

## 个案撮要

### 投诉保安科延误处理一宗有关入境事务的上诉个案

一九九五年五月，投诉人的弟弟向人民入境事务处申请学生签证。一九九五年九月十八日，其弟接获人民入境事务处的通知，表示其申请已遭拒绝。其弟于是在一九九五年十月十一日，以书面向布政司提出上诉，反对人民入境事务处处长拒发签证的决定。不过，直至一九九六年十二月四日，保安司方才致函回复其弟，表示支持人民入境事务处处长的决定。其弟不满保安科用上不当地长的时间处理其上诉个案，感到受屈，于是授权他这宗学生签证申请的保证人，亦即投诉人代他向申诉专员投诉保安科。

2. 本署从保安科所提供的数据得悉，投诉人的弟弟是在一九九五年十月十一日向布政司提出上诉，而布政司则于一九九五年十月二十一日把上诉转介保安科处理。保安科继而把这宗上诉和其后接获的所有有关数据转交人民入境事务处，以便该处作出评论。一九九六年二月二十四日，人民入境事务处向保安科提交有关这宗上诉的评论。经审研上述评论后，保安科上诉小组于一九九六年五月十日，透过该科 C 组的首席助理保安司，把其建议呈交保安科考虑。一九九六年十二月三日，接替首席助理保安司 C 处理上诉个案的首席助理保安司(特别职务)表示支持上诉小组的建议。一九九六年十二月四日，保安科通知投诉人的弟弟，表示人民入境事务处处长拒绝其签证申请的决定应维持不变。

3. 保安科承认在处理这宗上诉方面有延误之处。该科解释，自从一九九五年年中起，有关入境事务的上诉个案大幅增加，而且性质越趋复杂。由于上诉小组的编制只包括一名高级行政主任及两名一级行政

主任，实在难以应付持续增加的工作量，以致有部分入境事务上诉个案受到延误。

4. 本署明白保安科需要一定的时间处理这宗上诉，特别是在上诉小组工作量急剧增加之时，所需的处理时间可能会更长。不过，保安科却不能以此作为延误处理这宗上诉的借口。事实上，据本署所知，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间，一直没有采取任何行动处理这宗上诉。假如保安科能够密切监察及适时检讨这宗上诉的处理情况，则投诉人的弟弟应可早已得悉其上诉结果。保安科迟迟未有采取行动，结果令投诉人的弟弟承受不便。他对保安科有所不满，是可以理解的。

5. 本署同时得悉，保安科并没有发出简覆予投诉人的弟弟，虽然该科是清楚知道上诉小组工作繁重，无法早日作覆。这种处事方法，从服务顾客的角度来衡量，也是有欠妥善的。

6. 经审研上述调查所得后，申诉专员的结论是，这宗投诉是成立的。

7. 申诉专员建议保安司：

(a) 致函投诉人的弟弟，为延误处理其上诉个案致歉；

(b) 探讨有何方法能够简化处理上诉个案的程序，以及订定处理上诉个案工作的缓急先后次序，以应付不断增加的个案数量；

(c) 提醒属下人员不应把上诉个案束之高阁，务须小心跟进所有个案，倘若不能在短期内完结个案，则应发出简覆通知上诉人；及

(d) 考虑制定服务承诺，说明处理入境事务上诉个案所需的时

间，从而改进向市民所提供的服务。

8. 保安司接纳上文第 7(a)及 7(c)段所载的建议，但对第 7(b)及 7(d)段的建议则有所保留，并且作出评论。经审慎考虑保安司的评论后，申诉专员认为所有建议应维持不变。

(注：由一九九七年七月一日，布政司、保安科、保安司、首席助理保安司、人民入境事务处及人民入境事务处处长的职称/名称分别改为政务司司长、保安局、保安局局长、首席助理保安局局长、入境事务处及入境事务处处长。)

申诉专员公署

档号：OMB 2752-2753/96

一九九七年七月