

個案撮要

投訴保安科延誤處理一宗有關入境事務的上訴個案

一九九五年五月，投訴人的弟弟向人民入境事務處申請學生簽證。一九九五年九月十八日，其弟接獲人民入境事務處的通知，表示其申請已遭拒絕。其弟於是在一九九五年十月十一日，以書面向布政司提出上訴，反對人民入境事務處處長拒發簽證的決定。不過，直至一九九六年十二月四日，保安司方才致函回覆其弟，表示支持人民入境事務處處長的決定。其弟不滿保安科用上不當地長的時間處理其上訴個案，感到受屈，於是授權他這宗學生簽證申請的保證人，亦即投訴人代他向申訴專員投訴保安科。

2. 本署從保安科所提供的資料得悉，投訴人的弟弟是在一九九五年十月十一日向布政司提出上訴，而布政司則於一九九五年十月二十一日把上訴轉介保安科處理。保安科繼而把這宗上訴和其後接獲的所有有關資料轉交人民入境事務處，以便該處作出評論。一九九六年二月二十四日，人民入境事務處向保安科提交有關這宗上訴的評論。經審研上述評論後，保安科上訴小組於一九九六年五月十日，透過該科 C 組的首席助理保安司，把其建議呈交保安科考慮。一九九六年十二月三日，接替首席助理保安司 C 處理上訴個案的首席助理保安司(特別職務)表示支持上訴小組的建議。一九九六年十二月四日，保安科通知投訴人的弟弟，表示人民入境事務處處長拒絕其簽證申請的決定應維持不變。

3. 保安科承認在處理這宗上訴方面有延誤之處。該科解釋，自從一九九五年年中起，有關入境事務的上訴個案大幅增加，而且性質越趨複雜。由於上訴小組的編制只包括一名高級行政主任及兩名一級行政

主任，實在難以應付持續增加的工作量，以致有部分入境事務上訴個案受到延誤。

4. 本署明白保安科需要一定的時間處理這宗上訴，特別是在上訴小組工作量急劇增加之時，所需的處理時間可能會更長。不過，保安科卻不能以此作為延誤處理這宗上訴的藉口。事實上，據本署所知，保安科在一九九六年五月十日至一九九六年十二月三日期間，一直沒有採取任何行動處理這宗上訴。假如保安科能夠密切監察及適時檢討這宗上訴的處理情況，則投訴人的弟弟應可早已得悉其上訴結果。保安科遲遲未有採取行動，結果令投訴人的弟弟承受不便。他對保安科有所不滿，是可以理解的。

5. 本署同時得悉，保安科並沒有發出簡覆予投訴人的弟弟，雖然該科是清楚知道上訴小組工作繁重，無法早日作覆。這種處事方法，從服務顧客的角度來衡量，也是有欠妥善的。

6. 經審研上述調查所得後，申訴專員的結論是，這宗投訴是成立的。

7. 申訴專員建議保安司：

- (a) 致函投訴人的弟弟，為延誤處理其上訴個案致歉；
- (b) 探討有何方法能夠簡化處理上訴個案的程序，以及訂定處理上訴個案工作的緩急先後次序，以應付不斷增加的個案數量；
- (c) 提醒屬下人員不應把上訴個案束之高閣，務須小心跟進所有個案，倘若不能在短期內完結個案，則應發出簡覆通知上訴人；及
- (d) 考慮制定服務承諾，說明處理入境事務上訴個案所需的時

間，從而改進向市民所提供的服務。

8. 保安司接納上文第 7(a)及 7(c)段所載的建議，但對第 7(b)及 7(d)段的建議則有所保留，並且作出評論。經審慎考慮保安司的評論後，申訴專員認為所有建議應維持不變。

(註：由一九九七年七月一日起，布政司、保安科、保安司、首席助理保安司、人民入境事務處及人民入境事務處處長的職稱/名稱分別改為政務司司長、保安局、保安局局長、首席助理保安局局長、入境事務處及入境事務處處長。)

申訴專員公署

檔號：OMB 2752-2753/96

一九九七年七月