

# 食物環境衛生署就 公眾查詢及投訴的管理

## 摘要

1. 公眾提出的查詢及投訴，反映了他們的需要和關注。公眾查詢及投訴亦是反映政府政策的成效和影響的重要途徑。食物環境衛生署(食環署)是接獲市民投訴較多的政府部門。2011-12 年度，食環署接獲約 187 000 宗公眾提出的服務要求及投訴。這些查詢及投訴主要經由電話、書信及電郵接獲，其中接獲最多來電的為處理食環署部門查詢熱線的 1823 電話中心或食環署的 19 區環境衛生辦事處(分區辦事處)。審計署最近進行審查，檢視食環署在管理公眾查詢及投訴方面的工作。

### 接收和記錄查詢及投訴

2. 食環署利用電腦化的投訴管理資訊系統記錄服務要求及投訴。審計署注意到，食環署各分區辦事處在系統內將公眾服務要求／投訴個案記錄列作公眾投訴的比例，各區之間分別很大，由 0.1% 至 13% 不等。出現這麼大的差距，或許顯示各分區辦事處在把個案分類為服務要求及投訴時做法並不一致，或並未把部分個案記錄在案。審計署亦發現有很多與小販有關的個案並未記錄在系統內。

### 調查及跟進行動

3. **適時回應** 食環署在其網頁承諾會在十日內回覆所有查詢及投訴。如無法在這時限內給予具體回覆，亦會先行簡單回覆。在審計署審查的 30 宗服務要求／投訴個案中，有 20 (67%) 宗食環署未能履行承諾。審計署注意到，食環署通告訂明的內部時限容許食環署人員有較多時間給予回覆。

4. **處理重複的服務要求及投訴** 重複的服務要求／投訴可能顯示涉及系統性問題，需要在較高層次或較具策略性的層面處理。審計署注意到，部分分區辦事處的人員一般傾向不把屢次提出的服務要求及投訴列作為重複個案，記錄在投訴管理資訊系統內。在這情況下，這些重複的個案並未能以有條理的方式提交高層管理人員知悉。

### 處理久未解決的個案

5. **監察久未解決的個案** 投訴管理資訊系統就尚未解決的服務要求／投訴個案編製每月報告，以供監察及跟進之用。審計署從二零一二年三月三十一日的每月報告中選出 30 宗久未解決的個案，以作審查，並注意到當中 21 (70%) 宗早已完成的個案還在每月報告中顯示為“尚未解決”，這顯示投訴管理資訊系統的記錄並沒有適時更新。在 30 宗個案中，16 (53%) 宗個案 (多數涉及滲水問題) 是在目標完成日期後超過六個月才完成。審計署亦注意到，食環署的投訴管理組雖然是整體負責處理公眾投訴，但該組並沒有採取措施，確保各行動單位就尚未解決個案的每月報告採取跟進行動。

6. **處理滲水個案** 審計署審查了 10 宗屬較近期的滲水個案，其中有 8 宗在食環署的調查過程中長期沒有採取行動。個別個案沒有採取行動的期間由 14 至 57 個月不等，平均為 44 個月。

### 從查詢及投訴中學習

7. 處理投訴有助部門從投訴數據中得到一些領悟，從而改善服務。不過，食環署只就投訴管理資訊系統的數據庫進行有限度的分析。儘管系統貯存大量查詢及投訴數據，系統並沒有設置設施 (例如編製報告工具)，協助使用者進行數據分析。

### 其他行政事宜

8. **業務流程重整研究** 食環署於二零一二年二月完成就處理查詢及投訴程序進行的業務流程重整研究。該研究建議開發新的投訴管理資訊系統，以取代已不能完全符合使用者要求的現有系統。新的投訴管理資訊系統的設計亦旨在方便使用業務智能工具進行數據分析和報告編製。不過，新的投訴管理資訊系統會在二零一四年九月左右才全面推行。

9. **評估投訴處理制度的整體成效** 儘管食環署已致力處理公眾查詢及投訴，但仍有相當多市民向第三者 (例如傳媒和申訴專員) 提出有關食環署的查詢

## 摘要

---

及投訴。雖然相對於食環署每年接獲的大量服務要求／投訴，該等個案的數目仍算少，但這仍顯示食環署在處理及解決服務要求及投訴方面要繼續提高警惕及積極作出回應。

### 審計署的建議

10. 審計署的建議載於本報告書的相關章節，本摘要只列出主要建議。審計署建議食物環境衛生署署長應：

#### *接收和記錄查詢及投訴*

- (a) 統一食環署把服務要求及投訴個案分類的做法；
- (b) 提醒食環署人員把所有有關食環署的服務要求及投訴記錄在投訴管理資訊系統內；

#### *調查及跟進行動*

- (c) 就食環署回覆服務要求及投訴的內部時限及承諾時限，作出修訂，使兩者一致；
- (d) 檢討食環署的機制是否足以識別服務要求／投訴的重複個案及從中找出系統性問題，以及把重複個案和系統性問題提交高層管理人員知悉；

#### *處理久未解決的個案*

- (e) 檢討在投訴管理資訊系統內的資料準確性；
- (f) 密切監察久未解決的服務要求及投訴個案；
- (g) 檢討投訴管理組在監督食環署的公眾查詢及投訴方面的角色及編制；
- (h) 查找食環署調查滲水個案時長期沒有採取行動的原因；
- (i) 採取有效措施，改善食環署調查滲水個案的效率；

## 摘要

---

### *從查詢及投訴中學習*

- (j) 充分發揮投訴管理資訊系統數據庫在編製公眾查詢及投訴管理資料方面的潛力，例如善用數據分析技術編製相關分析；

### *其他行政事宜*

- (k) 在新的投訴管理資訊系統全面推行之前，探討有效的臨時措施，以減少現有投訴管理資訊系統的不足之處；及
- (l) 因應業務流程重整研究及本審查報告書的結果，審慎評估食環署投訴處理制度的整體成效。

## 當局的回應

11. 食物環境衛生署署長同意審計署的建議。