

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
- 

目錄

1

大事紀要

5

緒言

第一章

我們的角色及權責

11

權責

11

不受調查的行動

11

限制

11

職權範圍檢討

第二章

我們的調查程序

13

處理投訴

- 投訴方式
- 同類主題投訴
 - 評審工作
 - 初步查訊
 - 調解
 - 全面調查
 - 覆檢個案

14

主動調查

- 選定主動調查項目
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

15

落實本署的建議

15

保密規定及公布調查報告

15

調查工作的主旨

第三章

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴	17
• 同類主題投訴	
• 投訴方式	
• 已處理的投訴	
投訴的主要原因	19
最多人投訴的機構	20
查訊的結果	21
主動調查	22
建議	23
服務承諾	23
綜述	24

第四章

成效及困難

提高公共行政的質素	27
處理行政體制上的問題	27
• 滲水問題和聯合辦事處	
• 街道管理工作	
• 地方行政	
• 籌劃不足	
• 墨守成規及官僚習性	
• 濫用制度	
《公開資料守則》	29
投訴人或部門的異議	29
• 重新評審及覆檢個案	
司法覆核	30
職權範圍檢討	30
綜述	30

第五章

內部行政

31	獨立的行政及財務管理
31	人手編制
32	職員培訓
33	文件檔案管理計劃
34	對本署的投訴

第六章

宣傳推廣及對外關係

35	透過傳媒進行推廣活動
36	資源中心
36	宣傳刊物
36	申訴專員嘉許獎
37	研討會
37	外展講座
37	與立法會議員會面
37	太平紳士的支持
38	與其他機構聯繫及與內地交流

附件

41	附件 1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽
42	附件 2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況
43	附件 3	履行服務承諾的統計數字
44	附件 4	專業顧問名單
45	附件 5	用語詞彙

附件 6	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	48
附件 7	組織圖	51
附件 8	申訴專員公署的訪客	52
附件 9	處理投訴流程圖	53
附件 10	主動調查報告摘要	54
附件 11	主動調查審研報告撮要	68
附件 12	經初步查訊後終結的個案撮要選錄	72
附件 13	經全面調查後終結的個案索引	81
附件 14	經全面調查後終結的個案撮要選錄	86
附件 15	關於《公開資料守則》的個案撮要選錄	110

統計圖表

表 1	個案數字	115
表 2	接到的查詢／投訴數目	116
表 3	跟進的投訴個案：最多人投訴的十個機構	116
表 4	查詢／投訴的分布情況	117
表 5	投訴個案的性質	120
表 6	已終結的投訴個案分類	120
表 7	經全面調查後終結的投訴個案結果	120
表 8	以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果	121
表 9	終結投訴個案所需的時間	123
	以全面調查及其他方式終結投訴個案所需的時間	

財務報表

截至二零零九年三月三十一日止年度

大事紀要

1988

日期

重要事件

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989

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，JP 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

1993

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

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP 履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 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
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 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
- 授權專員展開主動調查

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」



1. 1989年2月 — 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP 2. 1994年6月 — 委任專業顧問
3. 1995年10月 — 第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP 在國際申訴專員研討會上致詞

日期

重要事件

1995

- 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

1996

- 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」

1997

- 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

1998

- 5月8日 申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



- 4. 1996年6月 — 首次舉辦「投訴處理」專題研討會
- 5. 1996年9月 — 資源中心啟用
- 6. 1997年7月 — 第一屆申訴專員嘉許獎頒獎典禮

大事紀要

1999

日期

重要事件

4 月 1 日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP 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

2000

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

2001

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：

- 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
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002

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



7. 1999 年 7 月 — 第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP 頒發申訴專員嘉許獎
8. 2002 年 9 月 — 遷入信德中心的永久辦公地方 9. 2003 年 11 月 — 調解訓練課程
10. 2005 年 10 月 — 簽署行政安排備忘錄

日期

重要事件

2003

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

2004

4 月 1 日 戴婉瑩女士，JP 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返回政府，本署人員自此全部均由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005

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

2008

11 月 5 至 8 日 主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009

3 月 9 日 政府宣布委任黎年先生，GBS, JP 為新任申訴專員，任期五年，自 2009 年 4 月 1 日起生效



11. 2005 年 11 月 — 第九屆亞洲申訴專員協會會議

12. 2008 年 11 月 — 國際申訴專員協會常務理事會會議

13. 2009 年 3 月 — 第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

二零零九年是本署發展的重要里程碑，標誌着香港的申訴專員制度建立了二十年；亦正好是本人十年服務之終結。



本署人員多年來的努力，今天已見成果。政府部門及公營機構已建立起正面的投訴文化，他們現在都較樂意回應市民的投訴和聽取改善意見，同時提升服務效率。我們在調查後提出的建議，歷年來有95%獲得他們接納並落實。有些部門及機構更在我們查訊期間便主動引入改善措施。他們逐漸明白，本署的調查旨在尋求真相，而我們的結論是持平且客觀的。

本人於卸任之際，希望評論一些值得關注的課題。

合作及協調不足

自二零零二年開始，本人已多次指出有些政府部門抱有「各家自掃門前雪」和「少做少錯」的心態。這種不能或不願突破部門界線以充分合作，或積極踏出多一步，以提高公共服務質素的心態，顯然尚未改進。

然而，市民大眾總會把政府當局視為一個整體，要求當局實行良好管治及提供優質服務，他們的期望合情合理。

需要檢討法例

政府部門無論單獨或聯合行動，致力於解決問題時，往往會因法例過時或無效而受掣肘。本署就政府當局的街道管理措施完成的一項主動調查，便凸顯了這個問題。舉例來說，街頭展銷活動日趨猖獗，主要是因為欠缺法例去規管銷售服務的活動。

政府當局必須明白，社會民生各方面不斷在變，政策和法例必須及時更新，方能管治得宜。當街頭展銷活動等情況令市民大眾和執行部門忍無可忍的時候，政府就應該探討行政體制上是否出了問題，定出改善方案。

公開資料的問題

在去年的緒言中，本人曾指出有些政府部門似乎對《公開資料守則》存在誤解，甚至全不理解。政府當局於一九九五年訂立該守則，規定各部門必須公開和具透明度，盡量為市民提供政府管有的資料，此舉確值得讚揚。

可惜，儘管守則推行已逾 13 年，一些政府部門至今仍漠視守則的規定，拒絕提供市民索取的資料。

有見及此，本署已展開主動調查，審研政府在推行守則方面是否足夠及有效。

後勤支援規劃欠佳

本人曾向政府當局建議，應重視前線顧客服務，並提供充足的資源及支援。例如，有些部門的電話查詢熱線經常要面對廣大市民，答覆查詢或提供協助，市民不會接受政府以資源緊絀為理由或借口，提供低效率甚或差劣的服務。

服務外判的影響

政府當局把愈來愈多的服務外判，希望可提高工作效率及成本效益。然而，縱使服務已外判，有關部門仍須向市民負責。因此，部門必須密切監察承辦商的表現，視乎情況提供指導及支援，並設法符合公眾的期望。

部門亦須慎防隨意或過度把服務外判。本人明白，許多部門經常處於吃力不討好的狀況，對於市民要求改善服務的期望，往往未能獲增撥資源以配合。在這種情況下，把工作外判可作權宜之策。然而，此舉可能導致部門逐漸失去本身的專業知識和經驗，以致影響整體行政的質素。

責任承擔

本人經常談論「問責」的概念，認為政府部門及公營機構可以把服務外判，或授權代理機構執行某些權力，但仍須承擔最終的責任。這是一個負責任和體察民情的政府的重要標誌。

這點亦符合政府當局在二零零二年開始推行政治委任官員問責制的基本原則。《政治委任制度官員守則》有如下說法：

2.2 主要官員須為行政長官所指派的政策範疇承擔責任，並統領有關政策範疇內的執行部門。主要官員負責制定、介紹政府政策及為政策辯護，以及爭取公眾和立法會的支持。他們須就政策的成敗向行政長官負責。

* * *

2.6 政治委任官員須遵行行政長官會同行政會議的決定，並對此承擔集體責任。

公共行政屬群策群力的工作，由在不同崗位的公職人員各司其職，為公眾提供服務。但是，當發生問題或事故時，市民大眾期望機構首長承擔在他們各自負責的政策範圍內的各種行動或欠缺行動的政治責任。自推行問責制後，這期望更為殷切。然而，很多人對守則所述的不同層面的負責原則，即「集體負責」及「主要官員問責」並不了解，政府當局或應就這些問責原則和責任的釐定，再詳加解釋。

職權範圍的檢討

《申訴專員條例》的部分條文限制了申訴專員的權力，因此也影響了本署監察公共行政的成效。本人已根據實際運作經驗並參考其他地區的做法，完成了申訴專員職權範圍的檢討。檢討報告分為兩部分，已分別於二零零六年及二零零七年提交政府當局審議。

在檢討報告中，本人再次檢視把公營機構納入申訴專員職權範圍內的標準，並建議增添一些機構。同時，也重新研究了某些限制申訴專員調查權力的條文的立法原意。

此外，報告亦探討了世界各地申訴專員制度的沿革，以及該些變化對香港申訴專員制度可能帶來的影響。這方面的意見亦已提交政府當局參考。

為了讓將來的申訴專員更有效地發揮職能，本人希望政府當局在研究上述意見和建議之後，能夠定出可更全面服務市民大眾的發展方案。

臨別感言

香港向以廉潔高效的公共行政著稱，這表示政府高層能夠發揮果斷而體察民情的領導，政策目標明確合理，施政時迅速負責，處事方式公正開明。當局雖然在過去間有偏差，而面對社會不斷演進所帶來的新挑戰和壓力，將來亦難免或會有疏漏，但是，我們應當能夠從錯誤中汲取經驗教訓。憑我們的意志及香港特有的應變力，我們應能精益求精，以正直不阿的精神克盡己職。

本人在擔任申訴專員期間，得到全體同事及各位義務顧問長期的支持，政府當局和各有關公營機構在工作上亦充分合作，使本人得以順利履行職責，我謹此表達衷心謝意。

香港的申訴專員制度經歷二十年的發展，任重而道遠。過去三任申訴專員以不同的風格，為申訴專員制度的進展作出了貢獻，也讓市民更了解這個制度。立法會議員、傳媒和市民大眾對本署的密切監察經常提醒我們，監察機構本身也受到監督！他們提供的意見，亦確保本署的調查工作不會偏離社會的價值觀念和標準。

本人獲邀在退休後繼續擔任國際申訴專員協會的秘書長，這顯示香港申訴專員公署在世界同類機構中的聲譽與地位。相信本署在新任專員帶領下，必定會繼續邁步向前，為市民服務，而本人亦可欣然卸任。

戴婉瑩

申訴專員

二零零九年三月三十一日



章 節



1.1 申訴專員公署是獨立的法定機構，於 20 年前根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」）成立，負責監察香港的公共行政，調查政府部門及公營機構的行為，審研在行政方面可有不足之處，並建議補救措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

權責

1.2 申訴專員有權調查條例附表 1 第 I 部（參見**附件 1**）所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。在增加新成立的西九文化區管理局後，現時本署的職權範圍涵蓋 19 個公營機構。此外，即使沒有接到投訴，申訴專員亦可就重大問題和涉及行政體制上失當的投訴，展開主動調查。

1.3 廣義而言，「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。

1.4 除涉及違反《公開資料守則》¹ 的個案外，香港警務處、廉政公署及條例附表 1 第 II 部（參見**附件 1**）所列的三個其他機構，並不在本署可調查之列。

不受調查的行動

1.5 申訴專員並非任何事情都有權調查。假如投訴涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權進行調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件 2**。

限制

1.6 條例亦有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的代表提出。有關這些限制的詳情載於**附件 2**。

1.7 然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如：投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員會酌情受理其個案。

職權範圍檢討

1.8 在二零零七至零八年期間，本署曾就職權範圍進行全面檢討，並向政府當局呈交多項建議，當局仍在考慮中。詳情載於**第四章第 4.34 段**。

¹ 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，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。守則適用於所有政府部門、廉政公署及香港金融管理局。

第二章

我們的調查程序

處理投訴

投訴方式

2.1 市民投訴，一般可親臨本署提出，或以信件或填寫本署的免付郵資投訴表格，然後透過郵寄或傳真遞交。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，市民亦可以電話提出。



圖表 2.1 市民親臨本署投訴

2.2 本署亦接受以電子郵件方式提出的投訴。不過，由於法例規定本署人員必須嚴格保密，如有違反可被判處罰款及監禁，故此除非投訴人有電子證書，能夠提供電子簽署證明身份，否則我們必須以郵寄方式回覆投訴人，以防資料外洩。

同類主題投訴

2.3 本署不時會接到一些投訴，所針對的是某項特定社會問題或時事課題，由多名投訴人大約同時提出，主要關乎某個或某些機構的同一行動或決定。本署把這類個案稱為「同類主題投訴」（前稱「串聯投訴」），以別於其他內容或課題獨立的投訴，並更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴的次數多寡。

評審工作

2.4 在接到任何投訴後，本署的評審組都會先行審研，以評定是否在申訴專員職權範圍之內，以及有否表面證據，足以展開調查。必須的資料包括被投訴的機構和事項，涉及的人物和時間等詳情，以及投訴人感到受屈的原因。



圖表 2.2 評審組開會討論

2.5 申訴專員若決定不跟進個案，本署會盡可能在 15 個工作天內通知投訴人有關的理據（參見**附件 3**關於本署的服務承諾）。即使由於投訴人匿名或無從識別其身份，經評審後決定不予調查，本署亦不會置之不理，而會審研該些投訴是否反映行政體制上有任何普遍性問題或系統性流弊，值得本署考慮展開主動調查（參見**第 2.17 至 2.22 段**）。

2.6 有些投訴由於缺乏表面證據顯示有行政失當，經評審後申訴專員或會決定不予調查。然而，若投訴人當時正需要某些政府部門或公營機構的服務，本署會主動告訴他們可往何處及如何獲得服務。這做法恰似社會工作者或輔導人員的角色。

2.7 假如投訴人就「評審後決定不予調查」的個案向本署提出上訴，評審組會適當地「重新評審」以至「重開」這些個案；又或由專員再次決定不予調查。

2.8 評審後決定受理的投訴個案，會交由本署五個調查組的其中一組進行初步查訊、安排調解或展開全面調查。

初步查訊

2.9 在決定是否需要就投訴展開全面調查之前，本署通常會進行初步查訊。初步查訊會按照**圖表 2.3**所述「機構內部投訴處理計劃」（「現處計劃」）或「提供協助／作出澄清」的方式進行。

圖表 2.3

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所涉機構，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。假如對答覆不滿意，本署或會以提供協助／作出澄清的方式跟進，甚或展開全面調查。
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。假如這些資料足以完全回應投訴事項，本署會把觀察所得及查訊結果告知投訴人，並在有需要時建議所涉機構採取補救辦法和改善措施。假如需要進一步查訊，本署可能會展開全面調查（參見第 2.12 段）。

調解

2.10 申訴專員亦可以調解方式處理投訴，但投訴人與所涉機構必須自願參與。這種另類排解糾紛的方法，適用於不涉及行政失當或情況只是輕微的個案。投訴人與所涉機構會面，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署會委派受過相關訓練的調查員，擔任中立的調停人。

2.11 假如調解不能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查員重新進行初步查訊或展開全面調查。

全面調查

2.12 若是個案複雜，涉及到原則性問題、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，申訴專員會指令展開全面調查。

2.13 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以蒐集證據。除了審研文件資料之外，本署可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同界別的专业顧問徵詢意見（參見附件 4）。

2.14 我們亦會讓被投訴的機構、受批評或蒙受負面影響的個別人員就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定案之後，會送交投訴人，並同時送交所涉機構的首長，以落實本署的建議。

2.15 在調查報告中，本署會根據投訴人所指稱的行政失當是否屬實，將投訴評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。在這種情況下，個案會被列為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見附件 5）。

覆檢個案

2.16 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，要求本署覆檢其個案。這類個案會先由原本負責的調查員審研投訴人要求覆檢的理據，然後把意見提交所屬調查組的總調查主任。後者會重新審視個案，並着眼於投訴人提出的任何新證據或觀點，然後把覆檢的要求提交主管的助理申訴專員審閱。本署給投訴人的回覆均經副申訴專員進一步審核，再由申訴專員作出結論。

主動調查

2.17 根據條例，申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使申訴專員能夠從更宏觀的角度審研問題，而不只局限於處理個別投訴。簡言之，就是審研行政體制本身或普遍性的流弊。

我們的調查程序

選定主動調查項目

2.18 專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上發生了某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者本署曾多次接到市民就某些事項的投訴（包括那些經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**）。

主動調查審研

2.19 在正式展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，以及直接向有關機構索取的資料。假如初步評審顯示有需要進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，開始進行主動調查。

2.20 主動調查審研若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，只將研究結果總結為「小型主動調查」報告，送交所涉機構評論。報告會載列審研事項的背景資料，評估市民所關注的情況，以及說明本署對有關機構的角色及行動的觀察所得。如認為需要，本署會提出改善建議。

主動調查的方法

2.21 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署展開主動調查前一般會先行宣布，並且邀請有關界別、業內專家和市民大眾提出意見。由於主動調查項目往往都是廣受市民關注的事情，調查結果會在記者招待會上公布。這些調查報告均存放在本署的資源中心，供市民參閱（參見**第六章**）。

2.22 在調查過程中，本署經常與所涉機構的高層人員開會，討論我們的初步調查結果。這類交流會議可以澄清疑點，有助我們加深對事情的了解，完善調查報告。

落實本署的建議

2.23 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使公共行政更加開明問責、具透明度和以客為本，同時提升工作程序和處事方式的成效。一般而言，政策事宜並不屬於本署的調查範圍。然而，假如發現某些政策已不合時宜或會引致不公，申訴專員亦會發表評論和意見。

2.24 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實建議的進度。本署會透過信件保持聯繫，跟進和監察有關進度。

2.25 與法庭的裁決不同，申訴專員的建議並不具約束力。然而，假如任何機構拒絕接納有關的建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。同樣，若所涉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報告。根據條例規定，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，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，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於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 故此，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的查詢。不過，申訴專員可基於公眾利益，以不披露個案所涉人士身份的方式，公布調查報告。

調查工作的主旨

2.28 本署的調查工作，旨在查明事實的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意責難或誣蔑他人，俱絕非本署進行調查的用意。我們在進行查訊時必定無私無畏、不偏不倚，並且公平公正地就個案作出合理的結論。

處理查詢及投訴



圖表 3.1 本署的接待處

3.1 接到的查詢及投訴數目在本年度又再上升（參見圖表 3.2）：查詢共有 14,005 宗，而投訴則有 5,386 宗，較去年的數量分別增加 15.1% 和 8.0%。本年度接到的投訴數目是僅次於二零零六／零七年度的最高記錄 5,606 宗。

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 ¹	包括副本送本署的投訴
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419
2008/09	14,005	5,386	5,945

¹ 不包括「副本送本署的投訴」（參見附件5用語詞彙），這類投訴在2006/07年度以前，稱為「有可能成為正式投訴的個案」。

同類主題投訴

3.2 近年來，本署持續接到集體的投訴。這些投訴不論是否有組織，都是一些備受大眾關注或影響部分市民的社會問題或熱門話題。在二零零六／零七年度，由於颱風派比安事件及廣播事務管理局對香港電台某節目內容的批評，本署就接到逾 1,500 宗投訴。去年亦出現三宗事件：淫褻物品審裁處裁定某大學學生報的某些文章為不雅、連接兩個屋苑的行人天橋的管理責任問題，以及康樂及文化事務署為某些康體訓練課程報名程序所作的新安排，導致本署接到約 1,100 宗投訴。

3.3 在本年度，本署接到共 853 宗同類主題投訴，大部分源自下述兩個課題：

- 公開考試一條具爭議的試題，導致 90 宗投訴；
- 迷你債券事件，結果有約 650 宗投訴。

3.4 由於同類主題投訴基本上是有共通甚至完全相同的投訴點，本署會視為同一宗事件進行查訊。然而，我們在結案時則個別答覆提供了個人資料的投訴人。

3.5 同類主題的投訴少不免令本署接到的投訴數字上升，甚至影響本署統計接到的投訴和查訊結果的模式。因此，自本年度起，本署會在統計數字上適當地顯示同類主題投訴的數目，以更確切地反映我們的工作量（參見表 1）。

投訴方式

3.6 正如圖表 3.3 所示，電郵投訴的數目持續上升，已是熱門的投訴方式，取代郵寄信件而成為本年度最多人採用的投訴方式。以投訴表格提出的投訴數目自去年的 486 宗增至今年的 1,300 宗，激增逾 1.5 倍，當中有大量是迷你債券投資損失的同類主題投訴。去年，由於上文第 3.2 段所述關於屋苑行人天橋事件的同類主題投訴，導致以郵寄信件方式提出的投訴驟增，隨後以這種方式投訴的數目已大致回復至先前的水平。

圖表 3.3

投訴方式					
方式	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
親臨本署	396	231	412	251	370
書面 —					
投訴表格	934	613	586	486	1,300
信件（郵寄）	1,599	1,303	1,002	1,829	936
傳真	615	863	836	753	890
電子郵件	821	902	2,461	1,380	1,515
電話	289	354	309	288	375
總計	4,654	4,266	5,606 ²	4,987 ²	5,386 ²

² 自2006/07年度起，數字不包括「副本送本署的投訴」。

已處理的投訴

3.7 在本年度，我們處理共 6,671 宗投訴，並完成了 5,701 宗，是歷年最高的記錄。在已終結的個案中，有 2,684 宗（佔 47.1%）是本署跟進調查的投訴，1,108 宗（佔 19.4%）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（參見第一章）；另有 1,909 宗（佔 33.5%）不予跟進的投訴（參見第 3.10 段）。本署過去五年的個案數字詳載於表 1。

3.8 我們在本年度跟進調查並終結的個案當中，大部分（佔 85.3%）是以「提供協助／作出澄清」的方式處理。

3.9 與去年相比，本年度有較多個案（247 宗）經過全面調查，當中有 187 宗是同類主題投訴，包括 161 宗與前述的屋苑個案有關（參見第 3.2 段）。

圖表 3.4

跟進並終結的投訴數目					
	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
初步查訊	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437
現處計劃	209	185	143	81	148
提供協助／作出澄清	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289
全面調查	125	55	71	38	247
調解	6	12	2	1	0
總計	2,004	1,825	1,716	1,977	2,684

工作表現及調查結果

3.10 不予跟進的個案，是指由投訴人主動撤回、本署經初步查訊後中止調查，又或本署認為無須進一步查訊而不予繼續處理的個案。不繼續處理個案的主要理由如下：

- 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，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

3.11 在本年度，不予繼續處理的個案中有相當多是有關迷你債券事件，成為同類主題的投訴。此因本署得悉，香港金融管理局與證券及期貨事

務監察委員會已展開行動，而立法會亦正就此事進行研訊。

投訴的主要原因

3.12 投訴人感到不滿而提出投訴的四大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤；
- 監管不力；
- 不按程序辦事、延誤；以及
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法。

正如圖表 3.5a 所示，除了去年外，「出錯、決定或意見錯誤」一直是各項原因之冠。在本年度，「監管不力」是第二大的原因，主要是由於迷你債券投資損失的同類主題投訴所致。

圖表 3.5a

過去四年市民感到不滿而提出投訴的原因				
投訴指稱／確定為行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比 ^②			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
出錯、決定或意見錯誤	23.8%	46.5%	24.3%	29.4%
監管不力	10.0%	6.5%	6.7%	16.2%
不按程序辦事、延誤	14.7%	11.0%	13.3%	14.3%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	7.3%	7.4%	25.4%	14.1%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	8.0%	8.3%	7.6%
沒有回應投訴	6.4%	5.0%	5.3%	5.1%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%	4.2%
職員態度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%	3.7%
濫用職權	4.0%	3.2%	4.4%	2.9%
其他	12.1%	2.0%	1.7%	2.5%

^② 在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度，已終結的個案總數分別為4,309宗、5,340宗、4,644宗和5,701宗，當中包括本署跟進處理、評審後決定無須調查及不予跟進的投訴（參見表1）。自2006/07年度起，有關數字不包括「副本送本署的投訴」。

3.13 根據本署在全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料統計，行政失當的四大類別是：

- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；
- 出錯、決定或意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；以及

- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況。

在各類行政失當行為中，「出錯、決定或意見錯誤」所佔比例甚高，主要原因是前述的屋苑個案所引起的同類主題投訴（參見**第 3.9 段**）。詳情載於**圖表 3.5b**。

圖表 3.5b

過去四年確定行政失當事項成立的類別				
投訴指稱／確定為行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比 [#]			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	2.8%	2.4%	12.9%	69.7%
出錯、決定或意見錯誤	13.9%	12.2%	29.1%	14.5%
不按程序辦事、延誤	30.6%	31.7%	16.1%	4.2%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	9.8%	6.45%	3.3%
監管不力	19.4%	14.6%	6.45%	1.3%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%	2.9%
沒有回應投訴	11.1%	17.1%	16.1%	0.8%
職員態度欠佳	2.8%	0%	6.45%	0.4%
濫用職權	2.8%	0%	0%	0.4%
其他	0%	2.4%	0%	2.5%

[#] 本署在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度全面調查的個案中，最終查明屬「成立」、「投訴不成立，但機構另有失當之處」或「部分成立」的指稱，分別有36項、41項、31項及241項。

最多人投訴的機構

3.14 本署在本年度接到的查詢及投訴所涉機構列載於**表 4**，而有關數字已包括本署接到的所有個案（不論有否跟進調查）。以往，我們會根據這些數字排列最多人投訴的機構，但本署在檢討後認為，根據有表面證據而決定調查的投訴數目來排序，才更具參考價值。因此，我們在列出本年度「最多人投訴的十個機構」時，已扣除評審後決定無須調查或不予跟進的投訴個案（參見**表 3**）。

3.15 基於上述新準則，設立聯合辦事處以處理滲水投訴的食物環境衛生署及屋宇署已取代房屋署及地政總署，名列本年度最多人投訴的第一和第二位。

3.16 雖然本年度「最多人投訴的十個機構」的序列略有變動，不過在去年上榜的十個機構中，有九個依然尚在。去年成為一組同類主題投訴的目標的影視及娛樂事務管理處（參見**第 3.2 段**）則不再在本年度的排行榜上，取而代之的是第十位的民政事務總署。

第三章

工作表現及調查結果

查訊的結果

3.17 本署曾就 247 宗投訴進行全面調查（包括 187 宗同類主題投訴），其中有 226 宗（佔 91.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」（參見**附件 5** 用語詞彙），而去年則佔 60.5%。若是扣除同類主題投訴，本年度的百分比則為 65%。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於**圖表 3.6**。

* 該年度的數字特高，主要是由於本署曾就逾300宗同類主題投訴建議採取補救措施。

3.18 以初步查訊方式終結的個案，不會按結果分類。然而，正如**圖表 3.7** 所示，在 2,289 宗以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案中，本署曾就 15.6% 的個案建議所涉機構採取補救措施，而之前兩年則分別有 34.5%* 和 18.5%。有關各機構的詳細數據載於**表 8**。

圖表 3.6

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
調查結果分類	投訴數目	百分比
成立	21	8.5%
部分成立	171 (161)	69.2%
投訴不成立，但機構另有失當之處	34 (25)	13.8%
不成立	20 (1)	8.1%
投訴已撤回／中止調查	1	0.4%
總計	247 (187)	100.0%

（註：括號內的數字為同類主題投訴。）

圖表 3.7

以提供協助／作出澄清的方式終結的個案結果		
結果	投訴數目	百分比
要求採取補救措施	357	15.6%
沒有證據顯示行政失當	1,902	83.1%
未有定論	30	1.3%
總計	2,289	100.0%

主動調查

3.19 由於本署在二零零七年十一月恢復設立第二個主動調查組，因此能夠進行更多主動調查。在本年度內，我們完成了六項主動調查及四項主

動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」）。截至本年度末，有六項主動調查仍在進行。詳情載於圖表 3.8。

圖表 3.8

(a) 在 2008/2009 年度完成的主動調查報告	
日期	調查事項
2008 年 6 月 23 日	綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2008 年 12 月 15 日	政府當局對路旁宣傳橫額的規管
2008 年 12 月 15 日	防止綜援計劃特別津貼遭濫用的機制
2008 年 12 月 17 日	政府當局的街道管理措施
2009 年 3 月 23 日	政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
2009 年 3 月 24 日	二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」
(b) 在 2008/2009 年度完成的主動調查審研工作	
日期	審研事項
2008 年 7 月 7 日	有關《非應邀電子訊息條例》的舉報程序
2008 年 9 月 8 日	針對持牌食肆違例擴展營業範圍的執法行動
2009 年 2 月 17 日	駕駛考試路線的安排
2009 年 3 月 31 日	個人資料私隱專員通知投訴人拒絕進行調查的安排
(c) 仍在進行中的主動調查	
宣布日期	調查事項
2008 年 6 月 26 日	公開考試試卷的編製
2008 年 10 月 5 日	房屋署如何處理有關租戶受損傷或財物損毀的投訴
2008 年 11 月 20 日	社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴
2009 年 1 月 15 日	機電工程署對升降機安全檢查的監察
2009 年 2 月 26 日	政府推行《公開資料守則》的成效
2009 年 3 月 19 日	違例駕駛記分制度的執执行程序

建議

3.20 就本年度完成的 60 宗全面調查個案（不包括同類主題投訴）及六項主動調查，本署分別提出了 85 項及 68 項建議（共計 153 項）。當中 118 項（佔 77.1%）已獲所涉部門及機構接納並落實，尚在考慮的則有 35 項（佔 22.9%）。並無任何建議不獲接納。

3.21 至於以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案，本署會在有需要時就體制上推行全面的改善措施提出建議。在本年度，我們就這方面提出了共 164 項建議，而上年度則為 237 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。值得一提的是在這類個案中，本署向屋宇署、食物環境衛生署及地政總署提出的建議數目其實大幅減少了。這可能是由於本署完成了兩項相關的主動調查（包括上年度關於滲水投訴與本年度關於街道管理）的效果。

服務承諾

3.22 本署就處理查詢及投訴的時限，訂有服務承諾。有關承諾及工作表現詳載於附件 3。數字

顯示，我們一如以往，在回覆致電或親臨本署查詢的市民方面，都能夠在服務承諾的時限內完成。另外，97.7% 的書面查詢也能在時限內回覆；至於安排團體參觀和講座方面，我們亦能完全履行服務承諾。

3.23 在處理投訴方面，我們能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審的個案達 99.8%（服務承諾的目標為 80%），而能在服務承諾訂定的時限（即十個工作天）內發出認收函件及完成初步評審的個案為 99.98%，只有 0.02% 的個案超出目標時限。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有 3.25% 超出 15 個工作天的目標時限（參見圖表 3.9(a) 及 (b)），而去年則為 1.6%。由於接到的投訴個案數目激增（參見第 3.1 段），要在 15 天目標時限內完成審研所有個案愈加困難。

3.24 至於評審後決定跟進處理的個案，能夠在三個月內終結的有 65.9%（服務承諾的目標為 60%），而上年度則為 56.4%。至於未能在六個月目標時限內終結的個案，則有 1.8%，較去年的 2.0% 略少（參見圖表 3.9(c)）。

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 (目標：20%)	超過 10 個工作天
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%
2008/09	99.80%	0.18%	0.02%

(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 (目標：30%)	超過 15 個工作天
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%

(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
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%

3.25 處理投訴的時間有時候並非我們所能控制。某些投訴個案需時較長的原因如下：

- 個案性質較複雜；
- 需要審閱分析的文件篇幅龐大；
- 在處理過程中，個案續有新發展；
- 被投訴機構要求給予較長時間回應本署的查訊；以及
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果。

綜述

3.26 正如所料，本署於上年度末推出宣傳推廣活動，以及約每兩個月一次的記者招待會公布主動調查結果，令本年度的投訴個案數字再次上升，而負責初步審研個案的評審組自然首當其衝。為應付激增的工作量，我們已為該組增聘人手，並在有需要時調動各調查組協助。無論如何，本署人員堅守崗位，努力不懈，故此能夠維持整體服務水平。

工作表現及調查結果

3.27 我們不斷改進投訴個案資料庫和數據統計方式，以更準確地反映本署的工作量及投訴的模式。為此，我們自二零零六／零七年度起從統計數字中剔除了「副本送本署的投訴」；另外，鑑於本署持續接到「同類主題投訴」，我們亦在統計圖表內列明接到及已終結的這類投訴的數字。事實上，為了更切實地反映本署的工作模式及最多市民投訴的機構，在評定「十大」部門時，會以具實質內容的投訴為基礎。

3.28. 儘管面對個案增加的壓力，我們仍力求改善工作，務求在處理投訴時，能夠為那些在本署職權範圍內的機構及廣大市民提供切實的意見和答覆。

提高公共行政的質素

4.1 本署的一項重要使命，是透過調查提高公共行政的質素和水平；我們會在查訊結束後提出改善建議。在本年度，本人在完成主動調查及就投訴個案進行全面調查後，提出了共 153 項建議；另外，亦就以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案提出了 164 項建議。

4.2 我們在確定提出的建議前，會邀請所涉機構發表意見，以確保所建議的措施切實可行、合情合理。故此，本署的建議大部分均獲有關機構接納。我們亦會監察其落實情況並檢討落實的進度。假如所涉機構在落實建議方面有實際困難，例如有未能預料的情況出現或情況改變，本署會與他們重新商討。

4.3 每年，我們都把申訴專員年報提交立法會省覽，而政府當局則會提交《政府覆文》，匯報所涉機構如何落實申訴專員的建議，以及落實建議的進展。

4.4 有關部門和機構因應本署的建議推行措施後，其運作和服務有明顯改善。這些改善措施主要分七大類：

- (a) 制定更清晰的指引，使運作更為一致和有效；
- (b) 促進更有效的跨部門協調安排；
- (c) 更有效地處理市民的查詢及投訴；
- (d) 提供以客為本的服務；
- (e) 訂立更合理的規則和收費；
- (f) 為市民提供更清晰的資料；以及
- (g) 為員工提供培訓。

改善措施的實例，包括簡化處理申請的程序；就處理投訴訂定時限或服務承諾；為公共設施及服務釐定更合理租金及收費，以及更適時通知市民有關機構／部門的行動進展等。詳情載於**附件 6**。

處理行政體制上的問題

4.5 本署在終結投訴個案時，除了會提出適當的補救措施及改善建議外，亦會考慮所發現的問題是否由於所涉機構的行政體制有流弊或較為根本性的缺失所致。若是的話，本署會敦促該機構的首長或相關決策局注意，如有充分理據，甚至會提升至政府總部促請關注。假如問題不能透過處理個別投訴徹底解決，則本署會展開主動調查（參見**第二章第 2.17 段**及**第三章第 3.20 段**）。

4.6 行政體制上出現流弊，歸根結柢，主要仍是由於部門之間缺乏協調。從以下幾個問題可見一斑。

滲水問題和聯合辦事處

4.7 本人曾在過去的年報中多次提及滲水這個常見的問題，並指出政府的行動有欠妥善。二零零六年，政府從屋宇署及食物環境衛生署（「食環署」）抽調職員，成立聯合辦事處（「聯辦處」），希望以較佳的技術知識提供「一站式」服務，為全港市民處理有關滲水的投訴。

4.8 然而，正如去年的年報所指出，聯辦處於投入服務後不久即出現不少明顯缺失，本署遂決定就其初期運作展開主動調查。這項調查於二零零八年三月完成，本署發現除了處事程序和方式均有不足外，架構方面亦有缺點，尤其是聯辦處組織鬆散，沒有正式的主管，而且沒有把水務署納入計劃內，令部門之間的協調困難重重。此外，私人物業的業主顯然不明白他們應該承擔補救和維修的責任，以致對政府的角色抱有不切實際的期望。

4.9 遺憾的是，本人必須指出：上述兩個主要問題不但尚未解決，且有惡化跡象。聯辦處成立之初，屋宇署尚能起牽頭作用，發揮協調功能。但在過去一年，該署和食環署的分歧日大，雙方劃清界線，盡量避免就對方的行動表示意見。更令人擔憂的是，兩個部門曾多次因為未能就下一步應由誰跟進達成共識，結果把投訴個案推來推去。此外，其中一個部門的職員曾來函本署，批

評另一部門處理滲水投訴的手法。此外，水務署有時亦會拒絕調查由聯辦處轉介的個案。

4.10 上述情況極不理想。政府必須及早落實本署在完成主動調查後提出的建議，尤其是關於重整聯辦處組織架構的建議。另一方面，就私人物業滲水等問題釐清政府的角色及業主的責任，亦同樣重要。

街道管理工作

4.11 街道管理問題一直是市民對政府感到不滿的主要原因，亦是部門之間缺乏協調的實例。這類問題往往涉及跨部門的執法權責，而沒有明確規定某個部門須全權負責。有些部門職員抱着「各家自掃門前雪」的心態，更令情況無法改善。結果，政府方面的行動，既不適切亦欠成效，而市民則因為投訴未獲解決而更焦慮。

4.12 在本年度，我們就街道管理的問題曾進行主動調查，特別是路旁貨斗、違例停泊單車及街頭展銷活動引起的問題，並提出多項建議。本署認為，這類問題最好是在地方行政計劃的架構內加以解決。

地方行政

4.13 在地方行政計劃方面，本署留意到，愈來愈多區議員把市民的投訴轉介本署處理，亦有區議員以公職身份向本署投訴，指政府部門沒有聽從區議會或轄下委員會的建議。本署認為，這種趨勢背離了政府當局逐步加強區議會權責的政策。

4.14 況且，區議會的角色是監察公共行政及提出意見，而其本身亦是討論區內服務與相關事宜的機構。區議會及轄下各委員會均有政府代表出席會議，直接回應區議員的意見或投訴人的質詢。假如區議會或區議員認為，本署在處理市民投訴方面更為勝任，則應建議投訴人直接向我們提出，而不是把個案轉介本署跟進。無論如何，本署必須嚴守保密規定，絕不會透過第三者處理投訴。

4.15 同樣道理，區議會轄下委員會或小組委員會未能解決的問題，應該提交區議會大會討論。區議員若以公職身份感到受屈，向本署投訴有政府部門沒有聽從其意見，這類事宜我們根本無權過問。

4.16 本署已就這方面接觸民政事務總署署長，要求協助向區議會及區議員澄清本署的角色。

籌劃不足

4.17 在本年度，政府推行了數項新政策及計劃，雖則普遍受到市民歡迎，卻也引起廣泛的批評，特別是推行細節上的混亂情況，反映當局籌劃不足，令人覺得政府的立場搖擺不定。有市民亦曾就此事向本署投訴。

4.18 二零零八年七月至九月期間政府當局推行的「免費使用康樂設施計劃」便是一個實例。該計劃旨在與市民同慶北京舉辦奧運會，並且提高市民對體育運動的興趣，其目的值得讚賞。然而，計劃在推行方面備受批評。本署接到相當多投訴，促使我們展開主動調查。這項調查在二零零九年三月完成，調查結果應可為日後籌劃及推行同類活動提供有用的參考資料。

墨守成規及官僚習性

4.19 盲目遵從既定程序，往往是導致公營部門處事不公及行政失當的原因。公共服務要達致高效率、高效能，必須以客為本。提倡正面和積極的服務文化，是良好管治與妥善行政的關鍵。

4.20 舉例來說，本署曾處理一宗個案，當中一名嚴重傷殘的高齡女士由於健康欠佳，未能應社會福利署（「社署」）要求完成覆核程序，以致不獲續發傷殘津貼。該名女士後來逝世，其女兒要求補發母親生前應得的傷殘津貼，但社署拒絕，因為她未能出示母親在事涉期間健康狀況的正式醫療評估報告。雖則生前為該名女士診治的公立醫院可以提供診療記錄，證明她去世前有嚴重傷殘，但社署堅拒補發有關津貼，除非有正式的醫療評估報告。另一方面，由於病人已逝世，事涉

公立醫院不會提供這種評估報告。在本署多方的要求下，院方最終答允提供評估報告，而社署亦同意補發津貼，把款項存入該名女士的遺產。本署認為，假如社署處事較有彈性，更積極主動地與醫院管理局聯繫，此事理應早就獲得解決。

濫用制度

4.21 過去，本人曾一再評論，有些投訴人橫蠻無理和固執己見，有些則因為個人的理由或存心報復，濫用投訴制度，此風實不可長。本署的立場是堅守基本原則，不偏不倚及客觀公正地進行調查，以查明真相。假如投訴人無理取鬧，我們會予以批評。然而，有時候事涉機構原本處事恰當，秉公辦理，卻在本署就投訴進行查訊期間順從投訴人無理的要求。其實，本署就個案展開查訊，未必表示接納投訴人的指稱，也並非認定事涉機構犯錯。

《公開資料守則》

4.22 政府的《公開資料守則》規定，若有市民提出要求，除非有守則列舉的理據，可以不公開資料，否則各政府部門須向他們提供所管有的資料。《申訴專員條例》訂明，本人獲賦權責就違反守則的投訴進行查訊。

4.23 在本年度，本署接到共 21 宗涉及守則的投訴，而上年度則有 16 宗，顯示市民大眾逐漸認識到當局訂有這套守則。本署留意到，政府部門一般仍然不大理解守則，似乎並不明白守則的原意和精神，就是要盡量公開資料及提高政府的透明度。現時仍有部門拒絕提供市民索取的資料，卻並不說明理由，甚或提出守則內根本沒有的理據。本署發現，有時候部門明顯誤解或曲解守則及其精神。

4.24 我們必須強調，這套守則是重要的指令，確保政府開明問責，旨在保障市民的公民及政治權利，提倡公開資料。為此，本人在此引述美國新任總統奧巴馬的言論：「民主政府必須問責，問責又必須具透明度。」他更表示：「政府不應單純因為公開某些資料可能引起公職人員尷尬，揭露

當局的錯失，又或基於假設或空泛的顧慮而把有關資料保密。」¹ 可惜的是，我們政府有些部門仍然抱有這種心態。當局顯然需要加大力度，提高政府內部對這套守則的認識。為協助政府加強有關工作，本人已於二零零九年二月宣布就這個課題展開主動調查。

投訴人或部門的異議

4.25 根據《申訴專員條例》，本人對於是否展開查訊的決定或對投訴個案的結論，均是最終決定。假如投訴人提出新的證據或觀點，本人當然願意重新評審個案，並覆檢決定及結論。

重新評審及覆檢個案

4.26 投訴個案假如不在申訴專員職權範圍內或受《申訴專員條例》的條文所限不得調查，本人便無權處理。然而，投訴人若能提出新的資料支持所指稱的事項，則本署會覆檢其個案。在重新評審個案後，本人或會維持原來的決定，但亦可能就個案重新展開查訊。

4.27 本署在過去一年接到 225 宗重新評審個案的要求，並就其中 64 宗個案重新展開查訊。

4.28 對於本署在審研投訴事項後終結的個案，投訴人若不滿意我們的調查結果或結論，可能會要求覆檢。本署在這方面有特定的程序：原本負責個案的調查人員會審研投訴人要求覆檢的理據，然後向所屬調查組的總調查主任提交意見。假如該名調查人員未能處理有關個案，上述工作會由另一名調查人員接手負責。總調查主任會仔細覆檢個案，並着眼於投訴人提出的任何新證據或角度，然後把覆檢要求提交主管的助理申訴專員審閱。所有覆檢個案的要求均經副申訴專員審核，再由本人最後批核並作結論。

4.29 在本年度，本署接到共 246 宗覆檢個案的要求。在完成覆檢後，本人改變了對七宗個案的決定，其餘則維持原來的決定。

¹ 二零零九年一月二十一日白宮新聞秘書辦公室發出的「行政部門及機構主管備忘錄－《資訊自由法》」。

圖表 4.1

覆檢個案						
理由 結果	新證據		新觀點		不在本署 職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	3		4			7
維持決定		232			7	239
						246

4.30 有些投訴人除了不滿本署的查訊結果而要求覆檢個案之外，亦會投訴本署調查人員，指他們存有偏見、工作欠周全或不稱職。所有這類覆檢要求及對調查人員的投訴，均會先轉交總行政主任研究，若確定是對本署人員的行為的投訴，總行政主任會獨立處理（參見**第五章第 5.20 至 5.22 段**），然後再向本人匯報調查結果。至於覆檢投訴個案的要求，則會如**第 4.21 段**所述，由調查組同步處理。

4.31 不過，這類指稱絕大多數是因投訴人不滿意查訊結果或結論。由於這些調查報告均經本人親自批核，這類指稱其實是針對本人的決定，而非指摘本署職員。在這情況下，覆檢的要求便會交由有關的總調查主任按既定程序處理。

司法覆核

4.32 由於本人對個案的結論是最終決定，投訴人或機構如有不滿，可要求本人覆檢個案，亦可以向法院申請司法覆核。

4.33 在本年度，三名投訴人曾就本人的決定申請司法覆核。有關的三宗個案涉及司法機構、某公立醫院的服務，以及受創新科技署委託的一間機構的工作。高等法院並沒有批准該三名人士的申請，而本署亦完全無須出庭應訊。

職權範圍檢討

4.34 職權範圍檢討報告分為兩部分，分別於二零零六年十一月及二零零七年十一月提交政府當局審議。在檢討的第一部分，本人建議在《申訴專員條例》附表 1 增添某些機構，並放寬條例附表 2 中對本署調查權力的某些限制，以及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。第二部分則重點探討世界各地申訴專員制度的發展，以及這些轉變對香港申訴專員制度可能產生的影響。截至二零零九年三月底，政府當局仍在擬備對上述檢討的意見，以便提交立法會。

綜述

4.35 本人視提高公共行政水平為本署的使命；無論是否接到投訴，我們都會調查行政失當的事宜，以達到這個目標。我們致力查明行政體制上欠妥善及出錯的原因，並且建議可行的改善措施。本署的建議大多為政府接納，而行政措施因此得到改善，令我們感到欣慰。不過，正如本章指出，行政體制上仍存在若干問題。我們期待政府採取更果斷的行動，積極處理有關問題。

4.36 本署定期檢討服務質素，以便更有效保障市民的權利及促進香港的良好管治。我們會把各種挑戰視為改進的良機，以不斷提升服務質素。

5.1 在本署過去 20 年的發展歷程中，二零零一年脫離政府機制和辦事程序是重要的里程碑。

5.2 在此之前，本署是按照公務員規例和辦事程序運作，與政府部門十分類似。我們有固定的人手編制，主要由政府借調過來的公務員組成。財政方面，我們無異於政府部門，每項開支同樣受縝密的監控。這種模式令本署在計劃及調配資源方面缺乏自主和靈活性。

5.3 雖然這種安排無礙日常運作，但依靠政府提供行政及人手支援明顯影響了本署的獨立性。由於當時的調查人員主要是公務員，而他們在借調期屆滿後須返回政府部門工作，因此本署的公信力及正直不阿形象難免受損。市民大眾和立法會議員均曾多次表示關注。有鑑於此，本人在一九九九年四月履任申訴專員後不久，便向政府當局建議本署脫離政府架構，自行建立人事及行政機制，以確保公正和獨立。

獨立的行政及財務管理

5.4 二零零一年十二月十九日，《申訴專員條例》經過修訂，確立申訴專員為單一法團，有全權制定及推行行政、財政及運作方面的政策和處事方式，特別是可自行決定招聘條款及條件，以及把暫時無須動用的盈餘撥作儲備。

5.5 本署的工作量主要取決於外在因素，並非我們可以控制。由於申訴專員可靈活調整人手編制，以及自行決定招聘條款及條件，因此本署能夠較從容地視乎情況調整開支，以應付個案數目的增減。

人手編制

5.6 在本年度接到的投訴個案數目，是本署成立以來除二零零六／零七年度之外最高的，因此對本署的調查人員來說，這一年的工作非常繁重。脫離政府架構之後，本署能夠更靈活地檢討及加強人手，以應付投訴個案及主動調查數量驟增時的工作。

5.7 鑑於過去五年的個案數字持續上升，本署認為有必要增加全職人員。在本年度，為應付工作量和計劃接任人選，我們增聘了六名常規調查人員。

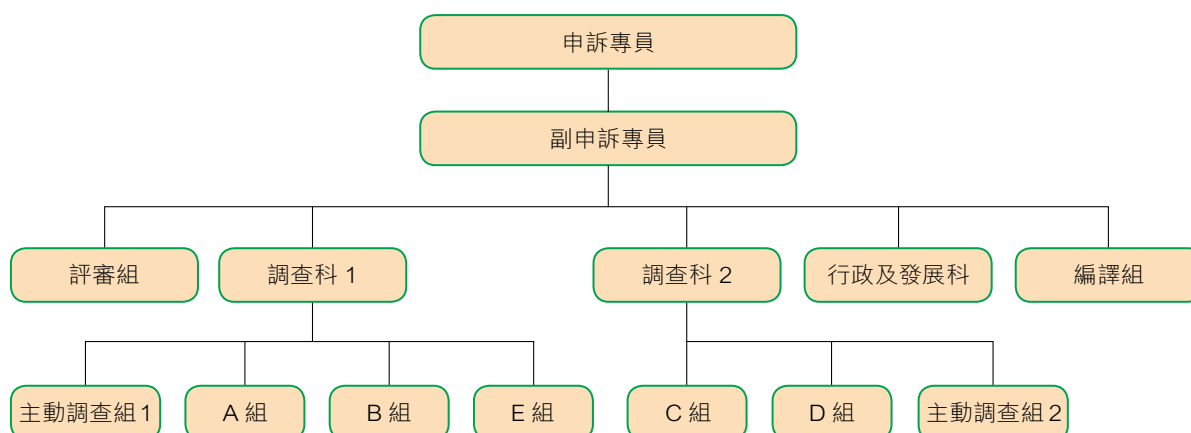
5.8 為了應付持續增加的個案數量，本署計劃增設第六個負責處理投訴個案的調查組，以減輕目前工作量集中在總調查主任階層的情況。本署的組織架構不會因為新增的調查組而改變，惟現行五個調查組的任務將予重新安排，以期工作量能平均分配。

5.9 新聘的常規人員陸續上任後，將可逐步取代臨時及非全職的調查人員。

5.10 本年度內，本署有一位高級調查主任及一位總調查主任先後退休，而來年亦會有幾位職員退休或因私人理由離職。本年度增聘較多人手，正是為了注入新血和安排職員接任。

5.11 除調查人員外，本署亦特別為改善文件檔案管理增聘了多名臨時的全職支援人員。這項計劃旨在把所有投訴及調查檔案從紙張文件轉化為電子記錄，以便更有效地管理檔案資料和善用辦公室空間。

圖表 5.1 組織架構



圖表 5.2

人手編制			
職員分類	截至 2007 年 3 月 31 日	截至 2008 年 3 月 31 日	截至 2009 年 3 月 31 日
首長級人員	4	4	4
調查人員	45	50	56
行政及支援人員	41	44	47
常規人員合計	90	98	107
臨時調查人員：相等於 全職人員（合計工日）	2.4 (698)	4.4 (1,171)	4.8 (1,268)
臨時支援人員	-	-	4
總人數	92.4	102.4	115.8

職員培訓

5.12 二零零九年一月及三月，我們先後舉辦了兩次入職簡介課程，協助所有在本年度入職的人員盡快熟習工作。課程為期數天，內容包括《申訴專員條例》的應用與詮釋、處理投訴及調查工作的經驗分享，以至內部的行政支援服務等。所有參與的新同事均認為課程非常實用，部分現職人員亦趁此機會溫故知新，加強知識和技巧。我們會參考各同事的意見，調整課程內容及時間，以盡量提升實效。



圖表 5.3 入職培訓

5.13 我們不時邀請與本署性質相近的機構派代表擔任主講嘉賓，就工作有關的課題舉辦講座和簡介會，以增廣本署調查人員的見識，擴闊視野。

5.14 二零零八年五月，加拿大安大略省申訴專員 André Marin 先生為本署人員舉辦了為期兩天的「行政體制問題的調查」高級課程。這項課程甚具啟發性，讓大家深入了解如何更有效地籌劃和進行調查，提高工作效率。上述課程亦開拓了同事的眼界，認識到在不同文化背景下，申訴專員制度的運作模式會有明顯差異。



圖表 5.4 安大略省申訴專員主持調查培訓課程

5.15 二零零八年六月十二日，公務員培訓處亦派代表到本署，為我們介紹二零零七年七月政府架構重組後的新組織架構，本署十分感謝。這次講解對我們的調查工作極為有用，讓我們更加了解問責制下各個決策局及部門之間的權責分工。



圖表 5.5 關於《種族歧視條例》的簡介會



圖表 5.6 有關政府新組織架構的簡介會

5.16 二零零八年十二月一日，本署為全體職員安排了一個簡介會，講解二零零九年六月開始實施的《種族歧視條例》，因為該條例與本署的前線服務有直接關連。平等機會委員會的高級職員擔任主講嘉賓，介紹了新法例的主要概念，讓我們進一步認識到現行反歧視法例的相關修訂。在這次簡介會上，我們就擴大服務至少數族裔人士方面進行了有用的交流。

5.17 語文培訓方面，本署繼續舉辦英語課程，加強調查人員的英文寫作能力。此外，本署的總翻譯主任亦為全體調查人員主持了一次中文修辭講座，以助提升撰寫調查報告的水平。

文件檔案管理計劃

5.18 隨着本署跨入第二十一年，我們檢討了檔案資料儲存系統，以便更妥善地管理投訴資料及調查記錄，亦更合乎成本效益地利用辦公室空間。截至二零零九年三月三十一日，本署的機密檔案室保存了逾六萬個檔案。經檢討後，我們決定把所有檔案電子化，使資料保存得更長久和更有系統，而且易於檢索。

5.19 二零零八年十月，本署成立專項小組負責這項工作。經過始初的實習期，所有組員已掌握所需技巧，工作進度穩步向前。截至二零零九年三月底，所有自一九八九至九四年的投訴及調查記錄均已轉為電子版本。我們預計這項計劃可在三至五年內完成。

對本署的投訴

5.20 本年度內，我們處理了共 15 宗對本署職員的投訴，內容涉及職員態度、工作制度和程序，又或兩者都在投訴之列。在九宗關於職員態度的投訴中，本署調查後認為有四宗是「部分成立」，明顯反映出本署的服務在某些地方尚需改善，尤其是要加強有效溝通的方式和技巧。本署每次都會針對有關人員的不足之處提供輔導，以便日後有所改善。

5.21 至於有關工作制度和程序的投訴，大部分是涉及本署終結查訊或調查個案所需的時間。在本

年度內，由於工作量繁重，加上有些個案的性質複雜，有時難免處理需時較長。儘管如此，本署仍致力在服務承諾所訂明的六個月內終結大部分個案。本署重視從中汲取的經驗教訓，以期精簡行事程序，為市民提供更高效率和更有成效的服務。

5.22 整體而言，針對本署職員的投訴，往往源於投訴人不滿意本署就其投訴個案所作的結論和決定，實際上是針對本署的調查結果，又或是本署查訊工作的質素。為此，我們若發現有理據進行覆檢及修訂，定會再作查訊。無論如何，本署自當竭盡所能，努力進行公平公正的調查。

圖表 5.7

2008/09 年度終結的對本署的投訴				
投訴性質	成立	部分成立	不成立	未有定論
職員態度（包括延誤及疏忽）	-	4	4	1
工作制度和程序	-	1	3	-
職員態度及工作制度和程序	-	-	-	2
總計	15			

第六章

宣傳推廣及對外關係

6.1 在推動申訴專員制度的發展方面，市民大眾的支持至為重要。本署既致力進行獨立、客觀及公正的調查，也同時加強與市民及其他利益相關人士的溝通，推廣正面的投訴文化。

透過傳媒進行推廣活動

6.2 查詢及投訴數字持續上升，顯示愈來愈多市民了解本署的職能及使命。有見及此，本署已調整宣傳推廣策略，不再側重播放宣傳短片，轉而着重透過新聞稿及記者招待會，發布有關本署調查工作的更詳盡資料。



圖表 6.1 申訴專員主持記者招待會

6.3 在本年度，我們於記者招待會上公布了六項主動調查及一項同類主題投訴的調查結果，並宣布了決定進行七項主動調查。調查報告的摘

要除上載於本署網頁外，亦透過本署刊物《申報》發表。

圖表 6.2

記者招待會／新聞稿

2008年6月26日	- 公布有關綜合電話查詢中心處理投訴的成效的主動調查結果 - 公布一項有關投訴香港考試及評核局的調查報告（不披露個案所涉人士的身份） - 宣布就公開考試試卷的編製展開主動調查
2008年10月5日	宣布就房屋署如何處理有關租戶受損傷或財物損毀的投訴展開主動調查
2008年11月20日	宣布就社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴展開主動調查
2008年12月11日	宣布就康樂及文化事務署的「免費使用康樂設施計劃」的安排展開主動調查
2008年12月18日	- 公布以下三項主動調查的結果： i. 政府當局的街道管理措施 ii. 對路旁宣傳橫額的規管 iii. 防止綜援計劃特別津貼遭濫用的機制
2009年1月15日	宣布就機電工程署對升降機安全檢查的監察展開主動調查
2009年2月26日	宣布就政府推行《公開資料守則》的成效展開主動調查
2009年3月19日	宣布就運輸署的違例駕駛記分制度的執执行程序展開主動調查
2009年3月26日	- 公布以下兩項主動調查的結果： i. 政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務 ii. 康樂及文化事務署於二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」的安排

資源中心

6.4 本署的資源中心藏有大量關於申訴專員制度的刊物和資料，包括本署的《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期刊等。

6.5 我們歡迎市民以個人或團體名義到訪資源中心。在本年度，到訪本署的團體來自社會各個階層，包括青少年和長者中心、學校及其他社區組織。本署職員會向到訪者簡介我們的角色及職能，並請他們對本署的運作提供意見。對本署來說，這些參觀活動相當重要，既可作為公民教育活動，亦可加強本署與市民的交流。在二零零八／零九年度，本署接待了16個團體，共678名訪客。

6.6 我們深信，市民應該從小獲得灌輸正確的社會價值觀及公民意識。故此，年青人向來是本署宣傳推廣活動的主要對象。不過，據我們經驗所得，小學生年紀尚幼，對本署信息的接受程度不及中學生。有見及此，我們在本年度調整了重點，為中學生安排較多的講座。來年，我們將繼續朝這個方向，專門設計一些活動，以加強教育活動的效果。

圖表 6.3

到訪資源中心的團體數目和訪客人數		
團體類別	團體數目	訪客人數
學校	7	253
青少年中心	4	190
長者中心	4	200
其他	1	35
總計	16	678

宣傳刊物

6.7 我們在本年度更新了投訴表格、宣傳單張和服務承諾的內容，提供更清晰和準確的資料，向公眾介紹本署的服務。市民可以到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取，或從本署的網頁下載。



圖表 6.4 本署的各種刊物（服務承諾、投訴表格、宣傳單張、《投訴錦囊》小冊子）

申訴專員嘉許獎

6.8 我們認為，應該鼓勵和讚揚政府部門及公營機構推行積極的服務文化。為此，本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零八年十月，申訴專員頒發嘉許獎予入境事務處（大獎）、食物環境衛生署及衛生署，以及 21 位公職人員。來自約 25 個公營機構逾 130 位代表出席了這個隆重的頒獎典禮。



圖表 6.5 申訴專員嘉許獎頒獎典禮

第六章

宣傳推廣及對外關係

圖表 6.6

二零零八年得獎機構一覽

- 入境事務處（大獎）
- 食物環境衛生署
- 衛生署

圖表 6.7

二零零八年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	1
公司註冊處	1
水務署	1
市區重建局	1
房屋署	2
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衛生署	2
香港海關	1
效率促進組	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	1
渠務署	1
稅務局	1
路政署	1
運輸署	1
機電工程署	1
醫院管理局	1
懲教署	1

研討會

6.9 我們定期舉辦研討會，向各界人士推廣申訴專員的使命。二零零八年四月，本署為各區區議員的助理舉辦了一次研討會。

6.10 在五月中，本人曾與 18 區區議會的主席及副主席會面。他們較接近市民大眾，能夠掌握社區的脈搏。本人亦藉這次會面的機會，討論市民所關注的事項，互相就改善公共行政進行了十分有益的交流。

外展講座

6.11 除了接待訪客外，本署亦有前往政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座。在本年度，我們訪問了七個政府部門及公營機構。

與立法會議員會面

6.12 每年，申訴專員都會與立法會議員會面，向議員講述本署的工作概況及日常運作。

6.13 二零零八年十二月九日的會面是本人在申訴專員任內的最後一次。我們就申訴專員的職能，以及本人多年來所處理的市民特別關注和涉及公眾利益的事項，坦誠地交換意見。議員亦因應本人近期就申訴專員職權範圍進行檢討的內容，表達對香港申訴專員制度未來發展的意見。總的來說，議員都支持申訴專員的監察職能，以促進公平及高效的公共行政。

太平紳士的支持

6.14 本署自一九九六年推行「太平紳士協助推廣計劃」以來，邀請了超過 500 位非官守太平紳士參加。有賴他們多年來的支持，我們推廣申訴專員制度的工作進展順利，並加強了與公眾的聯繫。為了讓參加這項計劃的太平紳士掌握公共服務運作的最新情況，本署定期安排他們到《申訴專員條例》附表 1 所列的政府部門及公營機構參觀訪問。在本年度，我們安排了太平紳士參觀海事處及市區重建局。他們都非常樂意參與這類活動，藉此了解公營機構的服務和實際運作。



圖表 6.8 本署安排太平紳士參觀海事處

與其他機構聯繫及與內地交流

6.15 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，積極參與兩個協會的活動，與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二零零八年四月底，本人出席了亞洲申訴專員協會在伊朗舉行的常務理事會會議。

6.16 二零零八年十一月五日至八日，本署在香港主辦了本年度國際申訴專員協會的常務理事會會議，並於會議結束時，安排各位理事及隨行人員訪問澳門廉政公署。

6.17 在香港的活動結束後，國際申訴專員協會主席和眾位理事（包括本人）隨即應中國監察部的邀請，前往北京訪問。代表團並獲得監察部部長親自接見。監察部向協會主席及理事簡介內地

的監察制度及監察部的政策和重點工作，特別是關於內地政府機關的反貪腐及行政監察工作。經過多次會議及參觀訪問，國際申訴專員協會各理事對內地監察制度的歷史、文化及政治背景都有了更深的認識。

6.18 本人認為，這類活動不但能有效促進與其他申訴專員機構在共同關注的事情上交流意見，分享經驗，而且有助展現香港作為先進大都會的面貌，同時也確立我們在國際社會上的地位。此外，在促進中國與亞太地區和國際申訴專員組織的聯繫方面，我們的角色也益形重要。

6.19 自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。但是，二零零八／零九年度的互訪因二零零八年五月四川發生大地震而暫停。我們稍後將與學會方面研究恢復這項活動。

6.20 儘管互訪須暫停進行，但我們仍繼續為內地訪港的團體舉辦簡介會，介紹本署的職權範圍和工作方式。在本年度內，我們接待了九個團體共 151 人，並為他們舉辦講座。

前瞻

6.21 本署會定期檢討宣傳推廣策略，評估各項活動的成效，並因應當前經濟及社會政治環境的變化，調整活動內容。

圖表 6.9
國際申訴專員
協會舉行常務
理事會會議





附 件

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

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. 西九文化區管理局
7. 香港考試及評核局
8. 香港房屋協會
9. 香港房屋委員會
10. 香港金融管理局
11. 香港藝術發展局
12. 香港體育學院有限公司
13. 個人資料私隱專員
14. 財務匯報局
15. 強制性公積金計劃管理局
16. 僱員再培訓局
17. 機場管理局
18. 職業訓練局
19. 醫院管理局
20. 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

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

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. 因其他理由而無須調查

附件 3

履行服務承諾的統計數字

(二零零八年四月一日至二零零九年三月三十一日)

(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	13,848 (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
	216 (97.7%)	3 (1.4%)	2 (0.9%)

*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	4,962 (99.8%)	9 (0.18%)	1 (0.02%)

**不包括副本送本署的投訴，以及不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案。

	不在本署職權範圍內或 受條文所限不得調查的個案			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 個月內 (目標：40%)	6 個月後
已終結 的個案	855 (77.17%)	217 (19.58%)	36 (3.25%)	3,028 (65.93%)	1,483 (32.29%)	82 (1.78%)

(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	19 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體	10 個工作天內	10 個工作天後
	12 (100%)	0

附件 4

專業顧問名單

工程

尹少佳先生
尹志田先生
何鍾泰博士
周明權先生
袁士傑先生
梁廣灝先生
鄭恩基先生
謝錦泉先生
龐述英先生

法律

王貴國教授
貝力恆先生
施法華教授
陳文敏教授
盧敏超博士
簡錦材先生
戴耀廷先生
Anne R. CARVER 女士
M.J.A. COORAY 教授

醫務

何柏松教授
麥列菲菲教授
陳棟光教授
黃重光醫生
黃健靈教授
楊執庸教授
黎嘉能教授

* 姓名以筆劃序

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能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。

未有定論¹

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查²

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作³

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。在審研過程中，本署會收集具體的資料。假如於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「小型主動調查」。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

1 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

2 前稱「直接調查」。

3 前稱「直接調查審研工作」。

行政失當

這在《申訴專員條例》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及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

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所提出的投訴。然而，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。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

46

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

決定不予繼續處理的投訴

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。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

初步查訊

這是指初步進行的查訊，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。查詢並不算是投訴，但有可能成為正式的投訴。

用語詞彙

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。假如申訴專員認為需要介入，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

假如認為不宜以「現處計劃」處理投訴個案，這是另一種初步查訊的方式。本署在審研所有相關資料，並認為無須展開全面調查後，會把調查結果告知投訴人及被投訴機構，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與所涉機構在自願的情況下同意舉行會議，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式。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉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。假如發現所涉機構的回覆未能徹底處理投訴，申訴專員亦可決定繼續查訊。

附件 6

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

(a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁農自然護理署 (「漁護署」) (2007/3792)	為審批動物及禽鳥展覽牌照的申請訂定時限
食物環境衛生署 (「食環署」) (2007/2407)	推行新的內部指引，確保在相關指定時限內完成審批圖則及進行實地視察
入境事務處 (「入境處」) (2008/0077)	簡化護照申請費用的退款程序，確保在接到要求後 20 個工作天內，會通知庫務署有關的決定
聯合辦事處 (「聯辦處」)* (2006/2188 及 2006/2942)	就滲水個案的調查工作訂立服務承諾及指定時限，自二零零八年四月一日起生效
地政總署 (2006/0415)	修訂有關處理新基地申請的部門訓令，釐清地政總署的職責
規劃署 (2007/3507)	簡化針對違例開發政府土地的檢控程序，以及縮短容許糾正違規情況的寬限期
郵政署 (2006/3182)	妥善備存檔案，記錄審批增設郵箱的理據，以及檢討「私人投寄信箱」收件服務和收費的政策

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
醫療輔助隊 (2007/4867)	醫療輔助隊及消防處的救護車服務已達成協議並發出指引，以更清楚地記錄前者把病人轉送到後者的資料
屋宇署及聯辦處* (2008/2004 及 2005)	發出更清晰的指引，訂明聯辦處與屋宇署之間在處理指稱影響樓宇安全的滲水投訴時如何互相配合
聯辦處* (2007/4838 及 4839)	屋宇署與食環署已達成協議，訂明當食環署不轉介滲水個案予屋宇署進行第三階段調查時須依從的程序
食環署 (2008/3880)	食環署與屋宇署已達成協議，就聯辦處內食環署人員認為無須進行第二階段調查的滲水個案，該署須先取得屋宇署人員同意，方把這類個案轉介屋宇署進行第三階段調查
政府總部 (政務司司長辦公室) — 效率促進組 及地政總署 (2007/4623 及 4624)	修訂相關技術通告，更清楚地訂明各部門之間在保養植物方面的分工，以及規定接到投訴的部門須試行確定負責部門，並把個案直接轉介後者跟進，而非僅告知投訴人接到投訴的部門並不負責此事

* 聯合辦事處 (「聯辦處」) 由屋宇署及食環署成立，專責處理滲水投訴。

附件 6

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

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁護署 (2008/1162)	為「1823 電話中心」提供資料，說明有關涉及狗隻咬人個案的動物「家居隔離」的安排，確保這類個案的相關人士獲得充分的資料

(d) 改善服務的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
醫院管理局 (2008/0005)	推行新措施，規定非緊急救護車服務人員須預先與病人確定車輛抵達時間，而假如預計車輛會比預約時間遲，應及早通知病人
屋宇署 (2007/3282)	按運輸署所建議，在某公共屋邨內一條限制車輛使用的道路加設交通標誌及設施，改善道路安全
路政署及水務署 (2006/1337、3326、3327 及 3328)	路政署制定按時呈閱機制，嚴格監督負責的機構進行最後修復道路設施的工程，以及就安全島指示燈的巡查及維修工作加強與機電工程署的聯繫 水務署已推行若干措施，改善文書檔案的管理系統及加強對承建商工程的監督
司法機構 (2008/0064)	如發現被告更改地址，會主動向裁判官申請許可，以修訂有關記錄
強制性公積金計劃管理局 (2008/6161)	在增加人手及調配資源後，處理僱主拖欠強制性公積金供款的個案所需時間已縮短
破產管理署 (2007/4359)	推行若干措施，以便適時向破產人提供有關其資產變現及分配的資料
學生資助辦事處 (2006/4428)	為加強對獲持續進修基金資助的課程的監管，「非自行評審資格的培訓機構課程評審指引」已加入條文，訂明培訓機構必須根據《教育條例》註冊及履行法例規定
運輸署 (2008/1509)	為方便不識字的考生，將實行電腦化口試的新安排，並容許考生自由選擇以筆試或口試方式參加甲部考試

(e) 訂立較合理的規則及收費

機構 (個案編號)	行政改善措施
康樂及文化事務署 (2007/5335)	經檢討後，已下調某體育館內攀登牆的場租，並決定把分隔攀登牆與毗連羽毛球場的「緩衝區」從收費面積扣除。
水務署 (2007/5267)	修訂行政指示，以提供更清晰的內部指引，說明如何處理水錶損壞以致用水量讀數不準確所引起的調整水費要求，讓職員有所依循
民政事務總署 (2008/0972)	取消該署於社區會堂租用者預約場地後調高場租而要求他們繳付差額的做法

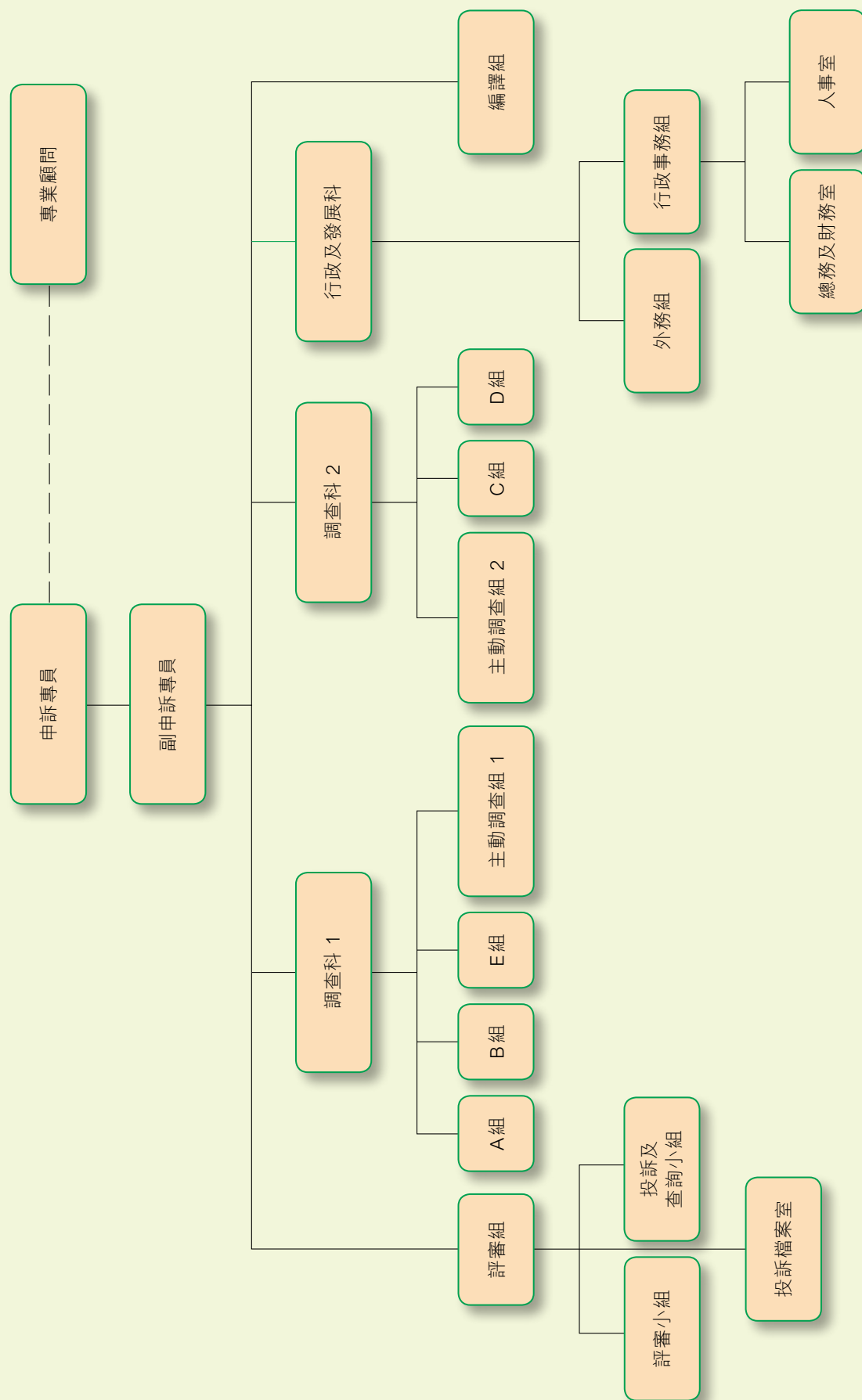
(f) 為市民提供更清晰的資料

機構 (個案編號)	行政改善措施
香港海關及食環署 (2008/3258-3259)	採取積極措施，提醒旅客有關攜帶生肉進入香港的限制
房屋署 (2007/4217)	為免租戶誤會或不滿，已推行措施，通知新租戶或獲准調遷的租戶，在租約期內他們可能要再搬遷
環境保護署 (2008/1855)	已改善通知車主有關寬限期及引擎需要修理的程序
入境處 (2008/1984)	在申請香港特別行政區護照說明書內提供更清晰的資料，而各出入境辦事處亦列明投遞箱的服務時間

(g) 員工培訓

機構 (個案編號)	行政改善措施
房屋署 (2007/0310)	為職員及管理公司提供培訓及指引，以便他們處理單身租戶在公屋單位內身故的個案
入境處 (2008/2450)	修訂指引，讓前線人員更加明白更改香港特別行政區護照資料的程序

申訴專員公署組織圖



附件 8

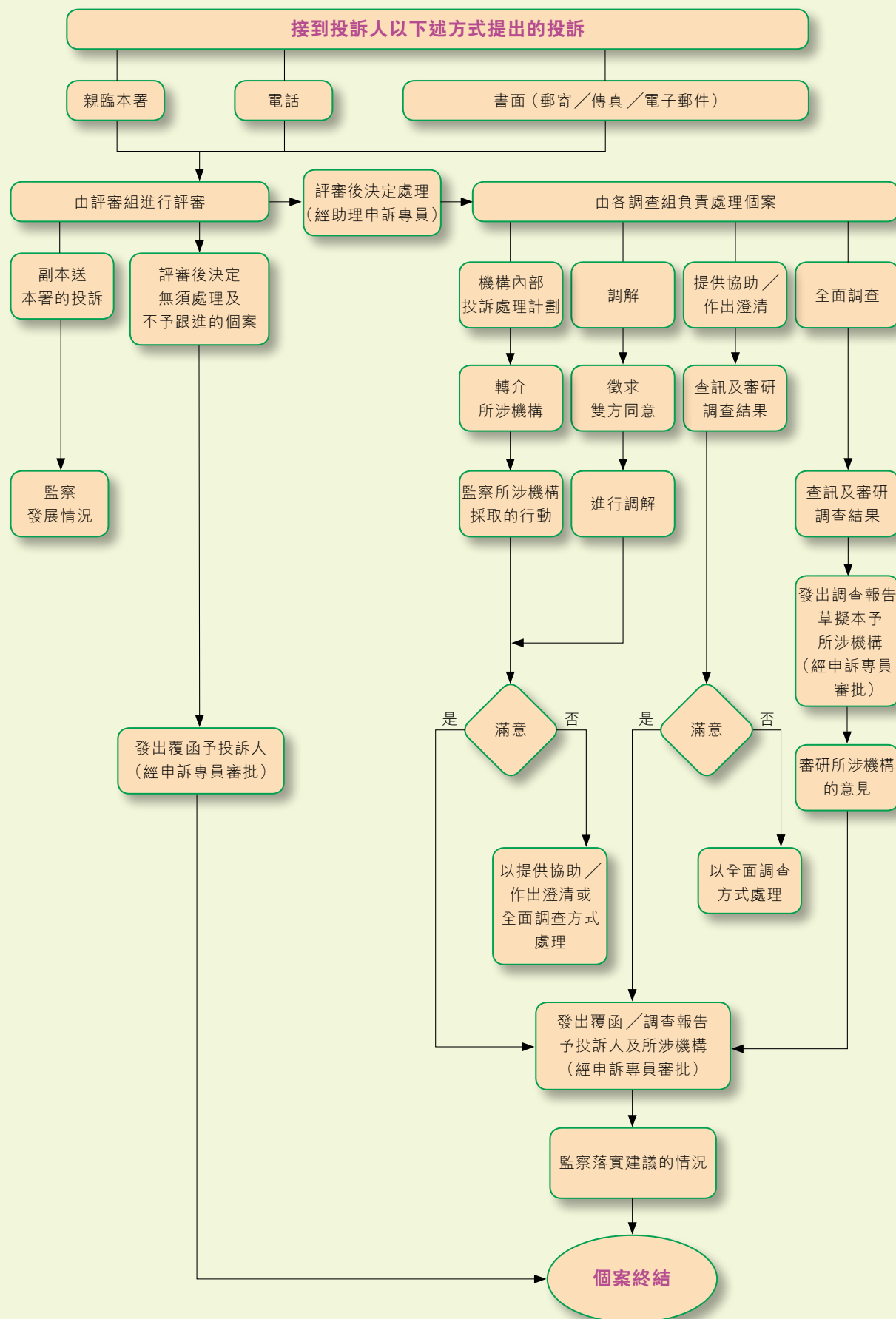
申訴專員公署的訪客

日期	訪客*
2008 年 4 月 16 日	監察部外事局局長王擁軍先生
2008 年 5 月 22 日	廣州市法院系統領導幹部能力建設研修班學員
2008 年 5 月 30 日	最高人民法院考察團
2008 年 6 月 6 日	2007／08 年度內地法律人員普通法訓練計劃學員
2008 年 6 月 18 日	重慶市信訪辦官員
2008 年 8 月 1 日	泰國參議院貪污研究及強化管治常務委員會
2008 年 8 月 13 日	東帝汶反腐敗及良好的管治小組委員會代表團
2008 年 9 月 16 日	河南省信陽市紀律檢查委員會代表團
2008 年 9 月 30 日	北京大學及武漢大學法律系研究生
2008 年 10 月 16 日	南韓反腐敗與公民權益委員會
2008 年 10 月 29 日	汕頭大學代表團
2008 年 11 月 10 日	上海市監察委員會代表團
2008 年 11 月 20 日	第六屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2008 年 11 月 27 日	江西省紀檢監察領導幹部
2009 年 2 月 26 日	司法部副部長趙大程先生
2009 年 3 月 26 日	天津市監察局監察專員湯海南先生

* 不包括造訪本署的本港學校及社會服務機構／團體的代表。



處理投訴流程圖



主動調查報告摘要

地政總署

個案編號：OMB/DI/177

政府當局對路旁宣傳橫額的規管

(調查宣布日期：二零零八年九月十九日；完成日期：二零零八年十二月十五日)

引言



地政總署負責執行「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」(「管理計劃」)。政府部門、立法會議員、區議會、區議員及一些非牟利團體，可於獲批准期間在指定展示點懸掛路旁宣傳橫額。

2. 這項調查主要是審研管理計劃中含糊不清的規則，以及計劃遭濫用的情況。

管理計劃

3. 根據該項計劃，地政總署會個別考慮和審批由團體提出的展示宣傳橫額申請，批准展示期約為兩個月。相對而言，立法會議員和區議員當選後均獲分配橫額展示點，於任期內可隨時使用，其宣傳橫額內容亦無須先經地政總署審批。現時，指定展示點共有 21,821 個。地政總署已印備管理計劃的實施指引，當中對宣傳橫額的內容定下規範。

本署觀察所得

沒有清晰的目標綱領

4. 路旁宣傳橫額影響市民享有的權利，包括交通安全保障、活動暢通無阻和舒適的環境等。使用這些橫額展示點的人士或團體所享有的是一項特權，應該有合乎公眾利益的理由才可賦予。然而，管理計劃缺乏清晰的目標綱領，未能說明有關理據。

未有規則防止轉讓

5. 任何人士或團體獲分配宣傳橫額展示點，其實是享有一項影響市民權利的特權。享有特權者不應視之為其個人可自由支配的權益。然而，當局並無清晰的規則，禁止轉讓或「借出」展示點，更沒有明確規定橫額須明顯地展示獲分配展示點的個人或團體名稱。

規範橫額內容的指引鬆散

6. 規範宣傳橫額內容的指引用詞相當鬆散，既不能為大眾提供清晰的資訊，亦未能為當局的執法行動提供足夠的依據。舉例來說，「關乎公眾利益的節目」與「提供公眾有興趣或可惠及他們的一般資料」均可作不同演繹，容易引起爭議。

主動調查報告摘要

公眾諮詢不足

7 地政總署曾就這項管理計劃諮詢立法會和區議會，但並沒有考慮到所有議員均受惠於這項計劃，故此難免令人懷疑諮詢工作有所偏頗。

無理擱置建議

8 地政總署曾考慮取消位於道路中央分隔欄或行人過路處附近的展示點，而改為在對交通安全影響較小的地點提供展示點。不過，地政總署最後擱置該建議，因為該署認為，立法會和區議會大概不會同意放棄這類最佳位置。我們認為，該署假定立法會議員和區議員不會接受一個明顯有利公眾的建議，未免對他們不公。

建議

9. 申訴專員提出下列建議：

地政總署聯同相關的決策局

(a) 向公眾闡明管理計劃的目標；

地政總署

(b) 修訂有關規則，以便妥善實施管理計劃，包括 —

- 禁止轉讓展示點；
- 規定宣傳橫額須清楚顯示獲分配展示點的個人或團體名稱；
- 訂明宣傳橫額可展示的內容；

地政總署在民政事務總署協助下

(c) 在諮詢立法會和區議會前，先收集市民大眾或關注團體的意見；以及

(d) 重新考慮取消或取代容易導致交通意外的展示點。

10. 地政總署大體上接納上述建議。

社會福利署

個案編號：OMB/DI/175

防止綜合社會保障援助計劃特別津貼遭濫用的機制

(調查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零八年十二月十八日)

背景資料

綜合社會保障援助（「綜援」）計劃旨在為社會上真正有需要的人提供安全網。除了應付基本需要的標準金額外，當局亦會向受助人批出特別津貼，讓他們應付特定需要。

2. 標準特別津貼分為五類：房屋及有關津貼、家庭津貼、醫療及康復津貼、照顧幼兒津貼及就學開支津貼。酌情發放的特別津貼是為協助受助人，免其陷入無家可歸、家庭破裂、生命受威脅等特殊困境而設的。

3. 本署審研的個案顯示，社會福利署（「社署」）在審批特別津貼申請時有隨意之嫌，令真正有困難人士的資源被剝削，造成不公。

觀察所得及意見

4. **協助真正有需要的人**：本署列舉兩宗個案，闡述綜援計劃如何提供安全網，以及沒有綜援的話，申請人必定捉襟見肘。

5. **覆檢成效不大**：我們特別舉出三宗個案，當中受助人均以偽造租金收據騙取租金津貼。社署雖然每年進行兩次覆檢，但未能揭發上述詐騙個案。另有一宗詐騙個案，受助人於四年內以 45 張偽造的購買成人紙尿片收據騙取津貼。在該段期間，社署先後進行了 17 次覆檢，但都沒有發現被瞞騙。

6. **沒有審慎或合理地審批申請**：在這宗嚴重濫用綜援的個案中，申請人於三年內六次向社署申請津貼以更換眼鏡，理由是近視加深了 25 度，或因意外或打架弄壞眼鏡，每次均獲社署批准。配一副眼鏡的平均價錢為 530 元，但申請人每次都獲批 1,000 元津貼，即社署前線人員可批核的最高金額。申請人亦曾四次獲社署預先發放牙科治療的津貼，但其實沒有接受任何治療。此外，他又領取租金津貼，卻拖欠十個月的公屋租金。社署除了發給申請人綜援金和其他特別津貼外，實際上就等於一直為他提供現金及免息貸款，合共 21,050 元。

7. **拒絕不合理申請**：在這宗個案，社署拒絕為申請人聲稱失去金錢而批出酌情發放的特別津貼，因為他的銀行戶口尚有 1,800 元存款。申請人於是全數提走戶口內的現金，然後再向社署提出申請。社署依然拒絕他的申請，做法明智。

8. **輕率批出津貼**：在一宗個案中，申請人報稱被劫去 7,600 元；而在另一宗個案中，申請人則三度報稱失去金錢，合共 5,200 元。兩名申請人俱拒絕社署的實物援助，而該署立即順應他們的要求，批出酌情發放的特別津貼，卻沒有質疑他們何以會隨身攜帶大量現金。

結論

9. 以上的一些個案反映社署部分職員的判斷能力嚴重不足，有些負責審批特別津貼的職員有必要檢討其心態。另外，市民期望當局能夠防止這個機制被濫用，以便綜援金用得其所，援助真正有需要的弱勢社群。故此，社署職員在審批特別津貼及進行查核時，必須小心謹慎，精明判斷。

主動調查報告摘要

建議

10. 申訴專員向社署提出 11 項建議，以便更有效地管理綜援計劃的特別津貼，當中包括：

- (a) 指派高級職員參與審查可疑或複雜的個案；
- (b) 查核證明文件要更加小心；
- (c) 限定可更換眼鏡的次數及價錢；以及
- (d) 遇上可疑個案時，應盡量以直接付款方式支付所需費用。

11. 社署接納上述建議。

食物環境衛生署、民政事務總署及地政總署

個案編號：OMB/DI/163

街道管理措施

(調查宣布日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年十二月十八日)

57

街道管理與地方行政



本署審研了關於街道管理的三類問題：

- 隨意在路旁放置貨斗；
- 違例停放單車；以及
- 街頭展銷活動所造成的阻街和滋擾。

上述問題都涉及多個政府部門，需要各方面的協調。

2. 街道管理問題應透過政府的地方行政計劃解決。二零零七年，政府當局成立了一個地方行政督導委員會（「督導委員會」），集中解決這類地區管理問題。如有難題，可直接向政務司司長提出。

路旁貨斗

觀察所得

3. 根據地政總署的工作程序，職員在接到投訴後須進行巡查。假如發現貨斗，即會貼上告示，通知擁有人將貨斗移走，但須給予最少一天通知期。倘若限期過後貨斗仍在，地政總署會在三個工作天內將它移走。

4. 統計資料顯示，自二零零六／零七年度以來，地政總署的貨斗巡查行動，約 40% 實際上是在接到投訴超過三個工作天後才進行的，而

約有 20% 在超過五個工作天後才再次巡查。地政總署延誤處理，對違規者難起阻嚇作用。

5. 建築及裝修行業有需要使用貨斗，可是，目前並沒有合法途徑讓使用者把貨斗放置於路旁。二零零七年，督導委員會提議地政總署考慮設立貨斗許可證制度。該署已研究多個方案，但尚未向督導委員會匯報結果。關於管制貨斗權責誰屬的問題，至今仍懸而未決。

建議

6. 申訴專員提出了六項建議，當中包括：

- (a) 盡快再次召開督導委員會會議；
- (b) 地政總署向督導委員會匯報研究擬議的許可證制度的結果；以及
- (c) 地政總署加快巡查、再次巡查、移走及充公貨斗的步伐。

違例停放單車

觀察所得

7. 對於違例停放的單車，通常由民政事務總署（「民政總署」）轄下的分區民政事務處（「民政處」）發起聯合清理行動，與地政總署、食物環境衛生署（「食環署」）及警方一同執行。至於停放在公共運輸交匯處（「交匯處」）的單車，則沒有部門願意負責處理，執法行動並無規範；而在指定的單車停放處，常見問題是單車被棄置、長時間無人料理或逾時停放。

8. 假如依循現行的執法依據及模式，沒有更持久的解決方法，目前的情況便不大可能改善。民政處應負責牽頭，制訂一套全面的策略。

9. 在二零零七年十一月的督導委員會會議上，與會代表同意，民政總署應研究可否即時清理違例停放的單車，但一直沒有結果。

10. 由於新界居民普遍使用單車代步，政府當局有必要在便利市民的地點設置單車停放設施。為此，當局應繼續物色地點，紓解這類設施的不足，以免使用單車人士被迫違例停放，又或借意違例停放單車。

建議

11. 申訴專員提出了七項建議，當中包括：

- (a) 各區民政處應透過地方行政計劃，諮詢區議會及其他政府部門，制訂一套全面的策略；
- (b) 政府當局應物色地點增設單車停放設施；
- (c) 民政總署應加快研究可否即時清理違例停放的單車；

主動調查報告摘要

- (d) 民政總署應與其他部門進行研究，為清理停放在交匯處的單車訂立跨部門協議；以及
- (e) 民政總署應諮詢其他相關部門及地區組織，研究管理單車停放處的方法，以防止單車停放過久和鼓勵市民盡快取回單車。

街頭展銷活動

觀察所得

12. 食環署有權取締涉及非法販賣貨品、妨礙潔淨工作及造成嚴重阻礙的街頭展銷活動。就易拉架來說，該署有權以取締違例展示「招貼或海報」為理由，採取執法行動，把撐架連同海報一併檢取作為證據。該署已為此推行一項加強檢控的試驗計劃。

13. 政府當局並沒有明確政策，打擊涉及非法販賣各種服務的街頭展銷活動。當局辯稱，為保障就業，可寬鬆處理街頭展銷活動，但同樣理由其實亦可適用於無牌販賣貨品的小販。流動撐架或易拉架的得益者往往是大商業機構，他們完全有能力採用其他廣告宣傳媒體，並以其他方式提供就業機會。

14. 由於街頭展銷活動屬流動性質，食環署在執法上有一定程度的困難。該署主動針對易拉架而採取的行動，仍未能完全解決非法販賣各種服務的問題。

建議

15. 申訴專員提出了六項建議，當中包括：
- (a) 政府當局應重新考慮其對街頭展銷活動的立場；
 - (b) 食環署應謀求法定權力，對非法販賣各種服務採取執法行動；以及
 - (c) 政府各部門（特別是食環署）應引導市民注意街頭展銷活動所引起的問題，並公布已定罪的個案，以起阻嚇作用。

效率促進組

個案編號：OMB/DI/161

綜合電話查詢中心處理投訴的成效

（調查宣布日期：二零零七年五月十七日；完成日期：二零零八年六月二十三日）

背景資料

本署曾於二零零三年就綜合電話查詢中心（「查詢中心」）的整體運作進行主動調查，審研查詢中心處理有關政府部門的投訴的成效。調查結果公布後，我們仍持續接到投訴，指該中心在處理投訴方面表現

欠佳。這反映查詢中心在行政體制上的安排尚存在缺失，甚或出現新的問題。有鑑於此，申訴專員決定展開跟進調查。

服務範圍



2. 查詢中心於二零零一年七月成立，由效率促進組管理及監督，旨在提供單一聯絡點，讓市民可以就參與該中心服務的政府部門的服務提出查詢、投訴及建議。查詢中心每天 24 小時運作，其最終目標，是以「1823 政府熱線」取代現時各部門繁多的電話熱線、傳真號碼及電郵地址。

3. 在本署進行調查時，查詢中心的服務範圍涵蓋 20 個政府部門，共 104 條電話熱線、傳真號碼及電郵地址。此外，查詢中心亦為路政署、康樂及文化事務署和運輸署維持一個中央投訴儲存庫，保存透過所有方式接到的投訴記錄。

對查詢中心服務的需求

4. 在二零零四至零七年的四年內，市民對查詢中心服務的需求大幅增加，由二零零四年的 180 萬次增至二零零七年的 310 萬次。

5. 雖然效率促進組嘗試增加查詢中心的人手，並推行新措施以應付對其服務需求的增加，但職員流失及人手緊絀等問題始終令人憂慮。效率促進組估計，於二零零八年內，查詢中心的工作量將達到飽和，每月平均接聽 23 萬個來電，同時仍能全面履行服務承諾。

6. 二零零七年，查詢中心拒絕了六個部門加入的申請。另一方面，有些已參與的部門（如郵政署）則曾經考慮退出查詢中心系統，因為該中心未能把服務範圍擴展至覆蓋所有郵政局。

整體表現

7. 在二零零四至零七年的四年內，查詢中心未能履行最少 80% 來電都能於 12 秒鐘內接聽的服務承諾，而在二零零四、二零零五、二零零六及二零零七年，分別只有 74%、62%、78% 及 68% 來電能夠在時限內接聽。不過，該中心在其他方面都能履行服務承諾，即最少 90% 來電在首次接通時即能獲得答覆，而放棄輪候的來電數目亦低於 10%。

查詢中心處理投訴的角色

8. 查詢中心接聽各類性質的來電，包括查詢、投訴、建議及讚賞，而投訴佔中心接到的個案總數約十分之一。查詢中心主要透過其網頁向市民提供有關其服務的資訊，但網頁並無解釋中心在投訴方面的確實角色，只表示會為參與部門接收及處理投訴，並提供一個解決跨部門投訴的有效平台。

主動調查報告摘要

本署觀察所得及意見

服務範圍

9. 查詢中心只涵蓋 58 個政府部門及機構中的三分之一，其名稱與服務範圍並不相符，亦未能達致提供「一站式」綜合服務的最終目標，即以 1823 熱線取代所有部門熱線。該中心也沒有具體計劃把目標付諸實行。

10. 由於查詢中心的服務範圍有局限，即使是那 20 個參與部門，該中心亦一直未能全面接手所有熱線的職能。對大部分政府部門來說，中心基本上只提供公眾指南服務。此外，中心的運作已達飽和。

本身能力問題

11. 查詢中心本身的權能與其問責職能並不一致。該中心及效率促進組都沒有權力或專業知識去處理投訴的具體問題、責成部門接手處理投訴，又或訓斥部門違反經同意的時限及安排。查詢中心完全按照部門的指示進行轉介，但遇到沒有部門願意承擔責任處理投訴時，市民卻往往會倚靠中心把他們的投訴正確地轉介負責部門，結果難免導致相當的延誤而缺乏行動。

人手問題及應付能力

12. 人手持續短缺對查詢中心的運作已造成損害：使其無法達到長遠的目標、出現延誤、持續未能履行服務承諾，以及導致已參與部門考慮退出。

13. 本署認為，查詢中心雖然人手緊絀，但仍為三個部門擔任中央投訴儲存庫的角色，此舉反映野心太大，亦超越其主要職能，情況值得商榷。

處理投訴的其他問題

監察機制

14. 本署的研究顯示，查詢中心的監察機制並沒有大幅減少部門在識別投訴責任誰屬所花的時間。此外，查詢中心亦無有系統地衡量特定行動標準及時限的遵辦率，或者投訴人的滿意程度。

運作模式及個案的監察

15. 查詢中心現時的運作模式要求職員透過電腦記錄，於短時間內了解投訴的進展，但對於較複雜及須即時處理的投訴及個案則難以應付。

市民的觀感

16. 查詢中心對於其處理投訴職能範圍的宣傳方式，容易令市民誤會中心可仲裁並評斷其個案。

間接溝通

17. 查詢中心代表部門處理投訴的做法，令部門無需直接與投訴人接觸。這種處理模式不但累贅而且令人厭煩，亦可能會導致誤傳或遺漏信息及延誤回覆。

結論

18. 本署認同政府當局提供綜合的「一站式」熱線服務的理念，以方便公眾及提升政府的辦事效率。整體而言，我們認為查詢中心即使在用量高而人手不足的情況下，仍然努力不懈致力維持服務水平，同時積極改善服務，值得讚賞。

19. 鑑於查詢中心每天接到近萬個來電，而超過九成在首次接通時即能獲得答覆，本署認為就處理查詢或簡單的投訴而言，查詢中心有充足條件成為名符其實的綜合熱線電話查詢中心，涵蓋所有政府部門，甚至包括公營機構。

20. 然而，在處理較為複雜（特別是涉及多個部門）的投訴時，查詢中心則有很多不足之處。該中心在協調政府部門以處理涉及多個部門的事宜方面，可說是先天不足。

21. 以目前情況所見，查詢中心一直未能達到服務所有政府部門的目標，令公眾感到混淆，原則上不可接受，而且亦令中心失去作為時刻提供跨部門查詢服務的接觸點的價值和目的。

22. 查詢中心須決定其服務範圍應包括整個政府，還是只涵蓋一些部門。同時，政府當局在查詢中心的長遠服務範圍未有定案前，應改善中心的運作，特別是在處理投訴方面。

建議

23. 申訴專員向效率促進組及查詢中心提出 15 項建議，當中包括：

服務範圍（長期措施）

- (a) 檢討運作模式及把資源改為投放於「一站式」服務，作為公眾指南和處理一般查詢及簡單投訴的接觸點，否則便應考慮根據其有限的服務範圍而更改名稱，以免令公眾有不切實際的期望；

改善運作及技術（短期措施）

- (b) 主動與決策局商討如何徹底解決跨部門的投訴；
- (c) 若投訴個案顯示所涉部門之間的權責界線不清晰，應立即同時通知各有關的部門，以便他們盡早互相討論，釐清權責範圍；

主動調查報告摘要

- (d) 加倍積極執行監察機制，在接到投訴 14 天後，把沒有部門願意負責的投訴提升至管理層處理；
- (e) 衡量部門履行各項時限及服務承諾方面的效果，並向各部門主管提供有關的數據，以便進行監察；
- (f) 定期調查投訴人和參與及非參與查詢中心服務的部門的滿意程度；
- (g) 在網頁列明查詢中心的職能及服務、辦事程序和時限，並要求部門在宣傳推廣的措施中說明與該中心的關係；以及
- (h) 若投訴涉及複雜或眾多問題，應請所涉部門直接聯絡投訴人及其他有關部門。

教育局

個案編號：OMB/DI/180

政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務

(調查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零九年三月二十三日)

背景資料

本署進行了一系列主動調查，審研當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務。這次調查是第三階段，主要審視教育局為公營學校有特殊學習困難的學生提供支援服務所採取的措施。

本署的調查結果

教育局為學校提供的支援

評估工具及資源套

2. 教育局已編製了：
 - (a) 評估工具，以及早識別有特殊學習困難的學生；以及
 - (b) 多項指引及教與學資源套，供教師協助學生改進讀寫能力及學習技巧。

額外撥款及資源

3. 教育局透過不同支援計劃，為學校提供額外資源（包括撥款及人手），以照顧有特殊學習困難或其他特殊教育需要，或者成績較差的學生。

專業服務

4. 教育局按需要派出局內或外聘教育心理學家，為公營學校提供服務。此外，該局設有特殊教育資源中心，並為學校教職員舉辦專業發展研討會。

師資培訓

5. 現時，只有香港教育學院的教師職前訓練把特殊教育需要列為必修的課程單元。

6. 至於現職教師，教育局已為他們訂定了為期五年的專業發展架構，提供有關特殊教育需要的系統課程，共分三階段：基礎課程（30 小時）、高級課程（90 小時）及專題課程（60 小時）。教育局預期到二零一二／一三年度時，每間學校應該最少有 10% 教師完成基礎培訓。

教育局的監察及反映意見機制

學校自我評估及校外評核

7. 在校本管理制度下，校方須自我評估為有不同需要的學生提供照顧的成效。教育局則進行校外評核，以核實學校的自我評估工作，並且提供意見和改善建議。

定期到學校探訪

8. 教育局人員每個學年大約進行三次視導探訪，以確保學校向有特殊教育需要的學生提供適當支援。

學校須遵守特別規定

9. 獲批額外撥款及資源的學校，必須：
- (a) 將撥款以獨立帳目處理；
 - (b) 公開說明如何支援有特殊教育需要的學生；以及
 - (c) 為這類學生擬定個別的學習支援計劃。

申訴機制

10. 教育局已設立調解機制，以處理家長就有特殊教育需要的子女的教育機會所提出的投訴或不滿。

本署的意見

11. 教育局為有特殊學習困難的學生付出了不少努力，亦在教育制度注入額外撥款及其他資源，務求更妥善地照顧他們的需要。整體而言，教育局的支援工作構思良好。然而，本署發現尚有多項值得注意及改善之處。

主動調查報告摘要

撥款及提供資源

12. 在教育局的支援計劃下，學校獲得該局基本及其他撥款以外的經費及人手支援。該局鼓勵校方集合所有可運用的資源作靈活的整體調配，以達致最大的成本效益。

13. 不過，有特殊學習困難的學生確實與「主流」的學生有別，而上述「整體調配」的做法可能會忽略他們的個別需要。部分家長十分懷疑撥作照顧特殊教育需要的經費，會被學校投放到其他優先項目。故此，學校對於支援有特殊教育需要的學生方面的政策及措施，必須做到公開和透明。

14. 然而，校方會否公開其支援措施，似乎完全由學校管理層決定。自然，每間學校都有不同做法，而教育局卻並無規限校方應該何時落實提高其透明度。

監察制度及反映意見機制

15. 教育局為支援服務提供的額外撥款及資源，並沒有指明預留給哪些學生或組別，故資源能否善用，完全有賴學校管理層的開明態度及責任承擔。

16. 學校的支援措施是否有效，家長的參與極為重要。家長可就該等措施的成效反映意見。此外，家長在家中幫助子女，可加強學習成效。但是，不同學校促進家長參與的做法卻大不相同。

17. 有些家長為其在學的子女爭取支援時，不敢向校方表達不同意見。教育局的記錄顯示，在二零零五／零六至二零零七／零八年度，只有一位家長曾使用該局的調解服務。

專業服務

18. 香港教育心理學家不足的問題存在已久。在二零零七／零八年度，每名教育心理學家須負責逾 140 個有特殊教育需要的學生的個案。

師資培訓

19. 由於並非所有師資培訓院校均規定準教師必須接受有關特殊教育需要的訓練，因此，教育局所提供的在職教師培訓課程，一直都會是難以填補不足，而且步伐緩慢。

20. 目前，在公營中、小學的教師中，分別只有 11% 及 27% 曾接受有關特殊學習困難的基本培訓。教育局預計至二零一二／一三年度，透過有系統的課程，也只能為 10% 教師提供有關特殊教育需要的基本培訓，情況極不理想。

建議

21. 申訴專員向教育局提出十項建議，當中包括：

- (a) 加快行動和訂定時間表，規定學校須提高透明度，公開有關的資料，包括校方為有特殊學習困難及其他特殊教育需要的學生提供支援的政策、所獲得的資源及採取的措施；
- (b) 要求並協助所有學校加強家長的參與；
- (c) 增加有關局方調解服務的宣傳；
- (d) 調查那些反覆出現問題或可能在制度上有流弊的學校；
- (e) 考慮向有志接受教育心理學專業培訓的人士提供獎學金或助學金，並要求他們承諾為政府服務一段時間；
- (f) 研究可否把有關特殊教育需要的培訓列入教師職前訓練的必修課程；以及
- (g) 檢討為教師提供有關特殊學習困難的基本培訓的目標。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/186

二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」

(調查宣布日期：二零零八年十二月十一日；完成日期：二零零九年三月二十四日)

計劃



行政長官於二零零七年十月發表施政報告時提出，將以二零零八年北京奧運會作為推廣國民教育的重點主題，同時向市民推廣體育運動，因此宣布推出「免費使用康樂設施計劃」。計劃舉行期間，康樂及文化事務署(「康文署」)轄下 150 個場地安排逾 300 萬個可供免費使用時段，共吸引了約 1,280 萬人次使用設施，當中使用游泳池的有逾 762 萬人次，而陸上設施則有逾 500 萬人次。幾乎所有設施的使用率與二零零七年同期相比均有上升。

2. 然而，有些地方浪費資源的情況卻頗嚴重。預訂陸上設施但未有取場的有 38%，而預訂了水上活動中心的艇隻但未有取用者達 54%。本署抽樣檢查的結果顯示，在某些日子，一所體育中心內有部分設施甚至出現 74% 及 78% 沒有如約取場的情況。

主動調查報告摘要

觀察所得及意見

籌劃及執行

3. **宣傳**：康文署未有預計宣傳方案在計劃推出後需要作改動，故此，在計劃舉行期間因應市民的批評而推出的中期措施沒有獲得適當宣傳，而使用率較低的設施也未能向市民推廣。

4. **監察**：康文署最初計劃每月蒐集統計資料，反映出該署低估了預訂者沒有如約取場而造成的浪費，而且亦未有考慮到有必要密切監察市民對設施的需求。該署迅即於二零零八年七月一日起改為每日蒐集有關資料。

5. **取消預訂**：康文署自二零零八年七月十八日起提供取消預訂表格。然而，取消預訂的程序缺漏甚多，亦不方便使用，以致取消預訂率偏低，只有 420 宗（即 0.05%）；相對而言，沒有如約取場的卻有約 800,000 宗。

6. **訓練課程**：健身室、運動攀登牆及水上活動中心的艇隻等設施，由於需要證明具備相關技能才可使用，所以預訂率較低。當局可提供相應的訓練課程，配合適當的宣傳推廣，或會有助提高市民對這些活動的興趣。

7. **市民提出的改善建議**：市民曾提出改善安排的建議，但康文署認為在計劃中途進行這些改變，既不切實際又費工夫。不過，這些建議值得研究，可供日後舉辦類似活動時作為參考。

修訂計劃

8. 本署認為，當局可定期（而不是一次過方式）推出較小規模的計劃，以鼓勵市民參與運動，充分利用那些使用率不足的設施。康文署轄下各博物館逢星期三免費入場，便是好例子。該署在研究其他方案時，亦應訂立措施，防止濫用及浪費。

建議

9. 從這項計劃獲得的經驗教訓，可供日後籌劃及推行類似活動時作為借鑑。申訴專員提出了九項建議，包括策劃及落實宣傳、監察各項措施的執行、在取消預訂方面提供便捷的安排，以及制訂措施防止濫用。

10. 康文署已接納全部建議。

主動調查審研報告撮要

食物環境衛生署

個案編號：OMB/DI/173

針對持牌食肆違例擴展營業範圍的執法行動

（審研開始日期：二零零七年四月十七日；完成日期：二零零八年九月八日）

當局經常接到投訴，指有食肆違例擴展營業範圍，不僅造成阻礙，而且影響環境衛生及引起其他滋擾。在二零零六／零七年度，這類投訴大幅上升了 44%，而二零零五／零六年度的增幅則為 26%。

主要法律條文

2. 食物環境衛生署（「食環署」）可以引用下列三條主要法律條文，對持牌食肆違例擴展營業範圍採取執法行動：

法律條文	違法行為	適用對象
條文 1 — 《食物業規例》 （第 132X 章）第 34C 條	在食肆範圍以外的任何地方經營食物業	食肆持牌人
條文 2 — 《食物業規例》 （第 132X 章）第 31(1)(b) 條	經營無牌食肆	任何人士
條文 3 — 《簡易程序治罪條例》 （第 228 章）第 4A 條	在公眾地方造成阻礙	任何人士

3. 只有條文 1 可能導致食肆被暫停或吊銷牌照，故此具有重大阻嚇作用。但是，該條文只能針對食肆持牌人。假如沒有足夠證據對持牌人採取行動，則當局會引用條文 2 及條文 3 執法。在截至二零零六／零七年度止的三年內提出的檢控中，少於 18% 是引用條文 1 的。

4. 為加強阻嚇作用，食環署計劃修訂有關法例，除食肆持牌人外，食肆的董事、經理及僱員亦須受條文 1 的規管，承擔法律責任。

建議

5. 有鑑於此，申訴專員決定不展開全面的主動調查，但會繼續監察情況的發展。然而，食環署仍應根據現有的法律條文，加強執法行動。該署應檢討其檢控政策，以採取更嚴厲的執法行動；促進負責執法的不同職務人員的內部合作；同時提升電腦數據庫的功能，加快整理分析提出檢控的統計資料。

6. 食環署接納本署的所有建議。

主動調查審研報告撮要

個人資料私隱專員

個案編號：OMB/DI/179

通知投訴人拒絕進行調查的安排

(審研開始日期：二零零八年一月十四日；完成日期：二零零九年三月三十一日)

背景

《個人資料(私隱)條例》(「條例」)(第 486 章)第 39(3)條訂明，凡個人資料(私隱)專員(「私隱專員」)拒絕進行或繼續進行一項由投訴引發的調查，他須於收到該項投訴後的 45 天內，以書面通知投訴人。申訴專員留意到私隱專員在很多個案中未能遵守這項 45 天時限規定，遂決定就此展開主動調查審研工作。

超出時限的後果

2. 儘管設有機制監察個案進度，但在二零零一至零七年間，私隱專員仍有約 37% 的個案未能在 45 天的時限內發出有關通知。這主要是由於私隱專員人手不足，以及不少投訴人未能及早提供所有與個案有關的資料。雖然超出時限不會令私隱專員就個案所作的決定失效，或影響相關人士申請司法覆核或向行政上訴委員會上訴的權利，但始終是對市民提供服務的延誤。

補救措施

3. 私隱專員早已察覺到上述問題，並曾於一九九八年七月擬備立法建議，希望藉此延長 45 天的時限，以應付投訴人遲交資料的情況，但當時未獲分配時段提交立法會審議。二零零六年，私隱專員向相關決策局(即政制及內地事務局)建議修訂法例，授權他在合理的情況下，可隨時中止一項調查。私隱專員認為，現時條例第 39(3)條有不合理之處：調查一旦已展開而 45 天的時限又告屆滿，則即使情況有變而令調查毫無必要，調查工作仍須繼續。

觀察所得及結論

4. 私隱專員過了法定時限才通知投訴人中止或拒絕調查的決定，雖然在法律上的影響不大，但造成延誤始終是有欠妥善，令人以為私隱專員漠視法例要求，行政效率偏低，而且不為服務對象着想。

5. 上述情況應予改善，而私隱專員亦正採取適當措施糾正問題。本署敦促政制及內地事務局加快處理私隱專員所提出的條例修訂。在條例修訂完成前，私隱專員亦應加緊監察每宗個案的調查進度，並盡力遵守 45 天時限規定。

電訊管理局

個案編號：OMB/DI/181

有關《非應邀電子訊息條例》的舉報程序

(審研開始日期：二零零八年三月二十五日；完成日期：二零零八年七月七日)

背景 — 舉報表格



根據《非應邀電子訊息條例》，任何人若收到非應邀商業電子訊息（俗稱「垃圾訊息」），可知會對方表示拒收。假如之後仍繼續收到這類訊息，可填寫舉報表格，向電訊管理局投訴。

2. 本署留意到，投訴人須就每個「垃圾訊息」填寫一份舉報表格。換言之，若要舉報多個訊息，便須重複填寫個人資料及簽署披露有關資料的同意書。舉報表格更要求投訴人提供非必要的資料，例如他們須同時提供「垃圾訊息」的全文及詳細描述。

3. 另外，雖然電訊管理局的舉報程序尚包括其他舉報方式（例如可致電或親往該局舉報），以方便書寫有困難的人士，但該局並沒有向市民宣傳這些可供選擇的方式。

4. 申訴專員關注到這樣可能會窒礙市民舉報「垃圾訊息」，因此展開查訊。

電訊管理局的檢討及修訂

5. 電訊管理局已即時檢討並修訂舉報表格，以便投訴人可用一份表格舉報多個商業電子訊息。此外，投訴人如舉報非傳真商業電子訊息，只須扼要地描述訊息的內容；如舉報傳真商業電子訊息，則無須作任何描述。

6. 該局亦開始向公眾宣傳有關接受非書面方式舉報的程序，而且市民也可以致函該局舉報，不一定要填寫表格。

本署的評論

7. 本署明白，電訊管理局在處理違例個案時，確實需要詳細資料。然而，該局亦應為市民提供簡便的舉報方式，否則程序若過於繁複，可能令市民不願意舉報違例者。

8. 申訴專員表示，在本署展開查訊後，電訊管理局已即時改進舉報程序，值得讚賞，因此無須進行全面的主動調查。

主動調查審研報告撮要

運輸署

個案編號：OMB/DI/193

駕駛考試路線的安排

(審研開始日期：二零零八年十二月十日；完成日期：二零零九年二月十七日)

背景資料

有市民指稱，運輸署特別優待某駕駛學院的考生，於某駕駛考試中心安排較容易的考試路線給他們。有鑑於此，申訴專員決定就該署的路試安排展開查訊。

觀察所得

2. 每個駕駛考試中心均有兩至四條預設的駕駛考試路線，考牌主任有權選擇其中一條進行考試。運輸署並無指引，規定他們如何選取路線。
3. 二零零七年，事涉駕駛考試中心設有三條考試路線。根據運輸署特別為本署整理的統計數字，該三條路線在二零零七年的使用率分別為 84.4%、15% 和 0.6%，而考生的合格率分別為 66.6%、44.2% 和 52.5%。相對而言，全港其他考生在二零零七年的合格率約為 70%。
4. 運輸署計劃在二零零九年年底前，以電腦系統記錄各條考試路線的使用率和考生的合格率，以便更有效地監察及檢討考試路線。

意見及結論

5. 鑑於其他考生的整體合格率與事涉考生的相若，因此並無證據顯示運輸署安排較容易的考試路線給事涉考生。然而，在上述的考試中心，大部分考牌主任都傾向選取某一條路線，明顯有違運輸署設立多條考試路線的原意。
6. 申訴專員敦促運輸署盡快落實以電腦系統記錄考試路線的統計數據，並定期進行分析。該署可據此決定應否制訂指引，規定考牌主任須較平均地選擇考試路線。在電腦化前，運輸署亦應以人手方式記錄每條駕駛考試路線的資料，以達到相同目的。
7. 由於運輸署已接納上述建議，申訴專員認為無須展開全面的主動調查。

附件 12

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

〔以提供協助／作出澄清的方式終結的個案〕

水務署

個案編號：OMB 2008/1489

水費事宜 — 沒有妥善跟進一宗水費急升的個案

投訴



投訴人的母親收到最近一期住宅水費單，發現水費由平日約 100 元急增至逾 500 元。投訴人代年老的母親致電水務署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」）查詢。她當時已清楚向該署職員指出，在該署更換水錶後，用水量驟然上升，因此懷疑可能與新水錶有關。數天後，她再致電諮詢中心，表示經過自行調查後，發現本身的水錶可能與毗鄰單位錯誤對調。該署隨後派員視察，但沒有再聯絡她或其母親，亦沒有安排把錯誤的水錶駁回正確位置。

水務署的回應

2. 當投訴人致電諮詢中心，就水費金額正式提出爭議時，水務署職員已記錄有關內容，並告知她暫時無須繳付有關水費。該署隨後派員與投訴人一起實地視察，確定水錶互調的情況屬實，只須更正電腦系統中有關水錶的編號記錄，便已可將情況糾正。

3. 水務署已相應更正電腦系統內的資料，並致函投訴人的母親，告知有關調查結果、跟進行動及經調整的水費金額。該署相信，投訴人可能不了解有關的運作，誤以為必須實地駁回正確水錶，因而誤會該署未有處理其個案。

沒有妥善記錄投訴

4. 本署查訊後發現，投訴人曾於同一天內先後三次致電諮詢中心。雖然電話分別由三名職員接聽，但他們全都向她重複同一建議：即先核實水費單上開列的水錶讀數是否正確，然後自行作簡單測試，以確定喉管有否漏水。假如仍未能確定水費偏高的原因，註冊用戶（即投訴人的母親）應書面要求該署進行調查。

5. 事實上，投訴人在第二次通話時已清楚表示，由於母親年紀老邁，不可能提出書面要求，而接電話的職員（職員 A）亦建議她（投訴人）聯同母親一起致電該署，正式提出爭議。然而，在同日的第三次通話時，另一名職員（職員 B）又再要求她們提出書面申請，顯示諮詢中心並沒有把投訴人與職員之間每次通話的重點妥善記錄作為參考。由於諮詢中心把投訴人每次來電都當作初次查詢處理，以致答覆內容大同小異，浪費了彼此的時間。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

未有清楚交代事件

6. 此外，該署的帳戶服務組在給投訴人的覆函中，除交代水錶排列錯誤一事，以及該署已調整其母親的水費外，並沒有回應該署何時會正確駁回水錶的問題。

7. 本署認為，該署應在覆函中說明，實際上無須派員實地駁回水錶，便可以解決帳戶問題。假若該署能及早澄清，投訴人及其母親便無須為此事煩惱多時。

8. 有鑑於此，本署已敦促水務署進行檢討及改善。



這宗個案顯示部門的辦事程序欠周詳

法律援助署

個案編號：OMB 2008/0185

法律意見 — 向投訴人提供錯誤意見，以致他誤往高等法院申請索償，並因此蒙受金錢損失

投訴

投訴人聲稱因工作受傷後遭解僱。二零零七年七月，他向法律援助署（「法援署」）申請法律援助（「法援」），控告前僱主歧視，並且向他索償。投訴人指法援署人員曾與他會面，表示十月三十一日是他提出訴訟的最後日期，指示他前往高等法院提出訴訟，並替他撰寫「索償書草稿」。可是，其中索最後因他去錯法院而被剔除，他更須繳付訟費。投訴人認為法援署人員提供錯誤意見，令他蒙受金錢損失。

法援署的評論



2. 投訴人於十月三十一日與法援署律政書記 A 女士會面時表示，不論是否獲批法援，他也會提出訴訟，A 女士遂建議他前往高等法院的「無律師代表訴訟人資源中心」查詢。投訴人於當天向高等法院提交入稟文件，並把副本送交法援署。該署後來決定拒絕投訴人的法援申請。

3. 法援署訂有政策及指引，律政書記不會向法援申請人提供法律意見。A 女士亦否認曾就訴訟的法定期限給予投訴人任何意見，或指示他到高等法院提出訴訟。至於「索償書草稿」，A 女士澄清只為投訴人草擬起首部分，方便他向法援署說明索償項目。投訴人指 A 女士曾表示由於他是在二零零五年十月三十一日被解僱，故提出訴訟的最後日期為二零零七年十月三十一日。不過，投訴人在訴訟令狀中卻稱於二零零五年十一月一日被解僱，兩者顯然有矛盾。

4. 事實上，平等機會委員會亦曾去信投訴人，表示他須在被解僱後 24 個月內提出申索，否則區域法院不得審理。故此，投訴人理應知悉訴訟須在區域法院進行。

本署觀察所得及意見

5. 本署曾審研 A 女士草擬的「索償書草稿」、投訴人向法院提交的索償書及向法援署遞交的其他相關文件，各項證據均顯示法援署的陳述較為可信。

6. 基於以上所述，本署認為，並無實質證據支持投訴人的指稱。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2008/1175

垃圾收集 — 未能對垃圾車於凌晨收集垃圾時發出噪音及異味作有效規管

投訴

投訴人表示，每天凌晨四時許均有垃圾車在其居住的大廈門前路旁收集垃圾，發出噪音及異味，對居民造成滋擾。他曾多次向食物環境衛生署（「食環署」）投訴，但由於該署監管不力，故問題一直未獲妥善解決。

食環署轉介個案

2. 食環署表示，曾多次派員到事涉地點巡查，證實確有私營垃圾車於凌晨時分收集垃圾，但街道保持清潔，並無違反《公眾潔淨及防止妨擾規例》的情況，故問題不在該署職權範圍之內。儘管如此，食環署仍把個案轉介警務處及環境保護署（「環保署」）跟進。

環保署的回應

3. 由住宅樓宇或公眾地方（包括垃圾車在路旁收集垃圾時）發出的噪音若構成滋擾，警方會負責處理。然而，垃圾車在收集垃圾時難免會發出異味。假如投訴人同意，環保署可派員到其住所進行氣味評估，以確定垃圾車收集垃圾期間發出的異味有否構成妨擾。

4. 投訴人雖然表示不需要環保署協助，但該署在接到食環署轉介後，仍進行調查。記錄顯示，過去數年均沒有收到類似投訴。由於投訴人拒絕提供個人資料，亦沒有聯絡該署，故此環保署未能到其住所進行氣味評估。不過，該署仍勸諭清潔承辦商更改收集垃圾的位置，以減輕滋擾，而承辦商亦已遵辦。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

本署人員實地視察

5. 本署人員曾於凌晨時分前往投訴人住所附近視察，發現垃圾均以黑色膠袋裝好，放在路旁，沒有發出異味。其後，一輛垃圾車駛至，工人將垃圾膠袋扔進車斗後隨即離開，整個過程不足四分鐘。垃圾車的壓縮器在壓縮垃圾時雖有發出輕微噪音及異味，但情況不算嚴重。

本署的評論



6. 食環署已盡責切實跟進個案，適時告知投訴人處理進度，並把個案轉介環保署及警方。環保署亦有積極跟進和調查，只是投訴人不願意接受該署直接協助。

7. 食環署及環保署只能建議私人清潔承辦商更改收集垃圾的時間和地點，以改善情況，而不能強制承辦商落實。本署認為，垃圾車收集垃圾的過程相當短暫和有效率，若要求整個過程寂靜無聲及完全沒有異味，則是近乎不可能，亦不切實際。

8. 其實，最佳的解決辦法是由投訴人所住大廈的業主立案法團與鄰近大廈商討，考慮在適合的時間，讓清潔承辦商把垃圾運送至距離較遠的食環署垃圾收集站處理。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2007/5335

體育館設施 — 運動場地管理欠效率及收費不合理

投訴

投訴人指康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某體育館內的攀登牆自二零零六年九月啟用以來，一直難以租訂，而且收費亦較其他地區的攀登牆為高。他認為，康文署轄下只有數個攀登牆設施，因此應該讓擬使用這些設施的市民優先租場，而收費亦應該劃一。

康文署的回應

2. 康文署解釋，該體育館的主場館屬多用途式設計，館內的攀登牆設於其中兩個羽毛球場旁邊。當這兩個羽毛球場被租出時，攀登牆便須封閉，以預留足夠空間給羽毛球場使用者，反之亦然。

3. 主場館此一設計，旨在善用場地及更靈活地照顧不同運動愛好者的需要。該署讓市民以「先到先得」方式租訂各項設施。然而，投訴人指出，由於羽毛球場的使用者較多，即使是「先到先得」，須封閉的往往都是攀登牆。



本署的評論及建議

4. 在接到投訴後，康文署已採取新措施，重新編訂羽毛球場的場號，盡量先租出距離攀登牆較遠的羽毛球場，讓市民有較大機會租訂攀登牆。不過，為善用場地及公平起見，該署認為不宜設特定時段，讓擬租用攀登牆的市民優先租場。

5. 至於攀登牆的收費，須視乎面積而定，100 平方米或以上的費用會較高。該署表示，暫時未有計劃對這項設施劃一收費。

6. 康文署已適時回覆投訴人，並檢討租訂場地的程序，以提高喜愛攀登運動的市民租用攀登牆的機會。

7. 然而，本署發現，儘管該署已有新措施，盡量先租出距離攀登牆較遠的羽毛球場，但該署職員只能鼓勵租場者合作，租場者若堅持租用毗連攀登牆的羽毛球場，他們亦會順應其要求。

8. 因此，本署建議該署再作研究及檢討，訂立更嚴格的程序，規定市民須先租用距離攀登牆較遠的羽毛球場。另外，攀登牆與毗連的羽毛球場既然不會同時使用，則兩項設施的使用者根本不可能在運動進行期間傷及對方。故此，要市民為所謂的「緩衝區」多繳費用實無必要，亦有欠公允。該署在計算攀登牆的收費時，不應包括「緩衝區」的面積。

康文署的跟進措施

9. 康文署最終接納本署的建議，把攀登牆的「緩衝區」從收費面積扣除，並相應地把收費下調。該署亦正考慮我們關於進一步提高市民租用攀登牆的機會的建議。



這宗個案顯示部門辦事程序不妥

機電工程署

個案編號：OMB 2008/1043

電力裝置 — 沒有勒令業主糾正某租住單位的違規裝置

投訴

投訴人向機電工程署（「機電署」）投訴，指其租住單位內的電力裝置不合安全規格。該署派員到單位視察後，隨即去信業主要求糾正，但業主未有遵辦。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

2. 投訴人指該署失職，沒有勒令業主糾正違規情況，以致問題一直未獲解決。

指稱不可信

3. 投訴人表示，他在向機電署總部提供有關違規裝置的供詞之前，已用掛號郵遞方式把該署的信件轉寄給單位的業主。然而，本署向郵政署查詢後得悉，投訴人真正投寄的日期較所稱的日期為後。

4. 本署曾要求投訴人澄清此事。據他解釋，郵政署提供的日期是他「再次」寄件的日期。在此之前，他已用掛號郵遞寄出信件給業主，但遺失了有關收據。

5. 本署再要求投訴人提供他「初次」投寄信件的詳情（包括投寄日期和郵局地址等），並解釋為何當初沒有向本署提及這些資料。投訴人表示已忘記「此等小事」。

6. 然而，投訴人卻能夠清楚記得機電署的視察日期，以及他本人致電該署查詢等詳細資料。他甚至保留「再次」寄件的收據，但竟然忘記了「初次」寄件的詳情，而且沒有保留收據。因此，本署認為投訴人的說法不可信。

租務糾紛

7. 業主表示與投訴人之間有租務糾紛。當他發現投訴人私自改動原有電力裝置而導致系統短路時，曾要求進入其租住的房間，修復電力裝置，但遭拒絕。因此，他打算待租約屆滿及投訴人遷出後才進行修復工程。業主亦否認先前曾收到投訴人轉寄的機電署信件。

並無失當

8. 本署認為，機電署發出的是致業主和租客的信件。投訴人既然是租客，亦有責任立即糾正。該署在接到投訴後，已多次視察跟進，並成功要求業主糾正違規情況。

9. 申訴專員認為，機電署並無行政失當，而投訴人所提供的資料則不盡不實。



這宗個案顯示投訴人提供的資料不盡不實

環境保護署

個案編號：OMB 2008/1263

合約的管理 — (a) 沒有查核承辦商的運作會否涉及違例使用土地，便批出合約；以及 (b) 沒有確保承辦商購買責任保險

投訴

環境保護署（「環保署」）向一間公司批出廢輪胎回收合約。該承辦商的回收工場發生大火，導致投訴人於鄰近的物業受損毀。投訴人因此投訴環保署對承辦商監督不力。

違例使用土地

2. 根據事涉地段的短期豁免書，該幅土地並未獲准作廢輪胎回收工場用途。環保署明知承辦商違規，但直至火警發生後數月，才要求承辦商把工場遷往他處。本署認為，這種做法極不恰當。

延誤購買保險

3. 環保署解釋，由於承辦商在中標後才能展開建設廠房、引進設備等預備工作，因此要求他們預先購買保險並不可行。

4. 然而，本署認為，環保署不應讓承辦商未購買保險便開始運作，尤其是考慮到廢輪胎回收工作容易引致火警。

本署的建議

5. 本署建議環保署檢討對合約的管理程序，並訂立適當的監察機制及職員指引。



這宗個案顯示部門對合約的管理嚴重不足

醫院管理局

個案編號：OMB 2008/1270

醫療記錄 — 沒有提供完整的初生嬰兒醫療記錄複本

投訴

二零零七年十月，投訴人的兒子在醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院出生。投訴人隨後向法院申請嬰兒的醫療記錄複本，但院方發給他們的文件中卻沒有嬰兒出生時的手印和腳印資料。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

2. 醫院職員（「職員 A」）向投訴人解釋，有關資料存放在母親（而非嬰兒）的檔案內，故此並未有提供。職員 A 建議投訴人重新提出申請。投訴人認為，他們已在申請表清楚註明要求索取嬰兒的所有記錄複本，當然應包括其手印和腳印資料，因此他們投訴醫管局沒有提供他們所要求的記錄。

背景資料



3. 院方的一貫做法，是為所有初生嬰兒套取腳印，並存放在母親的檔案內，以防萬一錯誤掉換了身份時，可憑腳印識別。由於這類資料只作辨認身份之用，因此院方並不視作「醫療記錄」，沒有存放在嬰兒的檔案內。

4. 以往，公立醫院一般不會為初生嬰兒開設獨立檔案，嬰兒的情況均記載在母親的檔案內。但是，自二零零三年四月一日開始，公立醫院會為所有初生嬰兒開設獨立檔案。

職員錯誤理解

5. 院方解釋，職員 A 誤以為，由於嬰兒的腳印記錄存放在母親的檔案內，便屬於母親的資料，故此無需發放，並建議投訴人另行提出申請。職員 A 不知道公立醫院已改變政策，須為初生嬰兒開設獨立檔案，更沒有請示上級，以致向投訴人提供錯誤資料及不恰當的建議。

6. 在接到本署轉介這宗投訴後，院方已向投訴人發放嬰兒的腳印記錄，並向他們致歉。院方亦已訓示職員 A，日後遇到疑難時須向上級請示，避免再發生類似事件。



這宗個案顯示職員錯誤理解政策

懲教署

個案編號：OMB 2008/3902

在囚人士的待遇 — 阻止在囚人士進食

投訴

投訴人為在囚人士，因身體不適被送到某公立醫院診治。投訴人聲稱，鑑於他身體虛弱，醫生指示護士為他安排食物。可是，懲教署職員阻止他進食。

在囚人士不能任意進食

2. 當天負責押送投訴人往醫院的懲教署職員表示，沒有接到醫生指示說投訴人需要進食，是投訴人自己要求在醫院吃晚餐。他們已即時向他解釋，在囚人士不可任意進食未經許可的食物；況且，監獄當局已在獄中為他保留晚餐。

本署查訊的結果



3. 事涉醫院的醫護人員憶述，當天確有向一名飢餓的在囚人士提供麵包和牛奶。

4. 本署知悉，監獄當局一般安排在囚人士於下午四時半吃晚飯。記錄顯示，投訴人於下午四時已被送往醫院，一直逗留至晚上七時四十七分。他感到飢餓，是可以理解的。雖然當局有需要對在囚人士的膳食作一定的規限，但本署認為，遇上特殊情況，例如醫生認為在囚人士需要進食，或他已長時間未進食，懲教署人員應予酌情處理。本署已敦促懲教署檢討有關做法。



這宗個案顯示部門處事欠缺同情心及靈活性

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
入境事務處		
2008/2476	延誤處理一宗外籍家庭傭工舉報懷疑非法調派工作的個案。	不成立
2008/3397	誤把相同的身份證號碼編配給兩個人。	成立 *
水務署		
2007/4684	沒有就關於取消一個電話查詢號碼的事宜，向市民提供足夠的通知。	成立 *
2008/0266	無理銷毀投訴人的檔案資料。	投訴不成立，但機構另有失當之處
民政事務總署		
2007/5352	部門之間互相推搪，沒有妥善處理有市民在某公共運輸交匯處違例停放單車的問題。	不成立
2007/5860	沒有就某條行人徑被非法擴闊作為車輛通道採取適當行動。	不成立 *
2008/0972	無理要求投訴人繳付額外場租。	成立 *
地政總署		
2007/2180	(a) 沒有妥善跟進一宗關於水浸問題的投訴；以及 (b) 沒有向投訴人交代個案的進展。	成立 *
2007/2501	沒有對一個私人屋苑採取執行契約條款行動。	成立 *
2007/2632	沒有就某條行人徑被非法擴闊作為車輛通道採取適當行動。	成立 *
2007/4542	部門之間互相推搪，沒有妥善處理有市民在某公共運輸交匯處違例停放單車的問題。	不成立
房屋署		
2007/0310	拒絕把投訴人已故的兒子所繳交的租金按金退還，做法不合理。	部分成立 *
2007/4217	要求剛遷入其單位不久的投訴人調遷至另一單位，做法不合理。	不成立 *
2007/4263	沒有妥善處理一宗關於噪音滋擾的投訴。	不成立
2007/4440	(a) 延誤處理一宗關於天花滲水的投訴；以及 (b) 拒絕投訴人的索償要求。	不成立

[有 * 號的個案表示本署在調查報告中有提出改善建議。]

個案編號	投訴事項	結論
2007/4667	拒絕為某「租者置其屋」計劃屋邨的大廈進行維修。	投訴不成立，但機構另有失當之處
2007/4889	拒絕向投訴人賠償因上層單位的鹹水管爆裂而對他造成的財物損失。	不成立
2007/4948	沒有按照政府關於寬減差餉的決定，把相關期間的差餉退回給投訴人。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *
2007/4958 2007/4959 2007/4960 2007/4961 2007/4962 及其他	要求某「居者有其屋」屋苑的業主立案法團負責管理和維修一條行人天橋，做法不合理。	部分成立
2007/5691	無理要求投訴人在遷離公屋單位時，須拆除一條煤氣喉管。	不成立
2008/1460	無理拒絕投訴人把已遷離多年的前妻姓名從其戶籍中刪除的要求。	不成立
2008/2251	無理拒絕投訴人要求把兒子加入戶籍的申請。	部分成立
2008/2677	沒有妥善監管某街市的承包商，以致在差餉評估方面出現混亂。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *
知識產權署		
2008/3417	無理拒絕一宗商標註冊申請。	成立 *
社會福利署		
2006/4299	沒有妥善處理一宗投訴，跟進 16 宗有關某志願機構轄下的庇護工場的智障學員遭職員欺侮的個案。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *
2007/2665	無理拒絕補發傷殘津貼給投訴人已逝世的母親。	部分成立 *
2007/5721(I)	(a) 沒有即時通知投訴人其女兒已獲安排入住婦女庇護中心； (b) 無理要求投訴人提供書面聲明，表示不會與該署總部聯絡，而且拒絕向他提供該份聲明的副本；以及 (c) 無理拒絕投訴人的代表律師索取有關投訴人女兒的個案資料的要求。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *

[有 * 號的個案表示本署在調查報告中有提出改善建議。]

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
2008/2385	(a) 在批出傷殘津貼給受惠人之前，不當地停止向他發放高齡津貼；以及 (b) 誤把受惠人的入院日期當作逝世日期，並自當天起停止向其發放傷殘津貼。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *
屋宇署		
2007/3441	無理向投訴人發出清拆令及「警告通知」。	部分成立 *
2008/0155(I)	延誤回覆，以及無理拒絕向投訴人提供滲水調查報告副本。	成立 *
2008/0419(I)	拒絕向投訴人提供該署在他居住的大廈拍攝的照片及相關的信件副本。	成立 *
2008/1747(I)	無理拒絕向投訴人提供滲水調查報告副本。	成立 *
政府物流服務署		
2008/0285	沒有通知競投人士，在政府的拍賣會上出售的退役政府車輛須通過廢氣排放測試。	不成立
政府產業署		
2008/1068	部門之間互相推搪，沒有妥善處理有市民在某公共運輸交匯處違例停放單車的問題。	不成立
政府總部 — 政務司司長辦公室		
2008/0067	沒有妥善處理投訴人關於其報失犬隻的查詢。	成立 *
食物環境衛生署		
2007/4541	部門之間互相推搪，沒有妥善處理有市民在某公共運輸交匯處違例停放單車的問題。	不成立
2008/0156(I)	延誤回覆，以及無理拒絕向投訴人提供滲水調查報告副本。	成立 *
2008/1748(I)	無理拒絕向投訴人提供滲水調查報告副本。	成立 *
香港考試及評核局		
2008/2001	修改某次公開考試試卷的評卷參考。	投訴不成立，但機構另有失當之處
香港房屋協會		
2008/1681	在某屋苑裝設違例搭建物，而且沒有把它們盡快拆除。	成立

[有 * 號的個案表示本署在調查報告中有提出改善建議。]

個案編號	投訴事項	結論
香港房屋委員會		
2007/4668	拒絕為某「租者置其屋」計劃屋邨的大廈進行維修。	投訴不成立，但機構另有失當之處
差餉物業估價署		
2008/2678	(a) 儘管每年均作差餉重估，卻沒有察覺某街市的許多檔位數年來一直未有進行差餉評估；以及 (b) 沒有詳細查核該街市的承包商所提交的物業租金詳情申報表。	成立
消防處		
2008/0200	輕率地把在行人路上新裝設的鐵柱拆除，罔顧行人安全。	不成立
2008/0420(I)	拒絕向投訴人提供該處在他居住的大廈拍攝的照片及相關的信件副本。	部分成立 *
康樂及文化事務署		
2006/4311	沒有妥善解決某公園的管理及維修權責問題。	部分成立 *
規劃署		
2008/3034(I)	無理拒絕提供城市規劃委員會一次會議的記錄。	部分成立 *
勞工處		
2007/5889	沒有妥善處理一宗向投訴人索償的勞資糾紛個案。	不成立 *
路政署		
2008/0225	輕率地把在行人路上新裝設的鐵柱拆除，罔顧行人安全。	不成立
運輸署		
2007/4056	部門之間互相推搪，沒有妥善處理有市民在某公共運輸交匯處違例停放單車的問題。	成立 *
2007/4752	(a) 沒有解決某私人住宅發展項目內一條道路開放予重型車輛使用的長期問題，以致影響當地居民安全及造成交通擠塞；以及 (b) 要求當地居民承擔維修該道路的責任，對他們不公平。	不成立
2007/6091	沒有預先通知便在投訴人的汽車維修服務中心外面設置欄杆，以致影響其營業。	投訴不成立，但機構另有失當之處 *
2008/0226	輕率地把在行人路上新裝設的鐵柱拆除，罔顧行人安全。	成立 *

[有 * 號的個案表示本署在調查報告中有提出改善建議。]

附件 13

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
電訊管理局		
2007/5700	沒有妥善處理投訴人的要求，協助解決其互聯網接駁問題。	不成立
漁農自然護理署		
2007/6013	在投訴人辦理領回手續之前便把她報失的犬隻予以人道毀滅，做法不合理。	部分成立 *
學生資助辦事處		
2007/4795	沒有回覆投訴人的電郵查詢。	成立
環境保護署		
2008/0074	(a) 無理拒絕一宗豁免退役政府車輛接受廢氣排放測試的申請； 以及 (b) 沒有通知投訴人他有權就該署的決定提出上訴。	部分成立 *
2008/0234	沒有採取執法行動，取締某大廈天台上有人無牌飼養鴿子。	成立 *
醫院管理局		
2007/5624	無理要求投訴人繳付 13 年前她的新生嬰兒的住院費用。	成立 *
2008/0005	沒有提供妥善的非緊急救護車運送服務。	成立 *

[有 * 號的個案表示本署在調查報告中有提出改善建議。]

附件 14

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

入境事務處

個案編號：OMB 2008/3397

身份證號碼 — 把相同的身份證號碼編配給兩個人 — 成立

投訴

投訴人指稱，入境事務處（「入境處」）錯誤地把相同的身份證號碼編配給他 and 另一個人。

事件經過

2. 投訴人於一九八七年出生，入境處在他的出生證明書上編上以「Z」為字頭的登記號碼。

3. 數年後，投訴人的母親為他申請香港特別行政區護照。根據法例規定，投訴人須同時申領 11 歲以下的小童身份證。按入境處的做法，投訴人的身份證號碼應與其出生證明書的登記編號相同。可是，有關職員卻把他的身份證號碼字頭「Z」誤植為「Y」。

4. 投訴人於年滿 11 歲時換領兒童身份證，當時入境處職員亦沒有仔細核對其出生證明書，因而繼續出錯。其後，投訴人換領成人身份證時只須出示兒童身份證，而無須再出示出生證明書以供覆核，故此其身份證號碼與出生證明書登記編號「不符」的問題也未被發現。

5. 二零零八年，投訴人向中國旅行社（「中旅社」）申請回鄉卡。然而，由於其身份證號碼與中旅社記錄內某小童的相同，因此申請遭拒絕。投訴人向入境處提出質疑，該處於翻查記錄後發現錯誤。該處確實是編配了以「Y」為字頭的相同身份證號碼給上述小童。

職員粗心大意

6. 上述錯誤顯然是由於入境處職員粗心大意所致。事實上，該處的出生證明書編號在一九八九年才開始使用「Y」字頭。因此，當投訴人於一九九八年年滿 11 歲換領兒童身份證時，入境處職員理應察覺這錯誤。

7. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

補救措施

8. 入境處已向投訴人致歉，並發出正確的「Z」字頭的新身份證給他。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的建議

9. 儘管如此，申訴專員敦促入境處：
 - (a) 就處理身份證明文件申請事宜，加強職員培訓；
 - (b) 覆查所有身份證號碼的電腦記錄，以確定是否還有類似個案；以及
 - (c) 合理地補償投訴人更換或更改其他個人證件所需的費用。



這宗個案顯示部門職員粗心大意

水務署

個案編號：OMB 2007/4684

投訴處理 — 沒有徹底跟進投訴，以致電話滋擾持續不斷 — 成立

投訴

二零零五年九月，投訴人開始使用某電話號碼，但隨即不斷接到查詢有關水喉匠牌照的來電。她曾多次向水務署投訴及要求跟進，然而，該署處理不當，以致她飽受電話滋擾超過兩年。

滋擾持續的原因

2. 該電話號碼曾屬於水務署水喉匠牌照註冊處，於二零零五年四月一日已正式停用。儘管接到有關投訴，水務署仍有職員於答覆市民查詢水喉匠牌照事宜時，依據過時的資料，錯誤地提供上述號碼給市民作查詢之用。而且，該署的網頁亦繼續把該號碼列為該署的聯絡電話號碼之一。

3. 此外，水務署一名職員在擔任職業訓練局某學院的兼職講師期間，也以為該號碼仍是水務署的查詢電話，而把號碼告知學員。

未有充分通知

4. 水務署表示，在事涉號碼停用前，該署已透過對外發布資訊及內部通報機制，通知不同人士和部門。然而，本署懷疑該署有否充分通知各有關方面。

5. 對內而言，雖然水喉匠牌照事宜已改由客戶電話諮詢中心解答，但仍多次發現有職員（包括諮詢中心的職員）建議查詢者致電事涉號碼。諮詢中心顯然有部分職員並不知悉他們負責答覆這類查詢。

6. 對外方面，水務署解釋，由於事涉號碼並不是供其他部門使用，所以停用時沒有另行通知個別部門。本署認為，這種說法明顯不妥，因為各區民政事務處經常都要解答市民的各種查詢，包括關於水務署的服務。

處理投訴有嚴重延誤

7. 水務署在一開始跟進這宗投訴時，根本就沒有全盤探究問題所在，只是每次遇到投訴人提出新的問題，便由個別職員自行處理，然後作出不同的決定。由於處事的程序缺乏統籌及深入的探討，以致每次接到投訴時，都只能片面地解決問題。更不能接受的是，該署有部分職員繼續向市民提供已停用的電話號碼。

8. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

本署的建議

9. 水務署接納本署提出的各項建議：

- (a) 檢討處理投訴的機制及程序，並考慮要求處理個案的人員，把重複接獲的投訴或超過一段時間仍未解決的個案呈交上級統籌處理；
- (b) 提醒申請擔任外間工作的職員，若工作涉及水務設施或水務署的運作，須核實對外發放的有關該署的資訊有否過時；
- (c) 檢討該署內部通報機制，尤其是當通報的事項涉及更新通訊地址及電話，而有關資料可能會向市民發布；以及
- (d) 提醒各級人員全面改善服務態度和處事觸覺，盡力做到以客為本。



這宗個案顯示部門延誤及缺乏內部溝通

地政總署

個案編號：OMB 2007/2180

排水問題 — 沒有妥善處理一幅短期租約土地引致的水浸問題 — 成立

投訴

投訴人曾向地政總署投訴某街道在雨季經常水浸。她指稱，該署雖然承諾會跟進，但水浸情況持續。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

租約條款

2. 水浸源於事涉街道旁的一個停車場，該停車場位於政府土地上。短期租約內一項標準條款訂明，停車場經營者作為土地的承租人，須建造排水渠道，但地政總署轄下的當區地政處（「地政處」）沒有強制承租人履行這項條款。

地政總署的辯解

3. 地政總署有以下的回應。事涉土地招標承租前，該區從沒有水浸記錄。在討論擬議租約的地區地政會議上，其他部門的代表均沒有提議要求承租人建造排水渠道。故此，雖然所有短期租約內的標準條款均訂明這項要求，但事涉短期租約內的特別條款卻沒有列出同樣的規定。因此，若假設投標者在標書中已把建造排水渠道的工程成本計算在內，則屬不合邏輯。該署認為，在這情況下，若因停車場經營者沒有建造排水渠道而採取行動，並不恰當。

4. 終於，渠務署應地政處要求，為事涉街道進行全面的渠務改善工程。

本署觀察所得及意見



5. 地政總署的辯解令人莫名其妙，而且甚為牽強。

6. 短期租約內的標準條款及特別條款均具約束力，簽署租約的雙方均須遵守。況且，事涉短期租約的標準條款，早已夾附於招標公告內。故此，投標者理應知悉承租人須負責建造排水渠道，而地政處亦顯然有責任執行租約條款。即使該處希望豁免停車場經營者履行這項責任，亦應當先取得適當授權，絕不能以短期租約的特別條款沒有相關規定為借口，而予以豁免。

7. 地政處的做法，只會鼓勵承租人漠視租約條款。

8. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

9. 申訴專員建議：

- (a) 地政總署擬訂政府土地租約條款時須加倍謹慎；
- (b) 各區地政處應加強巡查，嚴格執行租契條款；以及
- (c) 職員若要免除承租人的任何責任，須先取得正式授權。

10. 地政總署大致接納上述建議。



這宗個案顯示部門辦事程序不妥及沒有履行責任

地政總署

個案編號：OMB 2007/2632

地政總署 — 土地管制 — 沒有禁制非法擴闊一條行人徑 — 成立

投訴

某公園側的行人徑被人非法擴闊，用作重型車輛的通道，影響行人安全。投訴人曾向地政總署轄下的當區地政處（「地政處」）投訴，但該處未有採取有效的執法行動。

權責問題

2. 當地的鄉事委員會（「鄉委會」）是事涉土地牌照的持牌人，負責管理公園。當區區議會曾撥款在公園內添置若干設施，由民政事務總署轄下的民政事務處（「民政處」）負責維修保養。

3. 地政處在接到投訴後，鑑於民政處曾沿行人徑設置水渠，遂首先要求該處採取適當行動。民政處回覆表示只負責維修水渠，認為地政處應把投訴作為土地管制問題處理。地政處隨後要求鄉委會修復行人徑，但得不到回應。

地政處行動受阻

4. 因應某村代表的要求，地政處決定在行人徑入口處裝設消防專用欄，以防止車輛進入。然而，工程因遭到一些村民強烈反對而擱置。

規範化的建議

5. 地政處繼而考慮部分村民的要求，他們提議把擴闊的行人徑「規範化」以用作行車道。但是，民政處表示有其他村民反對，並建議地政處先與有關村民聯絡，尋求共識。

6. 地政處於是再要求鄉委會修復行人徑，但鄉委會只答允進行一些環境美化工程。

本署的意見

7. 地政處在確定民政處並無責任維修事涉行人徑後，理應督促作為公園土地持牌人的鄉委會修復行人徑。地政處處事拖拖拉拉，令人以為事涉行人徑非法擴闊已獲得默許。

8. 地政處由於未有及早採取土地管制行動，以致進退失據，陷於支持與反對把行人徑「規範化」的兩批村民的夾縫中間。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

結論

9. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

10. 申訴專員建議，地政總署應立即向要求把行人徑「規範化」的村民說明，必須先提出正式申請，交有關部門考慮，而不能把擴闊行人徑視作既成事實。



這宗個案顯示部門延誤及行動欠果斷

社會福利署

個案編號：OMB 2007/2665

傷殘津貼 — (a) 未有進行家訪，便輕率地終結傷殘津貼個案；以及 (b) 無理拒絕補發傷殘津貼 — 部分成立

投訴

投訴人的母親（「A 女士」）經醫生證實患有嚴重殘疾，因此獲社會福利署（「社署」）發放傷殘津貼。當 A 女士的傷殘津貼個案於一年後即將屆滿時，社署與她失去聯絡，未能覆核其繼續領取津貼的資格，遂停止發放有關津貼。A 女士其後病逝。

2. 投訴人感到不滿，指社署：

- (a) 沒有先進行家訪，便輕率地終結 A 女士的傷殘津貼個案；以及
- (b) 於 A 女士逝世後，無理拒絕補發其應得的傷殘津貼。

事件經過

3. 二零零五年一月，社署根據醫生的醫療評估報告，向 A 女士發放傷殘津貼，為期 12 個月。

4. 同年年底，社署職員按照該署電腦記錄上 A 女士的電話號碼，嘗試致電給她，安排她辦理傷殘津貼的覆核手續。然而，該電話號碼已失效。該署職員於是按照部門指引，先後發出三封通知信予 A 女士，其中最後一封更以掛號郵件寄出。由於一直沒有收到回覆，而信件又沒有被退回，社署決定停止發放傷殘津貼予 A 女士。

5. 二零零七年二月，投訴人通知社署，A 女士已於同年一月逝世，並要求補發 A 女士於二零零六年一月至二零零七年一月期間應得的傷殘津貼。社署拒絕其要求。

本署的意見

投訴點(a)

6. 本署認為，事涉職員已遵照社署的指引辦事。社署是在三次致函 A 女士而沒有回覆的情況下，才終結其傷殘津貼個案。

7. 不過，在翻查 A 女士的檔案時，社署發現其醫療評估報告上的聯絡電話號碼，與該署的電腦記錄不同。再者，報告上亦載有其兒子的手提電話號碼。事涉職員假如有留意到並嘗試致電，可能已聯絡上 A 女士。

8. 至於應否派員作家訪的問題，鑑於家訪並非辦理傷殘津貼覆核手續的必須步驟，本署認為，社署沒有為這宗個案進行家訪，當中並無行政失當。雖則如此，社署在處理這類個案時應更留神，因為受助人年逾 80 高齡，並患有重病，於閱讀及回覆社署信件方面可能會有困難。在這種情況下，社署實應進行家訪。

9. 總的來說，社署顯然有疏忽之處。因此，申訴專員認為投訴點 (a) 部分成立。

投訴點(b)

10. 根據社署政策，申請人須獲公立醫院或診所醫生評定已達嚴重殘疾程度，才合資格領取傷殘津貼。由於 A 女士沒有辦理覆核手續，亦沒有醫療評估報告證實她去世前仍患有嚴重殘疾，故社署未能應要求補發有關津貼。

11. 本署認為社署處事官僚，忽略了傷殘津貼計劃的原意，是協助嚴重殘疾的人士。基於上述的特殊情況，覆核未能進行，醫療評估報告自然亦未有擬備。儘管如此，根據 A 女士較早前的醫療評估報告和臨終醫療記錄，她的老人痴呆症根本未有好轉，而且更患有心臟病，需要長期照顧。按照常理，A 女士理應視作仍患有「嚴重殘疾」，在辭世前符合資格獲發傷殘津貼。

12. 社署固然是按照政策指引行事，但流於僵化及欠缺情理。因此，申訴專員認為投訴點 (b) 部分成立。

13. 由於社署堅持須有醫療評估報告，本署遂要求醫院管理局協助，根據 A 女士先前的報告和臨終醫療記錄，擬備一份評估報告。其後，該份報告送交社署，該署亦相應補發有關傷殘津貼。

建議

14. 申訴專員建議社署提醒職員，在閱讀檔案時須加倍留意，以及對老弱者更主動關懷和照顧。



這宗個案顯示部門處事疏忽及缺乏彈性

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號：OMB 2007/0310

公屋單位按金 — 拒絕退還按金 — 部分成立

投訴



投訴人是兩夫婦，他們的兒子於二零零六年十月被發現倒斃在其獨居的公屋單位內。投訴人要求房屋署延期收回該單位，讓警方有更多時間進行調查。同年十一月，投訴人交回單位，隨後於十二月去信房屋署，要求退回兒子生前繳交的按金。

2. 屋邨的物業管理公司（「管理公司」）拒絕該要求，因為按金已用作抵償保留單位期間的租金。投訴人因此向本署投訴。

房屋署的解釋

3. 一般而言，房屋署會靈活處理公屋租戶離世後收回單位的工作，容許遺屬稍遲交回單位，以便收拾死者的遺物。在法律上，租約不會因戶主去世而自動終止。

4. 在這宗個案中，投訴人堅持待警方確定其子的死因後才交回單位。由於投訴人情緒激動，因此管理公司答應了他們的要求，但已「口頭上」通知他們，在保留單位期間仍須繳付租金。

5. 雖然警方在十月底已確認無需繼續保留單位作調查，但投訴人於十一月初要求房屋署讓他們保留單位多 15 至 30 天。兩個多星期後，投訴人交回門匙，卻未有清理單位內的雜物。管理公司曾數次致電投訴人以確定其意願，但不果。最終，管理公司正式收回單位，並獲房屋署同意，以戶主生前繳付的按金抵償十一月份的租金。

本署觀察所得及意見

6. 本署同意，在投訴人正式交回單位前，租約仍未終止，故房屋署以按金抵償欠租的做法不無道理。然而，由於有關租約並非投訴人所簽訂，因此該署或管理公司理應向他們解釋清楚，若要保留該單位，便須繳付租金。

7. 可惜，管理公司只是「口頭上」提醒投訴人，沒有簽訂書面協議，結果引起爭議。我們認為，這樣的處理方式委實粗疏。

8. 因此，這宗投訴部分成立。

9. 本署明白，鑑於投訴人心情悲痛，房屋署不便即時收回單位。但是，警方既已表明不再需要保留單位，該署便應及早收回，以便把單位編配給輪候公屋的人士。

建議

10. 申訴專員建議房屋署：

- (a) 為職員及管理公司安排適當培訓；以及
- (b) 完善有關處理租戶遺屬要求延遲交回公屋單位事宜的工作指引。



這宗個案顯示部門處事欠妥善及延誤

房屋署

個案編號：OMB 2007/4948

發還差餉 — 沒有按照政府寬減差餉的政策，把差餉退回給投訴人 — 投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴



投訴人居於公共屋邨，每月接受社會福利署（「社署」）綜合社會保障援助（「綜援」）計劃的租金津貼。但是，由於津貼不足以支付單位的全部租金，他每月仍須自行繳付百餘元的差額。

2. 二零零七年，政府決定豁免該年四至九月的差餉。投訴人於二零零七年八月底遷離單位。他表示自己一直有繳付其公屋單位的部分租金，房屋署理應退還部分差餉給他。

3. 他向本署投訴房屋署拒絕退還該筆差餉。

退回差餉的安排

4. 假如綜援戶獲發的租金津貼與其公屋單位的租金相同，房屋署會將差餉退款全數退還給社署。至於須繳付部分租金的綜援受助人，理論上應只按比例獲發還差餉退款，但實際上，房屋署會先將差餉全數退還給受助人，而社署隨後會從其綜援金中扣除多發的退款。

投訴人的個案

5. 在這宗個案中，投訴人其實已不是公屋單位的認可居民，他只不過是於二零零五年十二月離婚後拒絕遷出單位。房屋署曾發信向他申明這一點，並要求他為非法佔用單位繳付「租值補償金」。

6. 投訴人既然不是公屋單位的認可居民，便不應獲發還差餉。可是，房屋署後來覆檢其個案，發現在給投訴人的信中，曾誤稱他須為佔用單位繳交「使用及住用費」（其實應是非法佔用單位的「租值補償金」）。該署認為，這可能令他誤以為已獲准租用單位，因而符合資格獲退還差餉。於是，該署決定酌情向他發還部分差餉。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署觀察所得及結論

7. 本署認為，投訴人既不是公屋單位的認可居民，房屋署最初拒絕退還差餉，是合理做法。因此，投訴不成立。

8. 然而，房屋署其後決定發還差餉差額，則是理據不足。事實上，該署在信函中錯用名詞，只須加以澄清及向投訴人致歉即可，根本無須退還部分差餉。因此，申訴專員認為，房屋署另有失當之處。

建議

9. 申訴專員建議房屋署提醒職員：

- (a) 在要求佔用公屋單位者繳費時，務須使用正確的名詞；以及
- (b) 若用詞有誤，應盡快改正，絕不能將錯就錯，把錯誤合理化。



這宗個案顯示部門處理文書欠謹慎及決定錯誤

房屋署

個案編號：OMB 2007/4958

行人天橋管理 — 沒有提醒某「居者有其屋」計劃屋苑的買家須負責管理及維修行人天橋 — 不成立

投訴

某「居者有其屋」計劃屋苑（「甲屋苑」）的業主立案法團（「法團」）投訴房屋署，指該署沒有向買家說明他們須承擔鄰近一條行人天橋的管理及維修責任。法團認為，使用該天橋的主要是附近乙屋邨的居民，但責任卻要法團來承擔，實在不公平。

背景資料



2. 甲屋苑的土地契約和大廈公契訂明，甲屋苑須負責管理及維修天橋。然而，由於使用天橋的主要是乙屋邨（當時為公共租住屋邨）的居民，而房屋署既是甲屋苑的公契經理人，同時亦負責管理乙屋邨，因此天橋的管理最初由該署負責。

3. 在甲屋苑落成 15 年後，房屋署與法團和乙屋邨（隨後轉為「租者置其屋」計劃屋邨）的居民商討後達成協議，分擔天橋的維修費用。其後，他們簽署「費用分擔契約」，訂明各方須分擔的費用，而甲屋苑的法團須兼負管理天橋之責。

4. 兩年之後，房屋署通知法團，該署須終止代管天橋，但是法團拒絕接手。

5. 有關的糾紛一直未能解決。如是者經過三年，保險公司以天橋缺乏適當的管理和定期維修為理由，宣布保單無效。法團遂決定封閉天橋。

6. 儘管房屋署表示願意再代管天橋六個月，以及繼續與法團及乙屋邨磋商，法團仍堅持繼續封閉天橋，直至訂立管理機制為止。

房屋署的回應

7. 房屋署表示，當年出售甲屋苑時，並無指引規定售樓書須包括哪些資料。不過，土地契約及大廈公契已列明甲屋苑須負責管理及維修天橋，而且房屋署在簽訂買賣合約時交予買家的買賣樓宇條件及章則，亦有提醒買家，樓宇是按土地契約條款出售的，業主亦須受大廈公契約束。

本署觀察所得及意見

8. 土地契約訂明承租人須負責鄰近公用設施的管理及維修，在香港並非罕見，而大廈公契訂明這類責任誰屬，亦是一般的做法。

9. 甲屋苑於二十多年前出售時，確實未有任何政策或指引，規管售樓書須披露的資料。直至一九九五年，法律改革委員會才建議發展商須在售樓書內提供公契的要點等資料。

10. 甲屋苑的土地契約、大廈公契及較後期的「費用分擔契約」，均訂明該屋苑須承擔管理及維修天橋的責任，而法團在簽署「費用分擔契約」時，完全知悉有此條款。故此，房屋署要求法團履行其責任，並無不公平之處。

11. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

房屋署

個案編號：OMB 2008/2251

租戶離婚個案 — 拒絕投訴人要求把新生兒子加入戶籍的申請 — 部分成立

離婚後未獲分戶

投訴人與妻子（「A 女士」）及兩名兒子同住於某公屋單位。

2. 投訴人後來與 A 女士離婚，法庭將幼子（「次子」）的管養權判歸 A 女士，成年的長子則選擇與投訴人同住。投訴人向房屋署申請與 A 女士分戶，希望可各自獲編配公屋單位，房屋署初步同意其申請。在等候期間，四人繼續居於上述單位。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

3. 其後，投訴人再婚並生下一名兒子（「第三子」）。由於投訴人的新妻子尚未成為本港居民，不符合加戶條件，他於是申請把第三子加入戶籍，並要求保留現居單位。然而，房屋署以 A 女士不肯遷出為理由，拒絕其申請。他認為該署的決定對其第三子不公平。

申請被凍結

4. 根據房屋署的政策，投訴人的第三子符合加戶條件，這項資格不應因 A 女士拒絕遷出而受到影響。

5. 然而，當投訴人申請為第三子加戶時，他實際上是要求房屋署批准其第三子入住現居單位。由於當時他正尋求分戶，故房屋署暫停處理其加戶申請，等待他和 A 女士就事涉單位的租住權達成協議，本署可以理解。

無理延誤

6. 但是，投訴人及 A 女士隨後多月仍拒絕遷離事涉單位。本署認為，在這情況下，房屋署理應考慮終止該單位的租約，然後為離婚雙方另行編配各自的公屋，以解開困局。房屋署長期不採取行動，只等待他們那不大可能出現的和解，實在於理不合。

結論

7. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

8. 申訴專員促請房屋署制訂工作指引，並為職員提供如何妥善處理這類個案的培訓。



這宗個案顯示部門處理不當及延誤

香港考試及評核局

個案編號：OMB 2008/2001

評卷參考 — 修改某次公開考試試卷的評卷參考 — 投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴

二零零八年四月至五月，本署接獲近百名應屆高級程度會考（「高考」）考生的投訴，指香港考試及評核局（「考评局」）無理地修改英語運用科試卷的評卷參考，以遷就沒有遵照試卷題目指示作答的考生，做法不公平。

制訂試題及評卷參考的機制

2. 高考的試題由考評局轄下的審題委員會負責制訂，委員會亦負責編製評卷參考，作為閱卷員的評分指引。
3. 考評局為各個科目設立評卷小組。每次考試之後，評卷小組會查閱約 1% 的答卷，分析考生的表現，以便統一評卷標準。如有需要，評卷小組會修訂評卷參考。

事涉試卷

4. 考生就事涉試卷作答前，須先聆聽一段對話錄音，內容談及某項競賽中哪些物品可以攜帶到荒島，哪些不可攜帶，然後考生須回答下述問題：

「What the players are allowed to have: Put ticks or crosses ...」

原訂的評卷參考

5. 根據考評局的原意及原訂的評卷參考，考生須選擇在「可攜帶物品」的方格內填上「✓」，在「不可攜帶物品」的方格內填上「✗」。答對題目可獲分數，答錯則沒有分數，但不會被扣分。

修訂後的評卷參考



6. 考試之後，評卷小組按既定程序先批閱了約 600 份答卷，考生的答案如下：

- 大部分考生在所有方格內分別填上「✓」及「✗」（第一類考生）；
- 小部分考生在一些方格內分別填上「✓」及「✗」，其餘方格漏空（第二類考生）；
- 另有小部分考生在一些方格內填上「✓」，其餘方格則漏空（第三類考生）。

評卷小組由此推斷上述三類考生的「答題意向」如下：

第一類考生

以「✓」表示「可攜帶物品」；
以「✗」表示「不可攜帶物品」。

第二類考生

以「✓」表示「可攜帶物品」；
以「✗」表示「不可攜帶物品」；
而漏空方格表示放棄作答。

第三類考生

以「✓」表示「可攜帶物品」；
而漏空方格表示「不可攜帶物品」。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

按「答題意向」評分

7. 閱卷員經討論後決定修訂評卷參考，按各類考生的「答題意向」給予評分。

8. 考評局辯稱，評卷參考須根據評核目標來釐訂，並且應按考生的「答題意向」作修訂。該局認為，當考生的「答題意向」清晰時，便須據此給予評分，這是一項重要的「專業原則」，不能說是不公平。

本署觀察所得及意見

9. 考評局的原意，是要求考生在有關物品的方格內填上「✓」表示可攜帶，而以「✗」表示不可攜帶。然而，題目指示的字面意思，卻未能把這個信息帶出。該題目指示表明，考生須以「✓」或「✗」來表示「可攜帶物品」。

10. 再者，對於如何表示「不可攜帶物品」，題目指示根本沒有任何指引。因此，漏空的方格既可視作表示「不可攜帶物品」，亦可視作表示放棄作答。

11. 題目指示不但未能反映考評局的原意，亦沒有為考生提供完整和明確的答題指引。結果，考生作答時各適其適，考評局亦只能根據一般人對「✓」及「✗」的理解和使用慣例，來推斷考生的「答題意向」，然後酌情評分。

12. 本署理解，考評局沒有依從題目指示，反而根據考生的「答題意向」酌情評分，是希望避免令眾多考生失分。可是，該局此舉等於變相鼓勵考生答非所問，造成不良效果。

結論

13. 投訴人其實是指責考評局不應給予第三類考生評分，因為他們認為這類考生沒有遵照試卷的題目指示作答。投訴人的指責是有謬誤的，他們自己才是因循傳統的用法，以「✓」代表「是」，以「✗」代表「否」，而沒有理會題目本身的指示。嚴格來說，只有第三類考生才是遵照題目本身的指示作答。

14. 因此，投訴本身並不成立。不過，就這宗個案而言，考評局顯然未有為考生提供適切、正確無誤的題目指示，結果令考生無所適從。因此，申訴專員認為，考評局另有失當之處。

15. 這宗個案反映考評局的制度雖則相當細緻，但在制訂試題時仍未能避免犯上如此明顯的錯誤。申訴專員認為，這是行政制度上的嚴重缺失，因此敦促考評局加以檢討。

16. 有鑑於此，申訴專員亦已決定展開一項跟進的主動調查，以便更深入探討考評局擬訂試題的機制，謀求進一步的改善。



這宗個案顯示機構粗心大意和審核不足

香港房屋協會

個案編號：OMB 2008/1681

違例搭建物 — 在某屋苑的外牆違例搭建廣告招牌，而且拒絕拆除 — 成立

投訴

香港房屋協會（「房協」）轄下某屋苑的業主立案法團（「法團」）指稱，房協在屋苑的平台外牆違例搭建多個廣告招牌。自二零零六年年初開始，法團曾多次要求房協拆除，但房協卻延至翌年年底才動工清拆。

事件經過

2. 房協擁有事涉外牆的業權。二零零零年，房協在該幅外牆裝設廣告招牌，供商舖租戶使用。

3. 屋宇署於二零零六年四月向法團指出，事涉招牌均屬違例搭建物，須予清拆。同年十二月，法團遂透過律師發信要求房協拆除招牌，但房協卻表示完全有權使用該幅外牆。雖然，房協最終於二零零七年十一月拆卸全部招牌，但其目的只是為了日後安裝更多廣告招牌。

本署觀察所得及意見

4. 房協作為法定公營機構，實應以身作則，不應安裝或容許任何違例搭建物。然而，房協沒有事先獲得屋宇署批准便安裝招牌，有法不依，令本署極為詫異。

5. 房協雖然知悉屋宇署的意見，但對於違規安裝招牌一事覺得並無不妥，而且沒有意圖糾正錯誤。

6. 申訴專員因此認為這宗投訴成立。

7. 房協承諾日後安裝類似招牌之前，會先取得屋宇署的批准。



這宗個案顯示機構有法不依

經全面調查後終結的個案撮要選錄

香港房屋委員會及房屋署

個案編號：OMB 2007/4667-4668

維修責任 — 拒絕為某「租者置其屋」計劃屋邨進行維修 — 投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴

某「租者置其屋」（「租置」）計劃屋邨的業主立案法團（「法團」）向本署投訴，指發展機構香港房屋委員會（「房委會」）及其執行部門房屋署拒絕為該屋邨進行維修。

2. 房委會為事涉屋邨提供七年的「樓宇結構安全保證」。在保證期屆滿前，法團向房屋署申報單位外牆的窗戶及花槽出現混凝土剝落和鋼筋外露，要求修葺。然而，該署拒絕維修，因為這類損壞不在保證範圍內。

3. 鑑於房屋署曾為其他租置計劃屋邨「善意」進行類似的維修，法團認為房委會及房屋署處事不公。

房屋署的回應

4. 房屋署指出，有關的窗戶及花槽並非結構構件，不在保證範圍內，法團應自行負責維修。房屋署雖已多次解釋，但法團仍堅稱該署應進行維修。

5. 在本署展開查訊後，房屋署重新考慮這宗個案，最終決定酌情進行一次過的維修。

本署觀察所得及意見

6. 申報的損壞確實不在房委會的保證範圍內，因此，房屋署初時拒絕進行維修的決定恰當，法團的投訴不成立。

7. 可是，房屋署後來濫用其酌情權和「善意」，推翻原本的決定。該署根本不應耗用公帑，為已成為私人物業的屋邨進行維修。假如擔心影響公眾安全，負責採取行動的部門也應該是屋宇署而不是房屋署，而法團則須承擔有關費用。

8. 有鑑於此，申訴專員認為投訴不成立，但房屋署另有失當之處。

建議

9. 房屋署已接納本署的建議，加強對行使酌情權的審議，避免濫用公帑。



這宗個案顯示部門濫用酌情權

差餉物業估價署及房屋署

個案編號：OMB 2008/2677-2678

差餉物業估價署 — 差餉評估 — 沒有監察街市檔位的應課差餉租值評估工作 — 成立
房屋署 — 監管街市承包商 — 沒有監察街市承包商向差餉物業估價署提交物業詳情申報表 —
投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴

投訴人向房屋署的街市承包商租用某公共屋邨街市的若干檔位，數年來一直透過該承包商繳付差餉。後來，投訴人發現差餉物業估價署（「差估署」）根本未有為有關檔位評估應課差餉租值，因此懷疑承包商中飽私囊。

2. 投訴人向本署投訴：

(a) 差估署沒有核實承包商提交作評估應課差餉租值之用的物業詳情申報表；以及

(b) 房屋署沒有監察承包商提交物業詳情申報表。

差餉的評估及繳交

3. 根據房屋署與承包商簽訂的租約，該署按月向承包商收取整個街市的差餉，然後交予差估署。在差估署完成所有檔位的應課差餉租值評估前，房屋署會向承包商收取相等於租金 5% 的款項，作為所有檔位（包括空置的檔位）的「臨時差餉」。待差估署完成評估後，房屋署便會計算實際應繳差餉與「臨時差餉」的差額，並與承包商作結算。其時所有檔位租戶均已向承包商繳付所須分擔的「臨時差餉」。

4. 差估署於數年前首次評估事涉街市的應課差餉租值時，空置的檔位不包括在內。其後，部分空置的檔位租出，但差估署卻沒有為它們進行評估，故此房屋署所繳交的差餉，其實並不包括那些檔位。

5. 差估署在接到投訴後，立即派員進行差餉評估。但是，其中約 40 萬元的差餉已過了徵收時限，因此該署無法追收。

差估署的解釋及補救措施

6. 差估署在完成街市檔位的首次評估後，曾將空置的檔位記錄在案，打算隨後再作評估。然而，處理檔案的職員沒有「按時呈閱」有關個案以作重估，而該署亦未有從承包商每年提交的物業詳情申報表中察覺部分檔位其實尚未評估應課差餉租值。

7. 該署已汲取經驗，並查核了房屋署及承包商的記錄，以確定所有檔位已作評估。該署亦已設立中央檔案系統以加強內部監察，並且發出指引，規定職員須適時評估新落成公共屋邨街市的檔位。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的意見

8. 由於差估署辦事疏忽，因此有關該署的投訴成立。
9. 承包商並無侵吞投訴人所繳付的差餉，而事實上，在差估署進行評估後，多付的差餉已退回投訴人。
10. 本署認為，有關房屋署的指稱並無根據。由於承包商是直接把物業詳情申報表提交差估署，房屋署實無從監察承包商提交申報表。不過，房屋署大可從差估署每季的徵收差餉通知書所附的資料知悉箇中情況。
11. 因此，對房屋署的投訴雖不成立，但該署另有失當之處。

建議

12. 申訴專員建議，房屋署應發出指引，要求職員不時留意差估署為新街市的檔位所作的應課差餉租值評估。



這宗個案顯示部門辦事疏忽

康樂及文化事務署及地政總署

個案編號：OMB 2006/4311; OMB 2007/2501

康樂及文化事務署 — 公園管理 — 沒有妥善解決某公園的管理及維修權責問題，以致浪費公共資源 — 部分成立

地政總署 — 同上 — 同上 — 成立

投訴

投訴人指某私人屋苑附近的公園已關閉多年，市民一直無法進入使用公園內的設施。她認為，康樂及文化事務署（「康文署」）及地政總署沒有妥善解決公園的管理及維修權責問題，白白浪費公共資源。

背景資料

2. 一九九七年三月，地政總署與該屋苑的發展商簽訂新批約，當中的特別條件訂明，發展商必須自費在事涉公園所在的鄰舍休憩用地興建公共設施，並確保設施符合地政總署署長的要求。發展商亦須承擔該幅土地的管理和維修責任及所需費用。

3. 二零零零年十一月，地政總署在諮詢相關的部門後簽發合約完成證明書，確認發展商已履行新批約的所有條件。同年十二月，屋苑的業主委員會（「業委會」）和物業管理公司（「管理公司」）要求政府接管公園。

4. 康文署拒絕接管，而地政總署亦指出，新批約的特別條件已訂明政府沒有責任收回鄰舍休憩用地的全部或任何部分。由於屋苑業主不願意繼續承擔管理及維修公園的責任，管理公司遂決定把公園關閉。

康文署的回應

5. 康文署已多次透過地政總署提醒業委會及管理公司履行特別條件，以及建議業委會及管理公司改善不符合標準的兒童遊樂設施，但他們未有正面回應。該署認為，政府不應因為發展商或業主不肯履行契約的條件，而免除其責任。

地政總署的回應

6. 地政總署因應業委會的要求，曾於二零零七年十二月諮詢城市規劃委員會，所得到的回覆是，只要該幅土地仍屬鄰舍休憩用地，並在任何合理時間內開放予政府及公眾使用，則即使把兒童遊樂設施拆除，亦不抵觸規劃要求。

7. 業委會最終同意重開公園，但會把兒童遊樂設施暫時圍封，直至業主就長遠方案達成共識為止。

本署觀察所得及意見

8. 本署認同康文署所說，政府不應無條件免除私人發展商或業主的責任，而動用公帑管理有關的康樂設施。然而，康文署沒有適時評論設施的安全標準，直至二零零二年十一月考慮接管公園時，才發現設施不合標準。

9. 地政總署一直容忍發展商及業主，並採取妥協的態度。若非有這宗投訴，恐怕問題還會繼續拖延下去。

結論及建議

10. 本署明白，康文署希望做到情理兼顧，不想貿然接管公園。但是，假如該署能適時申明理由，則可免公眾誤會政府當局處事粗疏。

11. 地政總署強調，重收已批租土地並非輕易採取的嚴厲懲處方法。然而，本署認為，該署不應迴避問題，即使要顧及居民的情緒和意願，亦無須暫緩執行契約條款行動。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

12. 申訴專員認為，對康文署的投訴部分成立，而對地政總署的投訴則成立。

13. 本署欣悉，發展局正全面檢討有關在私人發展項目內提供公共設施和休憩用地的政策，希望日後不會再出現同類情況。此外，申訴專員向康文署及地政總署提出以下建議：

康文署

- (a) 盡快檢討該區的兒童遊樂設施是否足夠；如有不足，應盡快補充；

地政總署

- (b) 加強巡查事涉公園，以確保設施安全。如再發現有違規情況，須果斷及迅速地採取執行契約條款行動；
- (c) 翻查記錄以搜集同類案例，研究解決方案；以及
- (d) 立即與相關決策局及其他部門和機構商討對策，避免再發生同類問題。



這宗個案顯示部門延誤及不按程序辦事

運輸署

個案編號：OMB 2007/4056

公共運輸交匯處的管理 — 就公共運輸交匯處違例停放單車的問題推卸責任 — 成立

投訴

某屋苑的管理公司曾向多個政府部門投訴，指有單車違例停放於該屋苑地下的公共運輸交匯處（「交匯處」）。

2. 問題拖延了一年半仍未能解決，管理公司於是向本署投訴有關部門互相推卸責任。

管理責任

3. 本署查明，運輸署須承擔主要責任。

4. 事涉交匯處由屋苑的發展商興建，然後按地契規定把業權轉讓予財政司司長法團。隨後，運輸署以「使用部門」的身份接管交匯處。

5. 根據《政府產業管理及有關事務規例》第 344 條，「使用部門」在接管物業後，須負責管理物業及監察其運作和使用情況。因此，事涉交匯處的管理應該是運輸署的責任。

6. 然而，運輸署辯稱：交匯處的管理應由路政署所制訂的「維修職責表」上所有部門「共同負責」。該表列明各有關部門在交匯處的維修保養方面的職務，但沒有說明違例停放單車的問題應由哪個部門處理。況且，法例並無賦權運輸署移走單車或向物主發出清理通知。

7. 結果，運輸署只是不斷把投訴轉介其他部門處理。

本署的意見

8. 運輸署是接管交匯處的「使用部門」，亦即其管理人，卻一直試圖把交匯處的違例停放單車問題推卸給「維修職責表」上的其他部門處理，實在荒謬。「維修職責表」所列的是交匯處的維修保養工作，顯然屬於另一範疇，與違例停放單車問題無關。

9. 運輸署即使需要其他部門協助，亦必須擔當主導角色。

結論及建議



10. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 申訴專員建議運輸署：

- (a) 全面檢討該署作為交匯處「使用部門」的管理責任；以及
- (b) 制定有關處理交匯處「日常管理事務」的指引，讓職員有所依循。



這宗個案顯示部門推卸責任

運輸署

個案編號：OMB 2007/6091

路旁欄杆 — 在某汽車維修服務中心對出的行人路旁設置欄杆，影響車輛進出 — 投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴

二零零七年十一月，投訴人在某工業大廈地下開設了一間汽車維修服務中心（「車房」）。同年十二月，他發覺運輸署未有預先通知便在車房對出的行人路旁設置欄杆。此舉會令車輛無法進出，車房生意受損。他提出投訴後，該署只答允暫時擱置有關工程，但拒絕承諾永不設置欄杆。投訴人認為該署沒有妥善處理其個案。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

已作公眾諮詢

2. 二零零七年四月，地政總署接到投訴，指經常有車輛進出該工業大廈地下的另一間店舖，對行人構成不便及危險。由於此舉違反該座大廈的土地契約，地政總署遂建議運輸署考慮設置上述欄杆。運輸署要求民政事務總署（「民政總署」）進行公眾諮詢。結果，除了事涉工業大廈的管理公司外，並無市民提出反對；運輸署遂於同年七月要求路政署展開設置欄杆工程。

3. 運輸署基於行人安全及土地契約條款限制等因素而安排設置欄杆，本署認為其決定正確。該署事前已透過民政總署作公眾諮詢，皆因在諮詢期間投訴人的車房尚未開業，該署才未能「預先通知」投訴人。

投訴人的要求不合理

4. 此外，運輸署拒絕向投訴人承諾永久擱置工程，本署亦認為十分恰當。事實上，投訴人在租用舖位開設車房前，理應先研究該大廈的土地契約，了解契約條款並不允許車輛經舖位前面的行人路進出。

5. 基於以上所述，這宗投訴不成立。

其他觀察所得

6. 然而，本署留意到，投訴人隨後向地政總署申請豁免土地契約的限制條款，但由於運輸署不予支持，地政總署遂拒絕其申請。

7. 令人費解的是，運輸署何以：

(a) 初時基於保障行人安全及土地契約條款限制等因素而決定設置欄杆；

(b) 其後在沒有理據的情況下，又同意暫緩設置欄杆；然而

(c) 最後在投訴人申請豁免土地契約的限制條款時，卻又不予支持。

8. 運輸署的連串行動自相矛盾。該署一方面不支持投訴人提出的豁免土地契約條款申請，但另一方面卻暫緩設置欄杆，這樣做形同縱容投訴人違反土地契約條款。運輸署不僅妨礙地政總署的執行契約條款行動，而且令市民覺得政府部門之間缺乏合作。

結論及建議

9. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴雖不成立，但運輸署另有失當之處。

10. 申訴專員建議運輸署覆檢個案，並與地政總署就執行土地契約條款及需否設置欄杆的問題互相配合。



這宗個案顯示部門立場矛盾，缺乏合作

醫院管理局

個案編號：OMB 2008/0005

病人運送服務 — 非緊急救護車運送服務安排失當，令病人久候 — 成立

嚴重延誤



投訴人的母親患有半身不遂，在護老院居住，需要不時往某公立醫院覆診。投訴人表示，她在某天預約了醫院管理局（「醫管局」）的非緊急救護車運送服務（「運送服務」），以接載其母親往醫院覆診及返回護老院。然而，運送車輛於去程及回程時均比預約時間遲到逾一個半小時，令他們苦候良久。投訴人指稱，類似情況已發生過十多次，反映運送服務效率低，水平差劣。

108

路線編排

2. 運送服務控制中心會盡量安排相同路線的病人使用同一輛運送車輛，並因應多項因素（例如當天可用車輛數目及預約病人人數等）編排服務。不過，運送途中可能出現難以預計的情況，故服務車輛不一定能準時抵達預約地點。車輛每次返抵醫院後，會停留約 30 分鐘，讓車組人員清理車廂，添補物資及稍事休息後再出發。

延誤原因

3. 運送服務車輛分為二人組和三人組，投訴人的母親由於需要運送人員搬運上落樓梯，必須安排三人組車輛接送。醫管局表示，事涉當天上午，運送車輛需先往接載其他病人，到達醫院後，組員亦須清潔車廂及午膳，然後才前往接載投訴人的母親。至於負責回程的運送車輛，則因路途遙遠及交通擠塞，而控制中心又未能調派另一輛三人組車輛支援，故此比原定時間遲到約一個半小時。

違背「服務為本」的精神

4. 路面交通情況等因素，固然會影響運送車輛能否在預約時間內到達約定地點。但是，運送服務的對象多是體弱及行動不便的病人，要他們長時間等候，是漠視其處境，有違「服務為本」的精神。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

5. 記錄顯示，運送服務車輛在事涉當天中午出發往接載投訴人的母親前，組員用了逾一個半小時來清理車廂及用膳，出發時根本已經過了預約時間；下午回程的情況亦大同小異。組員明知不可能準時抵達，卻沒有及早通知投訴人，也沒有靈活安排休息及用膳時間，確有失當之處。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立。

需要改善

7. 本署建議醫管局檢討及制訂有關運送服務的指引，包括當知道運送車輛會比預約時間遲到超過 15 分鐘時，便應盡早通知病人。此外，也應該評估職員休息及為車輛補充物資的時間。

8. 醫管局已接納上述建議，並推行多項新措施，加強路線編排的彈性，同時研究採用環球定位系統，更準確預計運送車輛抵達時間，改善運送服務。



這宗個案顯示機構沒有為服務對象設想

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號：OMB 2008/0155(I)-0156(I)

公開資料 — 沒有應投訴人的要求，提供關於其單位的滲水測試報告副本 — 成立

拒絕提供報告

屋宇署及食物環境衛生署（「食環署」）的聯合辦事處（「聯辦處」）曾派員到投訴人的單位，進行滲水測試。投訴人其後要求聯辦處提供測試報告副本，但遭拒絕。

公開資料守則

2. 政府的《公開資料守則》（「《守則》」），旨在盡量向市民公開資料及提高透明度。《守則》訂明，各政府部門的公開資料主任須確保遵照《守則》的精神，處理市民索取資料的要求。假如拒絕提供資料，應盡可能由首長級人員決定，並須以書面向申請人陳述《守則》第 2 部所列的理由，以及告知申請人要求部門覆檢和投訴的渠道。

處理索取資料的要求

3. 食環署通常會應市民要求提供「滲水化驗報告」。然而，該署認為投訴人要求的是「滲水調查報告」副本，故此轉介屋宇署跟進。

4. 屋宇署認為，滲水調查報告是聯辦處的內部文件，載有所涉單位的內部情況、調查人員的專業分析及某些個人資料，因此拒絕投訴人索取報告副本的要求。

欠缺主動性

5. 本署認為，食環署應主動向投訴人解釋只會提供「滲水化驗報告」，並在完成滲水調查後告知結果及提供報告摘要。

沒有依照程序

6. 屋宇署拒絕投訴人的要求之前沒有諮詢公開資料主任，而決定亦不是由首長級人員作出。此外，該署沒有引述《守則》所列的理由或說明要求覆檢及投訴的渠道，令投訴人無從知悉該署的理據，或可否要求部門覆檢，其處理方法實欠妥善。

7. 申訴專員認為這宗投訴成立。

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

建議

8. 申訴專員建議聯辦處向投訴人致歉。此外，屋宇署須根據《守則》確定滲水調查報告內可酌情發放的部分資料，同時修訂內部指引，按照《守則》的原意及精神處理市民索取資料的要求。



這宗個案顯示部門落實政策欠妥善



統計圖表

表 1

個案數字

	報告年度 [#]				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查詢	11,742	14,633	15,626	12,169	14,005
(B) 接到的投訴 [@]	4,654	4,266	5,606	4,987	5,386[853]
(C) 由上年度轉入的投訴	1,088	719	676	942	1,285
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	5,742	4,985	6,282	5,929	6,671
(E) 已處理並終結的投訴	5,023	4,309	5,340	4,644	5,701[1,225]
(i) 跟進的投訴	2,004	1,825	1,716	1,977	2,684[411]
初步查訊後終結的投訴	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437[224]
轉介被投訴部門／機構回覆後終結 (「現處計劃」)	209	185	143	81	148
提供協助／作出澄清後終結	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面調查後終結的投訴	125	55	71	38	247[187]
- 投訴已撤回／中止調查	0	2	0	1	1
- 成立	31	13	15	9	21
- 部分成立	46	14	16	13	171[161]
- 不成立	45	26	39	14	20[1]
- 未有定論 [^]	0	0	0	0	0
- 投訴不成立，但機構另有失當之處	3	0	1	1	34[25]
調解後終結的投訴	6	12	2(6*)	1(3*)	0(0*)
(ii) 評審後決定無須調查的投訴	1,948	1,113	2,385	1,246	1,108[100]
- 受條文所限不得調查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署職權範圍內	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟進的投訴	1,071	1,371	1,239	1,421	1,909[714]
- 中止調查	-	137	57	436	110[38]
- 投訴已撤回	-	147	164	157	245
- 不予繼續處理 [@]	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	88%	86%	85%	78.3%	85.5%
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	719	676	942	1,285	970
(H) 已完成的主動調查數目	5	4	4	4	6
(I) 已擬備的主動調查審研報告數目	6	6	5	2	4

[#] 報告年度自每年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」。

[^] 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

* 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。

[] 表示同類主題投訴個案的數目(2008/09年度前並無劃分此類數據)。

表 2 及 表 3

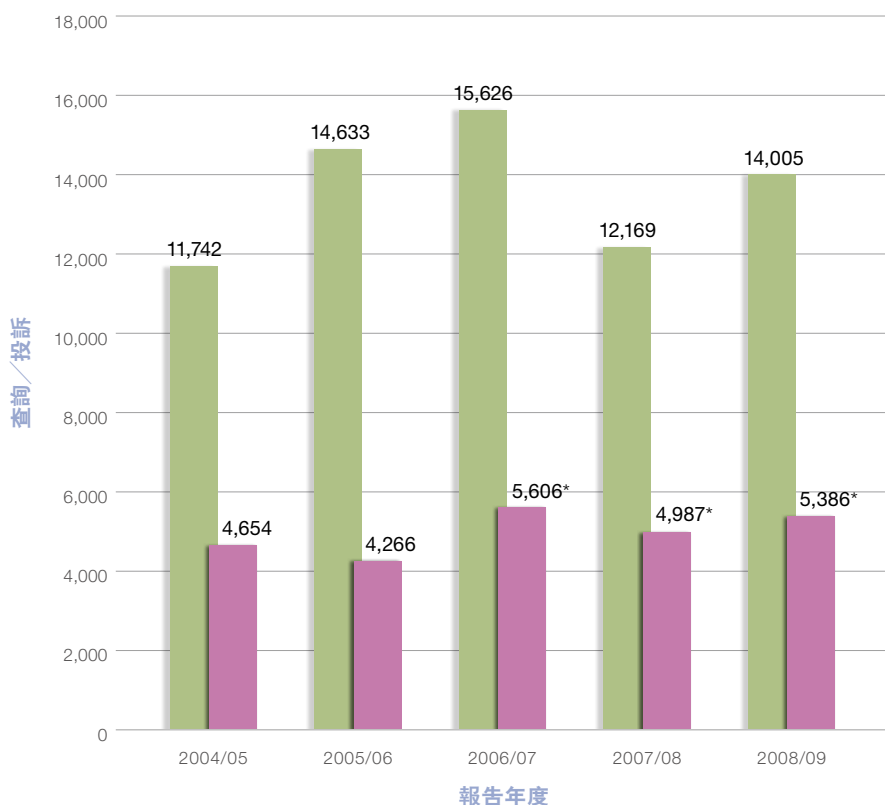
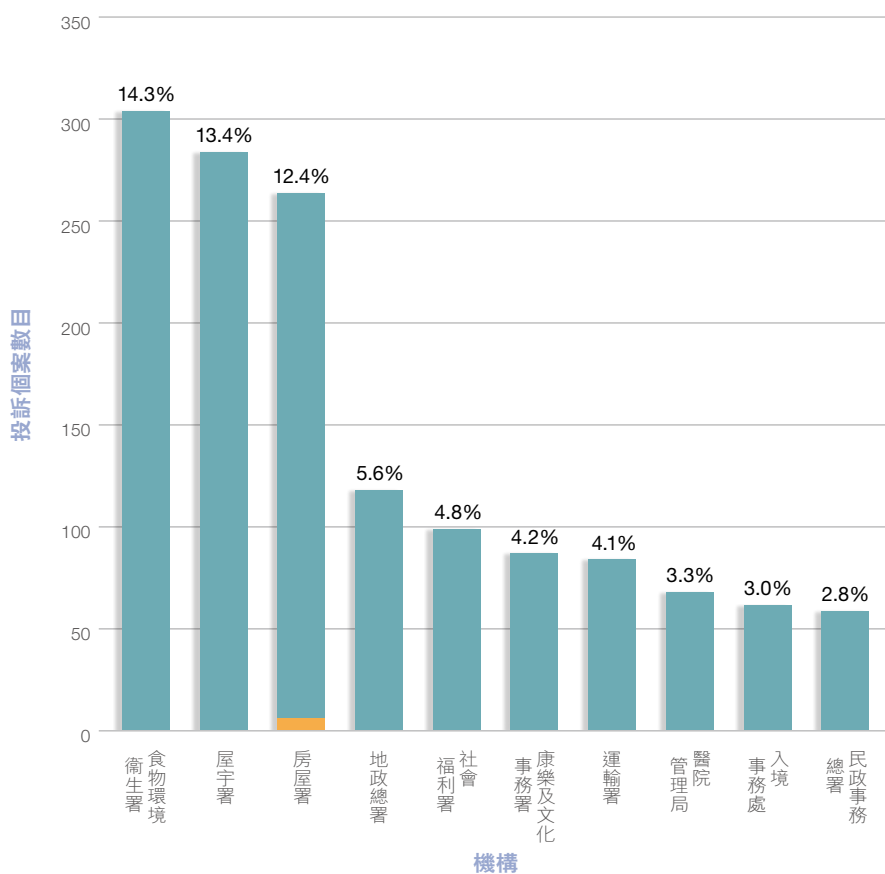


表 2

接到的查詢／
投訴數目



註 1

「跟進的投訴個案」是指以初步查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2

最多人投訴的十個機構佔本署跟進的投訴個案67.9%。

註 3

代表同類主題投訴 (源自社會上同類的課題)。

表 3

跟進的投訴個案：
最多人投訴
的十個機構

表 4

查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	409	147
九廣鐵路公司	1	2
土木工程拓展署	14	17
土地註冊處	11	4
工業貿易署	5	3
公司註冊處	7	10
水務署	253	116
司法機構政務長	152	54
市區重建局	23	11
平等機會委員會	26	14
民政事務總署	142	115
民航處	8	5
民眾安全服務處	7	2
立法會秘書處	1	3
地政總署	261	233
行政長官辦公室總務室	10	8
房屋署	943	462
法律援助署	183	61
知識產權署	11	8
社會福利署	527	180
屋宇署	578	413
建築署	17	10
律政司	36	19
政府化驗所	0	1
政府物流服務署	9	5
政府產業署	11	9
政府統計處	6	4
政府總部 — 工商及科技局	1	0
政府總部 — 公務員事務局	24	26
政府總部 — 民政事務局	3	10
政府總部 — 保安局	11	14
政府總部 — 政制及內地事務局	9	4
政府總部 — 政務司司長私人辦公室	2	0

機構	查詢數目	投訴數目
政府總部 — 政務司司長辦公室	51	45
政府總部 — 食物及衛生局	3	9
政府總部 — 財政司司長辦公室	0	1
政府總部 — 財經事務及庫務局	8	4
政府總部 — 商務及經濟發展局	6	4
政府總部 — 教育局	129	71
政府總部 — 勞工及福利局	19	26
政府總部 — 發展局	4	7
政府總部 — 運輸及房屋局	12	21
政府總部 — 衛生福利及食物局	1	0
政府總部 — 環境局	2	2
食物環境衛生署	928	476
香港天文台	13	6
香港考試及評核局	47	124
香港房屋協會	35	26
香港房屋委員會	42	5
香港金融管理局	69	628
香港海關	52	35
香港電台	13	5
香港藝術發展局	1	1
香港體育學院有限公司	1	1
個人資料私隱專員	21	11
差餉物業估價署	35	23
庫務署	10	7
消防處	59	36
海事處	14	8
破產管理署	51	17
康樂及文化事務署	225	186
強制性公積金計劃管理局	84	18
規劃署	17	25
勞工處	186	69
渠務署	40	22
稅務局	85	68

表 4

查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
郵政署	126	71
路政署	51	41
資訊科技署	2	0
運輸署	219	168
電訊管理局	42	32
僱員再培訓局	17	6
漁農自然護理署	75	56
審計署	0	1
影視及娛樂事務管理處	3	10
學生資助辦事處	94	49
機場管理局	10	6
機電工程署	28	13
選舉事務處	18	8
衛生署	100	50
環境保護署	79	41
職業訓練局	20	9
醫院管理局	453	196
醫療輔助隊	2	1
懲教署	46	122
證券及期貨事務監察委員會	52	43
合計	7,401	4,880

註1. 表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是14,005宗及5,386宗。這兩項數字與表3的數字有差別，是因為：

- * 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. 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」。

表 5、表 6 及表 7

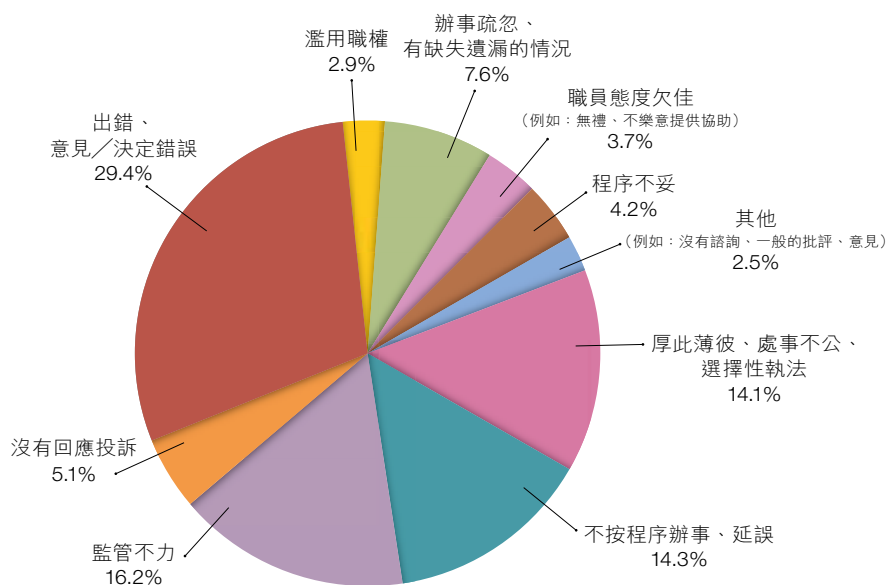


表 5
投訴個案的性質

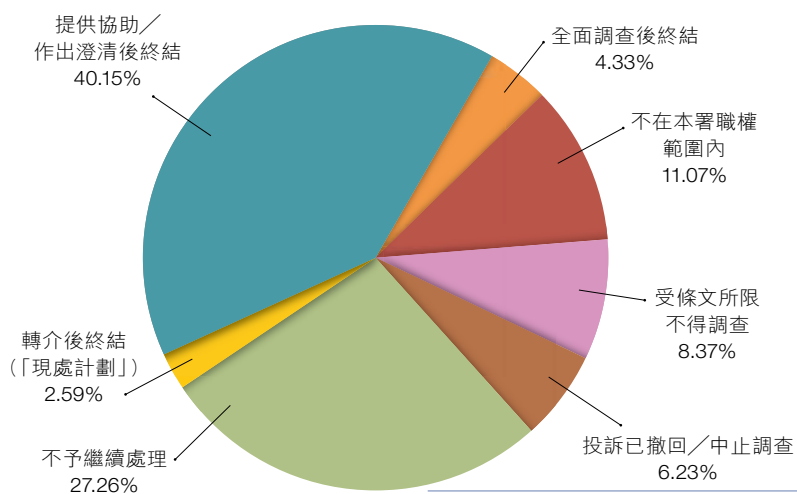


表 6
已終結的投訴個案
分類：5,701 宗

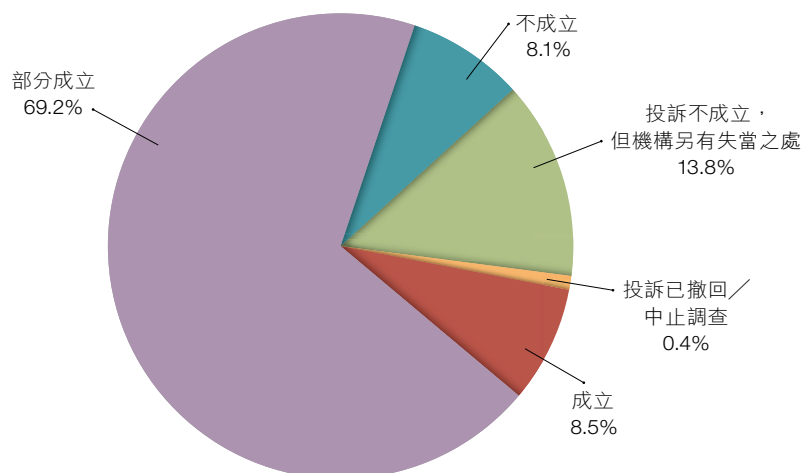


表 7
經全面調查後終結
的投訴個案結果：
247 宗

表 8

以提供協助／作出澄清的方式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	未有定論的個案	申訴專員就推 行全面的改善 措施提出建議
入境事務處	62	6 (9.7%)	55 (88.7%)	1 (1.6%)	12
九廣鐵路公司	2		2 (100%)		1
土木工程拓展署	11	3 (27%)	7 (64%)	1 (9%)	
土地註冊處	2		2 (100%)		
公司註冊處	9		9 (100%)		
水務署	67	20 (30%)	46 (69%)	1 (1%)	10
司法機構政務長	23	4 (17.4%)	18 (78.3%)	1 (4.3%)	1
市區重建局	4		4 (100%)		
平等機會委員會	8		8 (100%)		
民政事務總署	55	11 (20%)	43 (78%)	1 (2%)	12
民航處	3		3 (100%)		
立法會秘書處	3	1 (33%)	2 (67%)		
地政總署	124	33 (26.6%)	90 (72.6%)	1 (0.8%)	10
行政長官辦公室總務室	2		2 (100%)		
私人機構（個人或公司）	1	1 (100%)			
並無註明	18		18 (100%)		
房屋署	418	27 (6%)	387 (93%)	4 (1%)	8
法律援助署	19	2 (11%)	17 (89%)		
知識產權署	2		2 (100%)		
社會福利署	81	4 (5%)	77 (95%)		2
其他永久非法定機構	1		1 (100%)		
屋宇署	274	50 (18%)	220 (80%)	4 (2%)	17
建築署	4		4 (100%)		
律政司	4		4 (100%)		
政府化驗所	2		2 (100%)		
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府總部					
- 公務員事務局	3		3 (100%)		
- 民政事務局	3	1 (33%)	2 (67%)		
- 保安局	4	1 (25%)	3 (75%)		
- 政制及內地事務局	1		1 (100%)		
- 政務司司長辦公室	23	8 (35%)	15 (65%)		1
- 財經事務及庫務局	3		3 (100%)		
- 商務及經濟發展局	4		4 (100%)		
- 教育局	22	2 (9%)	19 (86%)	1 (5%)	3
- 教育統籌局	1		1 (100%)		1
- 勞工及福利局	10		10 (100%)		1
- 發展局	5		5 (100%)		1
- 運輸及房屋局	8		8 (100%)		
- 環境局	1		1 (100%)		
- 衛生福利及食物局	7	2 (29%)	5 (71%)		

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	未有定論的個案	申訴專員就推 行全面的改善 措施提出建議
食物環境衛生署	283	70 (24.7%)	211 (74.6%)	2 (0.7%)	24
香港天文台	1		1 (100%)		
香港考試及評核局	13	2 (15%)	11 (85%)		
香港房屋協會	13		13 (100%)		
香港房屋委員會	3		3 (100%)		
香港金融管理局	9		9 (100%)		
香港海關	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港電台	3		3 (100%)		
香港警務處	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員	3		3 (100%)		
差餉物業估價署	12	1 (8%)	11 (92%)		
消防處	8	4 (50%)	4 (50%)		2
海事處	7		7 (100%)		
破產管理署	11	3 (27%)	8 (73%)		
康樂及文化事務署	161	18 (11%)	141 (88%)	2 (1%)	12
強制性公積金計劃管理局	6	3 (50%)	3 (50%)		2
規劃署	8	2 (25%)	6 (75%)		
勞工處	23	2 (9%)	21 (91%)		3
渠務署	9	2 (22%)	7 (78%)		
稅務局	32	5 (16%)	27 (84%)		1
郵政署	27	8 (29.6%)	18 (66.7%)	1 (3.7%)	3
廉政公署	1			1 (100%)	
路政署	13	1 (8%)	12 (92%)		2
運輸署	73	14 (19.2%)	58 (79.4%)	1 (1.4%)	13
電訊管理局	17	1 (6%)	16 (94%)		
僱員再培訓局	2	1 (50%)	1 (50%)		
漁農自然護理署	24	8 (33%)	15 (63%)	1 (4%)	7
影視及娛樂事務管理處	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	2
學生資助辦事處	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	2
機場管理局	8	2 (25%)	6 (75%)		5
機電工程署	13	2 (15%)	11 (85%)		
選舉事務處	6		5 (83%)	1 (17%)	
衛生署	23	3 (13%)	19 (83%)	1 (4%)	1
環境保護署	27	3 (11%)	23 (85%)	1 (4%)	1
職業訓練局	3		3 (100%)		
醫院管理局	78	16 (21%)	61 (78%)	1 (1%)	2
醫療輔助隊	1	1 (100%)			1
懲教署	30	1 (3.3%)	28 (93.4%)	1 (3.3%)	
證券及期貨事務監察委員會	4	1 (25%)	3 (75%)		
合計	2,289	357	1,902	30	164

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／作出澄清的方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表8內。

表 9

終結投訴個案所需的時間

終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
少於 1 個月	52.8%	56.4%	64.7%	49.7%	46.6%
1 至 3 個月	12.5%	15.4%	11.6%	18.4%	25.9%
3 至 6 個月	32.9%	26.2%	22.3%	30.4%	26.0%
6 至 9 個月	1.0%	1.3%	0.8%	0.9%	0.8%
9 至 12 個月	0.6%	0.3%	0.5%	0.4%	0.3%
超過 12 個月	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%	0.4%
投訴個案合計	5,023	4,309	5,340	4,644	5,701

以全面調查及其他方式終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
全面調查後終結的投訴個案					
少於 3 個月	0.8%	3.6%	0.0%	0.0%	10.9%
3 至 6 個月	36.8%	23.7%	36.6%	23.6%	73.7%
6 至 9 個月	28.8%	32.7%	22.5%	21.1%	4.4%
9 至 12 個月	24.8%	21.8%	32.4%	34.2%	5.3%
超過 12 個月	8.8%	18.2%	8.5%	21.0%	5.7%
投訴個案數目	125	55	71	38	247
以其他方式終結的投訴個案					
少於 1 個月	54.1%	57.1%	65.6%	50.1%	48.7%
1 至 3 個月	12.8%	15.6%	11.7%	18.6%	26.6%
3 至 6 個月	32.8%	26.3%	22.1%	30.4%	23.9%
6 至 9 個月	0.3%	0.9%	0.5%	0.7%	0.6%
9 至 12 個月	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%
超過 12 個月	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
投訴個案數目	4,898	4,254	5,269	4,606	5,454

申訴專員



財務報表

截至二零零九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)

本核數師已審核載於第3至16頁申訴專員的財務報表，該等財務報表包括於二零零九年三月三十一日的資產負債表，連同截至該日止年度的收支結算表、資金狀況變動表及現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註說明。

申訴專員對財務報表的責任

申訴專員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；選擇及應用適當的會計政策；以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，僅向申訴專員報告。除此之外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告書的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已按照香港會計師公會頒布的香港核數準則進行審核。這些準則要求我們須遵守道德規範，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。

審核涉及執执行程序以獲取有關財務報表所載金額及所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在編製及真實而公平地列報財務報表時相關的內部控制，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有效性發表意見。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二零零九年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。



畢馬威會計師事務所

執業會計師

香港中環

遮打道10號

太子大廈8樓

二零零九年五月十五日

收支結算表

截至二零零九年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2009	2008
收入			
政府資助金	3	\$ 89,037,000	\$ 81,652,442
政府資助金之攤銷	3	2,965,040	2,965,040
銀行存款之利息收入		8,615,545	10,170,894
其他收入		2,754	11,594
		<u>\$ 100,620,339</u>	<u>\$ 94,799,970</u>
支出			
營運開支	4	(72,526,680)	(65,617,386)
		<u>\$ 28,093,659</u>	<u>\$ 29,182,584</u>
年度盈餘		\$ 28,093,659	\$ 29,182,584
承上年度之累計資金		<u>225,396,808</u>	<u>196,214,224</u>
轉撥下年度之累計資金		<u>\$ 253,490,467</u> =====	<u>\$ 225,396,808</u> =====

資金狀況變動表

截至二零零九年三月三十一日止年度

收支結算表所載之盈餘是本年度與過去年度資金淨額之唯一變動。

第6至16頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表

於二零零九年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2009	2008
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	\$ 19,932,604	\$ 20,998,597
預付營運租賃	8	65,019,296	66,413,516
		<u>\$ 84,951,900</u>	<u>\$ 87,412,113</u>
流動資產			
按金及預付款項		\$ 797,562	\$ 793,267
應收利息		3,632,164	4,490,898
三個月以上到期之定期存款		244,193,000	224,206,000
現金及現金等價物	9	13,174,601	4,343,179
		<u>\$ 261,797,327</u>	<u>\$ 233,833,344</u>
資產總額		<u>\$ 346,749,227</u>	<u>\$ 321,245,457</u>
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 — 非流動部分	10	\$ 3,432,868	\$ 3,381,877
政府資助金 — 非流動部分	3	79,842,441	82,807,477
		<u>\$ 83,275,309</u>	<u>\$ 86,189,354</u>
流動負債			
其他應付款項及應計費用		\$ 1,611,944	\$ 3,675,939
應付約滿酬金 — 流動部分	10	5,406,467	3,018,312
政府資助金 — 流動部分	3	2,965,040	2,965,044
		<u>\$ 9,983,451</u>	<u>\$ 9,659,295</u>
負債總額		<u>\$ 93,258,760</u>	<u>\$ 95,848,649</u>
資金			
累計資金		<u>\$ 253,490,467</u>	<u>\$ 225,396,808</u>
資金及負債總額		<u>\$ 346,749,227</u>	<u>\$ 321,245,457</u>

申訴專員已於二零零九年五月十五日批准並授權公布本財務報表。


)
)
) 申訴專員
)
)

第6至16頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表

截至二零零九年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2009	2008
營運活動			
年度盈餘		\$ 28,093,659	\$ 29,182,584
調整：			
- 利息收入		(8,615,545)	(10,170,894)
- 折舊		2,188,980	1,932,915
- 預付營運租賃之攤銷		1,394,220	1,394,220
- 政府資助金之攤銷		(2,965,040)	(2,965,040)
- 註銷物業、機器及設備之損失		4,431	-
營運資金變動前之營運盈餘		\$ 20,100,705	\$ 19,373,785
按金及預付款項增加		(4,295)	(179,439)
其他應付款項及應計費用（減少）／增加		(2,063,995)	2,380,386
應付約滿酬金增加		2,439,146	242,245
營運活動產生之現金淨額		\$ 20,471,561	\$ 21,816,977
投資活動			
收取利息		\$ 9,474,279	\$ 9,454,537
購置物業、機器及設備		(1,133,186)	(862,179)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(19,987,000)	(31,292,000)
出售物業、機器及設備所得款項		5,768	-
投資活動運用之現金淨額		\$ (11,640,139)	\$ (22,699,642)
現金及現金等價物增加／（減少）		\$ 8,831,422	\$ (882,665)
年度開始時之現金及現金等價物	9	4,343,179	5,225,844
年度結束時之現金及現金等價物	9	\$ 13,174,601	\$ 4,343,179

第6至16頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)

1 申訴專員的概況

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。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的香港財務報告準則（此統稱包括適用的個別香港財務報告準則、香港會計準則及詮釋），以及香港公認會計準則而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布多項新訂及修訂的財務報告準則。這些準則在申訴專員當前的會計期間首次生效或可供提早採納。採納該等新訂及修訂的財務報告準則並沒有對申訴專員就所呈報年度之財務報表採納的會計政策造成重大影響。

申訴專員沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋（參見附註15）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表是以歷史成本作為計量基準而編製的。

在編製符合香港財務報告準則的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準（續）

管理層會不斷修訂各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後記入資產負債表內（參見附註2(e)）。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有）後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

租賃物業裝修	10年
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

資產的可使用年限及其剩餘價值（如有）會每年檢討。

報廢或出售任何物業、機器及設備所產生的損益以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並於報廢或出售日在收支結算表內確認入帳。

(d) 營運租賃

凡擁有權所涉及的風險及利益大部分由租賃人承擔的租賃，均作為營運租賃入帳。根據營運租賃所支付的費用，在扣除收到租賃人提供的任何優惠之後，以直線法按租賃期在會計期間進行攤銷。

2 主要會計政策（續）

(e) 資產減值

管理層在每個資產負債表日參考內部和外來的信息，以確定物業、機器及設備會否出現減值跡象，或是以往確認入帳的減值虧損不再存在或已經減少。

假如出現減值跡象，便會估計物業、機器及設備的可收回數額。當資產的帳面金額高於可收回數額時，便會確認減值虧損。

(i) 可收回數額的計算方法

物業、機器及設備的可收回數額是出售淨值及使用值兩者中的較高者。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前折讓率折讓至現值，而該折讓率應是反映市場當時所評估的貨幣時間價值和該資產的獨有風險。若物業、機器及設備所產生的現金流入基本上不獨立於其他資產所產生的現金流入，其可收回數額便取決於可獨立地產生現金流入的最小資產組合（即一個現金產生單位）。

(ii) 資產減值虧損的撥回

假如用以釐定可收回數額的估計基準出現變化，有關的減值虧損便會撥回。

資產減值虧損的撥回額不會超過資產的帳面價值在往年並無減值虧損而釐定的資產帳面值。減值虧損的撥回在確認撥回的年度內計入收支結算表。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。如果貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項，而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金作出的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(h) 準備及或有負債

假如申訴專員須就已發生的事件承擔法律或推定義務，而履行該義務預期會導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債計提準備。如果貨幣時間價值重大，則準備會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎會否發生某宗或多宗未來事件才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(i) 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，該筆補助金即按公允價值確認入帳。

關於成本的各項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。

(j) 收入確認

倘若有經濟效益的資源可能流入申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計量時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

政府資助金根據附註2(i)按應計制入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

就本財務報表而言，在下述情況下，另一方人士會被視為申訴專員的關聯人士：

- (i) 另一方人士有能力直接或間接透過一個或多個中介人，控制或共同控制申訴專員，或對申訴專員的財務及營運決策發揮重大影響力；
- (ii) 申訴專員及另一方人士受到共同的控制；
- (iii) 另一方人士是申訴專員的主要管理層成員；或申訴專員的父母；或另一方人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；
- (iv) 該另一方人士是第(i)項所述人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；或
- (v) 另一方人士為終止受僱後福利計劃，而該計劃是為申訴專員的僱員或任何作為申訴專員關聯人士的實體而設立的。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金／政府資助金之攤銷

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。政府資助金之攤銷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。

	2009	2008
政府資助金	\$ 82,807,481	\$ 85,772,521
政府資助金之流動部分	(2,965,040)	(2,965,044)
	<u>\$ 79,842,441</u>	<u>\$ 82,807,477</u>
	=====	=====

4 營運開支

	2009	2008
職員福利支出（附註5）	\$ 63,554,087	\$ 54,766,024
物業、機器及設備折舊	2,188,980	1,932,915
差餉及管理費	2,099,276	1,887,727
預付營運租賃之攤銷	1,394,220	1,394,220
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	46,000	42,000
宣傳短片開支	-	2,376,627
其他開支	3,152,917	3,126,673
	<u> </u>	<u> </u>
總額	\$ 72,526,680	\$ 65,617,386
	=====	=====

5 職員福利支出

	2009	2008
薪金及津貼	\$ 55,571,298	\$ 47,685,656
約滿酬金	5,783,584	4,999,970
退休保障開支 — 強積金計劃	1,119,384	1,008,457
未放取之年假	79,909	274,849
其他職員福利支出	999,912	797,092
	<u> </u>	<u> </u>
	\$ 63,554,087	\$ 54,766,024
	=====	=====

6 主要管理層薪酬

	2009	2008
短期職員福利	\$ 11,583,458	\$ 10,908,063
聘用期結束後福利	1,595,352	1,485,201
	<u> </u>	<u> </u>
	\$ 13,178,810	\$ 12,393,264
	=====	=====

7 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
成本：							
於2007年4月1日	\$ 16,800,000	\$ 11,549,080	\$ 11,371	\$ 181,317	\$ 1,055,702	\$ 1	\$ 29,597,471
增添	-	-	60,452	331,214	470,513	-	862,179
於2008年3月31日	\$ 16,800,000	\$ 11,549,080	\$ 71,823	\$ 512,531	\$ 1,526,215	\$ 1	\$ 30,459,650
累計折舊：							
於2007年4月1日	\$ 2,122,438	\$ 5,262,981	\$ 1,400	\$ 44,423	\$ 96,896	\$ -	\$ 7,528,138
折舊	420,000	1,154,908	6,863	54,478	296,666	-	1,932,915
於2008年3月31日	\$ 2,542,438	\$ 6,417,889	\$ 8,263	\$ 98,901	\$ 393,562	\$ -	\$ 9,461,053
帳面淨值：							
於2008年3月31日	\$ 14,257,562	\$ 5,131,191	\$ 63,560	\$ 413,630	\$ 1,132,653	\$ 1	\$ 20,998,597

	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
成本：							
於2008年4月1日	\$ 16,800,000	\$ 11,549,080	\$ 71,823	\$ 512,531	\$ 1,526,215	\$ 1	\$ 30,459,650
增添	-	22,755	380,409	194,744	535,278	-	1,133,186
註銷	-	-	(9,454)	(3,500)	(885)	-	(13,839)
於2009年3月31日	\$ 16,800,000	\$ 11,571,835	\$ 442,778	\$ 703,775	\$ 2,060,608	\$ 1	\$ 31,578,997
累計折舊：							
於2008年4月1日	\$ 2,542,438	\$ 6,417,889	\$ 8,263	\$ 98,901	\$ 393,562	\$ -	\$ 9,461,053
該年折舊	420,000	1,156,554	43,187	121,495	447,744	-	2,188,980
註銷後撥回	-	-	(1,668)	(1,487)	(485)	-	(3,640)
於2009年3月31日	\$ 2,962,438	\$ 7,574,443	\$ 49,782	\$ 218,909	\$ 840,821	\$ -	\$ 11,646,393
帳面淨值：							
於2009年3月31日	\$ 13,837,562	\$ 3,997,392	\$ 392,996	\$ 484,866	\$ 1,219,787	\$ 1	\$ 19,932,604

8 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：

	2009	2008
在香港持有：		
－ 租賃期超過50年	\$ 65,019,296 =====	\$ 66,413,516 =====

9 現金及現金等價物

	2009	2008
銀行現金	\$ 13,169,601	\$ 4,338,179
庫存現金	5,000	5,000
	<u>\$ 13,174,601</u> =====	<u>\$ 4,343,179</u> =====

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%不等，但扣除僱主的強制性公積金供款。

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 承擔

(a) 於二零零九年三月三十一日尚未支付而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

	2009	2008
已訂約	\$ 132,838 =====	\$ - =====

(b) 於二零零九年三月三十一日計算，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：

	2009	2008
於一年內繳付	\$ 7,600 =====	\$ 7,600 =====

13 累計資金管理

申訴專員在管理資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的資金要求。

14 金融工具

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，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員的運作，並不涉及重大外匯風險、信貸風險及資金周轉風險。除了按貼近市場利率的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，須面對的現金流量及公允價值利率風險相信亦較低。

(a) 信貸風險

政府於二零零八年十月十四日宣布，即時運用外匯基金為存放在香港特別行政區（「香港特區」）所有認可機構的所有客戶存款提供償還擔保（「存款擔保」），有效期至二零一零年年底。存款擔保依照存款保障計劃的原則運作，適用於所有香港特區的持牌銀行及海外機構在香港特區設立的分行。申訴專員的銀行結餘存放於上述認可機構，故受到上述存款擔保計劃的保障。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

14 金融工具 (續)

(b) 資金周轉風險 (續)

下表詳述申訴專員金融負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

2009					
	帳面值	未貼現 合約現金流 總計	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下
應付約滿酬金	\$ 8,839,335	\$ (8,839,335)	\$ (5,406,467)	\$ (2,685,064)	\$ (747,804)
其他應付款項及 應計費用	1,611,944	(1,611,944)	(1,611,944)	-	-
	<u>\$ 10,451,279</u>	<u>\$ (10,451,279)</u>	<u>\$ (7,018,411)</u>	<u>\$ (2,685,064)</u>	<u>\$ (747,804)</u>
	=====	=====	=====	=====	=====
2008					
	帳面值	未貼現 合約現金流 總計	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下
應付約滿酬金	\$ 6,400,189	\$ (6,400,189)	\$ (3,018,312)	\$ (2,456,974)	\$ (924,903)
其他應付款項及 應計費用	3,675,939	(3,675,939)	(3,675,939)	-	-
	<u>\$ 10,076,128</u>	<u>\$ (10,076,128)</u>	<u>\$ (6,694,251)</u>	<u>\$ (2,456,974)</u>	<u>\$ (924,903)</u>
	=====	=====	=====	=====	=====

(c) 敏感度分析

估計假若利率整體上升／下跌100個基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的收入及累計資金於二零零九年三月三十一日便會增加／減少約2,573,000元(二零零八年:2,242,000元)。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已計算在同日已存在的衍生與非衍生金融工具的利率風險內。100個基點的升跌是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二零零八年相同。

所有金融工具的數額與其於二零零九年及二零零八年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 截至二零零九年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，惟於截至二零零九年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等新準則。

申訴專員現正評估該等新準則及新詮釋對首次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等新準則或需新增或修訂披露內容，但不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。