

# 立法會

## Legislative Council

立法會CP 937/12-13號文件  
(此份會議紀要業經申訴專員審閱)

檔號：CP/G06/4 XVII

立法會議員與申訴專員黎年先生, GBS, JP  
於2012年12月18日星期二上午11時正  
在立法會綜合大樓會議室1舉行會議的紀要

出席議員： 梁君彥議員, GBS, JP (主席)  
王國興議員, BBS, MH  
湯家驊議員, SC  
何秀蘭議員  
謝偉俊議員, JP  
梁家傑議員, SC  
毛孟靜議員  
吳亮星議員, SBS, JP  
胡志偉議員, MH  
馬逢國議員, SBS, JP  
莫乃光議員  
陳志全議員  
陳恒鑾議員  
郭偉強議員  
張華峰議員, JP  
張超雄議員  
盧偉國議員, BBS, MH, JP  
謝偉銓議員

應邀出席者：申訴專員公署

申訴專員  
黎年先生, GBS, JP

助理申訴專員  
馬啟濃先生

**列席職員** : 署理首席議會秘書(申訴)  
曾慶苑女士

署理高級議會秘書(申訴)4  
詹詠儀女士

---

經辦人／部門

主席歡迎申訴專員黎年先生及助理申訴專員馬啟濃先生出席會議。他表示，是次會議旨在邀請申訴專員向議員簡報申訴專員公署(下稱"公署")的工作情況，並就雙方共同關注的事項交換意見。主席提醒與會人士，是次會議不受《立法會(權力及特權)條例》(第382章)保障，亦不會討論個別個案。

**I. 申訴專員公署去年的工作**  
(立法會CP 224/12-13號文件)

申訴專員進行簡報

2. 申訴專員向議員簡介公署上年度的工作。他重點提述，在過去數年，公署每年所接獲的查詢和投訴個案數字相若，平均每月接獲約1 000多宗查詢和約400多宗投訴，而大部分公署所接獲的個案均會在3個月內完成調查工作，少部分個案在6個月內完成，而餘下極少個案使用超過6個月的時間完成。

3. 申訴專員表示，在過去數年，大部分投訴人均是以書面方式提出投訴，而其中電郵仍然是最多人採用的途徑。因應這持續趨勢，公署在過去1年對處理以電郵作出的投訴採取了新措施。公署過往以郵件回覆投訴人，是考

慮到以電郵回覆未必能保障投訴人的私隱，以及公署必須以住址確認投訴人身份，但公署去年已開始以電郵回覆投訴人，並以加密方式處理。投訴人在收到公署以郵寄方式提供給他們的密碼後，才可開啟公署所發出的電郵文件。

4. 申訴專員告知，在2012年4月至11月期間，公署已完成3項主動調查。除主動調查外，公署亦完成了31項主動調查審研工作。

## 討論

### 主動調查

5. 陳恒鑾議員讚揚申訴專員秉公辦理投訴個案，不但獲得市民的信任，而申訴專員就申訴個案所提出的建議，大部分均獲政府部門所接納。不過，陳議員關注，在離島(例如南丫島及長洲)的違例停泊單車情況非常嚴重，但政府當局未有盡力採取可行措施，以改善此情況。

6. 申訴專員解釋，違例停泊單車問題屬地區管理工作，須由各區區議會及民政事務處制訂措施，以改善有關情況。若申訴專員接獲針對個別地區違例停泊單車的投訴，而部門又未有就問題作出跟進，申訴專員便會從行政失當角度審研個案，並對有關部門作出批評。

7. 就申訴專員於2012年2月展開主動調查，審研政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管制度及執法行動一事，陳恒鑾議員表示，他理解移除阻礙物亦屬警方的工作範圍之一，故此，他希望申訴專員考慮同時向警方展開查訊。他並指出，鑒於有很多經營火鍋業務的食肆在違例擴展營業範圍內放置爐具，故他建議申訴專員同時與機電工程署(下稱"機電署")跟進此事。

8. 申訴專員回應時表示，基於《申訴專員條例》(第397章)的限制，申訴專員只可調查針對警務處涉及公開資料守則方面的投

訴。至於其他針對警方的投訴，申訴專員無權作出調查，故不會就該項主動調查向警方展開查訊。至於機電署方面，申訴專員表示會考慮陳議員的建議。

9. 張超雄議員讚揚公署歷年來的工作，並指出公署的工作對政府部門行政失當的情況起了制衡作用。他並關注，公署曾於2009年發表有關社會福利署(下稱"社署")如何審批傷殘津貼申請及處理上訴個案的主動調查報告並提出多項建議，而政府當局亦承諾檢討傷殘津貼計劃，惟當局至今仍未公布其檢討結果。張議員指出，根據《申訴專員條例》，申訴專員如認為向有關機構的首長提交的報告未獲充分跟進，可向行政長官呈交該報告及箇中建議。他詢問申訴專員會否因應上述情況向行政長官呈交報告。

10. 申訴專員解釋，根據《申訴專員條例》，申訴專員的主要工作是因應調查結果，建議有關部門作出改善，而公署在過去就主動調查所提出的建議，大多數已獲部門接納，惟部門就該等建議推行改善措施的時間會受多種因素影響，例如資源的限制、涉及法例的修改或跨部門的協商等。就此方面，申訴專員指出，他一般只會在有關部門不接受其建議的情況下，才向行政長官呈交報告。不過，申訴專員每年均向行政長官提交周年報告，並將該報告提交立法會省覽，以便立法會議員可在相關的事務委員會會議上與有關的政府部門／機構在政策層面作進一步跟進。

11. 申訴專員並表示，機電署近日就有關升降機管制方面所引入的一系列新措施，亦是源於申訴專員於2009-2010年年度的主動調查報告中所提出的建議。

12. 就此方面，張超雄議員建議申訴專員在其網頁內就其主動調查報告內的建議列出各部門的跟進情況，以便市民可清楚知悉有關情況。申訴專員對張議員的建議表示感謝。

13. 王國興議員亦讚揚申訴專員於2009年就社署如何審批傷殘津貼申請及處理上訴個案完成主動調查，並在調查報告內提出了8項建議。王議員表示，社署表面上接納了申訴專員的建議，但實際上則未有作出跟進。故此，他希望瞭解，若社署確實未有作出跟進，申訴專員會否再作調查。

14. 申訴專員回應時強調，公署主要是擔當評論者的角色。申訴專員就調查結果所提出的建議並無約束力，部門不一定要依從有關建議行事。部門亦可採用其他有效方法就問題作出改善。

15. 毛孟靜議員讚揚公署的調查工作獲市民的認同。毛議員詢問，若部門未有適切跟進申訴專員的建議，申訴專員會否考慮公開批評或譴責有關部門。

16. 申訴專員在回應時表示，誠如他於上文第10段所述，公署在過去就主動調查所提出的建議，大多數已獲部門接納。若部門未有根據申訴專員的建議作出適當的跟進工作，公署會考慮再度進行主動調查，而其中1個例子是公署就政府當局對於新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動再次進行主動調查。

#### *重新展開查訊及覆檢工作*

17. 毛孟靜議員關注到，申訴專員在2012年年報的第4.20段中提及，公署在該年內，接獲共248宗重新評審個案的要求，並就其中95宗重新展開查訊，這顯示重新展開查訊個案的比率相當高。

18. 申訴專員回應時解釋，有部分投訴人在提出投訴初期未有提供足夠資料，或未有在限期內遞交所需文件等，以致公署無法展開查訊。在該等投訴人補足資料後，公署便會重新評審個案。

19. 應毛孟靜議員的查詢，申訴專員告知，在2012年年度，公署共接獲61宗覆檢個案的要求。公署否決了當中的22宗，並就其餘39宗進行覆檢。在完成調查後，公署改變了對4宗個案的決定，而餘下的35宗個案則維持原來的決定。申訴專員並告知，覆檢的個案中有3宗是以全面調查方式進行，完成調查後，公署改變了對兩宗個案的決定。

#### *以調解方式處理投訴個案*

20. 盧偉國議員從公署2012年的年報中獲悉，申訴專員鼓勵公署人員更積極透過調解處理投訴個案，而過去數年透過調解後終結的個案數字亦不斷上升。盧議員表示，他雖認同調解方式可達致雙贏局面，不過，他擔心有市民可能會因此而視公署為解決問題的捷徑，徒添公署的工作量。

21. 申訴專員解釋，《申訴專員條例》賦予公署權力使用調解方式處理個案，而透過該方式處理一些輕微或不涉行政失當的投訴個案，可協助雙方達致雙贏方案。他並舉例說明該署如何以調解方式協助市民與部門解決雙方的分歧。

22. 至於工作量方面，申訴專員指出，公署現時的個案數字，未足以令人擔心資源運用上出現問題。不過，他會監察有關情況，並會在有需要時考慮盧議員的意見。

#### *涉及跨部門的投訴*

23. 胡志偉議員表示，他認同申訴專員在2012年的年報中提及，政府部門抱持"各家自掃門前雪"的心態。就此，他詢問申訴專員在處理跨部門投訴方面的意見。

24. 申訴專員回應時表示，當有關投訴涉及多個部門，尤其是涉及地區管理問題，例如街道阻塞、土地管理、樓宇安全、僭建等問題，

部門往往希望由其他部門採取行動。然而，公署認為政府當局應統籌各有關部門共同商討，訂定合理的行動計劃，以及早解決投訴事宜。申訴專員並告知，他得悉其他國家亦有類似的問題出現。

### *處理地區管理的投訴*

25. 胡志偉議員詢問申訴專員，在處理地區管理投訴個案時，如何在"法、理、情"之間取得平衡，並向部門提出合乎"法、理、情"的建議。申訴專員回應時表示，各區區議會及民政事務處在地區管理問題上擔當非常重要的角色，並應因應當區人士的意見，作出兼顧"法、理、情"的決定。

### *申訴專員監察行政機關的職權*

26. 何秀蘭議員表示，因應政務司司長較早前提及，擔心公署和廉政公署等的監察機構成為主要障疑一事，她希望瞭解到，申訴專員根據其職權範圍與部門跟進申訴個案時，有否遇到部門認為申訴專員屬管治障礙的情況。

27. 申訴專員回應時指出，《申訴專員條例》賦予申訴專員權力調查部門涉嫌行政失當的投訴，故他不會擔心有關問題，亦沒有任何人對他施加任何壓力，兼且，公署屬獨立的法定機構，公署員工均有決心妥善執行其工作。

### *正面投訴文化*

28. 申訴專員回應何秀蘭議員的查詢時解釋，他在2012年的年報中所提及的正面投訴文化，是指他希望推動投訴人以合理及開放的態度來提出投訴，並接受與其意見不盡相同的調查結果。

29. 何秀蘭議員繼而詢問，申訴專員如何處理特別堅持己見的投訴人。申訴專員表示，他亦非常關注公署職員如何處理該等特別堅持己見的投訴人。而為提升職員應對該等投訴

人的能力，公署曾多次邀請本地及外地專家向職員提供訓練。公署並已在當眼位置張貼"投訴人約章"及告示，讓投訴人知悉其責任及公署可能採取的行動。就此，申訴專員強調，雖然有些特別堅持己見的投訴人的態度非常惡劣，亦令公署虛耗不少時間來作出處理，但公署仍會以客觀及公正的態度來處理該等投訴人的申訴。

## **II. 其他事項**

30. 議事完畢，會議於中午12時正結束。

立法會秘書處  
2013年7月10日