

第4章 申訴制度





法會設有申訴制度，市民可以透過該制度，就政府的政策、決定及辦事程序所引起的問題，向議員表達意見或謀求解決辦法。根據申訴制度，在理據充分的情況下，議員會為不滿政府措施或政策的市民提供協助。此外，議員亦處理市民就政府政策、法例及所關注的其他事項提交的意見書。

議員輪流當值，每周有6位議員監察申訴制度的運作，並接受及處理申訴團體提出的意見及申訴。同時，議員亦輪流於當值一周內“值勤”，接見個別申訴人士及向處理個案的職員作出指示。秘書處職員專責為議員提供支援服務，確保申訴制度順利運作。

在2000至2001年度內接獲的新個案共有1,136宗。在此等新個案中，194宗是團體提出的申訴個案，其餘942宗則由個別社會人士提出。在本年報期內辦理完竣的1,049宗個案中，660宗由



一批漁民在萬國寶通銀行大廈外抗議(上圖)，並在大廈內的立法會秘書處申訴部與議員會晤(右圖)，陳述休漁期對其生計的影響，並促請政府提供經濟援助。



議員直接處理，佔所處理個案總數的63%。在其餘389宗個案中，174宗是市民發表的意見，已送交議員考慮；另外215宗主要涉及查詢和比較簡單的個案，已由秘書處職員代議員處理。鑒於個案日趨複雜，而市民對本身權利的認識亦日益加深，因此對申訴服務質素的要求亦大為提高。為迅速解決某些申訴個案，議員與政府當局的代表曾舉行83次個案會議。在本年報期內，申訴部除處理個案外，亦曾處理超過1,367宗電話查詢。

附錄6列出辦理完竣的個案性質及結果。**附錄7**是該等個案按政府政策局／部門、獨立組織及非政府組織分類的統計表。

曾處理的重要個案分析

透過申訴制度處理的個案當中，較常見及重要者如下：

房屋事務個案

在各類個案中，涉及房屋事務的個案為數最多，共達325宗。當中主要是個別人士提出的申訴，所涉事項包括公共屋邨的管理、申請租住

公屋、在租約中加入家庭成員、分戶及終止租約、買賣居者有其屋（下稱“居屋”）單位、要求發放清拆賠償及分配中轉房屋。

大部分團體個案涉及天台居民及受重建舊型公共租住屋邨和清拆寮屋區影響的居民的安置安排、居屋單位的建築質素及公共屋邨的管理。在清拆行動方面，當局規定，受此類清拆行動影響而交還其住所的居民，須接受為租住公屋總輪候冊上的申請人而設的入息及資產審查，但議員認為這是不合理的做法。由於此事屬政策事宜，故此已轉交房屋事務委員會作進一步審議。

藍田居屋康栢苑的居民，曾就房屋署（下稱“房署”）拒絕承擔某些建築缺陷的維修費用一事向議員求助。居民指出，根據10年結構保證，香港房屋委員會（下稱“房委會”）應負責維修有關樓宇的所有結構組件，確保樓宇結構穩固完整。然而，房署對泵房水缸滲水及部分大廈外牆出現異常情況等問題，一概歸因於正常耗損。居民對入伙僅7年的樓宇出現這些問題感到難以置信。在舉行個案會議後，房署基於這些問題屬潛在建築缺陷，故此答允維修滲漏的水缸及向業主退還修葺外牆缺陷的費用。

石蔭邨一批居民要求延遲清拆該邨第4及5座。由於部分居民已購買的居屋單位未能趕及在2001年1月的遷出日期落成入伙，有關居民遂向議員求助，要求把遷出日期押後，以免在短期內須要兩度搬遷。議員舉行個案會議，並促請



議員實地視察一個公共屋邨，就有關鐵閘生鏽的投訴蒐集資料。

房署在清拆該兩座大廈的時間上配合該等新居屋單位的入伙日期。結果，房署把清拆日期延至2001年5月，使居民有較充裕的時間，在該等居屋單位於2001年4月落成入伙後接收單位。

全港平房區維護權益大聯盟要求當局在清拆平房區時對自置搭建物的損失作出補償。大聯盟認為，他們在1950年代蓋搭該等搭建物時，平房區居民須於收到3個月遷出通知書後遷離的規定尚未生效，因此，其搭建物遭清拆時，他們應有資格獲得特別特惠津貼。房署在個案會議席上澄清，平房區居民對其佔用的土地並不擁有法定權利。他們只是根據居住許可證獲准自費蓋搭搭建物及在該處居住，房委會可發出3個月通知，終止有關的居住許可證。適用於平房區的法例並無訂明在清拆該等搭建物時須作出補償，法律意見亦證實房委會並無責任向受清拆影響的居民作出補償。此事已轉交房屋事務委員會處理。經商議後，該事務委員會要求內務委員會向行政長官提出此事，但行政長官在回覆時維持政府當局的立場，對上述要求不予支持。

因應沙田區議會議員與立法會議員舉行定期會議時提出的要求，議員召開個案會議，處理沙田及馬鞍山區內部分公共屋邨的非法小販擺賣活動和鋪前貨物及熟食檔阻街的問題。議員理解房署受到資源所限，未能徹底杜絕非法小販擺賣活動，但他們亦關注該等活動對居民造成的滋擾。食物環境衛生署及房署答允議員會加強部門間的合作，增加聯合行動的次數，屋邨管理處亦會加緊掃蕩非法小販。房署並會對鋪前貨物阻街的屢犯者採取嚴厲的執法行動。

社會福利事務個案

年內處理的社會福利個案共51宗，在個案總數中佔第二位。由個別人士提出的個案，大部分涉及申請社會保障援助和綜援的事宜，以及對該等計劃的意見。

屯門兆康苑居民就設立長者活動中心一事要求議員提供協助。政府當局曾建議興建一幢5層高的福利及社區設施綜合大樓，內設一個長者活動中心，但由於檢討長者日間護理中心、長者綜合服務中心和長者活動中心的服務，以及發展長者綜合照顧服務的顧問研究尚未完成，當局遂擱置該項建議。長者對此感到失望，因為兆康苑位處偏遠的社區，他們必須乘搭輕便鐵路前往屯門區的其他中心參加活動。在舉行個案會議後，社會福利署證實，有關屯門兆康苑計劃興建的社區會堂綜合大樓工程計劃已加入一間預計可容納150人的護理安老院，該所安老院並會提供長者綜合照顧服務。當局會考慮顧問研究的建議，以及兆康苑的長者日間護理服務需求。

入境事務個案

與入境事務處有關的個案數目佔第三位，共達45宗。在個別人士提出的個案中，大部分是關於香港居留權的資格、申請永久逗留或延長逗留期限、僱用外籍家庭傭工從事非家務工作，以及有關入境事務處向市民提供的服務的投訴。

由有子女在內地出生的香港永久性居民組成的多個申訴團體，曾向議員求助，要求放寬政府當局在1999年6月公布的“寬免政策”的資格條件。該項“寬免政策”容許香港居民在內地所生的子女根據終審法院1999年1月29日的裁決核實其永久性居民身份，但他們必須在1997年7月1日至1999年1月29日期間抵達香港，並在該段期間向入境事務處提出居留權聲請。鑒於約有5,000名此類內地居民就“寬免政策”向法院提出爭議，而申訴制度並不處理正由法院進行聆訊的事件，議員遂建議該等申訴團體等候法院的裁決。高等法院原訟法庭及上訴法庭的裁決確認了“寬免政策”及受惠於該政策的人士所須符合的條件。申請人其後把案件提交終審法院。該案件於2001年5月在終審法院展開聆訊，並於2001年9月審結，目前仍待法院作出判決。

地政事務個案

與地政總署有關的個案數目佔第四位，共達41宗。其中28宗與收回荃灣華基工業中心有關。該工業中心的前業主及廠戶在1999年首次尋求協助，他們對政府當局作出的補償仍感不滿，因而繼續向議員求助。應議員的要求，政府當



香港業主會的代表投訴正由立法會審議的《2001年業主與租客(綜合)(修訂)條例草案》的部分條文對業主不公平。

局覆核申索人提出的要求。結果，部分能提出理據證明其申索的人士獲發放較高金額的商業損失補償，但其他申索則被拒絕。至於政府當局就收回物業的補償金額提交土地審裁處裁決的3宗個案，土地審裁處於2001年8月就其中一宗個案作出判決，裁定政府當局應把有關的前業主所得的補償提高14.5%；其餘兩宗個案尚待該處作出判決。經考慮土地審裁處的判決後，議員要求政府當局把發給所有前業主的補償調整至較合理的水平。另外，因應2001年7月5日立法會會議席上通過的一項議員議案，規劃地政局局長承諾檢討收地程序及補償、特惠津貼金額及放款程序，以及為受影響的自住業主及商戶提供的協助，包括設立貸款計劃。

其餘個案涉及對地政處行政失當的指稱、清除道路障礙物、政府

土地上的違例建築物、小型屋宇申請、闢設緊急車輛通道，以及收地補償的事宜。

交通事務個案

與交通事務有關的個案數目佔第五位，共達36宗。最常見的投訴事項涉及道路交通、停放車輛、巴士票價及巴士服務。

許多市民投訴專營巴士上播放的“資訊娛樂”電視節目聲量過大。有關投訴已轉介運輸署，該署已要求巴士公司實施消減噪音措施，降低廣播聲量、利用“壓縮”裝置收窄音調變化範圍，以及將巴士下層左邊劃為非廣播區並關掉該處的揚聲器。此外，該署表示，巴士公司將會定期進行乘客意見調查，並在適當時作出改善。



港九小輪有限公司擬為香港仔至榕樹灣渡輪服務劃設的新停泊位置遭到投訴。為了實地蒐集資料，立法會議員與政府官員及有關人士同往香港仔避風塘視察。右起：劉健儀議員、黃容根議員、蔡素玉議員、楊森議員及海事處助理處長(港口管理)李家武先生。

議員與西貢區議會議員舉行會議時，區議員關注應加快西貢及將軍澳的多項道路建造及改善工程計劃，藉此改善該等地區與九龍之間的運輸通道，紓緩交通擠塞。在其後舉行的個案會議席上，運輸署表示，鑒於將軍澳地鐵支線將於2002年年底通車，當西貢現有及已計劃進行的道路改善工程完成後，將有足夠容車量應付2011年後的預測交通增長。該署會密切監察交通情況，以確定是否需要擴闊西貢公路蠓涌至西貢市段，以及西沙路大洞至大網仔段。至於將軍澳的道路發展，寶琳路與秀茂坪道交界處的道路改善計劃業已完成，可應付將軍澳不斷上升的人口所帶來的預測交通增長，而當局亦已計劃於2009年左右完成安達臣道的發展。當局現正進一步研究西岸公路的其他路線，包括沿岸及隧道方案，以及西岸公路連通將軍澳及西貢道路網絡的安排。政府當局將於2001年年底落實各條路線及進行公眾諮詢，以期在2011年前完成此項道路工程計劃。

其他重要個案

房屋署的清潔服務承辦商剝削工人

香港婦女勞工協會曾就房署的清潔服務承辦商僱用的工人的工作情況及薪酬水平進行調查，結果顯示很多工人在《僱傭條例》下應得的福利及權利均受到剝削，其中在薪酬方面更遠低於該行業的市場工資水平。該協會將此情況歸咎於房署對清潔服務承辦商監管不力，以及勞工處進行的實地巡查次數不足。該協會向議員

提交上述調查的報告，議員其後與政府當局在個案會議席上討論有關問題，並要求房署研究措施，杜絕上述令人難以接受的情況。議員亦跟進處理在政府採購服務合約內訂明最低工資的問題。庫務局其後發出通告，要求所有政府部門採用評分制度，以評估涉及僱用大量非技術工人提供服務的標書。根據新的招標安排，管制人員所訂的評審準則，必須包括評估每份標書所列明的擬議工資水平及工作時數，以確定該等建議是否與同類行業的市場情況及與政府擬採購的服務的水準相稱。然而，政府當局已拒絕在政府採購服務合約內訂明最低工資。

香港房屋委員會轄下商鋪的批租程序

一個申訴團體指稱，房署在處理樂富某公共屋邨商鋪的招標工作上行政失當。他們不滿當局的批租政策及程序欠缺透明度，並認為在事件中受到不公平的對待。

議員曾與房署的代表舉行個案會議，以瞭解此個案的詳情。雖然房署已遵守房委會訂立的有關指引，但議員關注到，用以評核準租戶是否具備合適資格的甄選準則此類基本資料一直保密，而當局在提供所有有關資料予準租戶參考與保障房委會的利益之間，亦未能達致適當平衡。鑒於此事屬政策事宜，故此已轉交房屋事務委員會作進一步商議。由於所述商鋪已空置多時，議員亦把此個案轉交審計署署長處理。房屋署署長回應議員的關注時承諾會在透明度方面作出檢討，以及收緊多項內部行政程序。

重建大澳棚屋

大澳居民權益關注組反對政府當局對大澳棚屋的高度及重建限期施加限制。該等棚屋在2000年7月的火災中焚毀。議員與政府當局舉行個案會議，並得悉香港建築師學會正進行研究，以期協助受影響的居民重建家園。政府當局會考慮該項研究提出的建議，包括居民要求放寬棚屋高度限制一事。其間，政府當局亦同意延長棚屋的重建限期，以及採取靈活的處理方式，協助居民改善棚屋的衛生、消防安全及排污設施，從而改善居住環境。

重置中環街市檔位

由中環街市檔戶組成的兩個申訴團體曾約見議員，就拆卸中環街市的建議及遷置安排提出反對意見。檔戶引述，前規劃環境地政局局長曾於1998年建議把該街市的合資格檔戶遷往位於荷李活道前警察宿舍的新街市。檔戶認為政府以新街市的經營前景不明朗為藉口，違背先前的承諾。他們堅決要求當局在中區興建新街市，使他們可繼續採用大批銷售的經營模式。政府當局在個案會議上解釋，在1998年作出的建議是基於規劃方面的考慮，然而，在完成詳細的建築設計後，當局發現上述選址並不足以容納中環街市的所有合資格攤檔。此外，審計署署長於1997年在第二十九號報告書中建議，“經營能力應是規劃公眾街市時最重要的考慮因素”。政府當局指出，中區並無經營前景理想的地點可供興建新街市，檔戶除獲發特惠金外，亦可根據特惠條款享有公眾街市現有空置檔位的圍內競投權。然而，議員注意到，大部分現

有空置檔位均位於交通不便的地點，無法讓檔戶以大批銷售的方式經營。議員認為，目前經濟不景，當局無須急於拆卸中環街市以進行商業發展。在議員要求下，政府當局答允把遷出日期押後至2001年12月31日，以便在期間按檔戶的需要及需求安排搬遷。

要求保留實用學校

一個關注小組不贊成教育委員會提出的實用學校主流化建議，並要求與議員會晤，促請議員跟進其要求，以及就裁員的問題尋求協助。

議員與政府當局深入討論後，認同主流化是教育發展的自然及必然方向。然而，他們認為，對於那些對共同課程缺乏學習興趣的學生，政府當局必需充分照顧他們的需要，同時亦需以公平及實事求是的態度對待受影響的員工。政府當局贊同議員的建議，即每班學生人數應少於普通學校、採用彈性班級結構、提供足夠的學生輔導服務，以及保留現有的學校社工人手，直至2003至04學年為止。有關的主流化方案和上述各項建議，將由2002至03學年開始分階段實施。

中英街禁區的出入管制

一個來自沙頭角的申訴團體就香港警務處及海關在中英街禁區實施嚴格的出入管制一事向議員求助。他們憂慮此舉會為居民帶來不便，以及對區內商店造成影響，該區商戶已飽受經濟不景的打擊。議員前往中英街視察，並就此事與政府當局舉行個案會議。議員明白在禁區內



左圖：立法會議員在政府官員陪同下視察沙頭角禁區，就區內商戶對中英街入口新設的警方／海關聯合檢查站(圖中右邊)的投訴，實地蒐集資料。



右圖：立法會議員聆聽沙頭角禁區的商戶訴說不滿，他們投訴新設的檢查站使其生意大受影響。

需要實施保安措施，但他們關注該等措施對區內居民及商戶的影響，因此促請政府當局考慮開放該禁區，藉此推廣旅遊業。

鮮花批發地點

香港鮮花批發商會要求議員協助解決花商與花農的糾紛，有關糾紛是因農曆新年前設於旺角太子道西附近的鮮花銷售地點而引起。該商會投訴當局准許花農在農曆新年的4天前把貨車停泊在太子道西售賣鮮花，而花商經營生意則必須繳付租金和差餉。雖然上述糾紛得到圓滿解決，但議員認為此問題每年重複出現，情況並不理想。議員要求政府當局物色一個永久場地，作為長遠的解決方法，同時應在地區層面繼續跟進，並向食物安全及環境衛生事務委員會匯報進展，以期從政策角度解決此問題。

馬鞍山T7號主幹路

馬鞍山私人屋苑翠擁華庭的一批業主就T7號主幹路及J22A號支路的建造工程向議員求助。有關道路將於2004年竣工，但由於其位置十分接

近該屋苑的樓宇，因此業主要求當局為上述道路重新定線，並加強噪音緩解及安全措施，盡量減低對居民造成的影響。議員進行實地視察，以便瞭解有關問題。他們又與居民會晤，並與有關政策局及部門的代表舉行多次個案會議。政府當局其後答允把該條支路與有關樓宇之間的距離由1米增至9米、增加防撞欄的高度、加鋪吸音物料、在石坡上栽種植物、在施工期間實施環境監察及審核程序、設立投訴熱線，以及成立聯絡小組，在整段施工期內與居民加強溝通。雖然該等擬議措施在某程度上可把該等道路對環境造成的影響減至最低，但議員仍然感到關注，並會繼續監察此事的發展。



在馬鞍山翠擁華庭旁邊興建的T7主幹路遭到投訴，議員為此親往翠擁華庭一個住宅單位進行視察，以確定該單位與主幹路的距離，並蒐集相關資料。