
<b>1989 年</b>	
2 月 1 日	制定《行政事務申訴專員條例》 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，J.P. 履新
3 月 1 日	行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職
11 月 15 日	行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員
<b>1993 年</b>	
7 月 21 日	完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》 提交立法局審議
<b>1994 年</b>	
2 月 1 日	第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，J.P. 履新
6 月 24 日	修訂《行政事務申訴專員條例》： <ul style="list-style-type: none"> <li>讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介</li> <li>把一些主要的法定組織納入職權範圍</li> <li>授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告</li> <li>授權專員主動進行直接調查</li> </ul>
6 月 30 日	委任顧問，向本署提供專業意見
7 月 1 日	「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」
<b>1995 年</b>	
3 月 1 日	擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查
10 月 24 至 26 日	主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會



日期	重要事件
<b>1996 年</b>	
3 月 1 日	邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」
4 月 16 日	申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員
6 月 12 至 13 日	首次為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會
9 月 5 日	資源中心啟用
10 月 24 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員
12 月 27 日	「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」
<b>1997 年</b>	
4 月 1 日	推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法
7 月 25 日	設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構
<b>1998 年</b>	
5 月 8 日	申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長
<b>1999 年</b>	
4 月 1 日	第三任申訴專員戴婉瑩女士，J.P. 履新
7 月 22 日	擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員
<b>2000 年</b>	
7 月 27 日	進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員
11 月 2 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員



日期	重要事件
<b>2001 年</b>	
3 月 28 日	推出電話投訴服務
12 月 19 日	《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效： <ul style="list-style-type: none"><li>• 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜</li><li>• 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款</li><li>• 採納有別於政府的制度和運作程序</li></ul>
<b>2002 年</b>	
9 月 6 日	遷到位於上環信德中心的永久辦公地方
10 月 16 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長
<b>2003 年</b>	
11 月	為公職人員舉辦調解訓練課程，向公營機構推廣調解服務
<b>2004 年</b>	
4 月 1 日	戴婉瑩女士，J.P. 連任申訴專員，開始新的五年任期（2004 至 2009 年）
9 月 10 日	申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長
12 月 13 日	借調到本署的最後一名公務員調返政府，本署人員自此全部均由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任
<b>2005 年</b>	
10 月 24 日	行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排的一般準則和指引
11 月 28 日至 12 月 1 日	主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議





本署在年度內的工作充滿挑戰。

我們採取新的推廣策略，持續數月推出的廣告宣傳活動，提高了市民對本署服務的認識，也令本署接到的投訴數字突破歷年記錄。由於我們訂有服務承諾，加上市民的期望不斷提高，要應付這樣龐大的工作量實不容易。全賴本署人員群策群力，盡忠職守，我們在本年度得以終結 5,340 宗個案，當中逾 97% 都能在服務承諾訂定的時限內完成。

然而，在個別的個案中，事涉當局（甚或個別公職人員）一方面接納本署關於改善行政體制及工作程序和方法的建議，另一方面卻對我們的調查結果表示異議。

不願受到批評是人之常情，而指摘非難也並非本人的原意。不過，申訴專員的職責，是就投訴個案找出事實真相，而在履行職責時，專員必須處事公正，無私無畏，以公眾利益為依歸。故此，本人及屬下人員定會兼顧情理、實事求是，務求竭盡所能，提出具建設性的意見及結論。

在香港這個自由開放的社會，政府部門和公營機構審議申訴專員的調查結果，並提出其觀點和意見，是完全合理和必要的。事實上，這亦是我們的期望。然而，本人所關注的，是彼此的立論須基於共通的原則，避免混淆視聽，而在向公眾發表任何聲明時更應注意。否則，不僅令市民大眾感到疑惑，而且也會打擊事涉各方的威信。

最近，有公職人員曾指本署似乎把「微不足道」的投訴也向他們查訊，令他們工作百上加斤。本人的回應很簡單，就是：

- 本署其實已經處理了很多宗性質較簡單、資料齊備或明顯地無行政失當的個案，而沒有打擾所涉機構；然而，
- 一旦有表面證據顯示行政失當（不論是情況嚴重或相對輕微），本署即有責任處理投訴，查明真相；況且，
- 本署把這類個案轉介所涉機構，正好讓他們利用這個機會澄清及申明立場。

本人可以向各公營機構及其屬下人員保證，本署處事必定公平公正，絕不針對或偏幫任何一方。我們致力推廣正面的投訴文化，對象不只局限於公營部門，也包括提出投訴的市民。假如本署發現投訴人的指稱不合情理或不負責任，懷有私心或不誠實，定會直斥其非。

為此，本人促請公職人員把市民的投訴視為進行檢討的好機會，有則改之，無則加勉。無論如何，投訴確能反映市民所關注的問題。

本人在去年的年報中提到，本署正就申訴專員的職能和職權範圍進行檢討。現時，檢討的第一部分已經完成，並提交政府當局審議。本署已重新研究把公營部門納入本人職權範圍之內的準則，並建議加入一些機構。本署亦再度審研某些限制申訴專員調查權力的立法原意。檢討的第二部分仍在進行，主要是探討世界各地申訴專員制度的發展，以及這些發展對香港申訴專員制度可能產生的影響。

最後，要談問責的問題：本人獲《申訴專員條例》授權，可以調查政府部門或條例附表所列機構本身或由**他人代表**所採取的行動。故此，本人經常提示被投訴的部門及機構，須為其代理人或承辦商的行動承擔責任。儘管這些代理人或承辦商不在申訴專員職權範圍之內，本署仍會審研他們代表事涉部門或機構所進行的工作。部門及機構固然可以把工作外判，但為市民服務的責任卻絕不可以推卸。



1.1 申訴專員公署是根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」）成立的法定機構，負責監察及致力改善香港的公共行政。在二零零一年修訂條例生效後，本署正式脫離政府機制，自行訂定工作程序及行事方式，完全獨立和不偏不倚地運作。

1.2 申訴專員由香港特別行政區行政長官委任，但不是政府的僱員或代理人。申訴專員獲法例授權，可自行酌情依法處事，其決定是最終決定。不過，專員的決定受法院司法覆核程序的監察。

## 目標

1.3 本署致力：

- 查明真相，維護公義，謀求補救；以及
- 提高公共行政的服務質素和效率。

## 權責及職能

1.4 申訴專員的主要職責，是就有關條例附表 1 第 I 部（參見**附件 1**）所列政府部門和公營機構涉及行政失當的投訴展開調查。在條例中加入政府新成立的財務匯報局後，本署有權調查的公營機構數目現時有 18 個。

1.5 儘管沒有接到投訴，申訴專員亦可就社會關注的問題和涉及嚴重行政失當的情況，主動進行直接調查。

1.6 關於「行政失當」的定義，已載於條例（參見**附件 2**）。

1.7 香港警務處、廉政公署及條例附表 1 第 II 部所列的一些其他機構，並不在本署可調查之列。不過，條例第 7(1)(b) 條特別賦予申訴專員權力，可就他們違反《公開資料守則》<sup>1</sup> 的行動展開調查。

## 不受調查的行動

1.8 申訴專員並非任何事情都有權調查。條例第 8 條與附表 2 訂明不受申訴專員調查的行動，主要的是：涉及法律程序或檢控任何人的決定；合約及其他商業交易；人事管理事宜及批地條件等。這些不受調查的行動，詳列於**附件 3**。

1.9 政府政策及專業判斷亦不在申訴專員的職權範圍之內，因為這些基本上都不是行政事宜。然而，本署經常接到這類投訴，申訴專員會仔細審研當中是否尚有涉及執行政策方面的常規、程序和方式，以及行使酌情權等行政上的問題，可以運用其職權展開調查。

## 限制

1.10 條例第 10(1) 條列明申訴專員不得進行調查的其他情況，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件 4**。

1.11 然而，在某些情況下，申訴專員可行使酌情權，以決定是否就某宗投訴展開調查，又或者中止調查。例如投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何不在知悉有關事情兩年內提出投訴，則本署可能受理其個案。

1.12 另外，基於某些情況，申訴專員可決定不對某宗投訴展開調查，例如：以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處。條例第 10(2) 條載列其他的這類情況（參見**附件 5**）。

1.13 申訴專員假如決定中止或不進行某項調查，則會把其決定及理由通知投訴人。



<sup>1</sup> 政府當局在一九九五年訂立這項守則，訂明政府當局除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量為市民提供政府管有的資料。





### 處理投訴

#### 投訴方式

2.1 市民投訴的方式，一般是以信件或填寫本署的投訴表格（可向本署索取，或由本署網頁下載），然後用郵寄或傳真遞交。本署亦接受以電子郵件方式提出的投訴，不過，除非投訴人有電子證書，能提供電子簽署以證明身份，否則我們的覆函必須郵寄給投訴人，以確保資料保密及防止內容無意地外洩。

2.2 我們歡迎市民親臨本署查詢或投訴，當值主任會負責接待投訴人。假如投訴人書寫方面有困難，當值主任可以代為筆錄投訴的要點，然後請他們核實記錄的內容。

2.3 投訴事項若比較簡單，本署亦會接受電話投訴。我們會先行錄音，然後筆錄談話內容，再把書面記錄寄給投訴人簽署核實。為免佔用電話線過久，電話投訴一般應在 15 分鐘內完成，而且不涉及多於兩個機構或大量證明文件。

2.4 法例規定，申訴專員必須識別投訴人的身份並能與他們聯絡（參見附件 4）。故此，投訴人必須提供真實姓名及地址。

#### 評審工作

2.5 本署的評審組負責評審所有接到的投訴，以確定是否在申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足以讓本署展開調查。假如申訴專員決定不予跟進，本署會盡可能在 15 個工作天內通知投訴人（關於本署的服務承諾，可參閱第一章第 1.10 段、上文第 2.4 段及附件 6）。我們亦會盡可能告訴他們可向哪些機構尋求協助，以解決問題。至於匿名或無從識別投訴人身份的投訴，本署雖不會進行調查，但亦不會置之不理，而會審研這些投訴是否反映了行政體制上有任何普遍性問題或系統性流弊，值得本署考慮主動進行直接調查（參見第 2.17 段）。

2.6 所有投訴在本署決定受理後，均會交由四個調查組分別進行深入審研。每個調查組由一位總調查主任領導，專責處理若干政府部門和公營機構的個案，向所屬的兩位助理申訴專員之一匯報。

#### 初步查訊

2.7 在決定是否需要就投訴展開全面調查之前，本署會先根據條例第 11A 條進行初步查訊。初步查訊會按照下列圖表 2.1 所述「機構內部投訴處理計劃」（即「現處計劃」）或「提供協助／作出澄清」的方法進行。

圖表 2.1

#### 初步查訊

類別	方法
現處計劃	在取得投訴人同意後，把較簡單的個案轉介有關機構，由該機構進行調查及直接答覆投訴人，並將覆函副本送交本署參閱。申訴專員可以指定有關機構在回覆時提供某些相關資料，並監察整個處理過程和審研有關的答覆。假如答覆未能令人滿意，申訴專員可以隨時介入。若決定介入，本署會採用提供協助／作出澄清的方法或進行全面調查。
提供協助／作出澄清	本署會先蒐集與投訴個案有關的重要事實。假如這些資料可以充分解釋投訴事項，本署會把觀察所得及查訊結果告知投訴人，並在適當的情況下，建議有關機構採取補救方法和改善措施。假如所得的資料顯示需要進一步查訊，本署可能會展開全面調查。



2.8 對於性質較簡單的個案，我們一般會以初步查訊的方式處理。由於這方式無須經過全面調查的法定程序，故可於較短時間內完成。如有需要，本署會建議所涉機構採取改善或補救措施，並監察他們落實建議的情況，這方面與全面調查的做法相同。

### 調解

2.9 申訴專員亦可根據條例第 11B 條，以調解方式處理投訴，但投訴人與所涉機構雙方必須同意參與。這種另類排解糾紛的方法，適用於不涉及行政失當或情況輕微的個案。投訴人與所涉機構會面，以尋求雙方都能接納的解決方案。本署會委派受過相關訓練的調查員，擔任客觀中立的調停人。

2.10 假如調解未能解決問題，本署或會展開初步查訊或全面調查。在這情況下，本署會另派調查員重新跟進，以確保個案得到客觀公平的處理，而事涉各方在調解過程中所提供的資料亦會予以保密。

### 全面調查

2.11 對於涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失的複雜個案，申訴專員會指令進行全面調查。

2.12 調查過程涉及廣泛而深入的探討，以蒐集證據。根據條例第 13 條，申訴專員可以傳召任何人加以訊問，或要求他提供資料及出示其保管或控制的任何文件或物件。此外，申訴專員有權視察有關的處所（條例第 20 條）。本署不時亦會徵詢專業顧問的意見。這些顧問根據條例第 6A 條委任，他們都是在法律界、醫學界或工程界享負盛名的專家（參見附件 7）。

2.13 本署在完成全面調查及備妥調查報告草擬本後，會讓被投訴的機構、受批評或蒙受負面影響的個別人員對草擬本提出意見（條例第 12(6) 條）；而最終的調查報告則會送交有關機構的首長，供他們參閱及落實本署的建議。

2.14 在調查報告中，本署會根據所指稱的行政失當是否屬實，將投訴分類為「成立」、「部分成立」或「不成立」。在一些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查過程中，卻發現所涉機構另有重大行政失當之處。在這情況下，個案會被列為「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見附件 2）。

### 直接調查

2.15 根據條例第 7(1)(ii) 條的規定，申訴專員可在沒有接到投訴的情況下，主動展開直接調查（「直查」）。這項權力使申訴專員能夠從更宏觀的角度，審研行政體制本身的問題或普遍性流弊，而不限於處理個別投訴。

### 選定直查項目

2.16 本署有一個常設的小組，專責選定直查項目，審議過程十分嚴謹。小組由副申訴專員督導，兩位助理申訴專員和直查組的成員參與審議。

2.17 本署決定進行直查，往往是因應當時社會上發生了某些廣受市民關注的問題，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者本署多次接到市民就某些事項的投訴（包括本署於評審後決定不予跟進的個案），顯示行政體制上存在普遍性問題或制度上有行政失當（參見第 2.5 段）。直查項目的共通點是：

- 廣受市民關注，關乎公眾利益、訴求或期望；
- 牽涉廣泛的層面，或受影響的人士眾多；
- 並未有其他監管機構展開調查；以及
- 有關事項不適合在法庭或審裁處解決。

### 直查審研

2.18 在正式展開直查之前，我們或會進行初步評審（稱為「直查審研」），先研究已公開的資料，例如年報、網頁、相關的法例和傳媒報道等，通常亦會直接向所涉機構索取資料。假如初步評審顯示有需要進一步研究，我們會正式知會有關機構的首長，並展開直查。

2.19 若直查審研顯示並無重大行政失當，或所涉機構已積極採取改善措施，則本署不會展開直查。本署會將調查結果撰寫一份「小型直查」報告，送交有關機構評論。報告會載列審研事項的背景資料，評估對市民造成的影響，以及說明本署對有關機構的角色及行動（尤其是補救措施）的觀察所得。如有需要，本署會提出改善建議。

### 直查的方法

2.20 申訴專員在直查方面的法定權力與調查投訴的權力相若。不同之處是，本署在進行直查前一般會先行公布，並邀請有關界別和廣大市民提出意見，因為直查項目往往都是廣受市民關注的事情。

2.21 我們通常會審研所涉機構提供的有關檔案和文件，與負責人員甚或其他利益相關人士進行討論，向他們索取補充資料及澄清疑問，並進行實地視察以掌握第一手資料。正如調查投訴一樣，我們也會徵詢本署專業顧問的意見。

2.22 除了以書面徵詢所涉機構對調查報告草擬本的意見外，本署在結案前亦可能與其高層人員開會討論。如認為恰當，本署會把他們就調查結果及建議所提出的意見納入調查報告內。

### 落實本署的建議

2.23 我們向有關機構提出改善建議，目的是令公共行政更加開明問責、具透明度和以客為本。機構首長有責任定期向本署匯報落實建議的進度。

2.24 本署的建議着重改善行政制度及程序。然而，假如發現某些政策已不合時宜或會引致不公，儘管一般而言並不屬於本署的調查範圍，申訴專員有時亦會發表評論和意見。

2.25 申訴專員的建議並非如法庭的裁決般具約束力。然而，假如所涉機構的首長不同意調查的結果，又或拒絕接納有關的建議，申訴專員可向行政長官呈交報告。同樣來說，若是有機構未能充分採取行動或沒有落實任何建議，申訴專員亦可向行政長官提交報告。根據條例第 16(6) 條的規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，安排把報告的文本提交立法會省覽。

### 保密規定及公布調查報告

2.26 法例規定，申訴專員和屬下所有人員，以至本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何在執行職務時所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。保密條文旨在確保任何人士或機構可以毫無保留地向本署提供資料，無需擔心因身份或有關資料被披露而遭到報復。



2.27 本署的一貫做法，是絕不會答覆任何與個案無關的人士就個別投訴所作的查詢。然而，基於公眾利益，本署會以不披露個案所涉人士身份的方式，公布某些投訴的調查報告。

2.28 申訴專員通常會透過傳媒發表直查報告，讓市民知悉有關情況，但不會披露所涉人士的身份。市民亦可到本署的資源中心，參閱這些直查報告（參見第六章）。





### 處理查詢及投訴

3.1 在本年度內，本署接到的查詢及投訴突破歷年記錄，分別為 15,626 宗及 5,606 宗<sup>2</sup>，較去年上升 6.8% 及 46.4%<sup>3</sup>，這是因為本署採取了新的宣傳策略，並以其他新的方式配合，推廣活動持續逾四個月（參見第六章第 6.3 至 6.5 段）。工作量驟增，不單對本署各組的調查員構成較大壓力，其他所有職級（包括行政及支援服務）人員的壓力亦大增。

圖表 3.1



本署的接待處

圖表3.2

#### 接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴 <sup>4</sup>	包括副本送本署的投訴
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 本年度有兩宗廣受公眾關注的事件，導致市民提出大量內容相近或「串聯」的查詢及投訴：

- 颱風派比安引起逾 200 宗內容大同小異針對香港天文台的投訴。
- 廣播事務管理局對香港電台某節目內容的批評，觸發逾 1,300 宗投訴，當中大部分都是照抄同一份信件。

這類「串聯」的個案往往令本署「接到的投訴」數字出現大幅度的波動。

3.3 近年來愈來愈多市民透過電郵提出投訴。在本年度，這個趨勢更明顯。以電郵提出的投訴（包括前述大部分內容相近的個案）佔整體投訴逾四成。其次是以郵寄方式提出的投訴。

<sup>2</sup> 不包括508宗「副本送本署的投訴」，前稱「有可能成為正式投訴的個案」（參見第3.7段說明）。

<sup>3</sup> 以2005/06年度接到的3,828宗投訴（即總計4,266宗減438宗「有可能成為正式投訴的個案」）作計算基礎。

<sup>4</sup> 不包括「副本送本署的投訴」：參見上文註釋2。



圖表3.3

投訴方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07 <sup>5</sup>
親臨本署	425	324	396	231	412
書面 —					
投訴表格	1,270	722	934	613	586
信件（郵寄）	682	1,634	1,599	1,303	1,002
傳真	978	972	615	863	836
電子郵件	613	742	821	902	2,461
電話	414	267	289	354	309
<b>總計</b>	<b>4,382</b>	<b>4,661</b>	<b>4,654</b>	<b>4,266</b>	<b>5,606</b>

3.4 在本年度，我們處理了共 6,282 宗投訴<sup>6</sup>，並完成了 5,340 宗。在已終結的個案中，有 2,385 宗是受法例所限不得調查，或不在本署職權範圍內，故本署經評審後決定無須調查；另有 1,239 宗則因投訴被撤回、中止調查或不予繼續處理，故本署決定不予跟進（參見第 3.6 段）。餘下的 1,716 宗則決定受理作進一步審研。

3.5 從圖表 3.4 可見，「提供協助／作出澄清」仍是本署最常用的查訊方式。在決定受理的個案中，有 87.4% 是以這種方式處理和終結的。比起全面調查，這種方式的程序較簡單，而且更便捷，用以處理大部分個案都很有效。另一方面，儘管本署努力推廣調解服務，本年度只有兩宗個案是以調解方式終結的。事實上，我們也曾提議用這種方式處理另外六宗個案，希望通過協商更快捷地解決問題，但部門或投訴人不同意。本署會繼續留意有哪些個案可以用調解方式處理。

<sup>5</sup> 2006/07 年度的數字不包括「副本送本署的投訴」。

<sup>6</sup> 包括 5,606 宗新個案及 676 宗由上年度轉入的投訴。



圖表3.4

決定受理並終結的投訴數目

	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07
初步查訊	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
現處計劃	176	203	209	185	143
提供協助／作出澄清	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面調查	124	284	125	55	71
調解	6	7	6	12	2
總計	2,302	2,125	2,004	1,825	1,716

不予跟進的個案

3.6 在去年的年報中，本人分析了不予跟進的投訴個案的性質，當中包括投訴人自行撤回，或本人在決定受理並展開查訊後中止調查的投訴，也有一些是因為根據條例第 10(2)(d) 條的規定，本人以下列理由認為無須進一步查訊：

- 未能確立有表面證據顯示行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署卻必須獲得其同意後才可展開查訊；
- 所涉機構已就有關事宜採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

這類投訴現已被歸類為「不予繼續處理」的個案，以別於中止調查或已撤回的投訴。

3.7 在進一步分析上述這類投訴時，我們發現當中有些只是市民向其他機構投訴後，把副本抄送本署，而沒有要求本署採取行動。一直以來，這類投訴被列為「有可能成為正式投訴的個案」。其實，投訴人並非向本署投訴（起碼尚未提出），因此，本署現已把這類個案正名為「副本送本署

的投訴」（參見附件 2），以反映其性質。在本報告年度，這類個案達 508 宗。我們在統計本署接到的投訴時，不會把這類數字計算在內。

3.8 本署過去五年的個案數字詳載於表 1。

投訴的主要原因

3.9 在本年度，投訴人表示感到不滿而提出投訴的五大原因是：

- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況；
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性採取執法行動；以及
- 監管不力。

上述五個主要原因與去年相同，但在次序上第四及第五項則互相對調。



3.10 至於確定為行政失當事項成立的五大類別是：

- 不按程序辦事、延誤；
- 沒有就投訴作出回應；
- 監管不力；

- 出錯、決定或意見錯誤；以及
- 辦事疏忽、有遺漏缺失的情況及程序不妥。

無論在投訴的原因或確定為行政失當事項方面來說，「職員態度欠佳」的排序都較低，可見市民大都認為公職人員對客戶親善有禮，樂於提供協助。詳情參見圖表 3.5。

圖表3.5

#### 投訴指稱的原因及確定為行政失當事項成立的性質

指稱事項／確定為行政失當事項的性質	在所有終結個案中所佔百分比 <sup>①</sup>	在所有確定為行政失當事項中所佔百分比 <sup>#</sup>
出錯、決定／意見錯誤	46.5%	12.2%
不按程序辦事、延誤	11.0%	31.7%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	8.0%	9.8%
厚此薄彼、處事不公、選擇性採取執法行動	7.4%	2.4%
監管不力	6.5%	14.6%
程序不妥	5.7%	9.8%
沒有就投訴作出回應	5.0%	17.1%
職員態度欠佳	4.7%	0%
濫用職權	3.2%	0%
其他	2.0%	2.4%

<sup>①</sup> 在2006/07年度終結的個案共有5,340宗，當中包括不在本署職權範圍內的個案、受條文所限不得調查的個案，以及經初步查訊、調解或全面調查後終結的個案（參見表1），但不包括「副本送本署的投訴」。

<sup>#</sup> 本署在2006/07年度全面調查的個案中，共有41項指稱最終查明屬「成立」、「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」或「部分成立」。

3.11 在「最多人投訴的十個機構」當中，首八個與去年相同（參見表4），而房屋署和食物環境衛生署依然高踞榜首。這點不難理解，因為他們的服務範圍廣泛，與民生息息相關。針對香港天文台的投訴通常很少，但今年該台卻名列第四，主要是由於颱風派比安引發大量投訴所

致。康樂及文化事務署則剛好上榜，年內本署終結了127宗涉及該署的投訴，較水務署和運輸署多出數宗，因而令這兩個部門不再名列本年度這個排行榜。



### 查訊的結果

3.12 本署曾就 71 項投訴進行全面調查，其中有 32 宗（佔 45.1%）是「成立」、「部分成立」或「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」（參見第二章第 2.14 段）。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於圖表 3.6。

圖表3.6

#### 經全面調查後終結的投訴事項結果分類比率

調查結果分類	投訴數目	百分比
成立	15	21.1%
部分成立	16	22.6%
投訴事項不成立， 但有關機構另有 行政失當之處	1	1.4%
不成立	39	54.9%
<b>總計</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>

3.13 以初步查訊方式終結的個案不會分類為是否「成立」。然而，正如圖表 3.7 所示，在本年度

1,500 宗以「提供協助／作出澄清」方法終結的個案中，本署曾就 277 宗（佔 18.5%）要求所涉機構採取補救措施，而去年則有 17.1%。詳情參見表 8。

圖表3.7

#### 以提供協助／作出澄清的方法終結的個案結果

結果	投訴數目	百分比
要求採取補救措施	277	18.5%
沒有證據顯示 行政失當	1,211	80.7%
未能作出定論	12	0.8%
<b>總計</b>	<b>1,500</b>	<b>100.0%</b>

### 直接調查

3.14 在本年度，本署完成了四項直接調查及五項直查審研工作（亦稱「小型直接調查」）。截至本年度末，另有兩項直接調查仍在進行。詳情參見圖表 3.8。

圖表 3.8

#### (a) 在2006/07年度完成的直接調查

日期	調查事項
2006年9月11日	政府當局執行「半山區發展限制」的情況
2006年11月14日	社會福利署審批傷殘津貼申請的制度
2007年3月19日	食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況
2007年3月31日	政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務



<b>(b) 在2006/07年度完成的直查審研事項</b>	
<b>日期</b>	<b>審研事項</b>
2006年8月23日	路旁非商業宣傳品的管理
2006年11月20日	「長者安居樂住屋計劃」租戶的義務
2006年11月20日	樓宇安全貸款計劃的申請和審批
2006年12月14日	水浸警告信息發布
2007年3月13日	當局向外籍家庭傭工取回身份證事

<b>(c) 仍在進行的直接調查</b>	
<b>宣布日期</b>	<b>調查事項</b>
2007年2月5日	政府當局對康樂及文化事務署資助的團體涉及利益衝突事宜的處理機制
2007年3月22日	有關水務署多收水費的指稱

3.15 事實上，本署的直接調查工作通常是範圍較廣和較複雜，而且需時較長。我們公布的調查結果亦往往引起傳媒及市民的普遍關注。鑑於調查結果有助廣大市民了解公共行政及服務，本署將會以較小規模的形式（例如分階段）進行直接調查，以便盡快完成並公布調查結果。

3.16 有時，直接調查的課題或會涉及較大範疇，因此難以在單獨一次調查中徹底完成。在這種情況下，本署會適當地分階段進行，其中一個例子是關於當局為有特殊學習困難的兒童所提供的服務所展開的直接調查。本署剛就政府當局為這些兒童所提供的服務（包括評估及鑑別工作）完成調查，作為整個系列的「第一階段」。本署現正繼續審研其他相關環節，包括校內及校外（公開）考試的安排，隨後並會研究其他支援服務。

### 建議

3.17 由於本署的主要目標是紓解投訴人的不滿，改善公共行政和服務，因此，在完成全面調查後，本人會視乎需要向所涉機構提出建議。即使是以初步查訊終結的個案，我們也會提議改善措施。

3.18 直接調查通常都是在沒有接到投訴的情況下，由本署主動進行的。本人就這方面提出的建議，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 宗全面調查個案及四項直接調查，本人分別提出了 76 項及 58 項建議（共計 134 項），其中 125 項建議（93.3%）已獲所涉部門和機構接納並落實，有一項不獲接納（0.7%），而尚在考慮的則有八項（6.0%）。



3.20 即使是以「提供協助／作出澄清」方法終結的個案，申訴專員亦會就推行全面的改善措施提出建議。在本年度，我們就這方面提出的建議共 208 項，而上年度則有 218 項。有關本署就這類個案向所涉機構提出建議的詳情，請參閱表 8。

### 服務承諾

3.21 本署的服務承諾及工作表現詳載於附件 6。本年度內，我們在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，都能夠在服務承諾訂定的時限內完成。

3.22 在處理投訴方面，我們大致都能夠在服務承諾訂定的時限內，發出認收函件及完成初步評審，約有 0.05% 的個案超出目標時限。至於那些不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有 0.4% 超出目標時限（圖表 3.9(a) 及 (b)）。

圖表 3.9

#### (a) 發出認收函件／初步評審的處理時間

年度	處理時間		
	5個工作天內 (目標：80%)	6至10個工作天內 (目標：20%)	超過10個工作天
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) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	處理時間		
	10個工作天內 (目標：70%)	11至15個工作天內 (目標：30%)	超過15個工作天
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) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	處理時間		
	少於3個月 (目標：60%)	3至6個月 (目標：40%)	超過6個月
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 至於評審後決定進一步處理的個案，我們未能全部在服務承諾訂定的時限內完成。然而，能夠在三個月內終結的個案及未能在六個月內終結的個案的百分比則有改善（分別是57.1%及2.6%，而上年度則是56.0%及3.0%）（圖表 3.9(c)）。

3.24 在上年度的報告中，本人談到會就立法會議員提出的意見，修訂本署計算處理個案的時間。自本年度開始，我們在得到投訴人的同意，並且取得主要資料，以確定個案有表面證據後，才開始計算處理個案的時間。這有助提升本署在履行服務承諾方面的表現。

3.25 處理某些個案需時較長的原因如下：

- 個案性質較複雜；
- 投訴各方提交的文件數量龐大；
- 在調查過程中，個案續有新發展；
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果；以及
- 被投訴機構需要較長時間回應本署的查訊。

關於上述最後一項原因，有些部門及機構曾多番要求本署給予多些時間回應查訊，尤其是食物環

境衛生署。鑑於該署要處理的食物安全問題接踵而來，因此經常需要較長時間才能提交資料，本署亦可以理解。

### 綜述

3.26 隨着本署採取新的宣傳策略，個案數字又達到前所未有的水平，我們在本年度的工作非常忙碌。由於電子郵件方便快捷，市民較容易採取集體行動，就共同關注的事項表達不滿。這類投訴通常需要較多的調查時間和行政支援，為本署人員帶來重大壓力。

3.27 儘管如此，本署的常規人員仍竭盡所能，熱誠為投訴人及部門或機構服務。本人亦聘用臨時個案主任，靈活安排人手，努力應付不斷增加的工作量（參見第五章第 5.3 段）。此外，我們將繼續檢討個案的分類，使各項投訴的統計數字更準確地反映實際情況。



### 改善公共行政

4.1 本署旨在改善公共行政，同時也為那些因公營機構的行政失當行動而感到受屈的人士提供補救措施。在本年度，本人完成了 71 宗全面調查個案及四項直接調查，提出共 134 項建議。此外，就 1,500 宗以「提供協助／作出澄清」方法終結的個案，本人亦提出了共 208 項建議。本署致力確保建議的改善措施簡單實際，合情合理。本署大部分的建議均獲事涉機構接納。本署會監察其落實情況和進度。假如所涉機構在落實建議方面遇到未能預料的實際困難，本署會與他們重新商討折衷辦法。

4.2 每年，在申訴專員年報提交立法會省覽後，政府當局會向議員提交《政府覆文》，匯報政府部門及公營機構如何落實申訴專員的建議。

4.3 公共行政和服務便因透過部門及機構接納與落實措施而得到改善。本人感到欣慰的是，很多時在本署進行查訊期間，所涉機構本身已主動採取改善措施，而不待本署提出建議。

4.4 改善措施主要分五大類：

- (a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效；
- (b) 改進跨部門的協調安排；
- (c) 改善處理市民查詢／投訴的措施；
- (d) 改善服務的措施；
- (e) 為市民提供更清晰的資料。

**附件 8** 載列其中一些實例。

### 保障人權

4.5 推廣人權並非申訴專員明文規定的職能範圍。不過，政府提供的大部分服務，例如房屋、教育、社會福利、醫療護理，以至法律援助等，均與人權有關。在竭力確保當局以公平、合理和

合法的方式提供這類公共服務時，申訴專員實際上執行了監察的職能，保障市民享有這些服務的權利。本署就有關行政失當的指稱展開調查時，定會考慮與受調查的行動相關的法例及政策。同樣，假如有投訴人指部門或機構違反適用於香港的國際公約或協定，我們也必會審研所涉行動是否抵觸政府在相關條約下應承擔的義務。

4.6 在保障人權方面，有一類投訴人我們特別留意：身陷囹圄的囚犯。儘管他們犯了法，但仍應享有某些基本人權。由於囚犯處於禁閉的環境，故特別容易遭受不公平對待。為確保他們知悉可向申訴專員提出投訴的權利，本署已和懲教署作出特別安排，在該署轄下各院所張貼告示，並放置免付郵資的投訴表格，供囚犯隨時取用。此外，《監獄規則》特別訂明，與其他大部分信件不同，囚犯和申訴專員之間的書信，懲教署人員不得拆閱，如需開啟或搜查，則所涉囚犯必須在場，除非他／她不願在場，則另作別論。

4.7 本人有一項職責，與市民所享有的公民及政治權利有關。《申訴專員條例》訂明，本人有責任就有關違反政府制定的《公開資料守則》（「守則」）的投訴展開查訊，該守則旨在保障市民查閱政府管有的資訊的權利。

4.8 在本年度，本署接到六宗有關部門或機構違反守則的投訴，以及就一宗於上年度終結的個案提出覆核的要求。在這七宗個案中，兩宗仍在調查，另外兩宗則因沒有表面證據顯示違反守則，或因所涉機構表示願意覆核投訴人的要求，故本署決定不予處理。至於三宗經查訊後終結的個案，本署發現，在其中兩宗，所涉機構由於保障個人私隱或版權而拒絕向投訴人披露資料的做法合理。餘下的一宗，本署認為拒絕的理據不足。最後，隨着投訴人同意修改他的要求，而所涉機構亦同意提供有關資料，問題遂得到解決。

### 處理行政體制上的問題

4.9 本署在處理投訴的過程中，留意到有些問題在多過一個部門／機構出現，或一些行政體制上較根深柢固的流弊。這些問題不能透過處理個別投訴的方式而獲得全面或徹底的解決。假如發現此類問題，本署便會促請所涉機構甚至政府當局留意。這些問題若需要深入查訊，本署會展開直接調查（參見第二章第 2.15 至 2.22 段及第三章第 3.14 至 3.16 段）。

### 滲水問題聯合辦事處

4.10 二零零四年十二月，政府當局從屋宇署及食物環境衛生署抽調職員，以試驗形式成立聯合辦事處，處理有關滲水的投訴。二零零五年年中，政府當局進行檢討，認為這項措施效果良好，遂於二零零六年七月在全港推行，各區均設有指定的分區辦事處。

4.11 儘管政府當局聲稱計劃成功，但本署卻繼續接到許多關於滲水事件處理不當的投訴，其中有相當多的投訴是針對聯合辦事處的，顯示聯合辦事處在運作上有不足之處。本署會繼續監察其成效。

### 責任問題

4.12 在過去數年的年報中，本人曾談及愈來愈多政府部門把服務外判。這個趨勢依然持續，而本署亦繼續收到大量相關的投訴。在許多方面來說，把服務外判既能提高效率，亦合乎成本效益。我們同意有關部門不應直接參與服務承辦商的日常運作；然而，本署認為，承辦商只是代理人，有關部門對於提供服務的質素及水平仍負有最終的責任。在二零零六年十二月十一日與立法會議員會面時，本人曾向議員闡明我們對外判公共服務的立場。就此，本署在審研有關承辦商服務差劣的投訴時，會根據委託人與代理人的關係

進行評估，並會特別注意部門在監督承辦商的工作，確保為市民提供優質服務這方面的責任。

### 投訴人或部門的異議

4.13 部門及機構或投訴人不時會對本署的結論或決定提出異議，我們會藉這些機會重新審視本署的立場和處事方式，並在有需要時改善運作模式。我們亦不時提醒自己，要密切監察本署的辦事程序及工作方法，並檢討我們的決定，以確保對投訴人及事涉機構均公平合理。

### 覆檢個案

4.14 投訴人有時會對我們的調查結果或結論感到不滿，要求本署覆檢其個案。本署在覆檢個案方面有特別的程序。原本負責個案的調查員會就投訴人要求覆檢的理據作初步評論，然後另一名調查員或其所屬調查組的總調查主任會就任何新證據或新觀點進行覆檢。覆檢個案的要求，必先由主管的助理申訴專員審閱，再經副申訴專員進一步審核，最後由本人批核並作結論。

4.15 在本年度，我們接到共 336 宗覆檢個案的要求，而上年度則有 361 宗。在完成覆檢後，本人改變了對 11 宗個案的決定，而去年則有 13 宗。



圖表. 4.1

重新審研的個案						
理由 \ 結果	新證據		新角度		不在本署 職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	3		8			11
維持決定		315			10	325
						336

4.16 部分對本人的決定感到不滿的投訴人，可能會投訴本署個別調查人員，指責他們在進行查訊時存有偏見、工作欠周全或不稱職。所有這類投訴均會先由總行政主任研究，假如確定為對本署人員的行為的投訴，則由他獨立處理（參見第五章第 5.19 至第 5.21 段），然後再向本人報告其調查結果。不過，這類指責大都是由於投訴人對查訊結果或結論（亦即本人的決定）感到不滿，本署會把這類投訴視為覆檢個案的要求。由於所有調查報告均須由本人親自審批，這類批評其實是針對本人的決定，而非對個別人員的投訴。

### 司法覆核

4.17 投訴人或機構除可要求申訴專員覆檢其決定外，亦可以向法院申請司法覆核。正如終審法院首席法官於二零零七法律年度開啟典禮上指出：「我們不應以負面的態度將司法覆核看成是施政的障礙；相反，我們應將此視作為法治社會良好管治而提供的重要基礎。」法例賦予本人完全獨立的地位，而本人對投訴個案的結論是最終決定，故此，司法覆核是確立申訴專員正直不阿地行使職能及權責的重要機制和最終保障。

4.18 在本年度，有一名投訴人就本人的決定提出司法覆核。投訴人曾向本署投訴破產管理署，指該署沒有對一名據稱未能妥善處理破產個案的受託人採取行動。本人就投訴展開初步查訊後，得出的結論是：該署已就針對該受託人的投訴採取了適當行動，故此，本人決定終結個案。投訴人感到不滿，遂申請司法覆核。高等法院在聆訊後決定拒絕其申請。

### 無理的投訴

4.19 本署不時會接到一些投訴，雖然投訴人本身理虧甚或違法，卻指政府無理地對他們的錯誤行為採取行動。在一宗個案中，投訴人在屬於政府的斜坡上非法開闢土地作私人用途。政府於發現此事後把土地圍封，投訴人竟然向本署投訴。

4.20 在另一宗個案中，投訴人獲某政府機構批准給予財政資助，須定期往領取支票。他透過一名友人代領，但卻拒絕依從確認身份的程序。在首次領取支票時，事涉職員酌情予以通融。第二次領取時，投訴人要求同樣的豁免安排。機構職員再予通融，但請投訴人遵從某些程序，可是投訴人沒有照辦，結果未能順利辦理領取手續。投訴人其實是把某次豁免安排視作常規，反而指有關機構在處理上前後不一致。

4.21 本署認為這類投訴毫不合理，是「惡人先告狀」。在上述第一宗個案，投訴人本身已經違法，因此沒有理據提出投訴。至於第二宗個案，投訴人不僅利用機構職員的酌情處理，把一次例外的通融作為理據，多次提出不合理的要求，最終甚至投訴有關職員。

4.22 本署認為，向無理要求屈服極為不智，最終只會鼓勵濫用，甚至可能導致有人藐視政府當局。對於此類無理的投訴，本署在終結查訊時會毫不猶疑，直斥其非。

### 部門／機構的抗辯

4.23 部門／機構有時或會不認同本署的調查結果和結論。本署歡迎與所涉部門／機構進行討論，亦樂意考慮新的事實和觀點，並在合理的情況下修改本署的意見。然而，事實必須全面披露，以便能夠實事求是地討論問題。這在有關部門／機構公開表達他們對本署調查結果的意見時，同樣是重要的。部門及機構當然有權向公眾表達他們的意見和立場，但是在為其立場抗辯的同時，他們必須小心謹慎，不可提供片面的事實或誤導的數字，混淆視聽。

### 職權範圍檢討

4.24 在本年度，本署已完成職權範圍檢討的第一部分，探討了下列各點：

- (a) 在《申訴專員條例》附表 1 加入某些機構，把他們納入申訴專員的職權範圍；
- (b) 放寬條例附表 2 中對本署調查權力的某些限制；以及
- (c) 解決本署人員在執行職務時遇到的某些困難或欠清晰之處。

4.25 本人已把有關上述事宜的報告連同建議提交政府當局審議。

4.26 本署現時已開始檢討的第二部分，探討世界各地申訴專員制度的發展，以及這些發展對香港申訴專員制度可能產生的影響。

### 綜述

4.27 本署致力為市民服務，提倡開明管治及優質行政。因此，在查訊過程中，本署特別注意查找政府當局在行政制度或工作程序和方法上有欠妥善之處，並在有需要時提出改善建議。政府部門和公營機構都十分重視並認真落實我們的建議，不斷改善公共行政，本人對此表示讚賞。這是一個關心市民福祉的政府的標誌。

4.28 我們會繼續檢討本署的工作，進一步提高在保障市民權利方面的能力，為香港的優良管治作出貢獻。





5.1 今年是本署脫離政府機制和辦事程序的第六年。本署沿用自行訂定的行政方針、財務準則、運作方式及工作程序，繼續有效地獨立運作。

### 人手編制

5.2 在本年度，本署持續多月接到大量投訴。這可能是由於我們採取新的宣傳策略，把宣傳活動分散在六月至九月期間進行的效果。在七月至十月份，本署每月接到的投訴數目激增至逾 400 宗，而八月份更達歷來最高的 783 宗。

5.3 個案數量激增，對本署調查人員構成前所未有的壓力，特別是在結案階段出現「樽頸」情況。為保持優良服務，本人已增聘全職和非全職的臨時個案主任，以輔助常規人員。聘用臨時職員的好處，是讓本人更迅速靈活地應付突然增加的工作量，而且這也是較具成本效益的應變措施。在本年度，本署聘用臨時職員的合計工日相

等於 2.4 名全職人員。這些職員均具備豐富公共服務經驗，在行政及管理事宜上有卓越才能。

5.4 另一方面，本港經濟普遍復蘇，勞動市場轉趨活躍。過去數年，本署面對職員持續流失的情況，尤其是新入職的人員。二零零六／零七年度，本署共有六名調查人員和八名支援人員離職：有些是為了家庭或個人理由，有些則顯然是由於找到條件較佳的工作。每當有員工離職時，本署都即時進行招聘以填補空缺，維持有效運作。儘管如此，有關職位仍會懸空一段時間，等待新入職人員到任，而他們也需要經過學習階段，才能全面投入工作。

5.5 過去數年，本人已盡量把署內人手編制維持在 84 至 85 人的穩定水平，並聘用數名臨時職員作為輔助。然而，本人在年內也多招聘了數名職員，以應付不斷增加的工作量；並計劃為本署注入新血，以備替補一些將於未來數年退休離任的資深調查人員。

圖表 5.1

#### 人手編制

職員分類	截至 2005 年 3 月 31 日	截至 2006 年 3 月 31 日	截至 2007 年 3 月 31 日
首長級人員	4	4	4
調查人員	40	43	45
行政及支援人員	40	38	41
<b>常規人員合計</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>90</b>
臨時職員：相等於全職人員 (合計工日)	0.9 (273.5)	1.2 (353)	2.4 (698)
<b>總計</b>	<b>84.9</b>	<b>86.2</b>	<b>92.4</b>

### 薪酬福利檢討

5.6 在脫離政府機制時，本人已為二零零一年四月一日或以後聘用的僱員訂立新的薪酬福利條件。由於這些條件沿用了超過五年，本人已因應當前經濟和就業機會普遍向好的情況，檢討本署的條件是否仍具競爭力。本人主要關注的，是培訓員工，為安排接任人選作好計劃。

5.7 本署進行了一次全面的薪酬福利檢討，範圍包括薪酬結構、增薪點、現金津貼額、約滿酬金水平、假期及醫療和死亡福利等。

5.8 本人決定在薪酬結構、不自動按年增薪的政策與現行約滿酬金水平方面均維持不變，但在續約時的增薪點方面，則適當地修訂了準則，以加強本署的競爭力，挽留年青優秀的人員。至於現金津貼、假期，以及醫療、傷殘和死亡福利等，我們亦參考公務員及公營機構的做法，作適當調整。本人作決定時，已考慮到員工流失率高、本署長遠的財務穩健情況，以及在安排接任人方面的需要，務求令本署的短期及長遠發展都能取得平衡，保持暢順有效的運作。

### 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後，本署亦於二零零六年十月開始實施新的工作安排，讓職員每四個星期六輪班當值一次。這項安排是希望改善職員的家庭生活質素，而不影響本署為市民提供的前線服務。基本的運作原則如下：

- 為市民提供的服務（即接待處、由當值職員接受新投訴個案及電話投訴）維持不變；
- 不需要額外增添人手；以及
- 職員的規定工作時數沒有減少。

5.10 這項安排實施三個月後，我們作了改善，在編訂星期六輪值表時，實行按組別編排全組人員當值，以加強溝通和合作。

### 職員培訓

5.11 本人着重提升高層人員在管理投訴方面的專業水平，在本年度安排了七位高級職員參加下列課程：

- 「新公共行政管理」現況探究
- 司法覆核的最新課題
- 國際難民法研討精修課程

5.12 首兩項課程由公務員培訓處主辦，而第三項則由香港大學提供。本人參加了後一項課程，以加深自己在國際人權方面的知識。

5.13 除了提升本署人員的專業水平外，本人亦提供培訓，讓職員改善語文技巧。職員可參加公務員培訓處「公務員易學網」的網上課程，按照個人的進度，重溫英文寫作技巧。本署也安排了中文寫作訓練，着重語法、修辭及語意邏輯的課程。此外，本人亦為所有調查人員及前線人員提供普通話培訓，以便他們更好地應付日常工作中的需要。

5.14 在二零零六年七月，我們聘請香港調解顧問中心為本署舉辦調解訓練研討會，培訓新入職的調查人員及獲邀請的條例附表所列機構的職員，而對上一次調解訓練研討會是在二零零三年十一月舉行。今次研討會共有 15 位來自不同政府部門的人員參加，大家一起研習以調解方法解決糾紛的基本技巧。

圖表 5.2



調解訓練研討會

5.15 在內部培訓與分享經驗方面，我們定期舉行內部研討會，交流意見並討論工作上的常見問題。除了和調查工作直接有關的課題外，同事還會分享他們曾在其他公營機構工作的經驗。本年度討論的課題包括：

- 處理行政申訴與調查刑事罪行的異同
- 就申訴專員的決定提出的司法覆核
- 《財務匯報局條例》探討
- 時間管理
- 英國與香港的電影審查制度

圖表 5.3



內部研討會

### 職業安全及健康

5.16 本人素來重視為職員提供安全的工作環境，保障他們的健康。現時，本署為逾九成員工提供桌上電腦，以應付工作所需。《職業安全及健康（顯示屏幕設備）規例》於二零零三年三月實施後，我們曾根據勞工處編訂的指引，為所有員工進行風險評估，以盡量減低長期使用顯示屏幕設備對健康帶來的威脅。

5.17 二零零六年四月，我們進行了另一次風險評估。因應評估結果，我們加強了 18 個辦公室工作間的預防措施，令職員的工作環境更安全。

5.18 因工作量驟增而引致的精神壓力，亦是本人關注的事項。為此，本署於二零零六年八月邀請勞工處職業健康組的代表，就「壓力管理」問題舉辦講座。藉着該次講座，同事認識了精神壓力的來源，並學會如何從容面對工作壓力。我們將繼續舉辦這類講座，提高同事對職業健康的警覺性，以增加有關預防工作環境令健康受損的知識。

圖表 5.4



壓力管理講座



圖表 5.5

2006/07 年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未能作出定論
職員態度 (包括延誤及疏忽)	1	2	2	3
工作程序			3	
職員態度及工作程序		1		
<b>總計</b>	<b>12</b>			

對本署的投訴

5.19 在二零零六／零七年度內，我們完成調查共 12 宗有關本署職員態度及／或工作程序的投訴。這些投訴一方面反映了不同投訴人對本署服務的不同期望，另一方面亦有助我們檢討甚至改善本署的工作程序和方法。

5.20 這些投訴很多時並不完全反映本署人員的工作表現或查訊質素。引發投訴的往往是由於投訴人不滿意本人就其個案所作的結論及決定，尤其是當他們認為本人的決定未能滿足其期望，又或所作的結論未能支持其指稱的時候。

5.21 然而，這類投訴可以策勵我們不斷改善工作表現，以更佳和更有效率的服務，滿足市民日益提高的期望。



6.1 為宣揚本署的使命，我們定期舉辦對外活動，提高市民對本署職能和服務的認識。為此，我們不但透過傳媒進行宣傳，還透過編印刊物、安排講座、接待訪客及設立資源中心，來加強與市民大眾的接觸。我們亦藉着舉辦會議、研討會和工作坊，跟政府部門及條例附表所列機構保持聯繫。

6.2 在國際交流方面，申訴專員積極參與國際申訴專員協會和亞洲申訴專員協會的事務，與世界各地的申訴專員交流經驗，借鑑他們的處事方法，進一步改善本港的制度。

### 宣傳工作

6.3 在本年度，我們採取了新的宣傳策略，更着重向市民明確地講解如何提出投訴及申訴專員的職權範圍。跨媒體宣傳推廣活動亦不再集中於某個時段進行，而是分階段推出：第一階段為六月初至七月初，第二階段則為九月至十月中。這項安排有助我們分析不同媒體的效用，以及盡量加強長期宣傳效益。

圖表 6.1



「每日小資訊」電視廣告

6.4 在第一階段，我們採用較傳統的宣傳方式，在電視和電台播放宣傳短片，以及在巴士／小巴及鐵路車廂（如路訊通、新資訊及有線新聞直線）播放錄影短片。我們首先在觀眾數目相對較少的電子媒體播放短片，繼而在收視率較高的媒體播放。此外，我們亦在灣仔入境事務大樓、長沙灣政府合署及沙田政府合署舉辦巡迴展覽。本署職員會即場解答市民的一般查詢，不過，由於法例要求本署人員必須嚴守保密規定，確保個案絕不外洩，所以他們不會即場接受投訴。

6.5 在第二階段，我們利用雅虎作網上宣傳，並嘗試利用「每日小資訊」電視廣告形式，帶出有關申訴專員職權範圍的信息，當中包括五段 15 秒鐘的短片，各有特定主題，但都環繞市民投訴的方式或本署處理投訴的工作。

圖表 6.2



在政府合署舉辦的巡迴展覽

6.6 為比較不同宣傳渠道的成效，我們於二零零六年七月至十月底期間，向提出查詢及投訴的人士進行問卷調查。一如所料，傳統的宣傳短片及電視廣告對整體工作量的影響最大。在推出短片及電視廣告期間，本署接到的投訴個案數字大幅上升，且持續高企。成效最低的方式包括巡迴展覽。另一方面，「每日小資訊」因具明顯教育意義而備受好評。市民的回應對我們制訂未來的宣傳及公眾教育策略方面，有莫大的啟發。

### 與傳媒的聯繫

6.7 本署定期舉行記者招待會，公布一些關乎重大公眾利益的調查工作的結果。在本年度，我們公布了一宗投訴個案及四項直接調查的調查結果，並宣布展開兩項直接調查。本署會透過定期刊物《申報》和本署的網頁，發表已公布的調查報告摘要。

6.8 一般而言，上述事項均得到本地傳媒廣泛報道。這類報道有助市民認識公共行政的不同方面，加深他們對本署職能的了解，有時候更會令本署的查詢及投訴數字上升。

圖表 6.3



申訴專員主持記者招待會



圖表 6.4

記者招待會

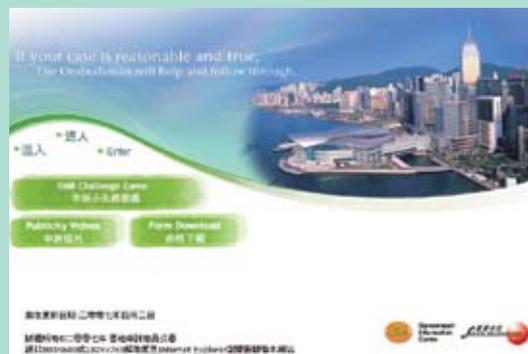
2006年4月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>公布有關醫院管理局及社會福利署實施的醫療收費減免機制的直接調查結果</li> </ul>
2006年7月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>公布香港申訴專員第十八期年報</li> </ul>
2006年9月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣布就食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況進行直接調查</li> <li>公布有關政府當局執行「半山區發展限制」的情況的直接調查結果</li> </ul>
2006年11月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>公布有關社會福利署審批傷殘津貼申請的制度的直接調查結果</li> </ul>
2006年12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>公布一宗有關職業訓練局招標程序有欠妥善的投訴個案的調查結果</li> </ul>
2007年3月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>宣布就有關水務署多收水費的指稱進行直接調查</li> <li>公布有關食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況的直接調查結果</li> </ul>

公眾資訊

6.9 我們不時更新各種刊物的內容。今年，有關「服務承諾」的單張及「投訴錦囊」小冊子的內容均經修訂，以期更清晰地提供有關本署角色及職能的最新資料。市民可前往本署的資源中心或各分區民政處索閱，或到本署的網頁瀏覽。

6.10 本署的網站 [www.ombudsman.gov.hk](http://www.ombudsman.gov.hk) 於十多年前設立，現已全面修訂。網頁版面設計煥然一新，內容編排亦更吸引。新網頁定於二零零七年第二季推出。

圖表 6.5



本署推出的新網頁

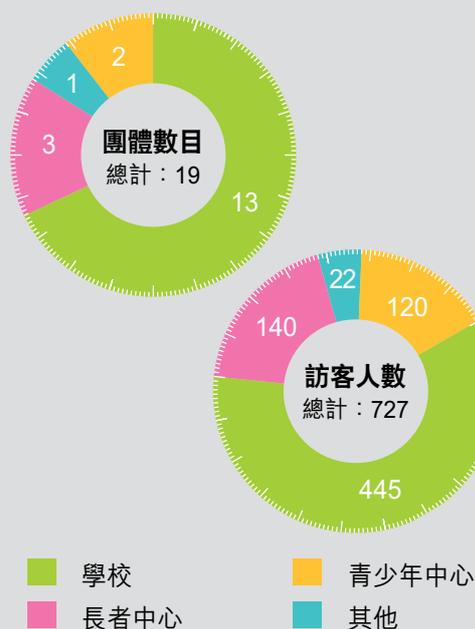
### 資源中心

6.11 本署的資源中心是一個開放給市民使用的小型圖書館，藏有各種關於申訴專員制度的刊物，包括本署各期的《申報》、有關本署活動的錄影帶和新聞短片，以及世界各地申訴專員機構的年報等。

6.12 我們歡迎市民、學校及其他社區團體到訪資源中心。本署十分重視這些交流意見的機會，因為可藉此推廣公民教育，加強市民與本署之間的了解，同時，我們亦希望宣揚正面的投訴文化。在二零零六／零七年度，我們接待了 19 個團體共約 727 名訪客。

圖表 6.6

#### 到訪資源中心的團體數目和訪客人數



### 申訴專員嘉許獎

6.13 二零零六年九月二十日，本署舉行第十屆申訴專員嘉許獎頒獎典禮，超過 140 位來自約 30 個政府部門和公營機構的人員出席。本署特別頒發「申訴專員嘉許獎十年大獎」，以表揚過去十年在處理投訴方面一直表現出色的機構；同時，亦頒發嘉許獎給三個公營機構和 25 位公職人員，表揚他們一年來致力提升公共行政水平的優秀表現。他們以積極態度和專業精神處理投訴，為客戶提供優質服務，實在值得嘉許。

圖表 6.7



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表 6.8



申訴專員與得獎機構代表合照

二零零六年得獎機構一覽：

- 稅務局（十年大獎）
- 香港房屋協會（大獎）
- 規劃署
- 郵政署

圖表 6.9

### 二零零六年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
水務署	2
司法機構	1
市區重建局	1
房屋署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衛生署	2
香港海關	2
效率促進組	1
強制性公積金計劃管理局	2
渠務署	1
稅務局	2
路政署	1
機電工程署	1
醫院管理局	1
懲教署	1
證券及期貨事務監察委員會	1
衛生署	1

### 「投訴處理」專題研討會

6.14 在本年度內，本署繼續沿用去年較互動的模式舉辦「投訴處理」專題研討會。在這幾次半天的會議中，本人與各政府部門和條例附表所列機構內負責處理投訴的人員會面，向他們講述本署處理投訴的原則和立場。大家就共同關注的問題及對特定事宜所持的態度自由討論，坦誠交換意見。是項安排深受歡迎，本署將會隔年舉辦這類研討會。

圖表 6.10



「投訴處理」專題研討會

### 申訴專員與部門首長會面

6.15 本人已是第二年與政府部門的首長級人員會面。在本年度，本人與民政事務總署首長級人員的會面特別有成果，因為全港各區的民政事務專員均有出席。他們能夠掌握社區的最新動態，本人亦藉此機會與他們分享市民對廣受關注事項的意見。本人亦指出，積極主動的機構文化對有效處理投訴十分重要。本署日後會與其他部門安排進行類似的交流活動。

### 為特定對象舉辦研討會

6.16 本人重視與青少年及大專院校師生分享申訴專員制度的理念。二零零六年十一月，本人在香港大學發表演說，向法律學院、社會工作學系和政治與公共行政學系的學生講述「人權與申訴專員制度」，一些人權組織的代表亦有出席。二零零七年二月，本人應邀出席香港中文大學主辦的新校長「藍天計劃」專題講座，與一百多位中小學的新入職校長分享本人的經驗，並且就社會責任和領導才能問題發表講話。本人樂於參與上述活動，並對出席人士的熱烈回應感到鼓舞。

圖表 6.11



香港大學舉辦的研討會

### 外展講座

6.17 除了接待訪客外，本署亦有到政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座。在本年度，我們訪問了三個部門及機構。

### 與立法會議員會面

6.18 本人每年都與立法會議員會面，向他們講述本署工作的最新發展，並與他們就本署的運作交流意見。在二零零六年十二月十一日的會面中，本人簡述了檢討本署職權範圍的進展（參見第四章）。關於申訴專員的職權範圍，議員對本人在監察政府部門把公共服務外判或私營化方面所擔當的角色深表關注。他們也擔心本署近年工作量大增而資源卻被削減，可能會對本署的工作表現，特別是在履行服務承諾方面造成影響。大家坦誠和積極地討論了這些問題。

### 太平紳士的支持

6.19 本署自一九九六年推行「太平紳士協助推廣計劃」，至今已有超過 400 位非官守太平紳士參加。他們熱心支持這項計劃，有助本署向社會不同階層傳達信息。為了加深太平紳士對公共服務的了解，本署繼續定期安排他們到《申訴專員條例》附表 1 所列的政府部門和公營機構參觀訪問。在本年度內，他們參觀了郵政署設於香港國際機場的空郵中心，以及政務司司長辦公室轄下效率促進組的綜合電話查詢中心。他們的積極參與，實在令人鼓舞，本署定會繼續安排這類參觀活動。

圖表 6.12



太平紳士參觀綜合電話查詢中心

### 國際活動及聯繫

6.20 除了積極在本港推廣工作外，本人在國際聯繫方面也十分活躍。國際活動除了提供參考外國申訴專員機構良好運作方法的機會外，亦能達到宣傳香港申訴專員制度的目的。本人目前兼任國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會的秘書長，於二零零六年四月、六月及十月分別參加了在澳洲舉行的國際申訴專員協會區域會議，以及在奧地利和西班牙舉行的執行委員會及理事會會議，並於二零零六年十二月出席亞洲申訴專員協會在巴基斯坦舉行的常務理事會會議。我們與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫，互助互利，促進專業發展。

### 與內地的交流活動

6.21 本署與中國監察學會經常保持聯繫。二零零六年十一月底，中國監察學會一個十人代表團來港進行六天的交流。在參觀訪問期間，大家就監察公共行政的制度和方法交流經驗，他們暢所欲言，令本人留下深刻印象。代表團還參觀了若干政府部門和公營機構，親身體會香港的法律及行政制度。本人將在二零零七年率領本署的代表團到內地回訪。

圖表 6.13



與內地的交流活動

6.22 除了上述交流活動之外，本署繼續接待內地的訪港團體。我們的高級人員會向訪客介紹本署的職權範圍和工作方法，並與他們交換意見。在本年度內，本署接待了 16 個團體共 170 人，並為他們舉辦講座。

### 在福州市舉行的人權研討會

6.23 二零零六年十二月，本人應邀在福州市舉行的「監所檢察制度改革與人權保護國際研討會」上發表演說，題目是「香港的申訴專員制度與囚犯權利的保障」。研討會由最高人民檢察院、挪威申訴專員辦事處及聯合國開發計劃署合辦，來自挪威及中國的其他代表也就監獄行政等主題發表演說。這是本人首次參加在內地舉行關於人權問題的研討會。出席會議的有約 200 人，大家就相關的議題積極討論，充分交換意見。

### 意見調查

6.24 每隔三至四年，本署便會進行意見調查，收集市民的意見，藉以檢討及改善服務。最近兩次的意見調查分別在二零零零年及二零零三年進行。此外，我們在二零零四年進行了一項問卷調查，以收集投訴人的意見。二零零七年，政府統計處將進行另一次「主題性住戶統計調查」。本署決定付費參與，以便深入了解民意，更好地計劃及提供服務。預計這次調查將在二零零八年年初完成。

6.25 為衡量和了解公眾的意見，本署亦會參閱傳媒的報道及評論。我們十分重視市民的意見，並歡迎他們提出積極的建議，藉以改善服務。



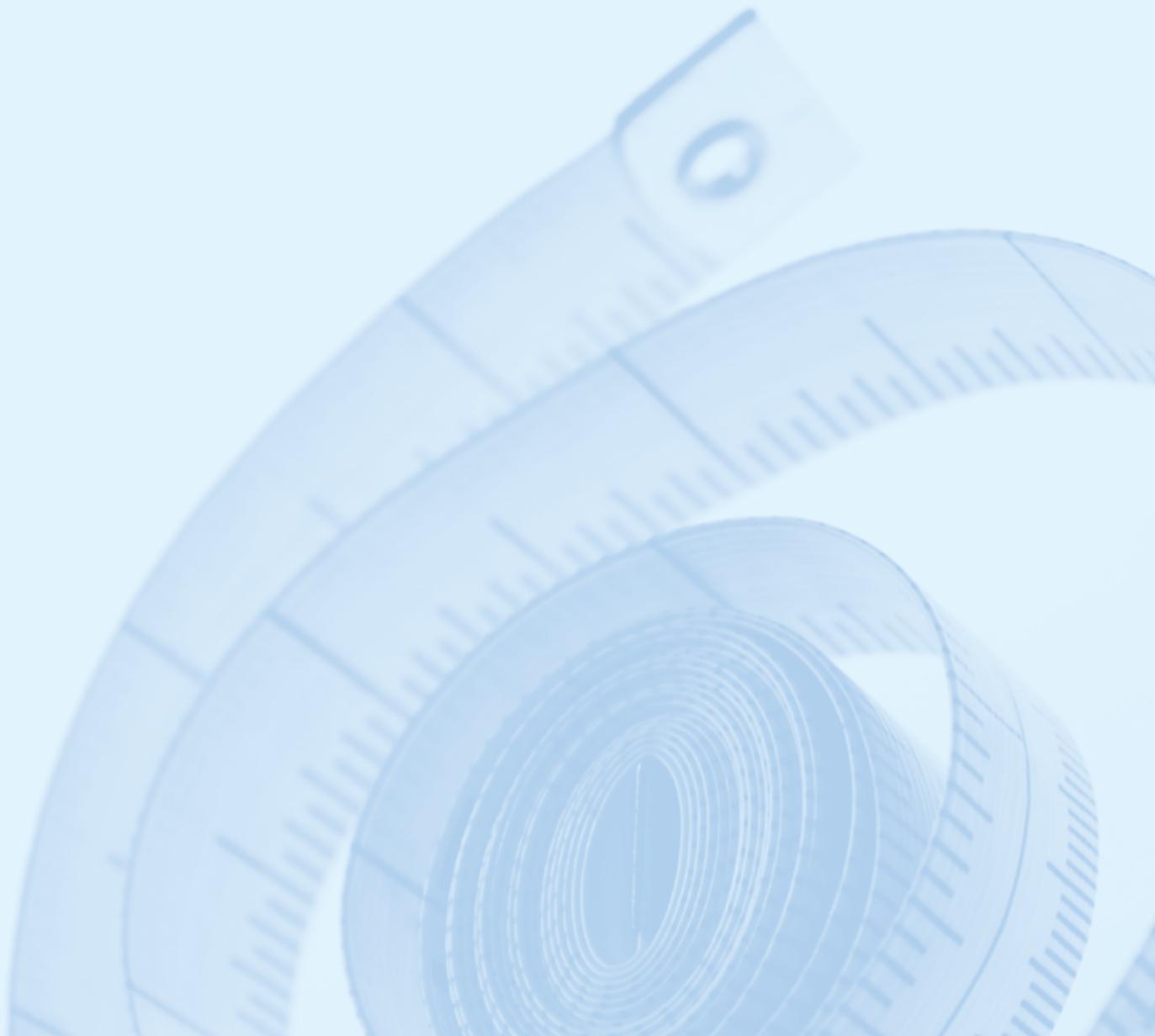


**條例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列機構**

1. 政府所有部門／機構（公務員敘用委員會秘書處、投訴警方獨立監察委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）
2. 九廣鐵路公司
3. 市區重建局
4. 立法會秘書處
5. 平等機會委員會
6. 香港考試及評核局
7. 香港房屋協會
8. 香港房屋委員會
9. 香港金融管理局
10. 香港藝術發展局
11. 香港體育學院有限公司
12. 個人資料私隱專員
13. 財務匯報局
14. 強制性公積金計劃管理局
15. 僱員再培訓局
16. 機場管理局
17. 職業訓練局
18. 醫院管理局
19. 證券及期貨事務監察委員會

**條例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列機構**

1. 公務員敘用委員會秘書處
2. 投訴警方獨立監察委員會秘書處
3. 香港輔助警察隊
4. 香港警務處
5. 廉政公署





### 中止調查的投訴

這是指本署根據《申訴專員條例》第 7(i) 條或第 11A 條，停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是本署在展開查訊後，發現有該條例第 8 條（與附表 2 共同訂明）或第 10 條所列的情形，又或是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等緣故。

### 未能就投訴作出定論

這是指在全面調查後，申訴專員認為不能或不願意作出決定性的評斷。事實上，申訴專員認為所蒐集到的證據互有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作出任何結論。這項決定相等於法庭上的「存疑裁決」。

### 成立、部分成立和不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條內關於「行政失當」的定義，就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映不同程度的過失。假如某宗投訴包含多於一個投訴點，而當中只有部分投訴點成立，則本署會把個案評斷為「部分成立」。

### 全面調查

這是指根據《申訴專員條例》第 7(1) 條展開的調查工作。

### 行政失當

這在《申訴專員條例》第 2 條中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。

### 投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

### 投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回向本署提出的投訴。然而，儘管投訴人要求撤回投訴，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能決定繼續調查。



### 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，然而申訴專員在調查的過程中，卻發現所涉機構另外有重大行政失當之處。在這情況下，專員會就這些需要改善的地方提出意見。由於投訴人並沒有就這些問題提出投訴，故此本署把個案評斷為「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」。

### 投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》第 8 條與附表 2 共同訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

### 決定不會繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。這些考慮包括個案是否有充分的表面證據證明行政失當，足以成為調查的理據，以及所涉機構是否正就有關事項採取行動。

### 直查項目審研工作

本署有時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」。

### 直接調查（「直查」）

申訴專員可根據《申訴專員條例》第 7(1) 條，基於公眾利益而決定主動進行調查。直查通常會針對某些涉及行政制度的事宜或廣受市民關注的重要事項。

### 受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》第 10 條列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

### 初步查訊

這是指根據《申訴專員條例》第 11A 條進行的查訊，以決定是否需要展開全面調查。



### 查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。查詢並不是投訴，但有可能成為正式的投訴。

### 副本送本署的投訴

這是指投訴人向另一個機構提出投訴時，把副本送交本署備案，但沒有要求本署跟進。若申訴專員認為有需要介入，則這類投訴可能會成為正式的個案。

### 提供協助／作出澄清的方法

這是另一種初步查訊的方法。一般而言，這是由於投訴人與所涉機構之間的關係已變得緊張，不宜以「現處計劃」處理有關個案。本署因此會蒐集及審研所有相關資料，然後把分析、調查結果和觀察所得告知投訴人，如有需要，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。申訴專員若認為需要進一步查訊，即會展開全面調查。正如「現處計劃」，這種處理方法亦可能演變成全面調查。

### 調查

這是指根據《申訴專員條例》第 7(1) 條進行的調查工作，可以是就投訴而展開的全面調查，又或是儘管沒有接到投訴而主動進行的直接調查。

### 調解

這是根據《申訴專員條例》第 11B 條處理投訴的方法。投訴人與所涉機構的代表在自願的情況下舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

### 機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是一種就性質較簡單的個案進行初步查訊的方法。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉機構，由該機構進行調查及直接回覆投訴人，並把回覆的副本送交本署。對於這類個案，申訴專員或會要求所涉機構在答覆投訴人時處理特定的事項。假如發現機構的回覆有欠妥善，則無論投訴人是否滿意，申訴專員也可決定繼續查訊，甚至展開全面調查。





### 不受申訴專員調查的行動 – 香港法例第 397 章附表 2

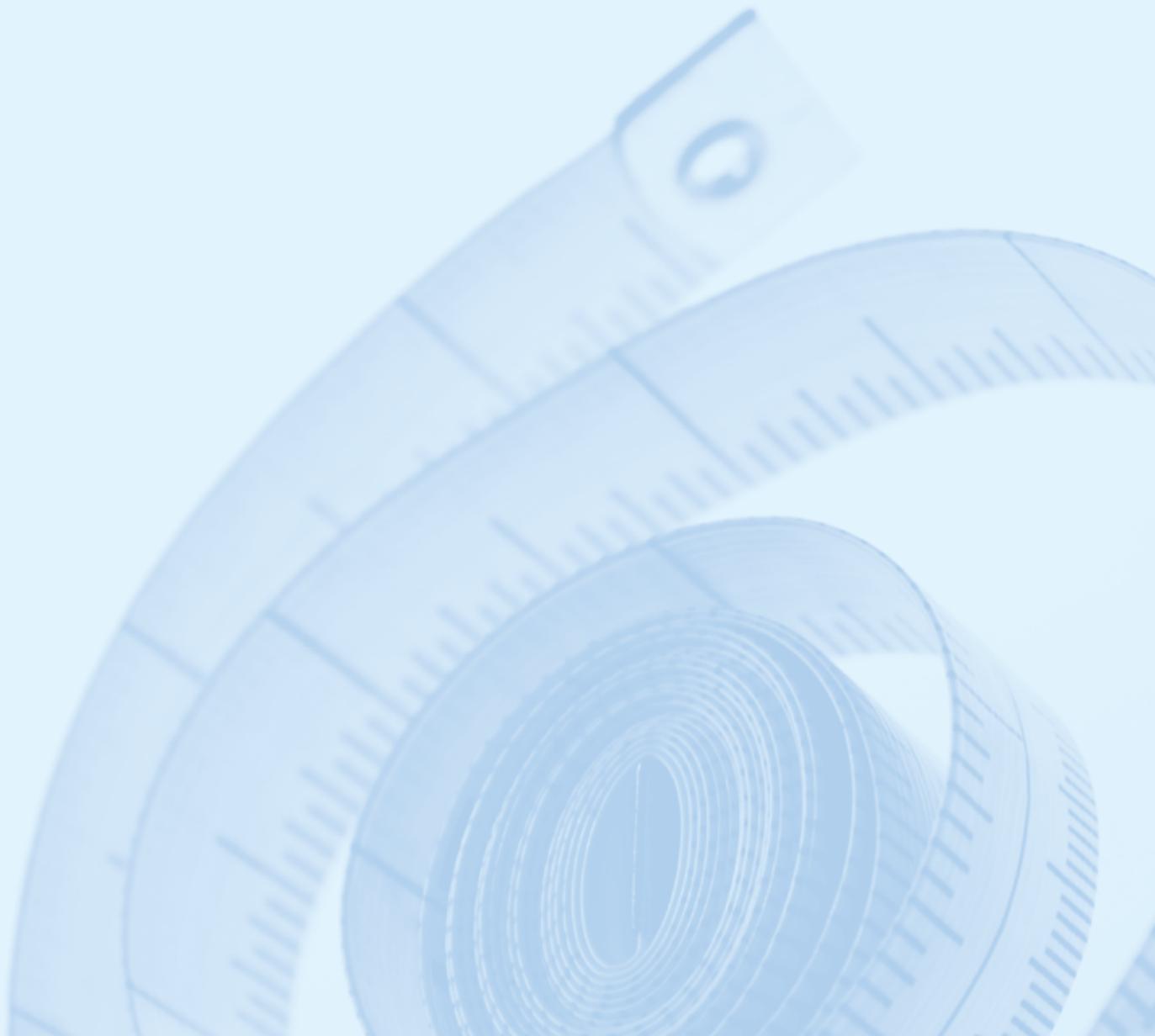
1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動





### 調查投訴的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法





### 申訴專員可決定不展開調查的情況 – 香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無需調查





(A) 查詢 \*

	回覆時間		
	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
致電或親臨本署查詢	15,512 (100%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	167 (98.2%)	3 (1.8%)	0

\* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴 \*\*

	回覆時間		
	5 個工作天內 (目標：80%)	6 至 10 個工作天內 (目標：20%)	10 個工作天後
初步評審／發出認收函件	3,836 (99.9%)	2 (0.05%)	2 (0.05%)

\*\* 不包括副本送本署的投訴，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或 因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
	10 個 工作天內 (目標：70%)	11 至 15 個 工作天內 (目標：30%)	15 個 工作天後	少於 3 個月 (目標：60%)	3 至 6 個月 (目標：40%)	6 個月後
已終結 的個案	2,169 (90.94%)	207 (8.68%)	9 (0.38%)	1,687 (57.09%)	1,192 (40.34%)	76 (2.57%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
	5 個工作天內	5 個工作天後
要求由專人帶領參觀 本署的團體數目	24 (100%)	0
邀請本署人員主持 講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	12 (100%)	0





顧問

王貴國教授

尹少佳先生

尹志田先生

安頓庫列教授

貝力恆先生

何柏松教授

何鍾泰博士

周明權先生

施法華教授

袁士傑先生

麥列菲菲教授

梁廣灝先生

陳文敏教授

陳棣光教授

黃重光醫生

黃健靈教授

楊執庸教授

黎嘉能教授

鄭恩基先生

盧敏超先生

謝錦泉先生

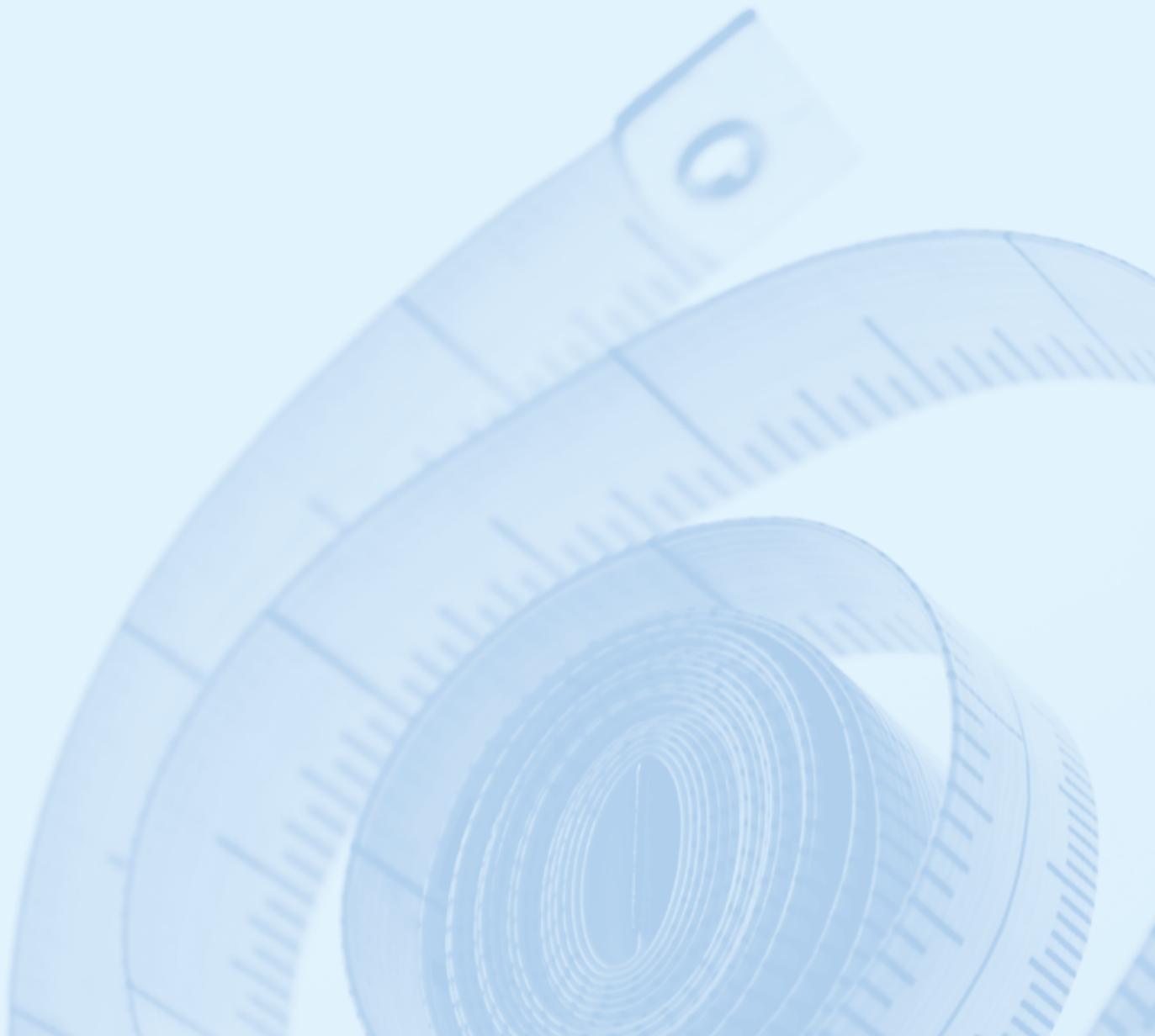
簡錦材先生

戴耀廷先生

龐述英先生

Anne R. CARVER 女士

\* 姓名以筆劃序





(a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效	
機構	行政改善措施
民航處	檢討有關准許有刑事記錄的人士在機場商舖工作的指引，進一步配合政府鼓勵聘用此類人士的政策
食物環境衛生署 (「食環署」)	發出有關申請入屋令和取得批准進入私人處所的程序指引，澄清擬進入處所的法定通知與只是要求視察的建議兩者在性質上的區別
食環署	改善程序，提高職員對在打擊非法擺賣時扣押的貨物的問責性，並且備妥文書記錄
食環署	發出新程序指引，清楚界定食環署對於檢拾骨殖的監察職能
房屋署	修訂有關離婚租戶的公屋編配指引，訂明編配單位生效的時限，包括適時發出遷出通知書
社會福利署	向志願機構提出意見，建議訂立妥善指引，以便決定需要提供服務的個案的緩急先後
(b) 改進跨部門的協調安排	
機構	行政改善措施
渠務署／食環署	訂定協議，促進兩個部門在分區層面上的聯繫，以便更有效處理公共排污系統淤塞、損壞及其他相關問題和滋擾
民政事務總署 (「民政總署」)	提醒各分區民政事務處，當沒有政府部門在地區管理事宜上直接負責時，他們應發揮協調作用，特別是排污系統的維修保養（即相關個案中的投訴）
民政總署／土地註冊處	擬訂安排，由土地註冊處向民政總署提供各「堂」司理的準確完備資料，避免對某「堂」是否獲豁免繳交差餉出現誤會
康樂及文化事務署 (「康文署」)	與效率促進組轄下綜合電話查詢中心作出安排，對於經該中心提出有關公眾遊樂場遭濫用或使用不當的投訴，須優先轉介康文署處理，特別是在辦公時間後提出的投訴

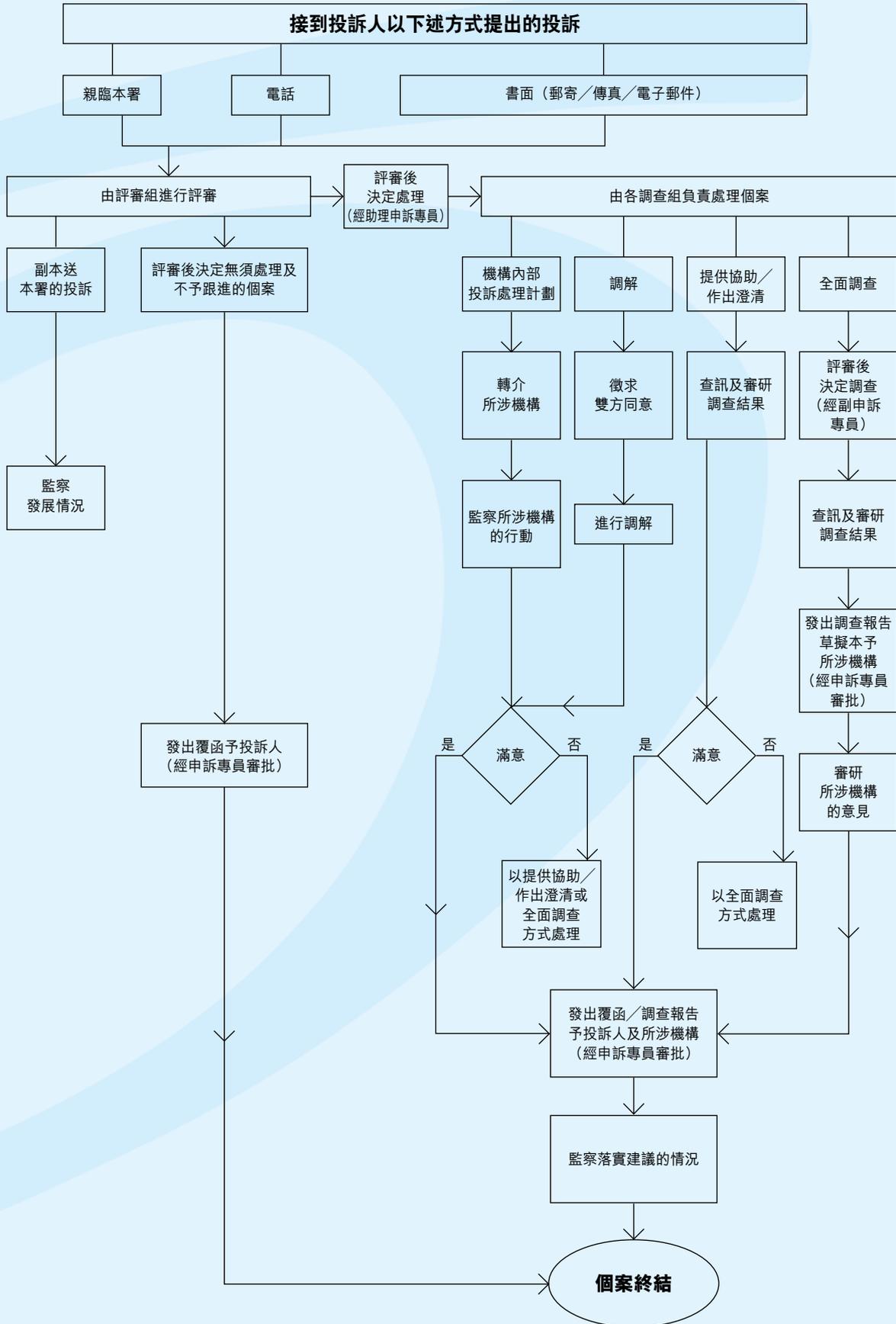


(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施	
機構	行政改善措施
漁農自然護理署 (「漁護署」)	發出指引，就針對該署執法行動而引致對職員或相關行動的投訴，訂明妥善的處理程序
食環署	發出新訓令，提示職員須按照部門政策、程序及做法處理任何查詢，儘管有關查詢涉及申訴專員就查詢人提出的投訴而正在進行查訊
入境事務處 (「入境處」)	在申訴專員展開查訊不久，入境處即主動取得撥款，改進其客戶查詢熱線服務的電話系統，縮短查詢人士等候的時間
證券及期貨事務監察委員會	修訂內部守則，把投訴屬下職員的電話談話錄音保存兩年，而不是如一般查詢及其他投訴個案般保存三個月
(d) 改善服務的措施	
機構	行政改善措施
消防處	加強突擊巡查一幢有火警危險的目標大廈，並為大廈業主立案法團舉辦講座及提供意見
食環署	指示分區辦事處人員在處理關於冷氣機滴水的投訴時，帶備更多器材 (例如望遠鏡)，以確定妨擾事件的源頭
食環署	與一幢目標大廈的管理處加強聯繫。大廈位於某私家路，附近店舖非法擴展營業範圍的情況猖獗，而該署加強聯繫有助改善這種情況
地政總署	編訂更實際的實地視察時間表，以便及時監察新界豁免管制屋宇的發展。另外，這類發展工程的許可證中向來訂有標準條款，規定在地盤平整工程結束後方可開始興建屋宇，但今後則在有需要時才加入這條款，以確保執法行動更切實有效
康文署	為康文署轄下各文娛康樂場地的儲物櫃管理制訂全新的程序指引，既有助加強防盜措施，亦可更妥善處理盜竊舉報
康文署	在多個公園推行措施防止狗隻進入，包括：在公園入口設置大閘或欄杆，加強巡邏，並與漁護署採取聯合行動捕捉流浪狗



(e) 為市民提供更清晰的資料	
機構	行政改善措施
食環署	在張貼於公眾地方有關禁止拋棄垃圾（餵飼雀鳥）的公共啟事中，以更清晰字句說明在公眾地方餵飼雀鳥是違法的行為
康文署	在所有公眾泳池的入口張貼告示，說明 (a) 優惠入場費的條款和條件，以及 (b) 康文署泳池服務承辦商的職員已獲該署授權，執行該等條款及條件
運輸署	在國際駕駛許可證申請表加上註明，告知申請人須自行與海外的負責部門查核當地是否接納香港駕駛執照
水務署	修訂就逾期水費發出最後繳費通知書的做法，在通知書加上帳戶持有人的姓名，以免隨後遷入的另一名註冊用戶誤替別人繳交水費







根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii) 條，申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，即使事前沒有接到有關這些事項的投訴。

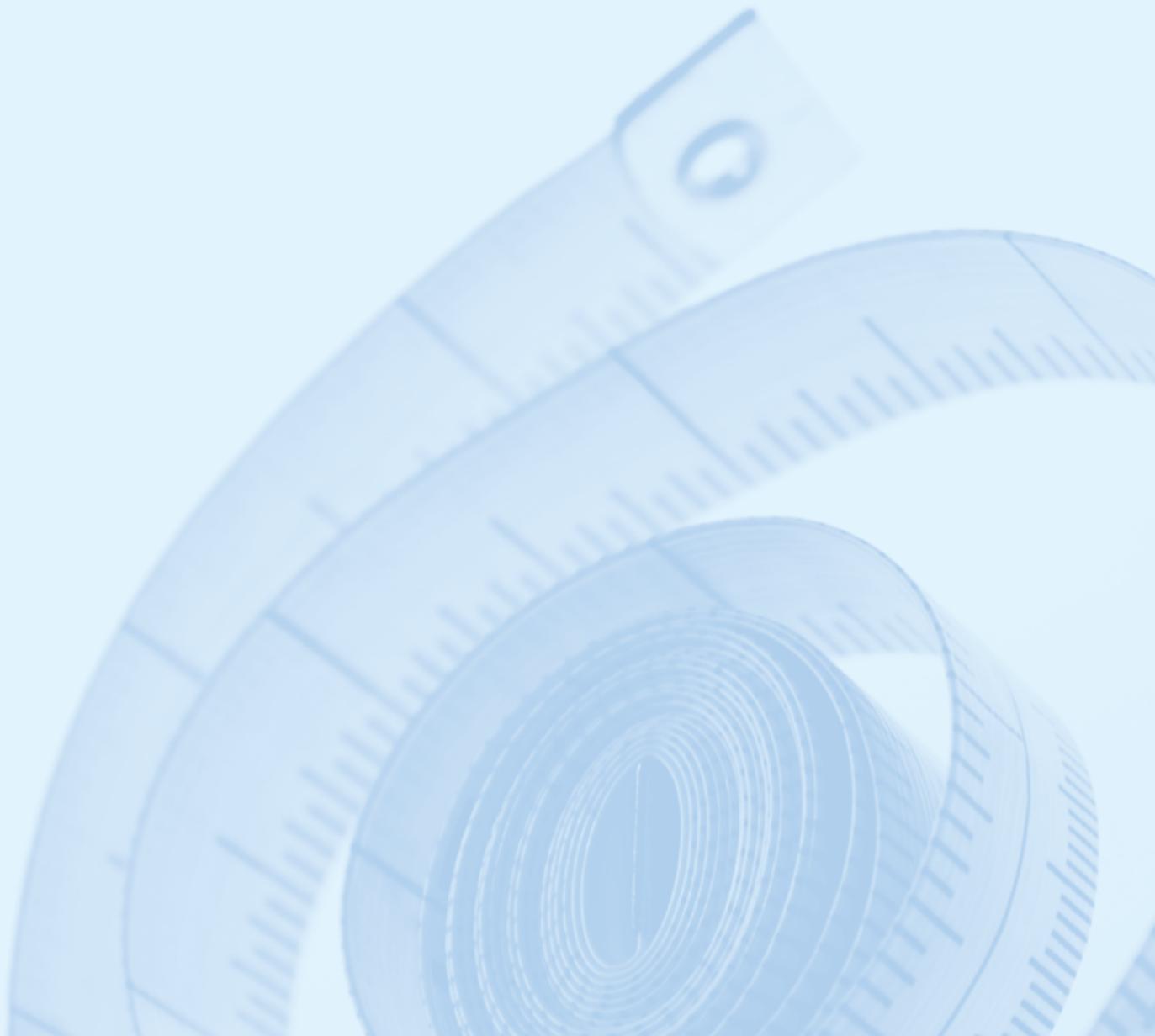
有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

- (a) 徹底跟進單靠調查投訴也不一定能解決的各項制度上的問題；
- (b) 解決制度上和程序上的流弊，防患於未然；以及
- (c) 處理那些未必是投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而徹底地解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

- (a) 該事項關乎公共行政，並涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；
- (b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會上普羅大眾或最低限度代表社會某階層的整體利益、意願或期望；
- (c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為感到受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；
- (d) 投訴事項因《申訴專員條例》第 10(1) 條所限，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等而致不能採取行動，惟申訴專員認為事關重大；
- (e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及
- (f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直接調查的適當時候。

以上所述只不過是一些準則，內容並非鉅細無遺。申訴專員是否進行直接調查，主要仍須視乎實際情況和有關問題而定。





### 一九九四至九五年度

1. 違例建築工程

### 一九九五至九六年度

2. 紓緩公共房屋擠迫居住環境
3. 外地家庭傭工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇違例建築工程

### 一九九六至九七年度

5. 公共及私人建築物的緊急車輛通道及消防裝置
6. 水管爆裂問題
7. 在處理以生活上的理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題
8. 有關政府診療所及公營醫院普通科門診服務的若干問題
9. 教育署延遲辦理一名弱聽學童要求入讀特殊學校的申請

### 一九九七至九八年度

10. 政府部門電話查詢熱線服務
11. 漁農處管理的漁業發展貸款基金
12. 因豪雨持續下降而作出的學校停課安排
13. 發售特別郵票及具集郵價值物品
14. 的士發牌制度
15. 渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘受污水污染方面的協調情況
16. 房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜



### 一九九八至九九年度

17. 衛生署轄下藥房的配藥服務
18. 貿易署處理貿易文件的事宜
19. 房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位事宜
20. 補習學校註冊事宜
21. 赤鱗角新機場的籌備啟用及實際運作
22. 食肆發牌制度
23. 有關進口藥劑製品的事宜

### 一九九九至二零零零年度

24. 幼稚園的註冊及視察事宜
25. 公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況
26. 二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制

### 二零零零至零一年度

27. 本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制
28. 有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題
29. 受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排
30. 有關管理政府火葬場的若干問題
31. 沒有持身份證明文件而擬出／入境、或在出入境管制站被發現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. 有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序
33. 有關房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜
34. 有關公開考試的安排
35. 在禁煙區及公共交通工具上執行禁止吸煙法例的機制



### 二零零二至零三年度

36. 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施
37. 有關香港康體發展局資助體育活動的安排
38. 有關拍賣車輛登記號碼的安排
39. 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制
40. 有關監管慈善籌款活動的安排
41. 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

### 二零零三至零四年度

42. 根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
43. 綜合電話查詢中心的運作
44. 民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主及業主立案法團提供的協助
45. 防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
46. 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

### 二零零四至零五年度

47. 為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」
48. 政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動
49. 政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
50. 金塔墳場的管理情況
51. 公眾泳池發現紅蟲事件

### 二零零五至零六年度

52. 政府當局管理街市檔位競投的情況
53. 房屋署監督物業管理服務公司的情况
54. 法律援助署監察外判個案的情況
55. 醫療收費減免機制



### 二零零六至零七年度

56. 政府當局執行「半山區發展限制」的情況
57. 社會福利署審批傷殘津貼申請的制度
58. 食物環境衛生署監察有檢控時限的個案的情況
59. 政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務

## 社會福利署

個案編號：OMB/DI/151

審批傷殘津貼申請的制度

(調查開始日期：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)

### 背景資料

鑑於傳媒報道了多宗多付傷殘津貼的個案，申訴專員決定就社會福利署（「社署」）審批傷殘津貼申請的制度主動展開直接調查。

### 傷殘津貼計劃

2. 傷殘津貼計劃旨在為那些經衛生署署長或醫院管理局（「醫管局」）行政總裁證明為「嚴重殘疾」的人士，提供經濟援助。

3. 傷殘津貼分兩種：高額傷殘津貼（「高額津貼」）及普通傷殘津貼（「普通津貼」），金額分別為每月 2,250 元及 1,125 元。高額津貼的申請人必須：

- (a) 在日常生活中需要他人不斷照顧；以及
- (b) 沒有在「政府或受資助院舍」接受住院照顧。

### 申請手續

4. 傷殘津貼的申請建基於誠信制度，由申請人自行申報資料。社署規定申請人：

- (a) 須確認所提供的資料真確完整；
- (b) 假如申報的資料有變，包括入住「政府或受資助院舍」，須通知該署；以及
- (c) 須確認他們明白蓄意提供虛假聲明的法律後果。

### 指引資料

5. 社署一直有為申請人提供指引資料，以幫助他們了解申請資格及手續：

- (a) 公共福利金計劃小冊子（一九七三年）；
- (b) 傷殘津貼申請人／監護人／受委人須知（二零零一年）；以及
- (c) 公共福利金計劃申請指引（二零零五年）。

### 審批申請的機制

6. 社署人員在審批申請時，須遵照「社會保障程序手冊」（「手冊」）訂定的程序及指引。申請分別由一名調查員及一名核准人員查核及批准。

### 偵測錯誤發放津貼的機制

#### 覆檢個案

7. 社署在覆檢個案時，會要求申請人申報他們的狀況是否有任何改變，而致可能影響領取津貼的資格。該署覆檢個案的次數如下：

傷殘津貼類別	經醫生證明的傷殘情況	覆檢個案的次數
普通津貼	永久	自一九九二年三月以來沒有覆檢個案
	非永久	在最近一次醫療評估所涵蓋的期間結束前
高額津貼	永久	每三年覆檢一次
	非永久	在最近一次醫療評估所涵蓋的期間結束前

#### 資料核對安排

8. 為偵測受惠人有否申報可能影響他們繼續領取津貼的資格的情況改變，社署與入境事務處、懲教署及社署轄下各辦事處已實行資料核對的安排。二零零一年，社署與醫管局設立核對受惠人住院記錄的安排。二零零五年，該署又與教育統籌局（「教統局」）設立核對特殊學校寄宿記錄的安排。

#### 抽樣查核

9. 社署每兩年會抽樣查核 10% 涉及 70 歲或以上人士領取普通津貼的個案。至於其他個案，則沒有抽查。

#### 多付津貼

10. 傷殘津貼是預先發放的。社署多付高額津貼的情況，主要是由於受惠人沒有申報入住「政府或受資助院舍」，又或者該署未能察覺。

11. 在二零零一／零二至二零零五／零六年度期間，社署偵測到的個案有 6,132 宗\*，金額達 2,120 萬元，相當於高額津貼個案總數（72,686 宗）的 8.44%，以及高額津貼總支出（19.443 億元）的 1.09%。（\*註：社署指出，個案數目或包括該署向同一受惠人多次多付津貼的情況，例如須經常入院的殘疾人士。）

#### 償還多付津貼

12. 不論是甚麼原因導致多付津貼，社署都會盡力向受惠人追討，但會避免對他們造成太大的經濟困難。

13. 另外，根據政府的《財務及會計規例》，錯誤批出款項的人員可能會被罰款。





### 本署觀察所得及意見

14. 本署研究了八十多宗個案後，有下列意見。
15. 政府致力照顧真正有需要的人，實在值得讚賞。然而，社署負責管理傷殘津貼計劃，有責任確保妥善審批申請。

### 向申請人發放的資料

16. 申請人若在「政府或受資助院舍」接受住院照顧，便不合資格領取高額津貼。故此，除非當局能為這類院舍定下清晰的定義，讓申請人／受惠人及社署人員均能夠明白，否則，多付津貼（即是向只合資格領取普通津貼的人發放高額津貼）的情況便難免發生。
17. 然而，「公共福利金計劃小冊子」沒有清楚界定「政府或受資助院舍」所指的是甚麼院舍，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，申請／覆檢表格上才清楚說明，上述院舍包括教統局資助的寄宿學校。
19. 手冊亦沒有規定調查員須向申請人或受惠人解釋「政府或受資助院舍」的定義。也沒有說明上述院舍包括教統局資助的寄宿學校。本署的個案研究顯示，社署人員曾向申請人及受惠人解釋過甚麼資料，記錄都零碎不全，甚至完全沒有記錄。

### 審批申請的機制

20. 手冊沒有指示調查員如何及可在何處查核某院舍是否屬於「政府或受資助院舍」。
21. 手冊亦沒有明確要求或提醒職員須詢問申請人／受惠人有關直接影響其受助資格的情況。本署在研究有關個案時發現，職員沒有留意或審查受惠人有否在受資助特殊學校寄宿，以致出現錯付高額津貼的情況。

### 偵測錯誤發放津貼的機制

22. 鑑於受惠人眾多，而社署已制訂資料核對機制，本署認為現時的個案覆檢機制可以接受。
23. 本署讚賞社署核對受惠人的住院及寄宿記錄的安排，儘管這都只是在近年才全面實行。
24. 社署並沒有抽查高額津貼個案和涉及 70 歲以下受惠人的普通津貼個案。本署認為該署應進行抽樣查核。



### 償還多付津貼

25. 社署似乎無意查明導致多付津貼（或更明確地說，是導致錯誤或違規情況）的真正原因。該署的檔案記錄和受惠人的陳述明顯地互相矛盾，不能作準。
26. 本署支持社署向受惠人追討多付的津貼，以確保公帑運用得宜。本署亦同意，社署在訂定還款安排時應避免對受惠人造成經濟困難。不過，假如受惠人能提供證據，該署應予考慮，以確保個案獲得公平公正的處理。
27. 社署應遵守《財務及會計規例》；在恰當的情形下，向錯誤多批津貼的人員徵收罰款。

### 建議

28. 申訴專員向社會福利署署長提出多項建議，包括：
  - (a) 宣傳申領傷殘津貼的條件，以提醒申請人／受惠人須提供完整而真確的資料，並說明不遵從規定可能引致的法律後果。
  - (b) 制訂指引，要求職員向申請人／受惠人清楚解釋「政府或受資助院舍」一詞的意思。
  - (c) 要求職員以標準方式詳細記錄在會見申請人／受惠人及覆檢個案時必須解釋的資料。
  - (d) 指示職員如何及可從何處查閱「政府或受資助院舍」的最新資料。
  - (e) 修訂手冊，指導調查員如何跟進查詢，以確定影響受惠人的申領資格的狀況是否有變。
  - (f) 宣傳資料核對機制，以阻嚇任何欺詐行為。
  - (g) 考慮對高額津貼個案和涉及 70 歲以下受惠人的普通津貼個案進行抽樣查核。
  - (h) 收緊指引，以便查明每宗多付津貼個案的原因。
  - (i) 繼續追討多付的津貼，但適當地考慮受惠人提供的證據。



## 食物環境衛生署

個案編號：OMB/DI/155

監察有檢控時限的個案的情況

(調查開始日期：二零零六年九月十四日；完成日期：二零零七年三月十九日)

### 背景資料

食物環境衛生署(「食環署」)負責執行關於食物安全及環境衛生的法例；法例規定這類罪行必須在六個月的法定時限內提出檢控。

### 檢控程序

2. 分區行動主任若發現有違法行為，會擬備傳票檔案，向職級為高級衛生督察(「高級督察(分區)<sup>1</sup>」)的分組主管報告。高級督察(分區)會審核傳票檔案，確保有充分表面證據提出檢控，然後把檔案送交總部的檢控組。高級衛生督察(檢控)會覆核有關證據，而文書人員會隨而把資料輸入司法機構的「個案及傳票管理系統」，以便發出傳票。

3. 個案若由於過了檢控時限而要撤銷檢控，須獲衛生總督察批准。假如個案是因投訴而起，則高級督察(分區)會把有關結果告知投訴人。

4. 在過去三年，共有 33 份傳票過了檢控時限，原因如下：

原因	傳票數目
錯誤	3
對法例規定不了解	3
誤放檔案	2
延誤	12
政府化驗所在檢控時限過後才發出報告	11
律政司在檢控時限當天或之後才提供意見	2

<sup>1</sup> 為求行文精簡，高級督察(分區)亦指食物監察及投訴組的高級督察。



### 觀察所得及意見

5. 本署的調查發現下列問題：
  - (a) 檢控組與分區辦事處人員存在溝通問題；
  - (b) 署方應該與政府化驗所加強協調；
  - (c) 在兩宗個案中，有關職員意圖掩飾誤放檔案的錯誤，卻對投訴人隱瞞事實甚至說謊；
  - (d) 總部對個案甚少監察，而首長級人員更一直沒有監察個案；以及
  - (e) 對違規改建的個案提出檢控的時間不足。
  
6. 適時及妥善管理個案，對於有效地執行職務以維護公義至為重要。本署認為，首長級人員應審視整體情況，特別是留意有關撤銷檢控的個案。
  
7. 食環署透過執行《公眾衛生及市政條例》及各項規例，保障本港食物安全及公眾衛生。對此，市民抱有很高的期望。即使是一兩次差錯，也可能會嚴重損害食物安全，影響市民對當局信心。因此，該署必須嚴密監察。

### 建議

8. 申訴專員提出共 22 項建議，包括以下各項：
  - (a) 檢討分區工作與檢控組之間的協調；
  - (b) 訂明撤銷檢控的個案須經首長級人員批准；若個案撤銷檢控，給投訴人的回覆亦須經首長級人員詳細審核；
  - (c) 就沒有提出檢控的個案（不論原因為何）定期遞交報表，供首長級人員詳細審核；
  - (d) 考慮修訂法例，以便修改對違規改建的個案提出檢控的時限；以及
  - (e) 提示政府化驗所留意緊急個案所需進行的化驗並檢查進度，以免過了檢控時限。
  
9. 食環署接納本署的所有建議。事實上，在本署進行審研期間，該署已主動落實部分改善措施。

### 教育統籌局及衛生署

個案編號：OMB/DI/134

政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務

(調查開始日期：二零零五年九月一日；完成日期：二零零七年三月三十一日)

#### 背景資料

許多家長並不知悉有特殊學習困難的兒童可得到甚麼服務、由誰提供服務及服務的範圍等。申訴專員關注當局有否相關的制度和程序，確保能夠適時鑑別這類兒童，為他們提供足夠的協助，因此決定主動展開直接調查。

#### 特殊學習困難的定義

2. 概括而言，有特殊學習困難的兒童儘管智力正常，並有充分機會接受教育，但在學習基本技能上，卻有一定困難。這些技能包括：聆聽、說話、閱讀、書寫、推理及數學。

#### 評估服務：初生至小學期間

##### 衛生署

3. **家庭健康服務**定期約見所有初生至五歲的兒童，並把懷疑有發展或學習問題的兒童轉介到「兒童體能智力測驗服務」接受進一步評估。**兒童體能智力測驗服務**為十二歲或以下有發展障礙的兒童提供多方面專業評估服務。**學生健康服務**為所有參與這項服務的中小學生提供每年一次的免費健康評估。對於懷疑有特殊學習困難的個案，衛生署會安排進一步的心理健康評估。

##### 教育統籌局 (「教統局」)

4. 當局採用「**從教學中評估**」的流程，分階段鑑別和輔導有學習困難的學生。每年九月在新學年開始時，教師都會觀察小一學生的表現，並在十二月至翌年一月，為懷疑有學習困難的學生填妥「學習情況量表」。一月中旬之後，學校的特別小組便會分析「學習情況量表」的結果，並鑑別有學習困難的學生：

- (a) 學校會決定需要為有輕微學習困難的學生提供甚麼支援。假如學生在接受輔導一個學期後仍然沒有改善，便會轉介教育心理學家進行評估；
- (b) 學校亦會把有顯著學習困難的學生轉介教育心理學家，作進一步評估；以及
- (c) 有特殊學習困難的學生會獲得額外撥款及專業輔導。

5. 教師亦會評估其他懷疑有特殊學習困難的學生。





**觀察所得及意見**

**特殊學習困難的普遍性**

6. 過去四年的統計顯示，被評定為有特殊學習困難的兒童人數有上升趨勢：

	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
(a) 小學生人數	436,023	423,235	402,652	381,428
(b) 新評估為有特殊學習困難的學生人數	980	922	1,065	1,658
(c) 小一學生人數	63,774	60,497	54,123	50,362
(d) 新評估為有特殊學習困難的學生人數	149	215	297	497

當局提供的數字未必能反映本港特殊學習困難的真實普遍率。教統局應諮詢衛生署，以及聯絡這方面的專家和有關人士，以取得更確實的數據，作為訂定整體服務計劃的依據，從而為有特殊學習困難的兒童、家長和學校提供評估及支援服務。

**家長對特殊學習困難的認識**

7. 調查顯示家長普遍對特殊學習困難認識不多，亦不大清楚當局所提供的評估服務，以及可向哪些機構求助。

**教統局的評估服務**

8. **教育心理服務**：雖然教統局本身有教育心理學家，但該局正逐漸把教育心理服務外判。該局的教育心理學家人數<sup>2</sup>日漸減少；而且，他們與外判教育心理學家所承擔的工作量並不均等。

9. **服務承諾**：在「從教學中評估」的流程中，某些階段已設有特定的時限。教統局須為餘下的階段設定目標時限，確保適時提供服務。

10. **評估報告**：家長必須充分了解子女的情況，教統局應向家長提供完整而用詞顯淺易明的評估報告。

11. **評估過程的透明度**：教統局並沒有告訴家長如何進行心理教育評估和評估的內容。

<sup>2</sup> 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。





### 衛生署的評估服務

12. **服務承諾及評估報告**：衛生署並沒有為學生健康服務訂定服務承諾，規定有關人員須在特定的時限內完成評估新個案。臨床心理學家的報告資料詳盡，但該署只為家長和學校提供評估報告摘要。

### 部門之間的協調

13. **更清晰地界定教統局與衛生署的責任**：教統局從小一開始，便為所有在公營學校就讀的學生進行評估，並在這方面擔當主要角色，而衛生署則為學前兒童提供全面服務，並為一些有相關疾病的兒童診斷。最理想的做法，是為所有學前兒童提供鑑別特殊學習困難的服務，以便及早輔導。更清晰地界定教統局與衛生署的責任，將有助家長和教師更加了解當局提供甚麼服務及在何處可獲得服務。

14. **評估服務**：教統局與衛生署每半年一次的聯絡會議應擴大討論範圍，為提供服務訂立更緊密的合作措施。

15. **整合統計資料**：教統局及衛生署對評定為特殊學習困難的個案各自保存統計資料，而且採用不同的計算方法和年度。

### 與志願機構的協調

16. 一些志願機構積極為有特殊學習困難的兒童提供服務，而且作出不少貢獻，因此，教統局及衛生署可以讓志願機構分擔責任，以提供更有效的服務。

### 建議

17. 申訴專員向教統局、衛生署及政府當局提出共 20 項建議，包括：

由教統局及衛生署辦理

- (a) 檢討評估準則，並就有特殊學習困難的情況提出更確實的數據。
- (b) 擴大教統局與衛生署的聯絡會議所涵蓋的範圍，並在編訂統計資料方面互相配合。
- (c) 協調宣傳工作。
- (d) 與志願機構加強合作。

由教統局辦理

- (e) 為「從教學中評估」流程中的各個階段訂定目標時限。
- (f) 若家長和學校提出要求，應為他們提供完整的評估報告，而用詞須顯淺易明。



**由衛生署辦理**

- (g) 就學生健康服務所提供的評估服務，訂定目標完成日期。
- (h) 若家長和學校提出要求，應為他們提供詳細的評估報告。

**由政府當局辦理**

- (i) 更清楚界定教統局及衛生署的職責。
- (j) 研究為學前及幼稚園兒童鑑別是否有特殊學習困難的可行性。

18. 教統局及衛生署大致接納本署的建議。

**環境運輸及工務局、房屋及規劃地政局、地政總署、屋宇署、規劃署及運輸署**

個案編號：OMB/DI/119

政府當局執行「半山區發展限制」的情況

(調查開始日期：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)

**背景資料**

一九七二年，政府訂立「半山區發展限制」（「發展限制」）的行政措施，限制區內的建築發展，以紓緩交通擠塞。這項措施一直沿用至今。本署在調查一宗投訴個案時，關注到政府當局如何執行「發展限制」。申訴專員遂主動展開直接調查。調查範圍包括：訂立「發展限制」的理據；在執行「發展限制」時，各有關決策局和部門所擔當的角色和責任；以及是否有任何檢討機制。

**「發展限制」**

- 2. 「發展限制」的目的，是限制半山區的建築發展，措施包括：
  - (a) 延遲售賣公眾用地；
  - (b) 對於受限制批約土地，延遲批准任何可能導致更高密度發展的契約修訂；
  - (c) 對於無限制批約土地，運用《建築物條例》賦予的權力，防止進行更高密度的重建計劃。

### 各決策局及部門的角色及責任

3. 下列決策局及部門（以及自一九七二年以來他們的前身）均參與執行「發展限制」：
  - (a) 地政總署 — 負責出售政府土地及修訂約契事宜；
  - (b) 屋宇署 — 負責《建築物條例》及《建築物規例》的執法行動；
  - (c) 規劃署 — 審批相關分區計劃大綱圖內有關半山區的規劃申請；
  - (d) 運輸署 — 自行或委託顧問公司進行研究，評估有關交通情況；
  - (e) 環境運輸及工務局（「環運局」）— 整體的統籌工作，包括監察、評估及檢討「發展限制」的需要；以及
  - (f) 房屋及規劃地政局（「房規局」）— 是監督 (a)、(b)、(c) 三個部門的決策局。

### 「發展限制」的成效

4. 儘管有「發展限制」，半山區住宅單位的數目仍不斷增加，特別是在一九八五至一九九六年期間。運輸署在一九七三至二零零五年間，曾在半山區進行八次交通研究，結果顯示區內交通情況一直未如理想。「發展限制」顯然未能達到其既定目標：持續的發展及重建，已導致半山區人口上升，交通流量增加。

### 分析

5. 「發展限制」成效有限，甚或失敗，原因如下。

### 固有條件限制及部署欠周詳

6. 半山區只有四幅政府土地尚未批出，因此，延遲售賣政府土地所能產生的作用實在有限。半山區大部分私人土地的契約均屬無限制批約，重建無須修訂土地契約。對於無限制批約土地，上訴審裁小組於一九七二年年末的一項決定顯示，《建築物條例》並未賦予當局權力，以建築密度為理由拒絕批准建築發展計劃。
7. 鑑於「發展限制」行政措施缺乏成效，立法局在一九七三年八月立法暫時限制建築物發展，要求建築事務監督拒絕批出所有首次提交的建築圖則。這項權宜措施的有效期延長了四次，直至一九七八年才撤銷。另一項基於土力工程因素而訂立的限制建築物發展的法例，則自一九七九年生效，至一九八二年撤銷。之後，半山區的建築物發展便如雨後春筍，只是在某程度上受制於一九九零年半山區西部分區計劃大綱圖就「住宅（乙類）」所訂定的五倍地積比率。
8. 提出「發展限制」的部門似乎沒有注意到前述的各項固有條件限制。



### 主要相關部門支持程度不一

9. **屋宇署**（及其前身）雖然不能根據《建築物條例》及《建築物規例》，以建築密度為理由拒絕批准建築發展項目，但已執行上述臨時法定限制，有助控制建築發展。**規劃署**在處理半山區的規劃申請時，已諮詢相關的決策局及部門，也有考慮到「發展限制」。**運輸署**則已進行研究，監察交通情況。以上種種做法對執行「發展限制」都有幫助。

10. 然而，**地政總署**在修訂地契方面則採取較「隨意」或「寬鬆」的態度，這無形中方便了建築發展，結果令區內交通更繁忙，與「發展限制」的原意背道而馳。

11. 本署在調查一宗投訴個案時發現，地政總署對「屋宇」的定義較為「寬鬆」，而且撤銷了事涉土地的高度限制，把原本只可興建一間「屋宇」的土地，變為可建兩幢十層的大廈，住宅單位數目增加了很多。

### 協調不足

12. 環運局及其前身均未能顯示所需的領導力或主動性，安排定期評估或全面檢討，或指示有關部門更嚴格有效地執行「發展限制」。各決策局及部門可自行界定其角色及訂定策略。因此，儘管有「發展限制」及後來訂定的地積比率規限，落成的住宅單位數目依然顯著上升。

### 政府架構重組的影響

13. 過去多年，政府架構經歷多次重組，但並未顧及有關部門責任的連貫性和執行方面的統籌需要。在一九七零年代，由一個決策科涵蓋關於土地、規劃、交通運輸方面的決策，並一概由工務司署負責執行有關政策。但是，政府在一九八二年進行重大的架構重組，把土地及交通／運輸政策劃分給不同的決策科，並且把工務司署的職能分散，結果摧毀了中央統籌架構，但又沒有設立有效的替代機制。

### 結論

14. 「發展限制」的原意雖好，但由於固有條件限制、部署欠周詳、協調不足，加上有些主要部門沒有全力支持，而且缺乏監管，這項措施一開始就注定失敗。

15. 政府可汲取有關架構重組的寶貴經驗，日後在推行重要政策時，確保有關部門責任的連貫性，以及妥善地統籌執行工作。



**建議**

16. 申訴專員提出下列建議：

**成效**

(a) 有關的決策局及部門應考慮所需的措施，以補充、加強或取代「發展限制」。

**統籌及責任劃分**

(b) 環運局應：

(i) 檢討是否需要繼續執行「發展限制」；以及

(ii) 如確定需要繼續執行，應給予有關的決策局及部門清晰指引，以便執行妥當並合作無間。

**透明度**

(c) 政府應就未來的方向發表明確的聲明。

(d) 有關的決策局及部門應告知市民最新的發展或改變。





## 屋宇署

個案編號：OMB/DI/140

樓宇安全貸款計劃

(審研開始日期：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，政府當局推行樓宇安全貸款計劃（「貸款計劃」），為私人樓宇的業主提供貸款，以改善樓宇的安全及維修。鑑於傳媒不時報道舊樓的外牆剝落，申訴專員關注到政府當局推行貸款計劃的效率及成效，因此主動展開這項直查審研工作。

### 觀察所得及結論

#### 宣傳工作

2. 屋宇署透過不同媒介，包括電視、電台、地下鐵路和九廣鐵路車站、巴士站及小型巴士進行廣告宣傳，以提高市民對貸款計劃的認識。

#### 核准個案持續增加

3. 在二零零五年三月至二零零六年十一月期間，本署一直密切注意貸款計劃的推行情況，得悉核准的個案數目及貸款額均持續增加：

	28.2.2005	31.7.2005	28.2.2006	31.8.2006
核准個案累計總數	9,247 宗	10,404 宗	11,519 宗	12,977 宗
核准貸款累計總額	2.75 億元	3.05 億元	3.35 億元	3.83 億元

這些數字顯示已有愈來愈多市民認識貸款計劃。因此，申訴專員決定終結這項審研工作。



### 食物環境衛生署及地政總署

個案編號：OMB/DI/153

路旁非商業宣傳品的管理

(審研開始日期：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)

#### 宣傳品日益增多

路旁非商業宣傳品日益增多，往往阻礙視線，對行人及車輛均構成危險。破爛的路旁展品有礙觀瞻，影響香港作為國際大都會的形象。公眾對此表示不滿，傳媒亦不時有報道。

2. 申訴專員關注到政府當局是否訂立有效措施規管這類展品，遂主動展開是項直查審研工作。

#### 管理計劃

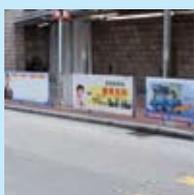
3. 地政總署轄下各分區地政處（「地政處」）根據有關的管理計劃，審批立法會議員、區議員、政府部門及非牟利團體在政府土地上的指定地點展示非商業宣傳品的申請，並發出書面許可。此類許可訂明規限及條件，就展品的大小、內容，以及關於穩妥地裝置、適時地清除和道路安全等事宜作出規管。

#### 聯合行動

4. 地政處及食物環境衛生署（「食環署」）會定期進行聯合行動，監察申請人有否遵從上述規限及條件。食環署負責清除在非認可展示點或超逾准許展示期的展品，並會向有關人士收回清除費用。殘破的展品會被視作輕微違規事項，食環署一般只會發出書面警告，要求作出改善。

#### 本署觀察所得及意見

5. 本署認為，這些管制措施尚有可改善之處：
- (a) 指定展示點的數目不設限制，可能導致展品日益增多；
  - (b) 食環署針對殘破展品發出書面警告的成效存疑；
  - (c) 由於展示期長，而且可能遇上惡劣天氣，有需要就展品的用料及維修事宜訂立規定；
  - (d) 必須採取更嚴厲及頻密的檢控及票控，以加強阻嚇作用；
  - (e) 應為清除商業及非商業宣傳品開列獨立的統計數字，以便更有效地管理及評估有關情況；



- (f) 收回的費用與當局所投入的人力物力實在不成比例：二零零三／零四年度清除未經許可的宣傳品有 6,723,540 項，而收回的費用為 29,000 元；二零零四／零五年度清除的宣傳品有 7,184,736 項，而收回的費用則為 275,000 元。

#### 結論及建議

6. 鑑於地政總署及食環署已採取措施，處理有關問題，申訴專員認為無須展開直接調查。不過，申訴專員建議地政總署及食環署應：
- (a) 考慮為非商業宣傳品的指定展示點數目訂定上限；
  - (b) 重新審研指定展示點的現有挑選標準；
  - (c) 考慮規定展品須採用耐用或劃一的物料；
  - (d) 訂立新規定，要求申請人妥善維修展品；
  - (e) 把殘破展品列為聯合行動中須清理的物品；
  - (f) 在惡劣天氣過後，加強清除殘破展品；
  - (g) 為清除宣傳品及收回費用行動編列獨立的統計數字；
  - (h) 加強收回費用的工作；以及
  - (i) 重新考慮發出傳票及檢控行動的做法。
7. 地政總署及食環署已接納本署的建議，本署會監察各項建議落實的情況。

### 香港房屋協會

個案編號：OMB/DI/154

「長者安居樂住屋計劃」租戶的義務

(審研開始日期：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

香港房屋協會(「房協」)推出的「長者安居樂住屋計劃」(「安居樂計劃」)，是為中產長者而設的創新試驗計劃，包括兩個屋苑，一個在將軍澳，另一個在牛頭角。二零零五年十二月，有傳媒報道指租戶除了須繳交一筆租住權費外，還須承擔單位的維修保養費，並為其他各種服務繳付高昂費用。申訴專員因此關注到房協有否制訂措施，確保準租戶知悉他們須承擔的義務。

#### 計劃詳情

2. 安居樂計劃以三個主要原則運作：

##### 「終生租用」

租戶無須繳付月租，只須在簽署租約時繳付一筆租住權費，便可終生租用單位。如租戶辭世或主動終止租約，房協會收回租住權，並將租住權費的餘額退還給租戶或撥入其遺產內。

##### 「一站式服務」

租戶可享用多項服務，包括物業管理、基本護理及其他自選服務。基本護理服務由屋苑管理代理人提供，租戶須繳付費用。

##### 「用者自付」

租戶須不定期付款，例如管理費按金和上期；另須定期付款，例如每月管理費及基本護理和其他自選服務的月費。此外，租戶亦須負責其單位的維修保養費用。

#### 本署觀察所得及意見

3. 安居樂計劃以「用者自付」的原則運作，其目的顯然是希望提供一種與公共屋邨和安老院舍完全不同的租住房屋。然而，由於其嶄新概念，房協更須多花工夫，清楚說明計劃的細節，尤其是各項收費的詳情。

4. 房協在開放日向準租戶派發中文資料單張，當中列出屋苑的設施、所提供的服務及各項收費。在租戶揀選單位時及迎新日，職員向租戶解釋租約的要點。然而，本署發現，參考資料只簡略提及「用者自付」原則，對於租戶須承擔維修保養費用更是隻字未提。





#### 結論及建議

5. 本署認為，只要為租戶和準租戶提供更詳盡的基本資料，問題即可迎刃而解。故此，申訴專員決定無須展開直接調查。然而，本署建議房協：
  - (a) 修訂申請指引及資料單張，詳細和清楚地說明「用者自付」原則及租戶的義務；  
以及
  - (b) 為職員編印指引及制訂程序，協助他們向準租戶解釋有關事項。
6. 房協隨後已修訂有關申請指引，並會確保所有準租戶均了解其義務。

### 渠務署

個案編號：OMB/DI/158

上環的水浸警告信息發布

(審研開始日期：二零零六年六月二日；完成日期：二零零六年十二月十四日)

#### 水浸短訊失誤事件

上環部分地區屬低窪地帶，每當豪雨及潮漲期間便出現水浸。自二零零六年四月三日起，渠務署推出了一項名為「水浸短訊服務」的臨時措施，提醒市民及商戶可能出現水浸。二零零六年四月二十四日，該署誤發水浸短訊，申訴專員因此關注到水浸警告可能沒有適時發布，遂主動展開是項直查審研工作。

2. 二零零六年七月十六日，豪雨引致區內水浸，但因潮漲水位不夠高，渠務署沒有發出水浸短訊。

#### 改善措施

3. 渠務署在四月誤發水浸短訊，是由於電腦程式出錯所致，在翌日已予更正。至於在七月沒有發出短訊一事，該署隨後已諮詢代表區內商舖的五個商會，並決定當暴雨警告信號發出時，無論潮位高低，都會發出水浸短訊。

4. 渠務署已開始進行截流渠及抽水站工程，作為長遠解決方法，預計在二零零九年完成。

#### 觀察所得及結論

5. 由於上述兩次不愉快事件的經驗，渠務署已諮詢相關人士並檢討有關安排，做法合情合理。

6. 渠務署設立「水浸短訊服務」，盡量減低水浸對居民及商戶造成損失，用意是好的。不過，這項服務只屬臨時措施。長遠而言，該署已展開渠務改善工程，解決水浸問題。

7. 鑑於渠務署已採取積極措施，申訴專員決定無須進行全面直接調查，但會監察有關發展。



## 〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

## 學生資助辦事處

個案編號：OMB 2006/1613

追討欠款 — 處理一宗逾期還款個案時欠缺效率

## 投訴延誤追討欠款

投訴人於二零零零年向學生資助辦事處（「資助處」）申請「本地專上學生資助計劃」（「資助計劃」）貸款，作進修之用。二零零二年完成課程後，他並沒有還款，但資助處直到二零零六年才致電聯絡他，追討欠款和逾期附加費。投訴人認為該處追討欠款的工作缺乏彈性和效率。

## 借款人的責任

2. 「本地專上學生資助計劃助學金及／或貸款通知書」訂明，受助人如在全數償還貸款及利息之前搬遷，必須立即通知資助處，而他亦不能以沒有收到還款通知書為理由，不償還貸款。逾期七天或以上才還款者，資助處會徵收相等於該期欠款額 5% 的逾期附加費。

3. 投訴人搬遷後沒有通知資助處，但該處就三期欠款分別發出的三封還款通知書並沒有遭退回。由於他一直未清還欠款，資助處遂於二零零三年七月、八月及九月再向他及他的貸款彌償人發出三封催繳信，但是沒有收到任何回應。

## 人手不足

4. 然而，由於人手不足，該處須先處理欠款額較高的個案。投訴人欠款較少，故該處沒有即時再跟進，而直到二零零六年六月中才致電聯絡他，要求一次過還款，並就每期欠款繳交 5% 的逾期附加費。

## 本署的建議

5. 本署認為，資助處應安排足夠人手，以適時處理拖欠過久及欠款額較高的個案；如有需要，更應增聘人手。此外，該處亦須加強教育和宣傳，提醒接受貸款者有責任依時還款，並承擔拖欠還款所引致的後果（包括須繳交附加費及可能會被檢控）。

6. 資助處已接納及落實上述建議，例如更新資助計劃的申請指引、申請表及資料單張，以及於該處網頁內加插一段文字，說明拖欠還款的法律後果等。

∴ 這宗個案顯示部門延誤



〔以提供協助／作出澄清的方法終結的個案〕

### 水務署

個案編號：OMB 2006/1694

水費問題 — (a) 兩年內沒有發出水費單；(b) 延誤截斷供水；以及 (c) 沒有妥善處理查詢

#### 高昂的水費

水務署向投訴人追收自二零零三年十月至二零零五年十一月的水費欠款，合共四萬多元。投訴人聲稱，事涉單位在上述期內大部分時間都空置，而他每月亦有到單位查看郵件，但一直沒有收到水費單。

#### 對查詢的回覆感到不滿

2. 投訴人到該署轄下客戶諮詢中心查詢，可是中心職員卻推說只負責追收欠款。他其後提出書面投訴，該署回覆表示，曾於二零零四及二零零五年先後兩次派員往上述址嘗試執行截水工作，但都不成功。他對該署的解釋感到不滿，遂向本署投訴。

#### 電腦發單系統

3. 根據水務署的記錄，該署一直有向上址發出水費單，而投訴人自二零零三年十月開始便沒有繳交水費。如用戶拖欠水費，該署的電腦發單系統會自動在預設日期展開一系列行動，包括徵收逾期繳款附加費，發出催繳通知書和最後截水通知書，並安排截水行動等。該署是按既定程序處理投訴人的個案。

#### 暫停執行截水行動

4. 與此同時，水務署在二零零四年年底正進行更新電腦發單系統，並決定暫停所有因拖欠水費的截水行動。直至二零零五年十月，該署才恢復執行此類截水行動。

#### 職員粗心大意

5. 就該署在回覆中指職員曾先後兩次嘗試截水但不成功一事，該署承認由於負責個案的職員不小心，以致提供錯誤資料。有關職員在查閱電腦系統時，看到曾安排截水行動的記錄，便即以為確實已嘗試截水但不成功，卻沒有查明未有執行截水的真正原因。事實上，有關截水行動因更新電腦發單系統而被取消。

#### 組別分工問題

6. 至於投訴人指該署職員沒有妥善處理其查詢一事，事涉職員表示因事隔多時，已記不起細節，但她堅稱已向投訴人解釋處理水費問題時所涉及的不同組別分工，並建議他以書面





提出投訴。該署認為，個案牽涉多年的用水發單記錄，職員當日沒有可能即時給予詳細的回覆，但已向投訴人提供適當的解釋及協助。

### 本署觀察所得及意見

7. 據本署調查所得，發單系統已按設定的程序發出水費單及相關的通知書。
8. 其實，電腦發單系統原已安排在二零零四年十二月採取截水行動，但由於更新系統而取消。否則，該署理應已及時截斷供水，而投訴人亦只須負責數百元水費。
9. 假如投訴人與上述期內的用水量無涉，則水務署兩度取消截水行動將引致他可能要承擔額外的水費。事涉職員顯然沒有注意到這點，而向投訴人提供錯誤的資料，實在太不小心。
10. 本署建議，若該署察覺有用水量驟升的個案時，除依一般程序行事外，亦須從速主動調查，以便及早解決問題。另一方面，用戶假如遷居，亦應盡快通知水務署，以便適時安排終結帳戶。
11. 至於投訴人指該署職員沒有妥善處理其查詢一事，由於投訴人未能提供進一步詳情，在缺乏獨立證據的情況下，本署未能作出定論。

### ●● 這宗個案顯示部門辦事疏忽及延誤

## 民政事務總署

個案編號：OMB 2005/4076

處理投訴 — 延誤處理投訴人對某業主立案法團管理委員會的投訴

### 投訴

投訴人指民政事務總署（「民政總署」）轄下某分區民政事務處（「民政處」）延誤處理他對其屋苑業主立案法團（「法團」）管理委員會（「管委會」）的投訴。

### 法團延遲更新資料

2. 法團在二零零四年二月六日舉行周年業主大會，議決委任管委會委員。管委會則在二月二十七日舉行會議，委任各執事委員。這次管委會會議的記錄在四月三十日獲得通過。屋苑的管理公司在同年五月十七日通知土地註冊處，更新法團的資料。



3. 《建築物管理條例》(「條例」)規定，管委會秘書須於**28天內**通知土地註冊處，更新法團的登記資料。投訴人認為，新一屆管委會的生效日期應是二零零四年二月二十七日(即管委會會議舉行當天)，因此他指管理公司延遲通知土地註冊處，管委會秘書亦因而違反條例。他曾多次去信民政處，要求當局起訴管委會秘書。

### 民政處的回應

4. 民政處表示，事件只是由於管委會和管理公司不了解條例所致，該處已向他們解釋條例的規定。另一方面，該處回覆投訴人，民政事務局雖然是條例的主管當局，但檢控與否須由律政司決定。

### 民政總署延誤處理

5. 投訴人在二零零五年五月九日向民政處查詢當局會否起訴管委會秘書，但是民政總署直至十二月底才徵詢律政司的意見，然後在二零零六年五月發信通知投訴人，律政司不建議提出檢控。

6. 該署延誤處理投訴，本署認為不能接受。

### 本署的建議

7. 民政總署應訓示職員積極跟進投訴，若需要徵詢法律意見，便應盡快諮詢律政司。此外，該署應向投訴人清楚解釋正常的程序。

8. 民政總署接納本署的建議。

### 這宗個案顯示部門延誤

## 民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB 2006/0414-0415

民政事務總署及地政總署 — 回應查詢 — 沒有回覆關於原居民葬區的查詢

民政事務總署 — 提供資料 — 沒有提供某次會議記錄的全文

### 投訴

投訴人是A村的原居村民，他於二零零五年三月去信民政事務總署(「民政總署」)轄下某分區民政事務處(「民政處」)，聲稱B葬區是該村的傳統葬區，要求該處協助把它重新分



配給 A 村使用，並且要求取得當局一九八三年關於殮葬政策的會議記錄全文。他同時把信件副本送交地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）。

2. 投訴人指稱，民政處和地政處均沒有就他的信件作出回應，而前者亦沒有給他所要求的會議記錄全文。

### 殮葬政策及程序

3. 政府容許合資格的原居村民在認可地點進行山邊殮葬，並已授權各新界區的民政事務專員簽發安葬許可證，至於劃定及批出新葬區或搬遷葬區的事宜，則由地政總署負責。在二零零二年十一月的一次跨部門會議上，與會代表同意由地政總署負責處理新設和擴展葬區的申請。

### 民政處和地政處的行動

4. 民政處表示，該處其實已在一個月內給投訴人簡覆，其後並安排事涉村民（包括投訴人）及地政處人員實地視察，同時向村民指出 B 葬區的實際範圍。

5. 地政處亦曾向投訴人發出簡覆，並致電聯絡他，而他表示不需要該處回覆。

6. 另一方面，民政處及地政處對於處理葬區搬遷及擴展事宜的分工問題，以及應由哪個部門跟進投訴人的要求曾多番爭論，但未能達成共識。

### 保障私隱

7. 關於會議記錄方面，民政處其實已向投訴人提供了和 A 村有關的摘錄部分，以保障他人私隱。

### 本署的意見

8. 前述跨部門會議雖已清楚劃分民政處及地政處的職責安排，但兩部門在處理這宗個案時卻各持己見。遺憾的是，兩者均沒有向相關決策局尋求指示，以致妨礙個案的進展。本署認為，他們實應按既定政策和程序辦事，並加強溝通。

9. 至於投訴人要求取得一九八三年會議記錄的全文，本署認為，民政處為保障他人私隱，只向他提供部分記錄的做法恰當。

●● 這宗個案顯示部門之間溝通不足及不按程序辦事



## 民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB 2006/1021-1022

設置路牌 — 沒有妥善處理為設置路線指示標誌提出的短期租約申請

### 投訴

投訴人是某慈善福利機構，曾向民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政事務處（「民政處」）及地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）申請設置三個路線指示標誌（「路牌」），指引市民前往其位於某鄉村一個偏僻地點的福利單位。投訴人指民政處及地政處沒有一早通知該機構須取得政策上支持，才可獲批短期租約設置路牌，結果白費不少工夫。

### 民政總署行動恰當

2. 民政處的職責，是把這類申請轉介地政處考慮。本署得悉，民政處已告知投訴人須取得地政處的批准。由於社會福利機構及其提供的服務不在民政總署的職權範圍內，民政處不可能就有關申請給予政策上支持。因此，民政總署並無行政失當。

### 對地政處的指稱並無實證

3. 地政處聲稱，該處職員曾在某次電話聯絡時告知投訴人，若得到有關政策局的支持，該處或僅會以象徵式租金向非牟利機構批出短期租約。這個說法與投訴人的指稱互相矛盾。在缺乏獨立第三者佐證下，本署未能作出結論。

### 部門之間存在溝通問題

4. 地政總署解釋，由於投訴人的申請涉及社會福利署（「社署」）隸屬的政策局，即衛生福利及食物局（「衛福局」），地政處實已徵詢社署的意見。然而，鑑於社署不予支持，該處遂拒絕有關申請。

5. 社署告知本署，地政處曾表示擬設置的路牌是用作指引市民前往某鄉村。由於申請看來與福利無關，該署遂回覆地政處表示沒有意見。其後，社署亦沒有就此事再接到任何進一步查詢。

6. 然而，事涉地政處職員聲稱，他曾向社署說明路牌是用作指引市民前往某福利單位的。再者，在收到社署回覆後，他亦曾致電社署人員重申路牌的用途，並強調假如沒有社署支持，便無法處理有關申請。不過，其行動並無任何文件記錄。

### 結論

7. 部門之間的溝通問題，確實導致延誤處理投訴人的申請。由於事件涉及數個部門，假如各相關部門能主動一起會見投訴人，澄清當中的問題，理應可以加快審批。地政總署尤其須提醒職員，在處理這類申請時加倍小心，並向相關部門徵詢意見。

### 最新發展

8. 社署已重新考慮這宗個案，而衛福局亦給予政策上支持，以象徵式租金批出短期租約給投訴人。

● 這宗個案顯示部門存在溝通問題及延誤

### 地政總署

個案編號：OMB 2006/0608

牌照事宜 — 撤銷政府土地牌照

### 投訴

投訴人指稱，地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）在無合理通知的情況下，撤銷其政府土地牌照。

### 投訴人的違法行為

2. 投訴人的居所位於獲發政府土地牌照的土地上。由於地政處發現該處有違例構築物，並因飼養狗隻引致環境衛生問題，曾先後多次書面要求投訴人糾正，但均不得要領。
3. 地政處其後致函投訴人，要求進入實地視察，否則會給予三個月通知，然後撤銷有關土地牌照。投訴人要求延遲視察日期，該處鑑於已曾數次要求進入視察而不果，故此予以拒絕。
4. 然而，在原定視察當天，地政處人員仍未能進入上址，而於附近視察後證實仍有違例構築物。因此，該處向投訴人發出三個月通知，然後撤銷其牌照，並要求他們清理上址。
5. 投訴人透過一位區議員要求地政處暫緩行動，並提出以短期租約把違例構築物規範化。該處回覆，政策不容許違例構築物以短期租約形式繼續存在。另一方面，投訴人向地政總署總部投訴，而該署確認地政處的行動，並再次敦促投訴人停止非法佔用土地及清拆有關構築物。



6. 投訴人最終清拆上址的違例構築物，並要求地政處重新簽發牌照。雙方同意商討有關條款。

### 本署的評論

7. 地政處的做法顯然合情合理。事實上，該處於三年後才撤銷有關牌照，已是極度忍讓。

## 房屋署

個案編號：OMB 2006/0124

屋邨管理 — (a) 拒絕為投訴人在某公共屋邨被地上凸出的鐵釘釘頭絆倒受傷一事負責；以及 (b) 遲遲未有就索償事宜回覆投訴人

### 投訴人要求賠償

投訴人於二零零四年四月在房屋署轄下某公共屋邨的商場內，被地上凸出的鐵釘釘頭絆倒受傷。她指釘頭是房屋署多年前拆除一個垃圾桶後留下的，她的女兒遂於五月中代表她向該署投訴並要求賠償。

### 申索轉交公證行

2. 房屋署將個案轉交其保險公司的公證行跟進，以評估該署在事件中的公眾責任。公證行於二零零五年一月初函覆投訴人，指該署無須為事件負上法律責任，因此無須賠償。房屋署亦表示，並沒有曾在肇事地點安裝或拆除垃圾桶的記錄，也不知道有釘頭留在地上。

### 投訴人的女兒跟進

3. 投訴人的女兒於同年一月底再去信房屋署表達不滿，並於五月透過某立法會議員要求該署跟進索償個案。十一月底，公證行代表房屋署正式回覆該議員，表示維持結論不變，但卻沒有另函回覆投訴人的女兒，因為公證行相信該議員會轉告她。

### 本署觀察所得及意見

4. 香港房屋委員會對轄下物業（包括事涉屋邨的商場）的妥善管理有最終責任，而房屋署作為其執行部門，不能輕言無須對事件負責。但是，賠償問題不在本署職權範圍之內，本署不予置評。

5. 鑑於事件涉及保險索償問題，房屋署將個案轉交公證行跟進，做法合理。然而，由於投訴人的女兒曾直接去信該署提出質疑，故此公證行亦應給她回覆，或起碼將答覆議員的函件副本寄給她參閱。本署認為，房屋署應提示代表其執行工作的所有機構注意，避免再有類似的粗疏大意情況。





6. 本署其後獲悉，該議員已將公證行的回覆轉告投訴人。

●● 這宗個案顯示部門拒絕承擔責任及沒有積極回覆投訴人

### 政府物流服務署

個案編號：OMB 2006/1004

發放拍賣貨品 — 沒有把貨品發放給提貨單持有人

#### 投訴

甲公司在政府物流服務署（「物流署」）的拍賣會上投得一批貨品後，隨即把貨品轉售給投訴人。當投訴人攜同物流署的提貨單正本及該公司的授權書到物流署提貨時，該署職員發現有關貨品的中、英文名稱不相符。物流署因此沒有發放貨品給投訴人。

2. 其後，該署竟不當地把貨品發放給甲公司。投訴人感到受屈，因為雖然他已支付有關貨款，並且持有提貨單正本和授權書，但該署仍不肯把貨品發放給他。

#### 物流署的回應

3. 物流署解釋，甲公司成功投得貨品，有關合約是該署與甲公司之間的事，投訴人與甲公司之間的任何交易與政府無涉。當甲公司要求提貨而又未能出示提貨單時，該署便補發提貨單，隨後並向該公司發放有關貨品。

#### 確有失當之處

4. 本署認為，任何人若能夠出示物流署提貨單正本及承購人的授權書，該署便有責任向提貨人發放貨品。就這宗個案而言，在補發提貨單給甲公司之前，物流署已知悉該公司與投訴人之間的交易，而該署亦得悉投訴人持有提貨單正本。因此，該署沒有理由向甲公司「補發」提貨單和發放有關貨品。

5. 由於這次事件看來涉及行政制度上的問題，申訴專員決定在終結這宗投訴個案後，進一步審研物流署的相關程序。有關審研工作正在進行。

●● 這宗個案顯示部門決定錯誤及程序不妥

## 食物環境衛生署

個案編號：OMB 2006/0286

發牌事宜 — 沒有妥善處理一宗食物製造廠牌照的申請

### 投訴人不獲正式牌照

投訴人以特許專營權經營一間餅店，並取得有效期六個月的食物製造廠暫准牌照。他須在該段期間內辦妥各項發牌條件，以便獲發正式牌照。

2. 食物環境衛生署（「食環署」）職員曾到投訴人的店舖進行數次視察，要求他糾正店內各項問題，以便簽發正式牌照。在暫准牌照有效期屆滿前不到一個月，該署通知投訴人，須先拆除店舖門前早已存在的「非法僭建台階」，才會獲發正式牌照。他認為難以在限期屆滿前完成有關工程，遂決定結業。

### 食環署的發牌責任

3. 食環署是食物業的發牌機構，對於各類不同食物業處所牌照的申請，都有既定的政策和處理程序。申請人須確保其食物業處所的情況符合法例規定。在備妥符合指定基本條件的合格證明書後，申請人會獲發暫准牌照，以便在獲發正式牌照之前可以開始營業。

### 食物業處所僭建物

4. 在處理投訴人的申請時，食環署職員曾數次視察有關店舖，證明已符合簽發食物製造廠正式牌照的各項發牌條件。然而在最後一次視察時，一名較高級的職員發現店前有一個台階，懷疑是僭建物。

5. 食環署已即時告知投訴人有關情況，並把此事轉介屋宇署，以緊急徵詢其意見。屋宇署其後進行視察發現，除上述台階外，還有一僭建的帆布簷篷。由於這些僭建物對公眾構成危險，屋宇署反對發牌給投訴人。投訴人隨後分別向食環署及屋宇署申請為暫准牌照續期及豁免遵辦清拆僭建物，但均為兩個部門拒絕。他最終撤回正式牌照的申請。

### 食環署的改善措施

6. 食環署承認其職員沒有及早發現非法僭建台階，並表示上址在較早前曾有人申請普通食肆牌照，而屋宇署亦曾要求該名申請人清拆有關台階。為此，食環署已訂定新的發牌政策，處理食物業處所的僭建物問題。自二零零六年四月十八日起，申請人須提交認可人士或註冊結構工程師簽發的證明書，證明有關處所沒有僭建物，否則該署不會發出牌照。

### 本署的意見及結論

7. 食環署其實已遵照指定程序，處理有關申請。雖然該署職員沒有及早發現事涉台階及簷篷，但是投訴人仍有責任把違例情況糾正，才可獲發正式牌照。投訴人在提交原本的牌照申請時，亦須在店舖圖則內列明各項構築物。
8. 不過，本署認為，該署應加強負責發牌職員的培訓，以便查出擬開設食物業的處所是否存在僭建物。他們亦須查核相同處所過往提出的申請，察看曾否由於僭建物問題而被拒或撤回。食環署接納本署的建議。

這宗個案顯示部門辦事有缺失遺漏的情況

### 食物環境衛生署及民政事務總署

個案編號：OMB 2006/0622; OMB 2006/1109

處理投訴 — 拖延處理投訴，令投訴人飽受噪音及熱氣滋擾

#### 噪音及熱氣滋擾

投訴人居所樓下一間食肆的大型冷氣機造成噪音及熱氣滋擾。他曾多次向食物環境衛生署（「食環署」）及民政事務總署（「民政總署」）投訴，但由於該兩個部門拖延處理，問題一直未獲解決。

2. 投訴人指食環署負責發牌的職員失職，容許該食肆在大廈外牆安裝上述冷氣機。當食肆負責人沒有遵守規定搬走冷氣機時，食環署職員更把責任推卸給其他部門。此外，投訴人不滿該署職員在其單位內進行的室溫測試結果，而該署又未有積極跟進有關食肆阻街的投訴。

3. 投訴人亦認為，民政總署沒有履行職責，協助其大廈的業主及業主立法團（「法團」）解決大廈管理問題，而該署職員亦拖延處理其投訴及影響法團的決定。

#### 食環署採取適當行動

4. 本署認為，食環署已就熱氣和噪音的投訴採取適當行動。每次完成調查工作後，該署職員均會告知投訴人有關結果，處理過程並無失當。



5. 關於該署職員失職的指稱，本署調查發現，事涉職員從沒有批准安裝大型冷氣機，在簽發食肆牌照方面並無行政失當，同時亦已適當地跟進投訴。然而，由於改動冷卻器的位置涉及多個部門和法團的決定，因而令投訴人誤以為該署推卸責任。

6. 至於投訴人指在其單位進行的溫差測試不準確，這屬於食環署專業評估的範疇，並非本署可調查的行政事宜，本署不予置評。此外，食環署已就食肆佔用行人路造成阻街先後兩次檢控食肆負責人。

### 民政總署發揮協調角色

7. 關於投訴人對民政總署的指稱，本署認為該署已根據相關規例切實地跟進投訴，在過程中擔當協調者角色，提供適當協助，而有關職員亦已恰當地履行職責。事涉食肆負責人曾兩度修改冷卻器的排放熱氣裝置，以符合食環署的標準和減低對投訴人的影響。然而，由於法團反對改動冷卻器的位置，必須重新進行協商，以求達致共識，可能因此而致投訴人誤以為該署影響法團的決定和拖延處理個案。

## 香港天文台

個案編號：OMB 2006/2412 及其他

熱帶氣旋警告 — 在颱風「派比安」襲港期間不恰當地發出三號強風信號

### 熱帶氣旋「派比安」

在二零零六年八月一日至四日颱風「派比安」吹襲香港期間，天文台最高曾發出三號強風信號。然而，有投訴人認為「派比安」襲港期間，多個地區的風力達烈風程度，應懸掛八號風球。他們亦表示，熱帶氣旋警告信號系統只是以維多利亞港兩岸的風力為依據，而不理會其他地區的情況，顯示該系統僵化及過時。另外，為免對經濟造成影響，天文台甚至隱瞞颱風的移動路線。

### 熱帶氣旋警告信號系統

2. 熱帶氣旋警告信號旨在警告市民熱帶氣旋所帶來的風力威脅。天文台是以維多利亞港內實時或預測的持續風力，作為決定發出三號或八號信號的準則，維港以外地區的風力並不在考慮範圍之內。

3. 天文台強調，香港地形複雜，沒有任何單一地點的風力和風向能代表香港每個角落的情況。由於維港兩岸向來是本港的社會及經濟活動中心，故此天文台以該區風力為信號系統運作的客觀指標。

4. 八月三日當天，天文台錄得維港的十分鐘平均風速，長時間徘徊在每小時 50 公里以下，未達烈風程度。

### 檢討信號系統並加強服務

5. 每次颱風過後，天文台均會檢討發出警告信號的機制及運作情況，並考慮市民的反應。二零零三年一項民意調查顯示，逾 94% 的受訪者認為信號系統切合他們的需要。同年年底，天文台檢討了系統的整體運作，結論是保留依據維港風力作為發出三號或八號警告信號的準則。

6. 天文台已透過多種途徑加強天氣資訊服務，以便市民掌握天氣情況，包括所處區域的風力和風向。

7. 天文台認為，投訴人以颱風過後錄得的實際資料，跟事前的氣象預測作比較，從而推斷天文台「隱瞞颱風移動路線」，這樣並不公平。天文台強調，已按照既定準則和程序發出警告信號，「對經濟造成的影響」不在考慮之列。

### 本署的評論

8. 天文台不時檢討發出警告信號的機制及信號系統的運作情況，沒有證據顯示該部門表現僵化或信號系統過時。

9. 鑑於在颱風襲港期間，單一數字警告信號系統始終未能反映不同地區的不同風力，本署認為，天文台在檢討信號系統時應考慮市民的意見，並加強宣傳，讓他們了解不同警告信號的含義。另外，若某區的風力預計可能增強，天文台應盡早公布，讓該區居民作適當防備。

## 海事處

個案編號：OMB 2005/4228

渡輪碼頭管理 — 沒有分隔某碼頭的吸煙區，也沒有在吸煙區安裝獨立抽氣系統

### 投訴

投訴人指稱，某渡輪碼頭的出境大堂劃有吸煙區，但與非吸煙區之間沒有分隔，又沒有裝置獨立抽氣系統，以致他被迫吸入「二手煙」。他投訴海事處管理碼頭不善。



### 渡輪碼頭吸煙區

2. 事涉碼頭於一九八零年代啟用，不屬於當時法例所指定的禁止吸煙區。政府其後於一九九零年代修訂法例，在該碼頭設立了七個指定吸煙區。二零零三年，海事處在檢討各個渡輪碼頭的禁煙安排後，將事涉碼頭的吸煙區數目減至五個。不過，由於碼頭的建築設計限制，其中三個吸煙區並沒有密封。海事處職員會定時巡查候船室，而衛生署控煙辦公室人員巡視該碼頭後，對有關安排表示滿意。

3. 鑑於政府正研究在各跨境渡輪碼頭全面禁煙，故海事處沒有計劃在上述碼頭設立吸煙室，但已將設於最接近主要候船區的非密封吸煙區取消，並在其餘兩個非密封吸煙區設置移動式隔板，及加強通風系統。

### 已採取合理措施

4. 本署認為，在事涉碼頭建築方面的限制之下，海事處已適當和合理地執行禁煙工作。政府當局近期亦完成修例，在所有室內公眾地方禁止吸煙，碼頭「二手煙」的問題遂得以徹底解決。



### 破產管理署

個案編號：OMB 2005/3218

破產人的產業 — (a) 沒有把出售物業的收益存入有息帳戶；以及 (b) 職員處理個案失當

投訴人與破產的弟弟聯名擁有一項物業。他指破產管理署（「破管署」）沒有把該物業出售後的收益存入有息帳戶，令他蒙受利息的損失；此外，該署職員處理個案失當。

### 投訴人要求退還款項

2. 投訴人在二零零零年出售該物業。他的律師把他弟弟所佔的一半收益撥交破管署。然而，投訴人聲稱他弟弟只是物業的一名註冊業主，並不擁有實質權益，因此要求破管署把款項退還給他。

### 破管署內部意見分歧

3. 破管署在收到上述款項時，認為表面看來是屬於投訴人弟弟的，因此拒絕了投訴人的要求。除非投訴人能證明他有權取回該筆款項，否則該署必須按照《破產條例》行事，把款項存入破產資產帳戶，所得利息則轉撥政府收入，而不是撥入個別破產人的帳戶或產業。



4. 該署另一名職員後來接手處理這宗個案，認為出售物業的收益可能並不是屬於破產人的財產。她於是安排把款項存入一個有息帳戶，以待投訴人與署方解決彼此的分歧。最後，破管署把該筆款項連同利息退還給投訴人。

5. 關於投訴人指該署職員處理個案失當，該署已向投訴人詳細解釋並致歉。

### 破管署應申請法庭指令

6. 申訴專員認為，事件的關鍵在於該筆款項是否屬於破產人所有。假如並不屬於破產人，破管署便應以受託人身份接收款項，而該筆款項連同利息最終亦須退還給合法擁有人。這方面涉及法律上的考慮，須由法庭詮釋。因此，本署建議，當破管署與第三方就某些財產的擁有權有爭議時，應向法院申請發出指令。

●● 這宗個案顯示部門不為他人設想

## 教育統籌局

個案編號：OMB 2005/2173

開辦小一班級 — (a) 操縱校網，引致學校在適時部署收生方面出現問題；(b) 無理拒絕學校申請以私營方式開辦小一班級；(c) 缺乏誠意提供協助；以及 (d) 侵犯學校私隱

某辦學團體投訴教育統籌局（「教統局」）沒有把該團體的小學（「T校」）的小一學位借調給鄰近校網，又不批准該校以私營方式開辦小一班級，而且處事手法不恰當。

### 借調學位安排

2. 根據教統局的政策，假如個別校網的小一學位不足，該局會向鄰近有餘額的校網借調學位（「借位」）。在二零零二／零三及二零零四／零五學年，T校鄰近校網的小一學位不足，而T校卻有餘額，教統局於是向該校借位，撥給鄰近校網。然而，在二零零三／零四及二零零五／零六學年，鄰近校網有足夠小一學位，因此無需向T校借位。投訴人認為該局操縱校網，隨意進行劃分與合併，以致其學校無法適時部署收生，因此感到受屈。

3. 教統局解釋，由於對小一學位的需求每年不同，借位並非長期性安排。該局在每次借位前均會諮詢學校，在得到校方同意後，才予落實。由於時間緊迫，該局在獲得校方口頭同意後，便會展開工作，而不會再發出書面通知或作任何文字記錄。就這宗個案而言，該局聲稱在二零零二／零三及二零零四／零五學年曾致電聯絡T校，並得到校長口頭同意借出學位，但校方否認此事。

4. 由於沒有客觀佐證，本署無從得知真相。然而，該局在口頭諮詢或與學校達成協議後沒有任何書面記錄，顯然有欠妥善。

### 以私營方式開班

5. 投訴人稱，教統局一方面建議 T 校申請加入直接資助計劃，另一方面卻質疑學校的辦學質素，並且口頭拒絕學校申請以私營方式開辦小一班級。教統局表示，鑑於 T 校的計劃書缺乏改善教學的重點，因此認為該校沒有足夠能力以私營方式開辦優質小一班級。

6. 由於教統局的決定屬專業判斷，本署不會評論。

### 沒有誠意協助

7. 當 T 校查詢參加直接資助計劃時，教統局職員即時口頭拒絕申請。該局解釋，事涉職員並沒有拒絕 T 校提出申請。相反，他曾向該校校長提供專業意見和詳細說明。由於教統局與投訴人各執一詞，又沒有客觀佐證，本署不予置評。

### 學校的私隱

8. 投訴人指教統局把 T 校申請以私營方式開辦小一班級的計劃書提供給報章專欄品評，侵犯了學校的私隱。本署曾審閱該篇專欄文章，但當中沒有提及任何學校的名稱，因此認為並無證據顯示教統局侵犯 T 校的私隱。

### 結語

9. 申訴專員建議教統局檢討借位程序，並訂定清晰指引，提示職員在口頭諮詢後必須把結果記錄存檔。若學校口頭表示同意，應隨即去信學校確認借位安排。教統局已接納並落實上述建議。

## 教育統籌局

個案編號：OMB 2006/1132

中一學額 — 無理及在沒有預先通知的情況下，削減投訴人女兒所屬校網內原有的「他區」中一學額

### 投訴

投訴人指教育統籌局（「教統局」）突然無理削減下一學年其女兒所屬校網內原有的「他區」英文中學中一學額，令其女兒升讀英文中學的機會減少。



### 中一學位分配

2. 根據中學學位分配辦法，教統局每年均會盡量讓小六學生在原區升讀中學。如個別地區供統一派位的中一學位出現短缺，該局便會由鄰近有學位盈餘的地區調撥學位，應付需求。為此，該局會由一些「他區」中學調撥學位，納入某區的校網，以補該區之不足。然而，加入哪些「他區」中學或所調撥的學位數目，則會因應每年的實際情況而有所不同。

### 需求不明確

3. 根據現行的程序，每間小學須在學年年初時，向教統局呈報小六學生的個人資料，而各中學亦須預計下學年開辦的中一班數及將會提供的學位數目等資料，以便該局推算各區中一學位的整體供求情況。

4. 然而，這只是初步評估，並不一定反映有關校網在統一派位階段時的實際情況。該局要到每年三月，待「跨網派位」申請截止後，才能參考有關數據，以及按照自十二月以來自行分配學位的編配情況，對統一派位真正的需求作出較準確的推算。因此，該局不大可能於每年的派位周期開始時便確定學位數目的變動。該局要在三月才能確定下一學年的核准中一班級數目，以便按需要進行學位調撥安排。

5. 每年四月下旬，該局會向參加應屆中學學位分配辦法的小六學生家長正式派發中一派位的選校表格和「中學一覽表」。

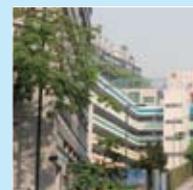
### 教統局的改善措施

6. 鑑於部分家長可能並不知悉，個別校網內的「他區」學校或由「他區」學校提供的中一學位數目，每年都會有所不同，該局會在日後的中學學位分配辦法簡介會及通告中，更清楚地向家長解釋此點。

7. 由於家長都希望盡早知道學位調撥的安排，該局會加快向學生及家長發布有關資料，使他們能在四月收到「中學一覽表」前，已知悉具體情況。此外，該局亦會檢討沿用多年的十八個中學校網，包括研究擴大或合併校網的可行性，以進一步增加家長的選校空間。

### 並無行政失當

8. 申訴專員認為，教統局已清楚表明，「他區」學校的數目會因應個別校網對中一學位的實際需求而可能每年有所不同。該局已按照既定政策和程序，處理升中派位事宜，並無行政失當。



### 郵政署

個案編號：OMB 2005/4260

郵政信箱 — 容許陌生人利用投訴人的住址及電話號碼租用郵政信箱

投訴人指郵政署容許一名陌生人（「A 女士」）利用他的住址及電話號碼申請租用郵政信箱。

#### 租用郵政信箱

2. 年滿 18 歲的香港市民，均可以申請租用郵政署的郵政信箱。申請人必須提供其身份證號碼、電話號碼及住址或聯絡地址。郵政署會透過發出繳交租金及領取鎖匙通知書，核實申請人的聯絡地址。郵政信箱租用人其後若更改地址，亦須通知郵政署署長。

#### 一站式服務

3. 郵政署亦為有急需的顧客推出「申請郵政信箱一站式服務」。該署只會核實申請人的身份證資料，而不會查核其聯絡地址。申請人繳付租金後，會即時獲發信箱鎖匙。

4. 這宗投訴涉及的申請手續正是透過一站式服務辦理的，A 女士當時由投訴人的一名兄弟陪同，他並且提供了投訴人的地址及電話號碼作申請之用。郵政署在接到投訴後，已取得 A 女士本人的聯絡地址，作為她租用郵政信箱的登記地址。

#### 改善措施

5. 郵政署隨後已修訂了透過一站式服務處理申請的程序。現時利用這項服務申請租用郵政信箱的人士，必須同時出示地址證明（如繳納差餉通知書或水電費單等）。此外，為查核租用人曾否更改地址而未有通知郵政署署長，郵政署亦會採取新措施，把續租通知書或確認收據寄往租用人登記地址；若通知書被退回，便會要求租用人澄清原因。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥



### 康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2006/0021

攤位評審 — (a) 歧視中華文化；以及 (b) 接受逾期提交的攤位申請書，做法欠公平

投訴人向康樂及文化事務署（「康文署」）申請在某公園設立的某期「藝趣坊」擺設攤位，

提供中國書法服務，但結果不獲選。其後，他發現該期的攤位中並沒有書法藝術服務，故此認為康文署有歧視中華文化之嫌。此外，該署曾接受一份逾期提交的攤位申請書，做法欠公平。

### 評審程序

2. 該公園的「藝趣坊」共有十個攤位，提供繪畫、攝影、書法、人像素描及中國傳統民間藝術等服務，市民或受資助非政府機構可向康文署申請經營。申請人須填妥申請表，連同相關資歷的證明文件副本及藝術作品樣本，在指定日期內送交公園辦事處，職員會將申請資料轉交由區議員及康文署代表等組成的六人評審委員會（「評審團」）篩選。

3. 評審團會根據申請人擬提供的藝術服務的性質和種類，以及作品的質素和吸引力等評分。得分最高的十名申請人將各得一個為期一年的「藝趣坊」攤位經營權，如有申請人同分，則以抽籤決定攤位分配結果。

### 康文署：並無歧視或不公平

4. 雖然每期「藝趣坊」的評審團成員都不同，但他們均會根據評審準則篩選申請，對不同類別的藝術亦會一視同仁。另一方面，康文署並無規定評審團必須從每個藝術類別中選擇一名申請人，而是以服務及作品的質素和水平作為首要考慮條件。因此，不會有歧視中華文化的情況。

5. 至於接受逾期申請一事，康文署解釋只是出於誤會。該申請人在遞交資料時，公園辦事處的職員以為他是為先前提出的申請補交資料。其後該申請人雖成功獲選，但該署隨即發現他是逾期遞交申請，故此已即時取消其資格，並安排另一名申請人補上。康文署承認職員疏忽，但認為事件並無對其他申請人造成不公平。

### 沒有發現不公平情況

6. 本署認為，並無證據證明「藝趣坊」攤位的評審準則、方法和程序有不公平之處。據記錄顯示，該期「藝趣坊」雖然沒有書法攤位，但卻有兩名提供中國傳統民間藝術服務的申請人獲選，可見評審團並無歧視中華文化。

### 改善方法

7. 另一方面，康文署已檢討和改善處理「藝趣坊」攤位申請的程序。日後，該署會向申請人派發經修訂的章程，清楚說明評審團的組成及評審準則。

### 運輸署

個案編號：OMB 2005/3585

非法巴士服務 — (a) 未能有效遏止非法屋邨巴士服務問題；以及 (b) 沒有主動告知投訴人調查工作的進展

### 投訴

自二零零四年起，投訴人多次致電運輸署，舉報有人在某私人屋苑經營非法屋邨巴士（「邨巴」）服務，但情況一直未見改善，而該署職員亦沒有告知投訴人個案的進展。

### 運輸署的策略

2. 非專營巴士服務營辦商必須為旗下每輛巴士向運輸署申請客運營業證，並須就各類服務和各條路線取得運輸署署長的批准。
3. 該署在調查後證實，事涉營辦商只持有短期「合約式出租服務」牌照，在提供服務時不可以收費，但該營辦商卻有向個別乘客收費，故屬非法經營。
4. 事實上，運輸署曾先後發現有多個營辦商在事涉屋苑提供非法邨巴服務，並已向他們發出警告信。可是，其中三個營辦商漠視警告，繼續違規經營，該署遂於二零零五年四月對他們展開研訊程序，並於十二月完成研訊報告。運輸署署長已決定分別取消或暫時吊銷他們的客運營業證。
5. 該署的基本策略，是透過研訊懲罰違例的營辦商，使其不能繼續經營。

### 運輸署與投訴人的聯絡

6. 直至二零零五年中，投訴人才向運輸署透露其電話號碼，故該署初時未能聯絡他。不過，他每隔一段時間便致電該署，而職員每次均有告訴他大概的情況。

### 本署的評論

7. 本署認為，運輸署採取行動的步伐過於緩慢，由接到投訴至完成研訊，歷時超過一年。其實，該署大可檢控屢次違例的營辦商，以加強打擊非法經營。
8. 至於運輸署與投訴人聯絡的問題，該署理應主動向他交代調查進展，無須他來詢問。

### 運輸署的跟進行動

9. 運輸署已於二零零五年十一月收緊客運營業證的條件，以便更容易就非法客運服務舉證，並加快進行研訊。該署亦會考慮增加人手，以提高處理案件的效率，並徵詢交通審裁處



的意見，希望能增加每月審理案件的數目。假如發現有刑事罪行的證據，該署會與警方合作進行檢控。

這宗個案顯示部門監管不力及沒有回覆投訴人

### 運輸署

個案編號：OMB 2006/0083

泊車設施 — 無理拒絕投訴人關於設置電單車泊位的要求

#### 投訴

投訴人曾要求運輸署在某條街道設置電單車泊位，但該署多番拒絕其建議，又未有詳細解釋為何不能將部分路旁私家車泊位改為電單車泊位。

#### 運輸署的解釋

2. 運輸署曾要求附近某公共屋邨停車場的管理公司考慮提供時租電單車泊位，但該公司卻認為需求不足。
3. 據該署觀察所得，區內路旁私家車泊位的使用率頗高，若將部分泊位改為電單車泊位，可能會導致私家車違例停泊，造成附近交通擠塞。

#### 本署觀察所得及意見

4. 本署同意，運輸署須審慎控制路旁泊位數目。該署要求屋邨停車場考慮提供電單車泊位，本署亦無異議。
5. 然而，該署認為路旁私家車泊位使用率頗高，但投訴人卻指使用率甚低，兩者說法迥異。為此，本署曾要求該署提供實質數據。該署其後回覆稱，有關說法只是根據負責定期巡視區內交通情況的職員的口頭報告，並無任何記錄支持。
6. 基於以上所述，本署認為該署如此粗略地決定不增闢電單車泊位，未免令人感到兒戲。該署確如投訴人所言，未有給他詳細解釋。

### 應作具體統計

7. 本署認為，既然市民對路旁電單車泊位的需求日增，運輸署應作具體研究，確切統計區內私家車及電單車泊位的使用率，以決定應否把部分泊位改為電單車泊位。

這宗個案顯示部門決定草率

### 經濟發展及勞工局

個案編號：OMB 2006/0565

安全標準 — 沒有更新玩具及兒童產品的安全標準

#### 投訴

投訴人指經濟發展及勞工局沒有更新《玩具及兒童產品安全條例》（「條例」）所訂的安全標準，令業界容易觸犯法例及被檢控。

#### 更新安全標準

2. 經濟發展及勞工局解釋，政府自一九九二年制定條例以來，曾先後四次在憲報刊登公告，更新安全標準。一般而言，在各國際檢定機構頒布新的安全標準後，該局不會即時引入香港，而是先諮詢業界和有關團體的意見，然後進行詳細的評估。二零零三年，該局在諮詢業界後，已向立法會建議修訂主體條例和更新多項安全標準。

#### 立法程序

3. 更新安全標準視乎修訂項目的複雜性和業界受影響的程度，以往需時八個月至兩年半不等。由於這次修例歷時超過三年仍未完成，因此經濟發展及勞工局已考慮在憲報刊登公告，先行更新安全標準，同時加速進行立法程序。該局預期可於二零零七年上半年完成更新有關標準。

#### 過渡安排

4. 與此同時，負責執行條例的香港海關（「海關」）亦宣布過渡安排，以減輕業界的憂慮。符合最新標準的產品如沒有令安全程度減低，海關會慎重考慮，並徵詢律政司的意見，不會硬性採取執法行動。

### 本署的評論

5. 申訴專員認為，經濟發展及勞工局超過三年仍未更新安全標準，情況並不理想。本署期望該局日後能迅速完成更新程序，以方便商界營運。

這宗個案顯示部門延誤

### 學生資助辦事處

個案編號：OMB 2006/2183

貸款申請 — 對申請人未能一視同仁

投訴人指稱，學生資助辦事處（「資助處」）的「免入息審查貸款計劃」規定須以外幣繳付學費的申請人要先自行繳付學費，這對有經濟困難的申請人造成困擾。

### 以外幣發放貸款

2. 資助處解釋，由於貸款均以港幣計算，以外幣繳付學費的申請人一般須先行繳付學費，然後提交銀行的兌換收據，按折算的港幣數額申請貸款。倘若申請人有經濟困難，而又能提供證明文件，該處會考慮個案的特殊情況，決定是否以外幣支票發放貸款，但這需要較長的時間審核申請。

### 本署的意見及建議

3. 本署相信，資助處並非有意為難申請以外幣支票發放貸款的人士，但該處應對所有申請人一視同仁。只要求沒有能力先行繳交學費的申請人提交證明文件，實有違「免入息審查」的原意。鑑於這類申請較為繁複，需要較長時間審核，本署建議資助處訂定較長時間的指標，並收取較高的行政費用，以及在遞交申請的高峰期增派人手處理。此外，該處亦應與有關部門磋商，盡量精簡工作程序。

4. 資助處接受本署的建議，預計自二零零七年八月開始，可正式接受以外幣支票發放貸款的申請。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥



### 環境運輸及工務局、機電工程署、環境保護署及運輸署

個案編號：OMB 2006/0511-0514

加氣站設施 — 未能有效規管專用石油氣加氣站的運作，以及確保提供充足及價格穩定的服務

#### 投訴

某運輸業工會指環境運輸及工務局（「環運局」）、機電工程署（「機電署」）、環境保護署（「環保署」）及運輸署未能有效規管專用石油氣加氣站（「專用氣站」）的運作，以及確保提供充足及價格穩定的加氣服務。

#### 設立專用加氣站

2. 自二零零零年以來，政府已將多幅用地豁免地價，以招標方式批出，供合約營辦商設立專用氣站。環運局負責政策方面的工作，而機電署則負責執行合約條款、監察專用氣站的設計、建造、運作及保養。機電署同時亦負責蒐集數據，以便根據合約內的定價公式，計算專用氣站的價格上限。

3. 由於過往國際石油氣價格相對平穩，所以合約內訂明，每半年一次按過去六個月的國際石油氣價格調整專用氣站的價格上限。然而，合約亦訂明，政府與營辦商可以檢討價格調整的頻率。

#### 價格急升導致供求失衡

4. 二零零五年九月至二零零六年二月期間，國際石油氣價格大幅上升，非專用氣站的價格迅速上調，但專用氣站的價格上限則須等待至下次調整期才可更改。結果，專用氣站的價格每公升便宜七至九角，導致服務需求急升，超出營辦商的供應能力，因而出現等候加氣的車龍。

5. 有鑑於此，政府經檢討後決定，自二零零六年二月一日起，專用氣站的價格上限每月調整一次。此舉把專用及非專用氣站的價格差距拉近，等候加氣的車龍亦隨之消失。

#### 本署的評論

6. 專用氣站大排車龍，並非部門規管不力，而是國際石油氣價格大幅上升所致。然而，由於專用氣站的價格不能迅速調整，相對更為便宜，使需求遠超供應。為此，政府已增加專用氣站價格調整的頻率，讓專用氣站的價格緊貼市場變化，糾正供求失衡的情況。





### 懲教署

個案編號：OMB 2005/2791

身體搜查及醫療程序 — 引致在囚人士痛苦及受傷

#### 投訴

投訴人是懲教署轄下院所的在囚人士，指職員甲（一名護士）不理會她是處女，為她進行陰道搜查，而且在另一名在囚人士協助下，強行替她進行尿道插管。雖然她大叫超過五分鐘，但對方並沒有停止。投訴人稱職員甲導致她受傷。

#### 陰道搜查

2. 職員甲否認曾為投訴人進行陰道搜查。她解釋，已從醫療記錄中得知投訴人是處女，因此只是檢視她的陰道表面及進行直腸搜查。
3. 三天後，駐院所醫生為投訴人檢查，因看不到處女膜，故表示沒有證據顯示她的陰道曾遭強行進入或處女膜被戳破。投訴人要求到外面的醫院檢查處女膜，但遭醫生拒絕。他解釋除緊急醫療事故之外，只有院所管方才有權轉介外出就診。
4. 懲教署認為，署方收集到的證據並不支持投訴人的指稱。然而，該署承認，事涉職員應更細心顧及投訴人的疑慮，並及早把事情向高層管理人員報告。

#### 尿道插管

5. 職員甲表示，由於投訴人有排尿困難，於是建議為她進行尿道插管，以減輕不適。投訴人口頭同意，但職員甲為她檢查後，發覺她的情況不適宜進行尿道插管，於是建議她多喝水。職員甲否認在為投訴人檢查時有任何其他在囚人士協助，而投訴人亦沒有呼叫。
6. 懲教署的投訴調查組查問了當時在附近的其他在囚人士，但他們都表示不知悉投訴人所指稱的事。
7. 雖然懲教署堅稱職員甲獲授權為在囚人士進行尿道插管，但由於醫療界對應否在沒有醫生指示的情況下進行尿道插管有不同意見，該署同意檢討有關的程序。

#### 本署的意見及建議

8. 本署認為，投訴人因聲稱陰道受傷而要求獨立科學鑑證，懲教署在處理其要求方面確有嚴重延誤，以致未能把握時機蒐集所需的獨立證據，核實她的指稱。



9. 為免同類事件再發生，申訴專員建議懲教署發出指引，指示職員在接到在囚人士關於身體搜查的任何投訴時，應即時向高層管理人員報告。

10. 由於在囚人士可能不清楚知悉他們的權利和義務，申訴專員亦建議該署在所有等候身體搜查的地方張貼告示及／或派發有關程序、豁免準則及申訴渠道的單張。

11. 此外，本署建議在一般情況下，懲教署職員只命令在囚人士多喝水以增加排尿，而不必為他們進行尿道插管。

●● 這宗個案顯示部門延誤及程序不妥





## 食物環境衛生署

個案編號：OMB 2006/2895

處理投訴 — 沒有搬遷動物屍體收集站，多年來造成環境衛生滋擾

### 沒有諮詢投訴人

投訴人表示食物環境衛生署（「食環署」）五年前在其住所門前設置動物屍體收集站，而事前沒有徵詢他的意見。他擔心收集站對健康造成影響，遂向該署轄下某環境衛生辦事處投訴。但是，辦事處職員工作態度欠積極，以致問題拖延多年仍未解決。

2. 本署建議以調解方式處理這宗投訴，並獲雙方同意。

### 承諾搬遷收集站

3. 在調解會議上，食環署代表解釋了當年設置收集站的目的和程序。投訴人表示，收集站對他和家人造成極大困擾。食環署職員承諾會搬遷收集站，並同意增派人員巡查及清理，檢控胡亂棄置廢物或動物屍體者。作為短期措施，該署亦會將現時的收集站稍為移離投訴人的住所，以及築起圍網，防止有人在該處棄置垃圾及建築廢料。投訴人要求食環署定時告知他搬遷計劃的進展。

### 雙方達成協議

4. 雙方經坦誠溝通後，更明白彼此的立場，並就落實改善措施方面達成協議。



## 康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2006/3592

休憩地方 — 狗隻滋擾

投訴人指稱，有市民晚上在區內某休憩處放狗嬉戲，造成噪音及衛生滋擾。雖然他曾要求康樂及文化事務署（「康文署」）在休憩處設置「請勿攜犬入內」告示牌，但該署只在休憩處涼亭的支柱上張貼告示。他認為此舉未能引起放狗人士的注意，於是向該署反映意見，但沒有收到回覆。

2. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並得到雙方同意。

### 達成協議

3. 在調解會議上，康文署代表澄清該署的執法權力，並向投訴人致歉，解釋未能迅速回覆是因為有關職員希望收集更多資料後才回覆。該署已訓示職員在處理投訴時，須盡快回覆投訴人。此外，他們表示在接到投訴後，已在該休憩處設置「請勿攜犬入內」告示牌，以及在晚上加強巡察。

4. 雙方在坦誠交換意見後達成協議。康文署代表承諾會勸諭狗主盡量減低聲浪，並在投訴人建議的位置加設「請勿攜犬入內」告示牌。該署亦會要求警方跟進市民在休憩處放狗造成的噪音及衛生滋擾。投訴人滿意該署的解釋和安排。



個案編號	投訴事項	結論
<b>入境事務處</b>		
2005/2727	(a) 拒絕投訴人領回失證的要求，並要他辦理補領手續和繳付補領費；以及 (b) 職員態度欠佳。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處
2006/1870	查詢一般資料熱線服務欠佳。	不成立 *
2006/2381	沒有回覆投訴人的電郵查詢。	成立 *
2006/2655	某分區辦事處的電話查詢服務欠佳。	不成立
2006/2983	某分區辦事處的電話查詢服務欠佳；以及換領身份證的電話熱線和互聯網預約服務不理想。	不成立
2006/3034	簽發旅行證件辦事處的電話查詢服務欠佳。	不成立
2006/3194	外籍家庭傭工組的電話查詢熱線服務欠佳。	部分成立 *
2006/3205	某婚姻登記處的電話查詢服務欠佳。	部分成立 *
2006/4076	兩個分區辦事處的電話查詢服務欠佳。	不成立
<b>土木工程拓展署</b>		
2006/1375	(a) 在處理投訴人關於興建公眾碼頭的要求時推卸責任；以及 (b) 沒有在收到轉介函件後迅速回覆。	不成立
<b>水務署</b>		
2005/1357	延誤處理初次申請供水文件。	部分成立
2006/0807	缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。	不成立



民政事務總署

2006/0804	缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。	不成立
2006/0934	誤指某幅土地部分屬政府土地，以及未有適當處理有關投訴。	部分成立

地政總署

2005/1966	沒有採取有效的執法行動，取締一個無牌經營的燒烤場。	不成立 *
2005/3240(A)	沒有先諮詢某屋苑的業主，便批准屋苑商場內的一個店舖改變用途。	部分成立 *
2005/3573	沒有妥善處理一宗關於擅自更改土地用途和違例構築物的投訴，以及沒有採取管制行動。	部分成立 *
2006/0090	(a) 沒有阻止非法填泥工程； (b) 沒有處理隨之發生的渠務及非法泊車問題；以及 (c) 沒有通知投訴人事情的進展。	部分成立 *
2006/0805	缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。	部分成立 *
2006/0936	沒有核實某項掘路工程是否涉及私人土地，便發出掘路許可證。	不成立 *
2006/1210	沒有妥善跟進一項短期租約申請，以及一宗關於斜坡安全問題和違例搭建物的投訴。	部分成立 *

社會福利署

2005/3658	沒有妥善監督某非政府福利機構的工作表現。	不成立 *
2006/0446	在審批投訴人的傷殘津貼申請時，錯誤地把他轉介往普通科診所接受失聰程度評核。	成立 *



2006/3334 沒有妥善處理投訴人關於其前夫向女兒發出不雅電郵的指稱，以及沒有禁止他繼續探視子女。 不成立

### 房屋署

2005/1967 沒有採取有效的執法行動，取締一個無牌經營的燒烤場。 部分成立

2005/3572 沒有妥善處理一宗關於擅自更改土地用途的投訴，以及沒有採取管制行動。 部分成立

2005/3789 延誤收回公屋單位，以致在離婚後獲兒子管養權的投訴人遲遲未能行使該單位的租住權。 成立 \*

2006/0151 沒有考慮投訴人因事離港以致未能辦理入伙手續，而決定取消其公屋申請。 不成立

2006/0593 (a) 沒有切實監督負責香港房屋委員會轄下三個建築工程項目的總承建商；以及 不成立

2006/0595 (b) 沒有履行承諾，墊支欠薪給該總承建商屬下各分判商僱用的建築工人。

2006/0599

2006/0601

2006/2916 沒有協助離婚的租戶解決住屋問題。 不成立 \*

2006/3277 沒有妥善處理投訴人單位內的污水倒流問題，也沒有在事後採取跟進行動。 不成立 \*

### 屋宇署

2005/1403 沒有妥善處理在九龍區三個地點幾乎同時發生的大樹及棚架倒塌事故，結果導致三條主要幹道出現嚴重交通擠塞。 部分成立 \*

2006/1534 延誤處理一宗關於僭建物的投訴。 成立 \*

2006/1632 沒有妥善處理一宗關於僭建物的投訴，而且沒有回應投訴人的查詢。 成立 \*



**建築署**

2006/0801 缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。 不成立

**政府新聞處**

2006/2382 沒有回覆投訴人的電郵查詢。 成立 \*

**政府總部 — 房屋及規劃地政局**

2005/2190 沒有妥善處理兩宗短期租用政府土地的申請。 成立 \*  
2005/2213

**政府總部 — 教育統籌局**

2005/4125 沒有妥善處理一宗關於某資助學校任意決定更換校服供應商的投訴。 不成立 \*

**政府總部 — 環境運輸及工務局**

2005/1401 沒有妥善處理在九龍區三個地點幾乎同時發生的大樹及棚架倒塌事故，結果導致三條主要幹道出現嚴重交通擠塞。 部分成立

**食物環境衛生署**

2005/0235 沒有採取有效的執法行動，取締一個無牌經營的燒烤場。 不成立 \*

2006/0091 缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。 成立 \*

**香港房屋委員會**

2006/0594 沒有切實監督負責該委員會轄下三個建築工程項目的總承  
2006/0596 建商。 不成立  
2006/0598  
2006/0600  
2006/0602



### 消防處

2005/3571 沒有妥善處理一宗關於某貨倉內沒有安裝自動花灑系統的投訴。 不成立

### 海事處

2006/2741 沒有禁制一家金屬廢料貿易公司在運輸途中把廢料散落海上，以及沒有採取行動，清理在海底的廢料。 不成立

### 康樂及文化事務署

2005/2545 未能解決部分市民佔用某滾軸溜冰場進行其他體育活動的問題。 成立 \*

2005/3809 沒有採取適當措施，以保障泳客存放在某公眾游泳池儲物櫃內的個人財物。 成立 \*

2006/0806 缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。 不成立

### 勞工處

2006/1807 沒有妥善處理投訴人的賠償個案。 成立 \*

### 渠務署

2006/0802 缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。 不成立

### 郵政署

2006/0549 沒有就投訴人索取掛號信退件證明一事給予回覆。 成立 \*

### 路政署

2005/1404 沒有妥善處理在九龍區三個地點幾乎同時發生的大樹及棚架倒塌事故，結果導致三條主要幹道出現嚴重交通擠塞。 不成立

2006/0935 沒有核實事涉地段的業權，以致某項村燈工程在私人土地上進行。 成立 \*



### 運輸署

2005/1402	沒有妥善處理在九龍區三個地點幾乎同時發生的大樹及棚架倒塌事故，結果導致三條主要幹道出現嚴重交通擠塞。	部分成立 *
2006/0866	(a) 在處理投訴人關於興建公眾碼頭的要求時推卸責任； (b) 沒有回覆投訴人的要求，亦沒有在把個案轉介其他部門處理後監察進展；以及 (c) 擅自向第三者披露投訴人的要求。	部分成立 *
2006/2910	對輕型貨車的非法載客運輸活動規管不足。	不成立 *
2006/3756	對輕型貨車的非法載客運輸活動規管不足。	不成立
2006/3811	沒有解決某公共巴士總站的噪音滋擾問題。	不成立

### 漁農自然護理署

2006/1246	沒有向投訴人交代關於其兒子被狗咬傷的個案的進展。	部分成立 *
-----------	--------------------------	--------

### 環境保護署

2005/1334	沒有採取有效的執法行動，取締一個無牌經營的燒烤場。	不成立 *
2006/0803	缺乏有效的跨部門協調與溝通，以致延誤審批某私人屋苑要求在附近範圍設置狗廁所的申請。	不成立

### 職業訓練局

2005/3975	某次招標程序有欠妥善。	成立 *
-----------	-------------	------

### 醫院管理局

2006/0445	儘管投訴人在較早前申請傷殘津貼時已獲醫生證明失聰，但仍然不合理地要求他接受聽覺測驗。	不成立 *
-----------	--	-------

(加上 \* 號的是本署在調查報告中有提出建議的個案。)

## 入境事務處

個案編號：OMB 2005/2727

身份證事宜 — (a) 拒絕投訴人領回失證的要求，並要他辦理補領手續和繳付補領費；以及 (b) 職員態度欠佳 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

### 投訴

投訴人在某商店遺失身份證，後來得悉店主已把失證寄交入境事務處（「入境處」）。他致電入境處要求取回身份證，但該處職員表示根據法例規定，收回的失證須予銷毀，而持證人須辦理補領手續，並繳付 395 元補領費。投訴人指稱，另一名職員亦拒絕考慮其學生身份和財政困難。

2. 投訴人認為入境處無理拒絕其要求，而且有關職員態度欠佳。

### 入境處的處理方法

3. 事實上，第二名職員曾致電投訴人，解釋有關遺失身份證的規定，包括持證人須在遺失身份證後 14 天內向登記主任報失及申請補領，而法定的補領費為 395 元，入境處無權豁免。由於投訴人是學生，難以負擔該筆費用，該名職員遂建議他與家長商量，但投訴人不肯接受解釋和建議。該處事後再去信投訴人，解釋有關法例規定，並告知他並無收到其失證，請他盡快辦理補領手續。

4. 及後，該處收到郵政署交來一批拾獲的失證，當中有投訴人的身份證。鑑於投訴人持續要求，該處遂把身份證交還給他。

### 本署觀察所得及意見

5. 就 (a) 點投訴而言，入境處職員在知悉投訴人遺失身份證時，如實告知有關規定，本署認為絕無不妥。雖然投訴人是學生，表示無力繳付補領費，但入境處無權予以豁免。因此，該處職員建議他與家長商量，是合情合理的做法。

6. 至於 (b) 點投訴，有關職員否認不禮貌，而反指投訴人其實曾經怒罵她。由於雙方各執一詞，在沒有獨立佐證的情況下，本署未能作出定論。不過，本署認為，公職人員須經常待客以禮，而顧客在接受服務時亦應注意自己的言行。

### 結論

7. 上述兩個投訴點都不成立。

8. 然而，本署察覺到，入境處隨後把失證交還給投訴人的做法，與上文第3段所述的規定相違背，等於是豁免了有關的規定。
9. 本署向入境處指出此點，該處亦同意有關安排不妥當，並會立即停止這種做法。
10. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴事項不成立，但入境處另有行政失當之處。

這宗個案顯示部門決定錯誤

### 民政事務總署、地政總署及路政署

個案編號：OMB 2006/0934-0936

民政事務總署 — 土地業權資料及處理投訴 — 誤指某幅土地部分屬政府土地，以及未有適當處理有關投訴 — 部分成立

地政總署 — 掘路許可證 — 沒有核實某項掘路工程是否涉及私人土地，便發出掘路許可證 — 不成立

路政署 — 村燈工程 — 沒有核實事涉地段的業權，以致某項村燈工程在私人土地上進行 — 成立

#### 關於土地業權的爭拗

投訴人是某鄉村地段的業權人。他表示前業權人曾將地段圍牆界線向後遷移三呎，騰出空間讓政府修建村路，方便村民出入。然而，民政事務總署（「民政總署」）轄下的分區民政事務處（「民政處」）職員在為搬遷一盞村燈而視察鄰近地段時，卻指圍牆之外為政府土地。

2. 他事後向民政處多番投訴，該處回覆表示職員當時所指的是另一幅土地，投訴人如對地段範圍有疑問，可向地政總署轄下的分區地政處查詢。

3. 由於投訴人仍感不滿，該處遂翻查記錄，並說明整條村路均在政府土地上。

#### 民政處有延誤

4. 民政處雖一直有回應投訴人的疑問，但卻用了四個多月時間翻查記錄及作出實質回覆，時間實在過久。因此，對民政總署的投訴部分成立。

5. 民政總署和民政處已訓示有關職員，日後應盡快處理類似事宜。

### 地政總署不涉個案

6. 地政總署事實上從未收過任何人就有關的村燈工程申請掘路許可證，故此不涉及這宗個案，對該署的投訴不成立。

### 路政署疏忽

7. 路政署決定村燈的新位置後，承建商建議從另一盞村燈經未批租政府土地接駁電線。該署並行使地政總署授予的權力，批准豁免承建商申請掘路許可證。然而，該署職員並沒有核實土地業權，亦不知道其中一段電線雖鋪設於圍牆之外，但仍屬投訴人的土地。

8. 路政署於接到投訴後，即向投訴人書面道歉。鑑於裝設村燈可方便村民，投訴人亦沒有堅持該署須拆除已鋪設的電線。

9. 由於事件是路政署職員疏忽所致，對該署的投訴成立。

10. 路政署已提醒員工須遵守「村燈工程指引」，並已去信村燈承建商，敦促他們注意鄉村土地業權問題。

### 結論及建議

11. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

12. 地政處仍未能與投訴人釐清其地段的範圍。由於填回電線壕坑的工程須待該處核實地段範圍後才能恢復，本署促請地政總署及路政署積極與投訴人跟進有關問題。

這宗個案顯示部門延誤及辦事疏忽

### 地政總署

個案編號：OMB 2006/0090

土地行政 — (a) 沒有阻止非法填泥工程；(b) 沒有處理隨之發生的渠務及非法泊車問題；以及 (c) 沒有通知投訴人事情的進展 — 部分成立

### 投訴

投訴人指地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）執法不力，未能阻止在政府土地上進行的非法填泥工程，以及隨之發生的各種問題。

### 未能阻止非法填泥

2. 記錄顯示，當地政處發現上述非法填泥工程時，工程已接近完成。要把土地回復原狀並不可行，因會影響鄰近土地及村屋的穩定性。不過，該處已採取措施防止情況惡化。
3. 事涉土地附近的私人土地已批出作村屋用途，地政處實須定期巡查。由於事涉填泥工程有一定規模，不可能於短時間內完成，該處理應早就發現及阻止有關工程。因此，(a) 點投訴部分成立。

### 已處理渠務問題

4. 填泥工程覆蓋鄰近由路政署管理的斜坡範圍內的排水渠。地政處已通知路政署處理排水問題。該處亦曾就此問題進行多次實地視察，並與有關部門聯絡，合力探討改善方案，最終要求毗鄰私人土地的業權人提交地盤平整及渠務工程圖則，以徹底解決問題。因此，(b) 點投訴的這一部分不成立。

### 未能禁止非法泊車

5. 地政處與投訴人商討後，曾先後三次豎立石柱，以阻止車輛駛進及停泊於填泥地點。然而，由於村長強烈反對，該處容許承建商移走一些石柱。
6. 土力工程處指出，基於土地的穩定性及行人安全問題，上述地點不應停泊車輛。為此，本署認為地政處應立刻加設石柱，阻止車輛駛入，而不是繼續受制於無理的反對。因此，(b) 點投訴的這一部分成立。

### 有通知投訴人進展

7. 地政處與投訴人到現場視察後，曾以書面交代事情進展，並透過電話保持聯絡。其後，該處再與投訴人到現場了解情況，更邀請投訴人出席跨部門會議，商討解決問題的方法。由於地政處確實有向投訴人清楚交代進展，因此 (c) 點投訴不成立。

### 結論及建議

8. 整體而言，這宗投訴部分成立。





9. 本署建議：
- (a) 地政總署檢討地政處的巡察工作編排，確保能及早發現違規情況；
  - (b) 地政處立刻加設石柱，阻止車輛進入事涉地點；以及
  - (c) 地政處繼續與相關部門聯絡，監察有關的地盤平整及渠務工程事宜。

● 這宗個案顯示部門延誤及監管不力

### 社會福利署

個案編號：OMB 2005/3658

社會服務 — 未能確保受津助的社會福利機構為有需要的人提供適當的照顧 — 不成立

#### 投訴

二零零五年十月二日，投訴人致電社會福利署（「社署」），要求該署派員探訪和協助隔鄰患病的獨居長者 A 先生。該署於同日把個案轉介給受津助的社會福利機構（「機構 B」）跟進。

- 2. 十月十七日，機構 B 致電聯絡投訴人。雖然投訴人表示 A 先生可能不識字，但負責個案的人員仍堅持先去信 A 先生，在得到他同意後才前往探訪。
- 3. 投訴人在十月二十五日得悉 A 先生已於數天前去世，感慨之餘，遂通知機構 B。
- 4. 投訴人向本署投訴，指社署未能確保機構 B 為有需要的人提供適當的照顧。

#### 處理方法

- 5. 根據當時規定的程序，社署在接到求助電話後，會在 24 小時內把個案轉介給社會福利機構。假如對方在五個工作天內沒有回覆，社署會再傳真轉介表格並致電跟進。對於需要即時外展服務的個案，社署會在轉介表格上註明「緊急」，提醒對方盡快跟進。
- 6. 為確保受津助機構提供優質服務，社署會監察機構的整體服務表現，要求機構定期提交服務統計資料及自我評估報告。若機構未能改善服務，該署可考慮暫停或終止撥款。

### 有所失誤

7. 社署人員根據投訴人在十月二日對 A 先生狀況的描述，認為無需提供即時的外展服務，但已在轉介表格內詳述了個案，隨即以傳真送交機構 B。該署人員亦曾致電跟進，確定對方收到轉介表格。
8. 由於社署沒有把個案列為「緊急」，機構 B 的人員只把轉介表格收妥後安排順序處理，而負責這宗個案的社工亦沒有按照機構的規定，在五個工作天內聯絡投訴人。
9. 機構 B 的「處理轉介個案程序」並沒有提醒職員特別注意獨居體弱長者的個案，而負責這宗個案的社工也沒有評估是否需要為 A 先生提供即時服務。他堅持要先得到 A 先生同意才前往探訪，做法實欠靈活。
10. 社署其後建議機構 B 檢討和改善有關的指引。該機構已接納社署的建議，並向事涉社工發出警告。

### 本署的意見

11. 本署注意到，社署已即時把這宗個案轉介給機構 B，有關的程序和措施亦屬合理。事件主要是因為機構 B 處理不當，而其程序也有不足之處。

### 結論及建議

12. 基於以上所述，申訴專員認為對社署的投訴不成立。
13. 然而，申訴專員建議社署：
  - (a) 參考機構 B 經修訂的「處理轉介個案程序」，根據個案性質訂出須予優先處理的個案。若個案的情況緊急，應在轉介時提醒有關機構注意；以及
  - (b) 建議所有受津助的機構就處理轉介個案制訂類似的程序。
14. 社署已落實上述建議。



## 房屋及規劃地政局

個案編號：OMB 2005/2190；OMB 2005/2213

短期租約 — 沒有妥善處理關於短期租用政府土地的申請 — 成立

### 投訴

二零零四年九月，兩名投訴人（展覽活動籌辦商）分別提出申請，在二零零五年四月和十月短期租用一幅政府土地。房屋及規劃地政局（「房規局」）在二零零四年十月回覆，表示當局正考慮該幅土地的短期用途，而地政總署將於二零零四年年底或二零零五年年初招標，屆時有意租用者可提交標書。

2. 投訴人其後未見政府有任何招標通告，但發現有另一家展覽活動籌辦商（「甲公司」）在二零零五年四月刊登廣告，預告於同年十月在事涉土地上舉辦展覽活動。投訴人於是在二零零五年四月和五月向房規局查詢，要求澄清有關招標程序。然而，該局只籠統地答覆其中一名投訴人，表示二零零五年下半年仍有若干時段可供租用，並建議他直接聯絡地政總署。該局亦沒有再回應兩名投訴人的進一步查詢。

3. 因此，兩名投訴人向本署投訴，指房規局對他們的申請處理失當。

### 土地用途

4. 事涉土地自二零零三年三月開始由地政總署負責管理。二零零三年十一月，政府委派房規局在諮詢工商及科技局（「工科局」）和另一個決策局後，研究該幅土地的適當短期用途。

5. 二零零四年九月，在工科局的政策支持下，地政總署決定以短期租約方式把土地批給某法定機構，租期為二零零五至二零零七年這三年期內的四月和十月。另外，地政總署亦會考慮透過招標，讓一個主要租戶以短期租約方式在這三年期內的其他月份租用有關土地。

6. 二零零四年十月十一日，工科局致函地政總署，確認上述法定機構於二零零五至二零零七年的四月和十月租用事涉土地的確實日期，同時將副本送交房規局。工科局並於翌日向傳媒公布此事。

### 給投訴人的答覆

7. 儘管已收到工科局通知，房規局在二零零四年十月十二日答覆其中一名投訴人時，仍表示地政總署稍後將會招標。而且，該局也沒有提到四月和十月這兩個月份的時段已經租出。

8. 房規局向本署解釋，該局函覆投訴人的時間，早於工科局在當天向傳媒發表公布。事後回顧，該局亦同意覆函內應提及地政總署先前已租出了上述兩時段。

9. 至於甲公司租用事涉土地一事（上文第2段），房規局表示，該公司比兩名投訴人更早提出申請。由於該局認為不宜披露其他申請人的資料，故此沒有向投訴人提到先前已收到其他申請。

#### 分租安排

10. 短期租約容許上述法定機構把事涉土地在某些指定期間內分租給一間指定的公司（即「甲公司」）作某項用途，而甲公司更可以再分租予其他人士。據此，房規局辯稱，由該法定機構與甲公司分享土地使用權，於法並無不合。

#### 本署觀察所得及意見

11. 本署認為，房規局其實有足夠機會向投訴人說明申請的結果和實際情況。該局實在沒有理由不坦率告知兩名投訴人，他們要求的時段已被佔用。

12. 況且，房規局也不能以工科局已向傳媒發出公布為藉口，認為無須在答覆投訴人的查詢時再提供全面的資料。政府當局一直提倡服務市民必須公平、公開，在答覆各種查詢時要提供清晰和全面的實質資料。房規局實應及早和更明確地回覆投訴人。答覆市民時不容延誤，更不應提供不完整的資料。

13. 本署同意房規局不應披露另一名申請人的資料。不過，該局實可在不透露甲公司名稱的情況下，及早告知投訴人其申請的時段已被佔用，而該幅土地亦容許分租。

#### 結論

14. 在這宗個案中，房規局的處理手法實在有違市民對一個公平、公開而且負責任的政府的合理期望。基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

#### 建議

15. 申訴專員建議房規局局長：

- (a) 就先前延誤答覆投訴人及所造成的不便，向他們書面道歉；以及
- (b) 提示職員在接到市民的查詢或申請時，必須盡早回覆和提供充分而準確的資料。

#### 房規局的回應

16. 房規局同意本署的調查結果，並已落實我們的建議。

17. 關於分租問題，該局進一步解釋，短期租約訂明容許分租予甲公司，是因為該公司申請租用事涉土地的目的是舉辦大型展覽，有利於本港貿易及展覽業。因此，工科局亦已給予政策支持。

#### 結語

18. 本署認為，當局允許負責促進香港經貿發展的法定機構無須投標而獲批短期租約，是合理的做法。我們也明白在籌辦大型的展覽會時，有需要把場地分租。

19. 然而，對於房規局在短期租約內訂明分租予**單一指定公司**的安排，本署卻不能接受其解釋。這種安排並不尋常，等於是把短期租約直接批給一間商業機構，迴避了正常的招標程序。事實上，應該還有許多其他公司具有籌辦這類展覽的能力，他們理應獲得投標的機會。因此，房規局的決定殊不公允。

∴ 這宗個案顯示部門厚此薄彼及欠缺透明度

## 房屋署

個案編號：OMB 2005/3789

公共房屋 — 延誤收回單位，以致在離婚後獲兒子管養權的投訴人遲遲未能行使該單位的租住權 — 成立

### 投訴

投訴人原本與丈夫和兒子租住一公屋單位。她在離婚後，獲得兒子的管養權及單位的租住權，但她的前夫不肯遷出。她投訴房屋署延誤為她收回該單位。

### 房屋政策

2. 根據房屋政策，公屋單位的戶主夫婦在離婚後，不會獲分配額外單位。若離婚雙方不能達成協議，該署通常會把單位的租住權給予獲得子女管養權的一方。

### 房屋署延誤處理

3. 房屋署在處理這宗個案時，曾多次致函及致電約見投訴人的前夫，但他置之不理，只稱因入息超逾限額，不能重新申請輪候公屋，而另一方面卻由於有經濟困難，故此不願遷出。該署於是應他的要求，把個案轉介給福利機構。然而，福利機構在評估後，認為並無理由給予體恤安置。



4. 房屋署通知他評估的結果，並嘗試再次約見，但他依然不回應。該署最後向他發出「終止租約通知書」及「遷出通知書」。可是，他隨即提出上訴。由於個案聆訊需時，該署於是給投訴人編配了另一單位。

5. 整個過程歷時四個多月。

### 本署的意見

6. 本署認為，房屋署既然按照政策，把單位的租住權給予投訴人，便應盡快向其前夫收回單位，免致她和兒子有家歸不得。若是她的前夫有經濟困難，該署可安排他入住中轉房屋一年。把他的個案轉介給福利機構，根本無助於解決問題。

7. 房屋署不斷重複約見投訴人的前夫，延誤處理個案，令投訴人深受困擾，對她極不公平。

### 結論及建議

8. 因此，這宗投訴成立。

9. 房屋署接納申訴專員的建議：

(a) 向投訴人致歉，以及；

(b) 制訂明確指引，規定前線人員於某時限前約見須遷出的租戶和發出「遷出通知書」。

這宗個案顯示部門延誤及處事不公



## 康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2005/2545

康樂場地 — 未能阻止市民擅自在滾軸溜冰場內玩單輪單車曲棍球 — 成立

投訴人指康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某滾軸溜冰場（「溜冰場」）內經常有人玩單輪單車曲棍球。她曾在八天內到該溜冰場三次，可是每次都有人在場內玩單輪單車曲棍球。雖然她每次都向康文署投訴，但問題依然未解決。

**無須提出檢控**

2. 政府綜合電話查詢中心（「查詢中心」）在接到投訴後，翌日即轉介康文署跟進。康文署職員曾多次到該溜冰場，勸諭玩單輪單車曲棍球的人停止活動。由於他們是在沒有優先使用者使用場地時才玩單輪單車曲棍球，經勸諭後又立即停止活動，並沒有妨礙或騷擾其他使用者，因此該署認為無須檢控他們。

**康文署的跟進行動**

3. 康文署曾建議該批玩單輪單車曲棍球的人士申請使用該溜冰場作非指定用途活動。由於該場地的使用率不高，該署已批准申請，容許他們於指定時段在場內玩單輪單車曲棍球。

4. 康文署亦已加強巡視該溜冰場，並在附近的告示板當眼處張貼最近三個月的訂場記錄，以供市民參閱。

5. 該署認為，事涉職員已考慮到不同人士的需要，並迅速跟進投訴，而現時的機制和安排足以應付同類事件。

**康文署未有適切跟進**

6. 本署認為，康文署應檢討康樂場地的管理機制，以及把這類投訴列為非緊急個案的做法。市民若未經批准而在溜冰場內玩單輪單車曲棍球，妨礙他人玩滾軸溜冰，康文署職員應立即採取行動，要求他們離開場地。假如他們拒絕合作或屢勸無效，該署應考慮提出檢控，以收阻嚇之用。

7. 康文署顯然未能解決問題，以致投訴人多次投訴，並且最終更要改往另一溜冰場玩滾軸溜冰。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

**本署的建議**

8. 申訴專員建議康文署：

- (a) 繼續加強巡視事涉溜冰場；
- (b) 檢控屢勸不改的違規人士；
- (c) 除了在溜冰場附近的當眼處張貼最近三個月的訂場記錄外，亦應提供康文署當區辦事處の日間及夜間聯絡方法；
- (d) 通知查詢中心把這類投訴列為緊急個案，即時轉介康文署處理；以及
- (e) 聯絡投訴人，了解她是否有意再使用該溜冰場，並按需要提供協助。

### 結語

9. 康文署已落實 (a) 至 (c) 項及 (e) 項建議。至於 (d) 項建議，該署解釋，事件若涉及即時危險、財物及人命損失，查詢中心會視為緊急個案，即時通知該署跟進，否則，查詢中心會自行決定處理事件的優先次序。
10. 然而，申訴專員認為，康文署確須與查詢中心檢討把投訴轉介該署的運作安排。

### ● 這宗個案顯示部門監管不力

## 運輸署及土木工程拓展署

個案編號：OMB 2006/0866; OMB 2006/1375

運輸署及土木工程拓展署 — 設置公眾碼頭 — 在處理投訴人關於興建公眾碼頭的要求時互相推卸責任 — 部分成立

運輸署 — 保障私隱 — 擅自向第三者披露上述要求 — 不成立

### 投訴

投訴人經營兩個離島之間的「街渡」渡輪服務。二零零五年五月及二零零六年三月，他先後兩次去信運輸署要求興建一個公眾碼頭，以確保乘客安全及減輕租用私營碼頭的開支。他其後獲告知土木工程拓展署（「土拓署」）正跟進此事。然而，他除了在二零零六年三月底收到運輸署一封簡單覆函外，便沒有再收到任何回應。投訴人指運輸署及土拓署互相推卸責任，延誤回應他的要求。此外，運輸署更在未得他同意的情况下，擅自向私營碼頭公司披露其要求。

### 部門間的分工

2. 二零零六年以前，運輸署與土拓署在這類事宜上的分工並不明確。運輸署主要負責規管「街渡」服務，而土拓署則負責建造海事上的公眾設施。
3. 二零零六年一月，有關部門在達成共識後訂立新指引。在新指引下，遇有涉及超過一個部門的投訴時，運輸署會統籌回應，並評估是否需要興建或改善公眾碼頭，而土拓署則繼續負責有關的建設或維修工程。



### 運輸署推卸責任

4. 投訴人首先向運輸署提出其要求。雖然當時部門之間的分工並不清晰，但運輸署理應擔當統籌的角色，與其他相關部門審研此事，並在綜合意見後答覆投訴人。然而，運輸署只是一再要求土拓署回覆投訴人，其做法並不恰當。片面的答覆只會令投訴人感到混淆。
5. 直至二零零六年二月，運輸署在新指引訂立後，才積極與其他相關部門、私營碼頭公司及投訴人聯繫，商討解決有關問題。
6. 因此，上述針對運輸署的投訴點成立。

### 土拓署行動恰當

7. 由於運輸署撥錯傳真號碼，土拓署沒有收到該署二零零五年五月的首次轉介函件。同年七月，土拓署在收到運輸署第二次轉介函件後迅速回覆，表示由於已有私營碼頭提供服務，該署並無計劃興建新碼頭，其立場清晰。因此，土拓署實已履行其職責。
8. 有關土拓署的投訴並不成立。

### 運輸署否認曾作披露

9. 運輸署否認曾向私營碼頭公司披露投訴人的要求。該署解釋只是曾經向該公司查詢碼頭的狀況。由於缺乏獨立佐證，本署未能就投訴人的指稱作出評論。

### 結論

10. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

### 建議

11. 申訴專員建議運輸署：
  - (a) 訓示職員遇到跨部門的問題時須與相關部門緊密聯繫，綜合意見後回覆市民；以及
  - (b) 檢討該署的有關程序，避免再有類似的文件傳遞失誤。

 這宗個案顯示部門推卸責任



## 職業訓練局

個案編號：OMB 2005/3975

招標程序 — 某次招標程序有欠妥善 — 成立

投訴人是一家工程公司，不滿職業訓練局（「職訓局」）在某次招標過程中：

- (a) 邀請供應商競投供應一套烘製麪包爐具（共四項器具）的時間過短；以及
- (b) 送貨日期太緊迫。

投訴人指該局在招標前可能已經和某供應商（「K 公司」）達成共識。

### 時間緊迫

2. 職訓局轄下專業教育學院某分校因舉辦開放日暨周年慶祝活動，急需該套爐具，於是邀請 11 家供應商競投。由於時間緊迫，該局在適當授權下把截標期限由五個工作天縮短至三天。然而，由於截標及送貨日期太緊迫，大部分供應商都無法投標。K 公司在這情況下處於優勢，因為分校職員於較早前曾參觀 K 公司，知道該公司備有存貨。

### K 公司提交兩份標書

3. K 公司其實提交了兩份標書：
- (a) 第一份在截標之前提交，但標書沒有包括攪拌器的報價，而另一項器具（「X 項」）的送貨日期則過了職訓局訂明的期限；以及
  - (b) 第二份（即補充報價單）在截標之後提交，這份標書涵蓋所有器具，但更改了 X 項的送貨日期，同時註明攪拌器的送貨日期是「預計約六至八星期」。

### 標書不合規格

4. 本署注意到，K 公司第一份標書中關於 X 項的送貨日期不符合招標規格，而且沒有為攪拌器報價。此外，職訓局亦允許該公司在截標後提交補充報價單。

5. 然而，K 公司的第二份標書列出的攪拌器也未能完全符合指定的送貨日期。雖然職訓局堅稱已經與該公司達成依時送貨的口頭協議，但並沒有任何記錄佐證，反而職訓局購貨訂單夾附的 K 公司第二份標書及確認訂貨通知，均有註明攪拌器會延遲送貨。

6. K 公司結果並沒有依時送交攪拌器予分校，只是暫借另一型號的攪拌器給該校使用，直至指定的攪拌器可以送貨為止。

7. 因此，投訴人懷疑職訓局與 K 公司在招標前已有默契，並非無理。

#### 本署的結論

8. 本署認為，這次招標過程並不公平。K 公司獲准提交補充報價單，而且攪拌器的送貨日期不符合規定，要借出不同型號的攪拌器予分校暫用，因此，K 公司確實較其他投標者獲得優待。

9. 這次事件顯示有人不遵守職訓局的招標程序。假如該局在籌備活動（特別是校慶活動）時有較周詳的計劃，應可避免倉卒行事。或者，該局亦可按照採購手冊的「直接採購權」規定，因應時間緊迫而申請豁免招標。

10. 因此，對職訓局的投訴成立。

#### 本署的建議

11. 申訴專員向職訓局提出下列建議：

- (a) 提醒職員不得因時間緊迫而違反採購規則，否則可能會受到紀律處分；以及
- (b) 設立內部審核機制，抽查招標和採購事宜，確保妥善保存文件記錄。

#### 職訓局的回應

12. 職訓局堅稱，這次招標已按照該局的採購規則公平地進行。該局對本署的結論提出異議，認為結論是揣測，並表示本署應在毫無疑點的情況下作結論。該局辯稱其原意是採購本地存貨，故訂下了較短的截標期限及送貨日期，只不過投訴人當時並沒有存貨。K 公司在開標後遞交的第二份標書與其首份標書並沒有實質的改變，而補充報價單的提交亦符合該局與投標者「協商」的一貫做法。此外，口頭協議也是有效的合約，因此，就有關攪拌器的送貨日期，K 公司的投標亦符合招標規定。

13. 職訓局承認在文書上有欠妥善，而且在招標過程的某些階段沒有足夠的文件記錄，但認為這些情況與招標程序是否公平無關。

14. 然而，職訓局同意有需要就補充報價單及直接採購權訂立清晰指引，並表示會落實本署的建議。

#### 專家意見

15. 政府物流服務署（「物流署」）負責就招標程序向政府提供專業意見。就本署的諮詢，該署研究後認為職訓局這次招標過程存在基本失誤。

### 申訴專員的結語

16. 這宗投訴的關鍵在於招標程序不公平。申訴專員認為，職訓局要求 K 公司提交補充報價單的做法並不恰當，因為此舉實質上改變了 K 公司第一份標書的內容。申訴專員敦促職訓局在修訂採購指引時，須諮詢物流署。

● 這宗個案顯示部門程序不妥

### 醫院管理局及社會福利署

個案編號：OMB 2006/0445-0446

醫院管理局 — 傷殘津貼 — (a) 儘管申請人較早前已獲醫生確診失聰，但仍然無理地要求他接受聽力測試 — 不成立

社會福利署 — 同上 — (b) 錯誤地把申請人轉介到普通科診所接受失聰評估 — 成立

### 投訴

投訴人父親（「申請人」）以失聰為理由，向社會福利署（「社署」）申請傷殘津貼。申請人獲轉介到醫院管理局（「醫管局」）轄下某普通科診所接受評估。一名醫生證明其失聰並建議發放傷殘津貼給他，為期六個月。

2. 在津貼期屆滿前，投訴人要求社署續批傷殘津貼予申請人。該署再次把申請人轉介到普通科診所接受評估。診所的另一名醫生這次卻沒有為申請人作評估，改為把他轉介到醫管局轄下專科診所。該專科診所安排申請人接受聽力測試，日期是津貼期屆滿後逾 16 個月。

3. 投訴人批評社署與醫管局在續批申請人的傷殘津貼一事上缺乏協調。

### 評估程序

4. 傷殘津貼申請人須獲醫生證明為肢體殘障、心智機能有嚴重缺陷或聽覺極度受損，才合資格領取津貼。社署程序手冊訂明，若申請人聲稱聽覺極度受損但從未接受聽力測試，職員必須轉介他到醫管局轄下的耳鼻喉科醫生處接受評估及核證。

### 社署的解釋

5. 當申請人首次在社會保障辦事處申請傷殘津貼時，社署並無記錄顯示他曾於任何專科診所接受治療，又或他是以失聰為理由申請傷殘津貼。因此，該署職員轉介他到普通科診所接受一般評估。普通科診所的醫生隨而以失聰為理由，建議向申請人發放傷殘津貼，為期六個月，該辦事處遂按建議批出津貼。



6. 社署指出，傷殘津貼個案一般會在津貼期屆滿前 40 天覆檢。然而，就這宗個案而言，投訴人要求提早進行評估。鑑於申請人年事已高（84 歲），而他當時又沒有接受任何醫療診治，該署遂特別安排他再到普通科診所就診。

#### 醫管局的解釋

7. 根據社署的相關程序，申請人若以聽覺極度受損為理由申請傷殘津貼，須經醫管局轄下專科診所耳鼻喉科醫生進行聽力測試評估。

8. 申請人首次到普通科診所就診時，當值醫生並不知道有上述規定，因此對申請人進行評估並證明他失聰。

9. 當申請人第二次到普通科診所時，另一名醫生則知悉有關規定，因而轉介他到耳鼻喉專科診所接受評估。由於市民對專科醫療的需求極大，而申請人的個案性質相對並不那麼迫切，其聽力測試遂排期在超過一年以後。

#### 本署的意見

10. 醫管局規定，所有以聽覺極度受損為理由申請傷殘津貼的人士，均須接受適當的聽力測試，這是合情合理的做法。單靠普通科診所醫生的評估，又缺乏上述測試，不足以證明申請人聽覺極度受損。

11. 有鑑於此，本署認為 (a) 點投訴本身不成立。但是，普通科診所首名醫生沒有依循適當程序而發出失聰證明並建議批出傷殘津貼的行為，卻構成行政失當。

12. 至於 (b) 點投訴，事涉職員第一次把申請人轉介到普通科診所尚屬情有可原，因為他可能不清楚申請人的病患。然而，社會保障辦事處接受普通科診所醫生，而不是專科醫生的失聰評估，並單憑該次評估而向申請人發放傷殘津貼，明顯違反社署程序手冊的規定。

13. 在第二次轉介時，事涉職員理應十分清楚申請人是以失聰為理由申請續批傷殘津貼，並應把他直接轉介到專科診所進行評估，而不應再轉介到普通科診所。這個錯失的責任不容推卸，因此 (b) 點投訴成立。

14. 整體而言，這宗投訴部分成立。

#### 建議

15. 申訴專員建議，醫管局及社署應提示職員注意既定的程序，避免再有類似事件。

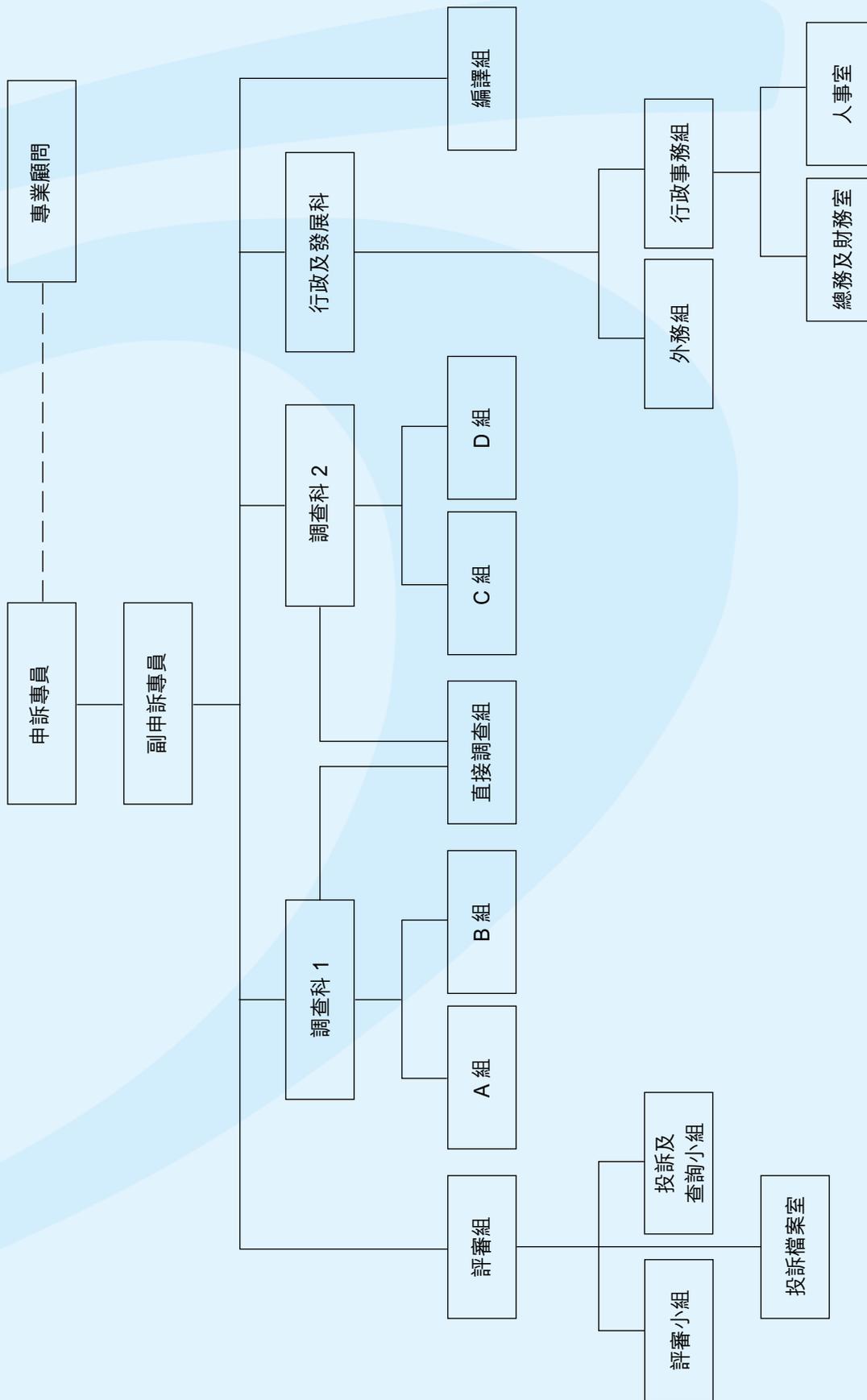
● 這宗個案顯示部門不依程序辦事

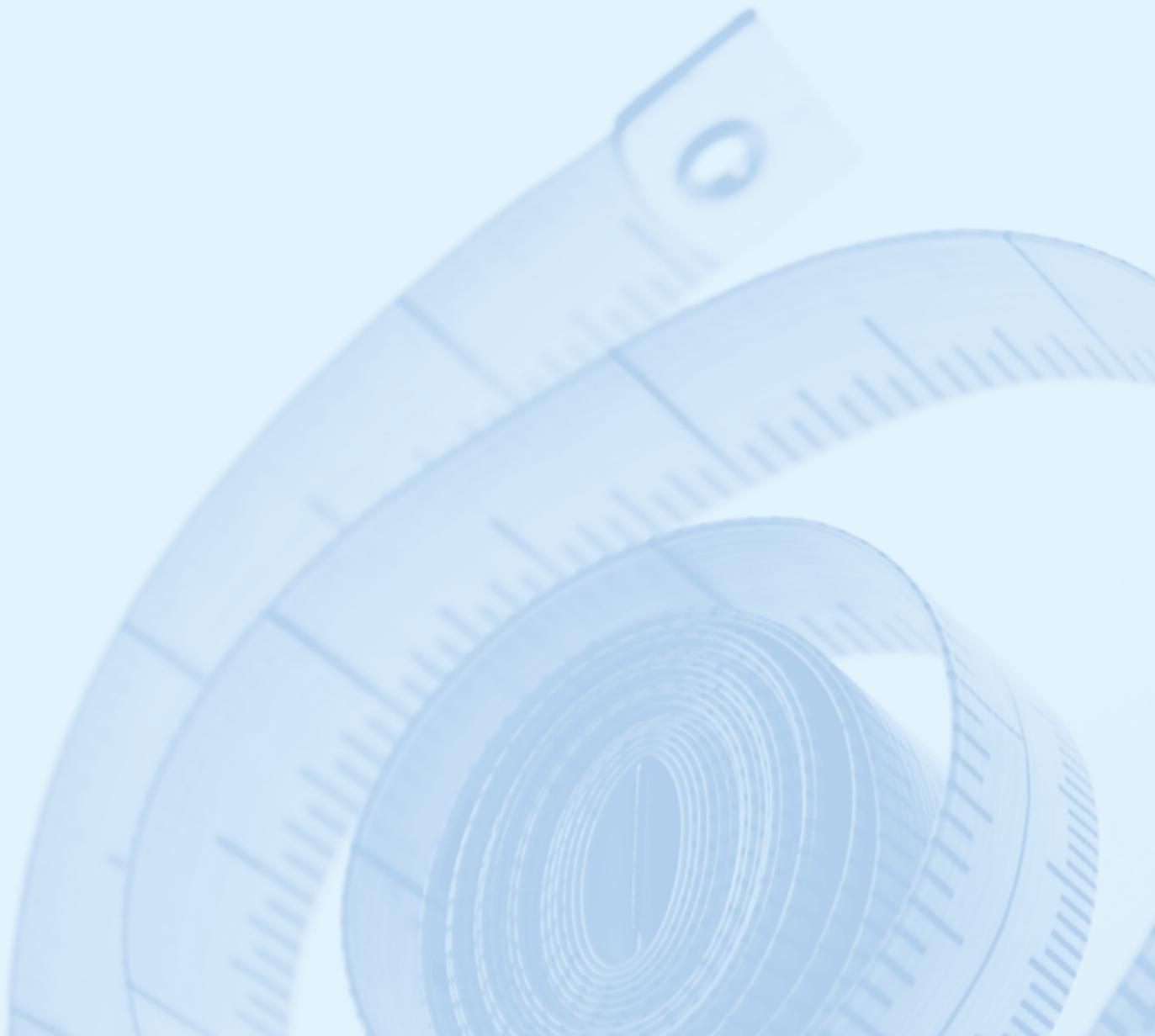






申訴專員公署組織圖







日期	訪客*
2006年6月5日	領導幹部經濟管理研究班 (由中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室安排)
2006年6月6日	最高人民法院副院長沈德詠先生
2006年6月21日	監察部副部長李玉賦先生
2006年7月17日	歐洲聯盟申訴專員 Nikiforos Diamandouros 先生
2006年7月24日	吉林省監察局代表團
2006年8月11日	內地法律工作人員普通法訓練計劃(2005-2006年度)學員 (由律政司安排)
2006年9月5日	重慶市監察局代表團 (由中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室安排)
2006年9月18日	英國劍橋大學公法研究中心主任 Christopher Forsyth 教授
2006年11月7日	大連市紀委監察局代表團 (由環球現代教育(集團)有限公司安排)
2006年11月8日	青海省監察廳代表團 (由律政司安排)
2006年11月20至25日	監察部代表團
2006年12月14日	深圳市人民政府反腐敗協調小組 (由廉政公署安排)
2007年3月22日	吉林省副省長矯正中先生

\* 不包括造訪本署的本地學校及社會服務機構／團體的代表



	報告年度#				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
(A) 接到的查詢	14,298	12,552	11,742	14,633	15,626
(B) 接到的投訴@	4,382	4,661	4,654	4,266	5,606
(C) 由上年度轉入的投訴	760	772	1,088	719	676
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,142	5,433	5,742	4,985	6,282
(E) 已處理並終結的投訴	4,370	4,345	5,023	4,309	5,340
初步查訊後終結的投訴	2,172	1,834	1,873	1,758	1,643
轉介被投訴部門／機構回覆後終結 （「現處計劃」）	176	203	209	185	143
提供協助／作出澄清後終結	1,996	1,631	1,664	1,573	1,500
全面調查後終結的投訴	124	284	125	55	71
— 投訴已撤回／中止調查	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
— 未能就投訴是否成立作出定論	0	1	0	0	0
— 投訴事項不成立，但有關機構另有 行政失當之處	-	3	3	0	1
調解後終結的投訴	6	7	6	12	2(6)*
評審後決定無須調查的投訴	1,729	1,892	1,948	1,113	2,385
— 受條文所限不得調查	971	1,259	1,132	351	394
— 不在本署職權範圍內	758	633	816	762	1,991
不予跟進的投訴	-	-	-	1,371	1,239
— 中止調查				137	57
— 投訴已撤回	339	328	1,071	147	164
— 不予繼續處理@	-	-	-	1,087	1,018
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	80%	88%	86%	85%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	772	1,088	719	676	942
(H) 已完成的直接調查數目	6	5	5	4	4
(I) 已擬備的直查審研報告數目	1	5	6	6	5

# 報告年度由每年4月1日至翌年3月31日。

@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。

\* 本署亦曾就六宗個案嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意。



接到的查詢

接到的投訴

\* 數字不包括「副本送本署的投訴」。



機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	470	141
九廣鐵路公司	45	25
土木工程拓展署	14	17
土地註冊處	8	4
工業貿易署	10	4
公司註冊處	28	10
水務署	296	125
司法機構政務長	262	51
市區重建局	9	8
平等機會委員會	39	12
民政事務總署	169	103
民航處	6	5
民眾安全服務處	3	3
立法會秘書處	2	1
地政總署	368	225
行政長官辦公室總務室	1	7
房屋署	1,128	483
法律援助署	208	66
知識產權署	15	6
社會福利署	523	182
屋宇署	387	210
建築署	26	20
律政司	29	11
政府化驗所	1	0
政府物流服務署	3	7
政府產業署	9	6
政府統計處	13	7
政府新聞處	2	5
政府總部 — 工商及科技局	5	6
政府總部 — 不分類	1	0
政府總部 — 公務員事務局	12	5
政府總部 — 民政事務局	6	6
政府總部 — 房屋及規劃地政局	1	5
政府總部 — 保安局	4	3
政府總部 — 政制事務局	1	2
政府總部 — 政務司司長辦公室	20	20
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	1	0
政府總部 — 財經事務及庫務局	15	8
政府總部 — 教育統籌局	181	78
政府總部 — 經濟發展及勞工局	5	5
政府總部 — 環境運輸及工務局	4	8
政府總部 — 衛生福利及食物局	10	6
食物環境衛生署	773	365
香港天文台	110	223
香港考試及評核局	38	22
香港房屋協會	36	19



機構	查詢數目	投訴數目
香港房屋委員會	31	15
香港金融管理局	23	12
香港海關	64	23
香港電台	8	3
香港藝術發展局	1	0
香港體育學院	2	0
個人資料私隱專員公署	24	5
差餉物業估價署	25	24
庫務署	16	2
消防處	53	25
海事處	24	13
破產管理署	67	17
康樂及文化事務署	225	127
強制性公積金計劃管理局	77	19
規劃署	19	21
勞工處	224	72
渠務署	38	24
稅務局	146	83
郵政署	113	61
路政署	60	46
運輸署	211	124
電訊管理局	46	26
僱員再培訓局	18	6
漁農自然護理署	82	47
審計署	3	3
影視及娛樂事務管理處	12	11
學生資助辦事處	115	41
機場管理局	12	4
機電工程署	36	20
選舉事務處	4	0
環境保護署	90	51
職業訓練局	20	12
醫院管理局	577	178
醫療輔助隊	2	1
懲教署	39	179
證券及期貨事務監察委員會	24	22
衛生署	87	43
<b>合計</b>	<b>7,915</b>	<b>3,885</b>

註1：表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是15,626宗及5,606宗。這兩項數字與表3的數字有差別，因為：

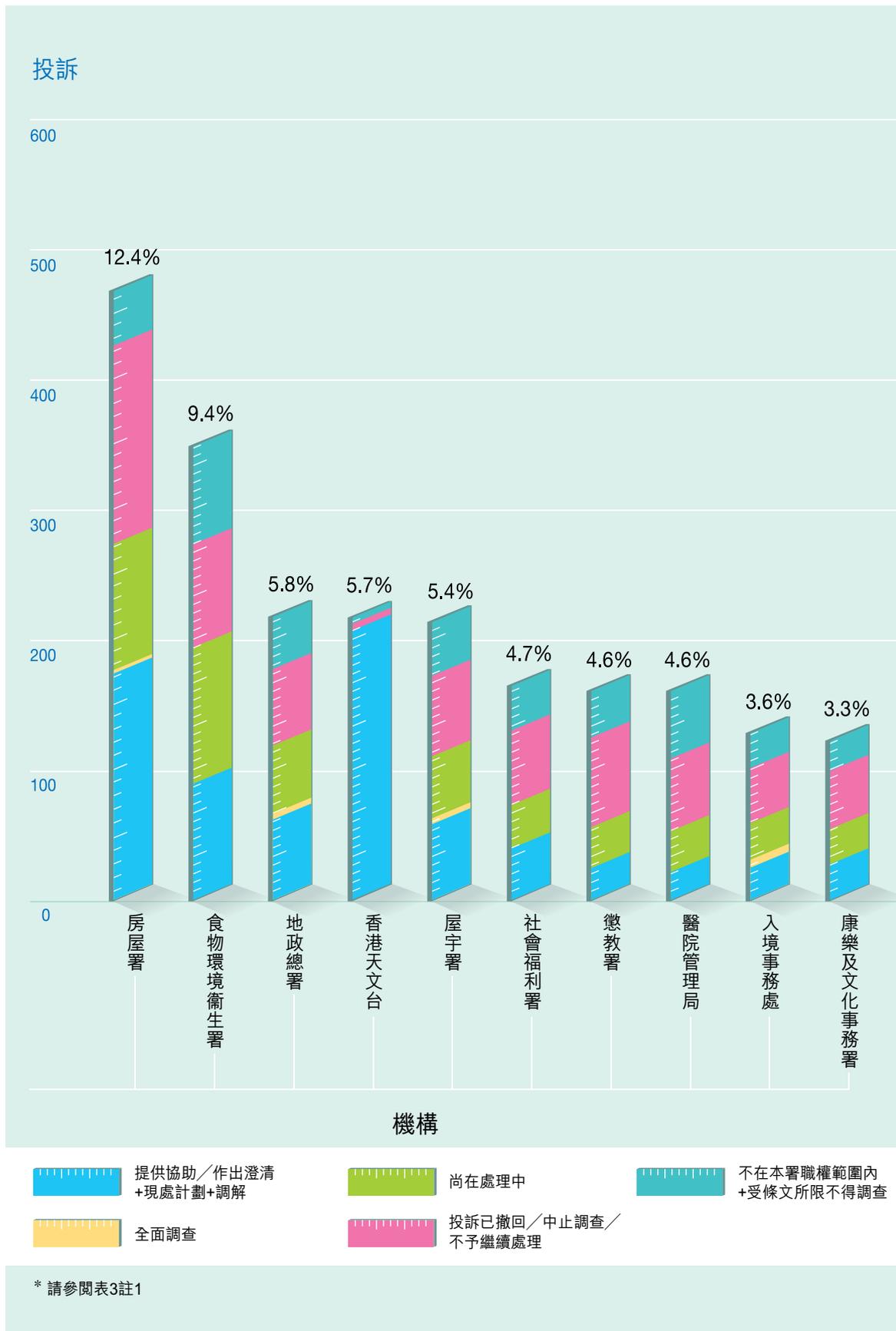
- 涉及多於一個機構的查詢／投訴，會分別計入各有關機構的統計數字內。
- 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字，並無列入表3內。

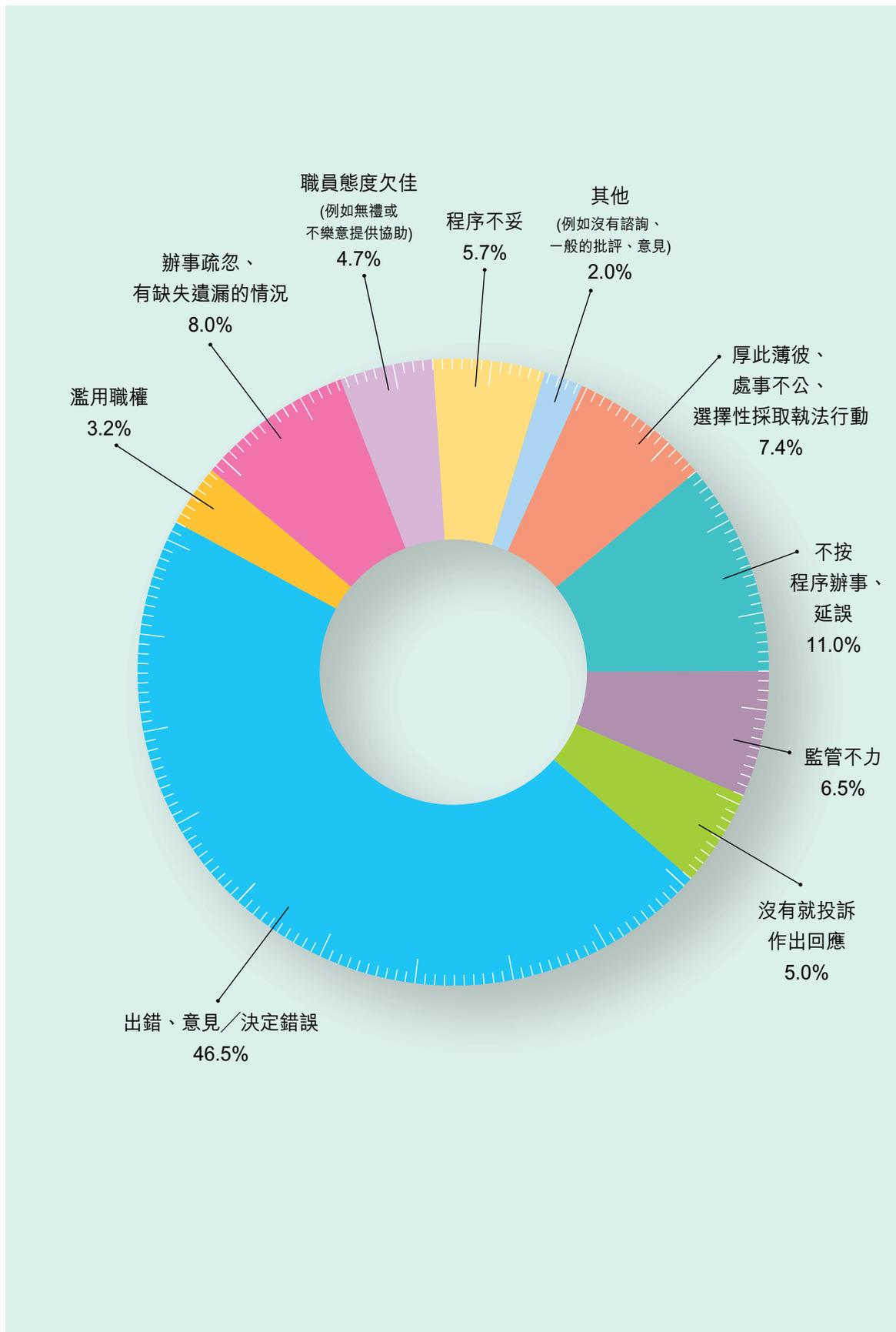
註2：《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入表3內。

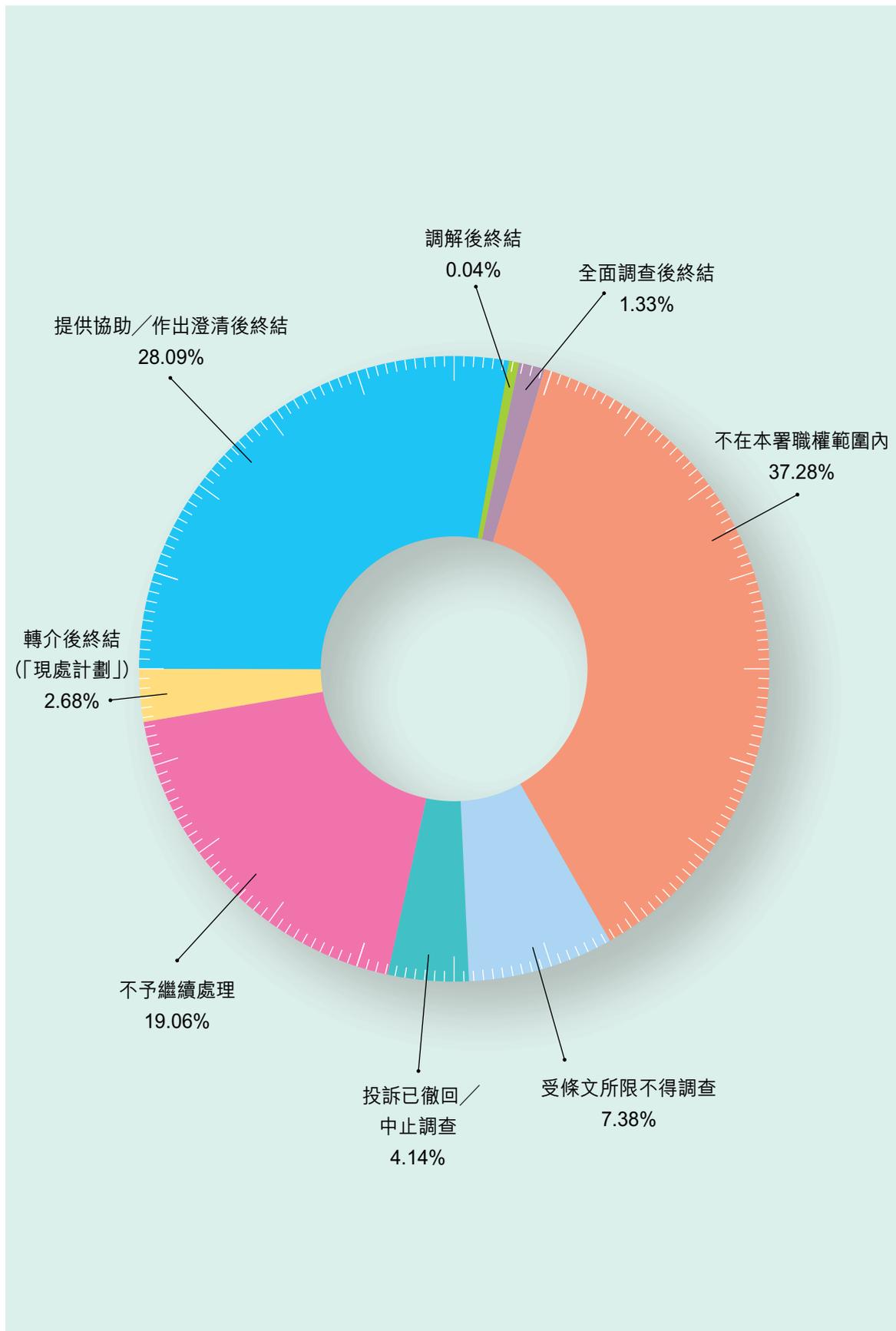
註3：不包括自2006/07年度起計「副本送本署的投訴」。

表4

最多人投訴的十個機構\*







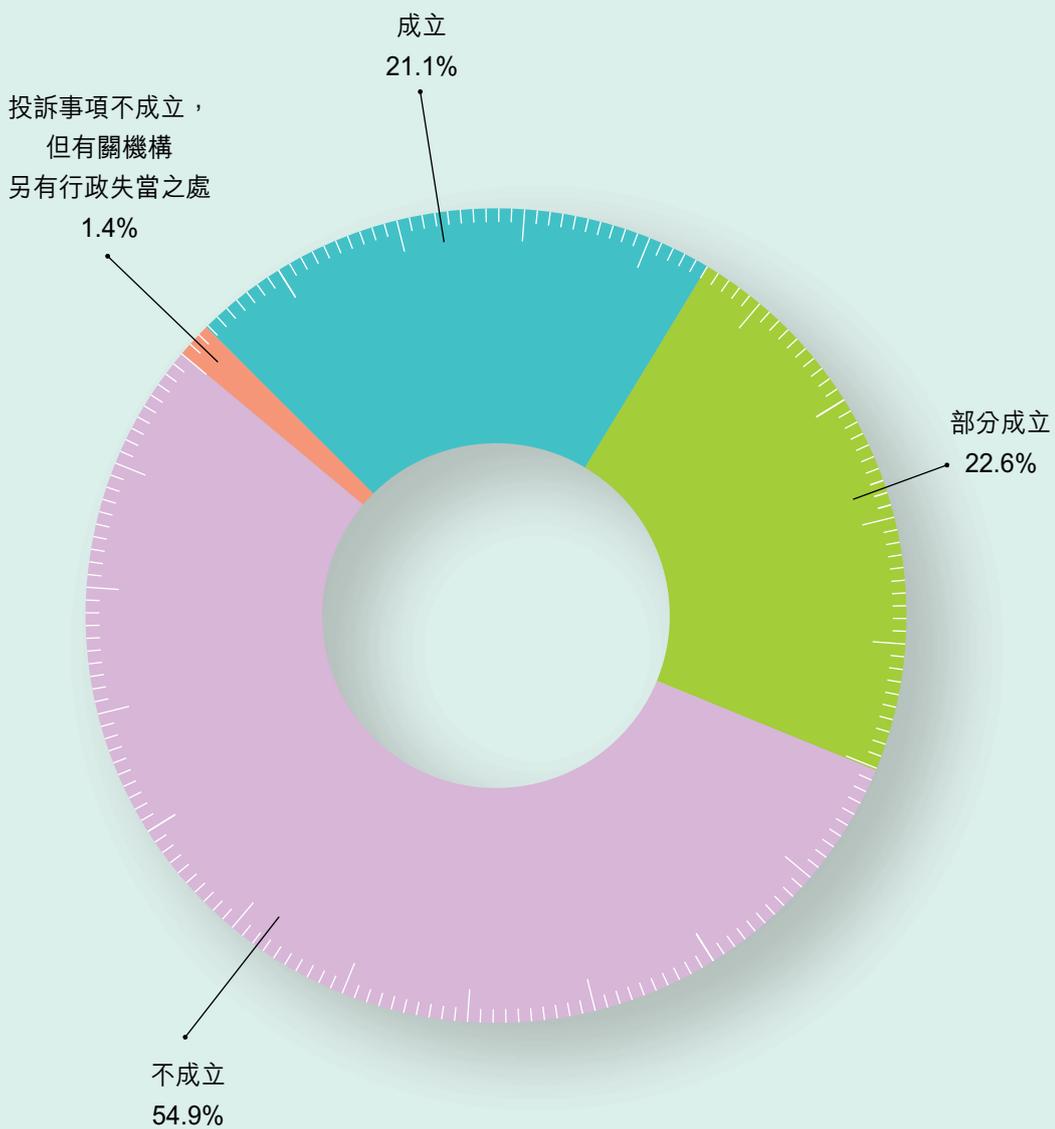


表8

## 以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果



機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	35	9 (26%)	26 (74%)		2
九廣鐵路公司	12		11 (92%)	1 (8%)	2
土木工程拓展署	7	1 (14%)	6 (86%)		
土地註冊處	2		2 (100%)		2
工業貿易署	1		1 (100%)		
公司註冊處	1		1 (100%)		
水務署	61	22 (36%)	39 (64%)		2
司法機構政務長	12	4 (33%)	8 (67%)		1
市區重建局	3		3 (100%)		
平等機會委員會	1	1 (100%)			
民政事務總署	50	14 (28%)	36 (72%)		7
民航處	4	1 (25%)	3 (75%)		1
地政總署	90	27 (30%)	62 (69%)	1 (1%)	23
行政長官辦公室總務室	1	1 (100%)			
並無註明	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%)		
知識產權署	1		1 (100%)		
社會福利署	58	7 (12%)	50 (86%)	1 (2%)	2
屋宇署	98	22 (22%)	76 (78%)		17
建築署	2	1 (50%)	1 (50%)		1
律政司	2		2 (100%)		
政府物流服務署	1	1 (100%)			
政府產業署	2		2 (100%)		
政府統計處	3		3 (100%)		
政府新聞處	2		2 (100%)		
政府總部					
— 工商及科技局	2		2 (100%)		
— 房屋及規劃地政局	2		2 (100%)		1
— 政制事務局	1	1 (100%)			
— 政務司司長辦公室	9	3 (33%)	6 (67%)		
— 教育統籌局	26	3 (12%)	23 (88%)		5
— 民政事務局	3	1 (33%)	2 (67%)		
— 環境運輸及工務局	8		7 (87.5%)	1 (12.5%)	
— 經濟發展及勞工局	2		2 (100%)		
— 衛生福利及食物局	2	1 (50%)	1 (50%)		
— 財經事務及庫務局	2		2 (100%)		
食物環境衛生署	137	38 (28%)	99 (72%)		55

表8

## 以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果



機構	投訴個案 數目	建議採取 已採取補救 措施的個案	並無證據 證明行政失當 的個案	未能作出 定論的個案	申訴專員就 推行全面的 改善措施 提出建議
香港天文台	220	1 (0.45%)	219 (99.55%)		2
香港考試及評核局	4	2 (50%)	2 (50%)		3
香港房屋協會	6	1 (16.7%)	4 (66.6%)	1 (16.7%)	1
香港房屋委員會	6	2 (33%)	4 (67%)		
香港金融管理局	2		2 (100%)		
香港海關	1	1 (100%)			
香港電台	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員公署	1		1 (100%)		
差餉物業估價署	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	
消防處	4	1 (25%)	3 (75%)		3
海事處	5		5 (100%)		
破產管理署	9	1 (11%)	8 (89%)		2
康樂及文化事務署	45	15 (33%)	30 (67%)		12
強制性公積金計劃管理局	3	1 (33%)	2 (67%)		1
規劃署	8		8 (100%)		1
勞工處	24		23 (96%)	1 (4%)	
渠務署	8	2 (25%)	6 (75%)		
稅務局	22	4 (18%)	18 (82%)		
郵政署	17	9 (52.9%)	8 (47.1%)		11
路政署	19	1 (5%)	18 (95%)		1
運輸署	44	7 (16%)	37 (84%)		6
電訊管理局	7	3 (43%)	4 (57%)		1
僱員再培訓局	2		2 (100%)		
漁農自然護理署	17	3 (18%)	14 (82%)		6
審計署	1		1 (100%)		
影視及娛樂事務管理處	4	1 (25%)	3 (75%)		2
學生資助辦事處	17	5 (29%)	12 (71%)		1
機場管理局	1		1 (100%)		
機電工程署	9	1 (11%)	8 (89%)		2
環境保護署	21	3 (14%)	18 (86%)		3
職業訓練局	2	1 (50%)	1 (50%)		
醫院管理局	52	9 (17%)	43 (83%)		4
懲教署	42	4 (10%)	37 (88%)	1 (2%)	6
證券及期貨事務監察委員會	6	1 (17%)	5 (83%)		1
衛生署	8	2 (25%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	
<b>合計</b>	<b>1,500</b>	<b>277</b>	<b>1,211</b>	<b>12</b>	<b>208</b>

註 1：《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方法終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表8內。



## 終結投訴個案所需的時間

時間	年度				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
少於1個月	59.2%	56.4%	52.8%	56.4%	<b>64.7%</b>
1至3個月	15.1%	14.8%	12.5%	15.4%	<b>11.6%</b>
3至6個月	24.0%	27.0%	32.9%	26.2%	<b>22.3%</b>
6至9個月	0.9%	1.0%	1.0%	1.3%	<b>0.8%</b>
9至12個月	0.3%	0.4%	0.6%	0.3%	<b>0.5%</b>
超過12個月	0.5%	0.4%	0.2%	0.4%	<b>0.1%</b>
<b>合計</b>	<b>4,370</b>	<b>4,345</b>	<b>5,023</b>	<b>4,309</b>	<b>5,340</b>

## 以全面調查及其他方法終結投訴個案所需的時間

時間	年度				
	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
<b>全面調查後終結的投訴個案</b>					
少於3個月	0.8%	37.7%	0.8%	3.6%	<b>0.0%</b>
3至6個月	56.5%	45.4%	36.8%	23.7%	<b>36.6%</b>
6至9個月	14.5%	8.4%	28.8%	32.7%	<b>22.5%</b>
9至12個月	9.7%	3.9%	24.8%	21.8%	<b>32.4%</b>
超過12個月	18.5%	4.6%	8.8%	18.2%	<b>8.5%</b>
<b>投訴個案數目</b>	<b>124</b>	<b>284</b>	<b>125</b>	<b>55</b>	<b>71</b>
<b>以其他方法終結的投訴個案</b>					
少於1個月	60.9%	60.3%	54.1%	57.1%	<b>65.6%</b>
1至3個月	15.5%	13.2%	12.8%	15.6%	<b>11.7%</b>
3至6個月	23.1%	25.7%	32.8%	26.3%	<b>22.1%</b>
6至9個月	0.4%	0.5%	0.3%	0.9%	<b>0.5%</b>
9至12個月	0.1%	0.2%	0.0%	0.0%	<b>0.1%</b>
超過12個月	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	<b>0.0%</b>
<b>投訴個案數目</b>	<b>4,246</b>	<b>4,061</b>	<b>4,898</b>	<b>4,254</b>	<b>5,269</b>



申訴專員監察公共行政制度及程序，  
促使有關機構處事公平公正，合情合理，  
卓有成效。

## OMBUDSMAN 申訴專員

### 香港申訴專員公署

地址：香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓  
郵箱：香港郵政總局信箱3300號  
查詢及投訴熱線：2629 0555  
傳真：2882 8149

網址：<http://www.ombudsman.gov.hk>  
查詢電郵：[enquiry@ombudsman.gov.hk](mailto:enquiry@ombudsman.gov.hk)  
投訴電郵：[complaints@ombudsman.gov.hk](mailto:complaints@ombudsman.gov.hk)