

緒言

這是本人發表的第一份申訴專員年報，也標誌着香港的申訴專員制度跨入第二十一年。在這許多年來，本署一直致力提高公營機構的服務質素和行政水平。全賴市民的支持和政府部門的配合，我們取得相當可觀的成果。

突破長久積習

郵政署的通函郵寄服務寄出大量沒有註明姓名地址的郵件（當中大部分為廣告宣傳品），令很多收件人感到受「滋擾」。在本署提出建議後，郵政署將推出措施，讓市民選擇不收取這類郵件。

新界「小型屋宇」的違例建築工程（僭建物）問題存在已久。本署早於二零零四年已完成了一項主動調查，並向政府當局提出多項建議，當中包括訂立實際可行的計劃，以便有效執法，同時研究可否以徵收罰款的辦法，理順那些略有違規但結構安全，因而可以容忍的現存僭建物。經過多年之後，政府當局終於在這個基礎上擬定了大略的框架。

香港考試及評核局（「考評局」）一向拒絕為考生提供已批改考試答卷的複本。該局表示，已批改的考試答卷對考生並無用處，而處理考生這類申請卻會令該局的工作量大增。經過冗長磋商後，本署終於令考評局明白，拒絕這類申請有違《個人資料（私隱）條例》，因為根據該條例，考生有權索取載有其個人資料的已批改答卷。自二零零九年，考生可以索取已批改的考試答卷。

過往，小額錢債審裁處的登記處於審裁官作出裁定或命令後，一般需時約八天才向訴訟雙方發出有關文件。然而，由於提出上訴或申請推翻裁定或命令的限期為七天，這對訴訟雙方造成困難。二零零四年，本署處理了一宗相關投訴，並建議司法機構政務長加快有關程序。司法機構政務長其後成立了工作小組，研究如何解決問題，最後把發出裁定或命令文件的平均時間由八天縮減至不足五天。

上述幾個例子，正好反映「有志者事竟成」這句古諺的智慧。關鍵在勇於突破固有思維模式。



促進行政改善

有些部門在本署進行調查期間，主動採取改善措施，這種進取精神令人鼓舞。由此可見我們的調查無形中成為了行政改革的催化劑。

本署就升降機安全的規管制度所進行的主動調查便是實例。在本署開始查訊後，機電工程署隨即加強對註冊承辦商檢查升降機工作的規管，並設定時限使職員催促承辦商糾正違規情況。

同樣，本署就政府當局推行《公開資料守則》的成效展開查訊後，政制及內地事務局立即就如何執行《守則》加強培訓公務員，並且擴大宣傳，讓市民知道有權索取資料。

對於這些部門及決策局積極主動的態度，本人衷心讚賞。

尚待解決的難題

然而，有些問題若由個別執法部門處理，會相當吃力，需要跨部門合作才能解決。我們相信，這類問題可以在地方行政層面通過聯合行動有效化解。顯然，當局必須賦予各區區議會及民政事務處更大權力，增強其職能，以解決區內的問題，例如路旁放置貨斗、違例停泊單車，以及街頭展銷活動等。這些問題確實令市民感到十分煩擾。

本人已促請政府當局及早認真地考慮上述問題。

有時候，部門往往由於短期合約人員頻頻流失和人手不足而備受市民批評。當中一個顯著的例子，便是由屋宇署及食物環境衛生署所成立的聯合辦事處（「聯辦處」）。正因上述情況，聯辦處就滲水投訴所進行的調查長期延誤和乏人跟進。

政府堅持以短期合約形式聘用職員，但未能解決人手流失問題，可謂「作繭自縛」。成立聯辦處的原意，是為市民提供便捷的「一站式」服務，結果反遭市民諸多責難，而兩個有關的部門則長期被投訴。

市民的誤解

市民向本署提出的投訴，會交由不同調查人員進行查訊及審研。有些投訴人會因為不滿本署就其個案所作的結論，而指摘負責處理個案的職員。其實，所有調查結果及報告均經本人審核及決定，然後才回覆投訴人。因此，所有結論和建議都是本人的意見及本署的立場，並非個案主任的個人見解。

批評或投訴負責的個案主任，對事情並無幫助。假如投訴人能提出新論點或理據，我們樂意覆檢先前的決定。

投訴人假如仍然不滿，最終可向法院提出司法覆核。

職權範圍檢討結果

本署自二零零六年開始在年報中談及的職權範圍檢討，政府當局最近已有定論。對於申訴專員在人事管理的事宜及政府有關土地交易的決定的權限，當局表明了立場。至於我們建議在《申訴專員條例》附表中增添八個公營機構，其中四個將納入本署的職權範圍。

我們預計個案數字將因此上升，也會留意這方面對本署人力資源的影響。無論如何，本人定會竭盡所能，努力達成使命，提升公共行政水平和促進公平公正。

黎年

申訴專員

二零一零年三月三十一日

