

香港申訴專員公署  
二零零八／零九報告年度第三期  
〔二零零九年三月二十六日〕



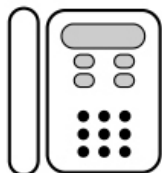
**有關政府當局為有特殊學習困難的學生  
所提供的支援服務的主動調查**

主動調查報告摘要載於**附件 A**。



**有關二零零八年七月至九月期間推行的  
「免費使用康樂設施計劃」的安排的主動調查**

主動調查報告摘要載於**附件 B**。



**查詢**

傳媒如有查詢，請與高級行政主任（外務）陳錫霞女士  
聯絡（電話：2629 0565；電郵：[kathleenchan@omb.gov.hk](mailto:kathleenchan@omb.gov.hk)）。

香港申訴專員公署  
二零零九年三月二十六日

二零零八／零九年度第三期

## 主動調查報告摘要

### 政府當局為有特殊學習困難的學生 所提供的支援服務

#### 背景資料

兒童在理解或掌握基本語言文字技巧（包括聆聽、閱讀、書寫或數學）方面假如出現問題，可能是有特殊學習困難。

2. 根據教育局的統計資料，有特殊學習困難的中、小學生人數從二零零三／零四年度的 1,360 人，激增至二零零七／零八年度的 8,869 人。本港學者的研究指出，香港兒童在讀寫方面存在特殊學習困難（「讀寫困難」）的普遍率高達 9.7% 至 12.6%。

3. 與此同時，市民大眾日益關注到，為這些兒童所提供的服務不足。因此，自二零零五年起，申訴專員展開了一系列主動調查，審研當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務。這次調查是這系列的第三階段：本署決定就教育局為公營中、小學有特殊學習困難的學生提供支援服務所採取的措施，進行主動調查。

#### 教育局為學校提供的支援

#### 評估工具及資源套

4. 教育局已編製了：

- (a) 評估工具，以及早識別有特殊學習困難的學生；  
以及
- (b) 多項指引及教與學資源套，供教師協助學生改進讀寫能力及學習技巧。

## 額外撥款及資源

5. 教育局透過不同支援計劃，為學校提供額外資源，以照顧有特殊教育需要（包括肢體傷殘及特殊學習困難）或成績較差的學生。該局會按照各學校有這類學生的人數，審批其可獲得的額外資源。該局預期學校會靈活地集合及運用資源，照顧學生的不同需要，包括特殊學習困難。

6. 教育局多年來推行的主要支援計劃概述如下：

提供對象	支援計劃				
	融合教育計劃 <sup>#</sup>	新資助模式／學習支援津貼	小學加強輔導教學計劃	校本輔導計劃 <sup>@</sup>	為照顧成績稍遜初中學生的新措施
小學	√	√	√	×	×
中學	√	√	×	√	√
額外資源	輔導教師一名 教學助理一名 經常性津貼	學習支援津貼	教師一名 經常性津貼	額外教師	額外教師

<sup>#</sup> 自二零零三／零四年度推行「新資助模式」後，教育局已停止邀請學校參加「融合教育計劃」。

<sup>@</sup> 「校本輔導計劃」已於二零零八／零九年度由「為照顧成績稍遜初中學生的新措施」所取代。

## 專業服務

### 教育心理學服務

7. 教育局會按需要派出局內或外聘教育心理學家，為公營學校提供服務。

## 教育局人員到學校探訪

8. 教育局特殊教育支援主任每年會最少三次到小學探訪，向教師就教學與學習策略提供意見，以及討論棘手個案。

9. 自二零零七年四月起，教育局的教育心理學家及督學以試驗形式，已甄別了 56 間需要加強支援的中學。該局並派員到這些學校進行諮詢探訪。

## 其他專業支援

10. 教育局不時為校長、教師及學校社工舉辦專業發展研討會，讓他們知悉特殊教育的最新發展。

## 特殊教育資源中心

11. 教育局轄下特殊教育資源中心設有圖書館，為教師提供參考資料，包括教學示例，以及為有特殊教育需要的學生提供支援服務的發展與趨勢。中心亦配備多媒體器材，方便教師製作合適的教材和教具。

## **師資培訓**

### 在職訓練

12. 自二零零七／零八年度起，教育局已為現職教師訂定了為期五年的專業發展架構，提供有關特殊教育需要的系統課程，共分三階段：基礎課程（30 小時）、高級課程（90 小時）及專題課程（60 小時）。

13. 教育局預期到二零一二／一三年度時，每間學校應該達成下列目標：

(a) 基礎課程：最少有 10% 教師完成這個課程。

(b) 高級課程：最少三名教師完成這個課程。

- (c) 「特殊學習困難」專題課程：最少一名中文科教師和一名英文科教師完成這個課程。
- (d) 其他特殊教育需要的專題課程：最少一名教師完成其學校須照顧的某種特殊教育需要的專題課程。

### 職前訓練

14. 現時，只有香港教育學院提供的教師職前訓練把特殊教育需要列為必修的課程單元。

### **教育局的監察及反映意見機制**

#### **學校自我評估及校外評核**

15. 教育局已擬備了名為《照顧學生個別差異～共融校園指標》的文件，協助學校訂定清晰的目標及成功指標，以便校方自我評估為有不同需要的學生提供照顧的成效。

16. 校外評核由教育局人員及外間教育工作者負責，旨在核實學校的自我評估工作，並且提供意見和改善建議。

#### **定期到學校探訪**

17. 特殊教育支援主任及督學每個學年大約會進行三次視導探訪，以確保學校向有特殊教育需要的學生提供適當支援。每次完成一輪視導探訪後，教育局會評核學校的表現。該局的督學和專家會訪問有需要的學校，並向他們提出建議，以便為學生提供更有效的支援。

#### **學校須遵守特別規定**

18. 獲批額外撥款及資源的學校，必須遵守特別規定，將有關撥款以獨立帳目處理，在學校的網頁及年報中闡明如何支援有特殊教育需要的學生，以及為這類學生擬定個別的學習支援計劃。

## 申訴機制

19. 教育局已設立調解機制，以處理家長就有特殊教育需要的子女的教育機會所提出的投訴或不滿，並於該局的網頁及宣傳單張介紹有關詳情。

## 觀察所得及意見

20. 多年來，教育局為有特殊學習困難的學生付出了不少努力，亦在教育制度注入額外撥款及其他資源，務求更妥善地照顧他們的需要。整體而言，教育局的支援工作構思良好。然而，本署在審研該局提供的資料，以及與部分主要的利益相關人士（包括教師、社工、校長、家長及志願機構）會面後，發現尚有多項值得注意及改善之處。

## 撥款及提供資源

### 公開和透明

21. 為配合教育局的校本管理政策，讓校方靈活自主地管理學校，該局**按人數計算**新資助模式下的學習支援津貼，然後**整筆撥給學校**，並鼓勵學校集合所有可運用的資源作整體調配，以達致最大的成本效益。同樣地，其他支援計劃的資源（包括額外人手）亦須與其他可運用的資源合併，然後作靈活調配。

22. 不過，有特殊學習困難的學生確實與「主流」的學生有別，而上述「整體調配」的做法可能會忽略他們的個別需要。部分家長十分懷疑撥作照顧特殊教育需要的經費，會被投放到學校的其他優先項目（例如培養資優學生）。因此，學校對於支援有特殊教育需要的學生方面的政策及措施必須公開和透明，才能夠釋除家長的疑慮。

23. 為此，教育局期望各學校在網頁介紹其支援措施。然而，校方是否提供這些資料，似乎完全由學校管理層決定。自然，每間學校都有不同做法。家長方面最希望知道的是，其子女所就讀的學校受惠於哪些支援計劃，而額外撥款和資源會如何運用到他們身上。

24. 教育局向本署表示，有些學校正研究提高政策的透明度，說明會如何支援有特殊教育需要的學生。該局亦建議這些學校加強與家長之間的合作，並嘗試提供協助。但是，校方應該如何加緊落實這方面的工作，則並無時間規限。

### 延遲對中學的支援

25. 教育局雖已提供不少支援，協助有特殊學習困難的小學生，但過往對中學卻沒有**專門**撥款或投放資源，直至二零零八／零九學年才開始向中學發放學習支援津貼。

## **監察制度及反映意見機制**

### 「整體調配」機制的漏洞

26. 教育局為支援服務提供的額外撥款及資源，並沒有指明適用於哪些學生或組別，故資源能否善用，完全有賴學校管理層的開明態度及責任承擔。因此，該局有必要切實地監察，並及時介入。

### 家長的參與

27. 學校的支援措施是否有效，家長方面的參與亦極為重要，因為家長可以：

- (a) 藉此進一步了解學校的立場，從而更加相信校方會為其子女謀求較大利益；
- (b) 向校方反映有特殊學習困難的學生的表現，與支援措施是否有效；以及
- (c) 在家中幫助子女，加強學習成效；

28. 教育局亦認同家長的參與十分重要，並要求學校在提供支援服務的不同階段與家長聯繫。可是，不同學校的做法卻大不相同。

29. 教育局的原意是訂立一套靈活的互動支援制度，讓學校、專業人士及家長共謀良策，協助有特殊學習困難的學生。故此，該局應盡力為家長提供方便，並鼓勵他們發揮更大作用，以助學校決定應為其子女提供哪些支援服務。校方應告訴家長其子女的學習進度，而家長亦可提出關注的問題，不必擔心會遭校方報復。

### 申訴機制

30. 有些家長為其在學的子女爭取支援時，不敢向校方表達不同意見。教育局的記錄顯示，過去三年（二零零五／零六至二零零七／零八年度），只有一位家長曾使用該局的調解服務。家長選擇啞忍雖然可以理解，但是毫無作用。這樣並不能令其子女得到應有和適當的幫助。因此，教育局應加強宣傳其調解服務，並採取更積極進取的態度，找出學校在制度上的不足之處，及時糾正問題。

### **專業服務**

#### 教育心理學服務

31. 教育心理學家不足的問題存在已久。本港中、小學生共有約 872,000 人，但只有約 100 名教育心理學家。大學教育資助委員會已接納教育局的建議，將會培訓更多教育心理學家。為鼓勵優秀的學生從事教育心理學專業，教育局應考慮為教育心理學專業培訓設立獎學金或助學金。

#### **師資培訓**

32. 事實上，現時並非所有師資培訓院校均規定準教師必須接受有關特殊教育需要的訓練。結果，教育局提供的在職教師培訓課程，一直都會是難以填補不足，因為新入職教師人數幾乎可以肯定會比教育局培訓的在職教師多。

33. 目前，公營中、小學的教師中，分別只有 11% 及 27% 曾接受有關特殊學習困難的基本培訓。在有特殊學習困難的學生就讀的中、小學中，則分別有 76% 及 30% 完全沒有任何曾接受相關培訓的教師。雖



現職教師可以參加由教育局、志願機構或師資培訓院校舉辦的課程和交流会，得到有關特殊教育需要的基本訓練，但教育局預計至二零一二／一三年度，透過有系統的課程，只能為 10% 教師提供基本培訓，情況極不理想。除非師資培訓政策有所改變，否則教育局的在職教師培訓計劃要幾十年後才能夠為所有教師提供培訓。即使如此，到時候每名教師也只不過接受了共 180 小時訓練。

## 建議

34. 申訴專員建議教育局：

- (a) 加快行動和訂定時間表，規定學校須提高透明度，公開有關的資料，包括：校方為有特殊學習困難及其他特殊教育需要的學生提供支援的政策、所獲得的資源，以及學校可以為支援這類學生而採取的措施；
- (b) 更密切地監察學習支援津貼的成效，尤其是在中學的成效；
- (c) 當學校表現未如理想時，及時介入並予以糾正；
- (d) 要求並協助所有學校設立有效而有系統的機制，讓家長知悉學生的學習進度及主動參與決策過程；
- (e) 與家長關注小組定期舉行會議，了解他們的期望，以及對於為有特殊教育需要的學生而設的支援制度的回應；
- (f) 加強宣傳調解服務；

- (g) 記錄及分析家長對於支援服務不足的不滿及投訴，調查那些懷疑反覆出現問題或制度上有流弊的學校；
- (h) 考慮向有志接受教育心理學專業培訓的人士提供獎學金或助學金，並要求他們承諾於畢業後為政府服務；
- (i) 與大學教育資助委員會研究可否把有關特殊教育需要的培訓列入教師職前訓練必修課程單元；
- (j) 檢討為教師提供有關特殊學習困難的基本培訓的目標。

**申訴專員公署**  
**二零零九年三月**

## 主動調查報告摘要

### 於二零零八年七月至九月期間推行的 「免費使用康樂設施計劃」的安排

#### 背景資料

行政長官於二零零七年十月十日發表施政報告時提出，將以二零零八年北京奧運會作為推廣國民教育的重點主題，「讓香港市民加深對國家的認識和分享民族自豪感」，同時向市民推廣體育運動。行政長官因此宣布，康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的康體設施，將於二零零八年七月一日至九月三十日期間免費供市民使用。隨後，康文署立即着手籌辦「免費使用康樂設施計劃」，為期 92 天。

2. 這項計劃的原意甚好，但計劃開始後即引起市民強烈批評。申訴專員遂決定展開主動調查，審研這項計劃，希望從中得出的經驗教訓，可供日後舉辦其他類似的活動時作為借鑑。

#### 計劃

3. 計劃有下列三項目標：

- 響應北京奧運會；
- 鼓勵市民定期多做運動；以及
- 盡量推廣全民參與體育運動。

#### 相關安排

4. 康文署在籌辦這項計劃時，參考了過往曾經舉辦的兩項免費入場計劃。三項計劃的要點總結表列如下：

	二零零三年 沙士後推出的 免收費入場計劃	二零零七年 香港特別行政區 成立十周年誌慶	二零零八年 免費使用 康樂設施計劃
<b>舉行期間</b>	七月內五個 公眾假期 (包括四個星期日)	兩個公眾假期 (七月一至二日)	七月至九月 共 92 天
<b>可用設施</b>	－室內康樂設施 －游泳池	－室內康樂設施 －游泳池	－室內康樂設施 －游泳池 －室外康樂設施 (不包括運動 場及草地球場) －水上活動中心 設施 －度假營
<b>可用時段數目</b>	112,835	76,783	逾 300 萬
<b>游泳池以外 其他設施的 預訂方法</b>	舉行日之前 於各場地派發 免費入場證	在康文署櫃位 預訂	「康體通」預訂系 統下所有訂場方 法： －櫃位 －互聯網 －電話 －自助服務站 (於 2008 年 3 月 3 日推出)
<b>最早接受預訂 日期</b>	每個免費入場日 之前的星期一	七天前	30 天前

5. **提升預訂系統**：自「康體通」預訂系統於二零零八年一月轉移到「香港政府一站通」系統後，系統已獲得提升，以確保服務穩定並縮短各種預訂方式的處理時間。由於康文署預期市民對計劃的反應會非常熱烈，更於二零零八年五月進一步提升系統功能，令網上預訂時間縮短 30 秒（由兩分半鐘縮短至兩分鐘），並可以同時處理 1,100 人透過互聯網預訂設施（原本為 800 人）。

6. **防止濫用**：康文署已制訂措施，防止計劃遭濫用：(a)每人每天最多不論設施種類，只可預訂兩個時段；以及(b)某些設施規定最少使用人數。

7. **宣傳**：由於有意在二零零八年七月使用度假營設施的市民可於三月三十一日前申請，故康文署在三月三日便公布預訂該等設施的詳情。至於整個計劃的詳情，則於五月九日推出第二輪宣傳時透過傳媒、海報、橫額、單張及報章廣告等公布。該署亦特別為計劃設計了網頁，並於同年五月二十九日至九月三十日期間在電台播放宣傳聲帶。

### **計劃舉行期間的改善措施**

8. **監察使用率**：按照原來的計劃，各場地每個月會蒐集各項設施的使用率和預訂者沒有取場率，並向康文署總部匯報。但計劃自六月開始接受預訂起已有不少市民投訴，康文署因而修訂指示，各場地改為自七月一日起每日提供有關資料，以便總部能更佳掌握推行情況。

9. **取消預訂**：平日預訂設施者可書面要求康文署取消預訂，但繳費不會獲發還；而康文署會將更改預訂時段的要求當作取消預訂處理。不過，上述資料只在「租訂康體場地的使用條件」所列多項資訊中簡略提及，康文署網頁甚至寫明，由於租用人已繳費，有關預訂不能取消或更改。在考慮有關投訴及建議後，該署自二零零八年七月十八日開始在各場地提供表格，以便市民取消預訂，從而騰出時段讓其他市民預訂。市民可填妥該表格或以書面提出取消預訂設施，交回有關場地處理。

10. **其他防止浪費的措施**：康文署會以較靈活的方法，處理陸上康樂設施無人使用的時段。此外，為團體或游泳班預留但使用率偏低的泳池泳線，將會開放予公眾使用。

## **使用率**

### **使用人次**

11. 計劃吸引了逾 1,280 萬人次使用設施，當中使用游泳池的有逾 762 萬人次，而陸上設施則有逾 500 萬人次。在預訂陸上設施的約 322,000 名預訂者之中，近一半（約 161,000 人次）在過去 12 個月內不曾預訂康文署任何設施。

### **預訂渠道**

12. 計劃舉行期間，四種預訂方式共錄得逾 2,489,000 宗預訂申請，較二零零七年同期增加一倍。

### **設施**

13. 與二零零七年同期比較，除了度假營的使用率下跌三個百分點外，所有其他設施（包括各種陸上設施、水上活動中心及游泳池）的使用率均有增長，一些增幅更十分顯著。例如，游泳池的入場人次激增 68%，陸上設施的整體使用率亦增加了 26 個百分點至 76%。

14. 然而，浪費資源的情況卻頗嚴重。在計劃舉行期間，大部分陸上設施的預訂率均超過九成。在預訂時段，平均 62% 是預訂者取場使用設施，由即場輪候者使用的則有 16%，其餘 22% 是無人使用設施的情況。這顯示預訂者未有在預訂時段取場的有 38%。某些設施的情況更加嚴重。我們抽樣檢查的結果顯示，在某些日子，一所體育中心內有部分設施出現 74% 及 78% 沒有如約取場的情況。至於水上活動中心，未有在預訂時段取用設施的艇隻預訂者更達 54%。

## **檢討及評估**

15. 這項計劃在舉行後收到不少市民的批評。康文署接到的有關投訴共 1,059 宗，主要是指設施難以預訂、當局沒有措施防止濫用或避免因預訂者沒有如約取場而造成資源浪費，以及網上預訂線路繁忙等。

16. 在二零零八年六月至九月期間，本署接到 33 宗關於這項計劃的投訴，內容與康文署接到的投訴相若。

17. 就這項主動調查，我們收到市民共 23 份意見書，內容大多是投訴已提及的問題，但當中有七份是讚賞計劃，認為能照顧到經濟環境並不寬裕的市民的需要，同時鼓勵市民多做運動。康文署亦收到市民經不同渠道提交的 20 份意見書，對計劃表示讚賞。

### **改善建議**

18. 康文署在七月初的中期檢討中，認為不宜在這項計劃餘下的時間採取公眾建議的改善措施。

19. 二零零九年三月，康文署已差不多完成對這項計劃的初步評估報告。該署表示，假如能解決某些難題，而且有足夠資源的話，部分建議應有助日後舉辦同類活動。該署會先參考這項主動調查報告，才決定提出哪些改善措施。

### **觀察所得及意見**

#### **計劃的目標**

20. 在計劃舉行期間，幾乎所有設施的使用率都有所增加，而且過半數預訂陸上設施的市民都是「非經常租用人」，證明計劃確已收到提高公眾對體育運動的興趣的效果。許多市民都表示支持，部分更積極參與，可見這項計劃的確廣受市民歡迎。

21. 我們認為，這項計劃不論在大原則或構思上均值得讚許，其目標亦非常正面。由於計劃的規模龐大，舉行期間又適逢暑假，康文署要落實計劃並不容易。概括而言，該署的表現已算理想，惟安排上頗嫌不足。

## 籌劃工作

22. 為籌劃及落實這項計劃，康文署調派了高級人員，由一名助理署長主管工作。這一組人員亦須監察計劃的落實情況。他們能夠切實監察，表現大致良好，並於七月中旬改動了某些安排。

23. **預訂設施：**康文署預計這項計劃的設施使用率時，做法明智，不僅參考了先前兩項計劃，並特別評估了各項設施的受歡迎程度。為了更方便市民大眾，同時考慮到計劃舉行期間較長，而且有大量時段可供預訂，該署決定接受市民透過四種現有方式預訂設施，而非如先前的兩項計劃，只提供一種預訂方式。

24. 康文署預期設施的使用率在計劃舉行期間會顯著上升，因此已提升了「康體通」網上預訂的系統。然而，受歡迎的設施及時段有限，這項免費使用計劃難免在繁忙時段出現大量預訂的申請。康文署提升預訂系統的容量，是希望做到善用公共資源，方便市民，而又不影響市民在這項屬一次性的計劃舉行的三個月裏享有平等預訂的機會。

25. 本署認為，從康文署為提升、測試及推出「康體通」系統而定出的時間表可見，該署已採取了切實合理的步驟，審慎地制定方案，以應付這項計劃預期帶來的大量預訂申請。

26. **宣傳：**康文署為這項計劃擬定宣傳方案時，未有預計在計劃推出後需要作改動。結果，該署未有向市民公布計劃舉行期間的中期措施及特別安排。

27. **監察：**康文署最初計劃每月蒐集統計資料。這反映出該署不但低估了預訂者沒有如約取場而造成的資源浪費，而且亦未有考慮到在計劃推出後有必要密切監察公眾對設施的需求。

## 執行計劃

28. **宣傳：**在計劃執行階段，康文署未有公布中期措施，向市民推廣使用率較低的設施，或處理公眾透過傳媒提出的不滿。雖然要更改預先印製好的海報及單張資料並不容易，但該署大可在計劃的不同階



段利用報章及電子傳媒，更有效地在短時間內通知公眾。

29. **監察**：儘管籌劃工作有所不足，但康文署在發現計劃有不善之處後立即改正，這種態度應予嘉許。該署即時把每月監察使用率數據的做法改為每天進行，同時及早引入取消預訂表格，以及在計劃推行後不久，便放寬最初為防止濫用而實施的最少人數規定。

### **防止濫用**

30. **取消預訂**：康文署顯然低估了預訂者沒有如約取場的比率（陸上設施的比率高達 38%），因而原來計劃未有包括宣傳或簡化取消預訂的機制。不過，該署迅即察覺這種情況，並自七月十八日起引入取消預訂表格，加以糾正。

31. 另一方面，取消預訂的程序缺漏甚多，又不方便使用。康文署網站亦無取消表格可供市民下載，有關的宣傳亦少之又少。取消預訂率偏低，正好說明有關程序成效不彰：取消預訂有 420 宗（即 0.05%），相對而言，沒有如約取場的卻有約 800,000 宗。

32. 某程度上說，預訂者肯提出取消預訂，顯示他們有公民意識，願意花時間和工夫，讓出已預訂的時段供他人使用。對於他們的良好意識，本署表示讚賞。康文署應簡化取消預訂的程序，而且在平日正常收費訂場時亦適當宣傳有關安排。

33. **設施使用率**：預訂者沒有如約取場的比率高企，即使有人即時輪候租用，預訂時段無人使用的情況仍然嚴重，這完全是浪費公共資源。康文署應審研這些個案，找出箇中的原因，並為日後這類性質的計劃制訂預防及推廣措施。

34. 康文署亦應考慮編製宣傳資料，教育市民以負責任的態度善用公共設施。

35. 至於健身室、運動攀登牆及水上活動中心的艇隻等設施，由於需要證明具備相關能力才可使用，所以預訂率較低。當局可提供相應的訓練課程，輔以適當的推廣，或可有助提高市民對這些活動的興趣，

增加設施的使用率。

### **檢討及評估**

36. 面對眾多的投訴和批評，康文署總算迅速回應，檢討了有關安排。該署曾考慮市民大眾提出的意見和建議，當中包括更改預訂或退款制度，但所涉費用高昂又費時。假如在計劃中途進行這些改變，則既不切實際又費工夫。不過，這些建議值得研究，供日後舉辦類似活動時作為參考。

### **修訂計劃**

37. 本署認為，當局可定期舉行較小規模的計劃，鼓勵市民參與運動，充分利用那些使用率不足的設施。康文署轄下各博物館逢星期三免費入場，便是一個很好的例子。康文署應研究其他方案，重點考慮：(a)定期（而不是一次過形式）開放設施；以及(b)防止濫用及浪費的措施。

38. 康文署自二零零零年起設有「康樂場地免費使用計劃」，讓學校和團體在非繁忙時段免費使用部分低使用率的場地。該署應加強推廣，並考慮擴大計劃的範圍，讓更多市民受惠。本署相信，謹慎的籌劃，當可吸引非經常使用者，又不致影響到慣常付費使用場地者。

### **建議**

39. 這項計劃清楚顯示，類似措施有助引起市民對體育活動及康文署設施的興趣。不過，這項計劃亦招來一些不滿的聲音。根據本署的主動調查結果，申訴專員提出下列建議：

- (1) 在籌劃同類活動時，應小心兼顧慣常付費使用場地者與免費計劃帶來的使用者雙方的利益。

- (2) 在籌劃及落實宣傳安排時，應訂明靈活應變措施，以便適時有效地公布各項改變、中期措施及特別安排。
- (3) 從一開始便要訂定密切監察的機制。
- (4) 為平日正常收費訂場及免費使用計劃期間均提供便捷的取消預訂安排。
- (5) 呼籲市民要善用公共設施。
- (6) 制訂有關查核、防止及杜絕濫用的措施。
- (7) 切實監察以收費形式代訂設施的商業服務。
- (8) 分析設施使用率及預訂方式的數據，以便設法吸引市民多用使用率不足的設施。
- (9) 考慮加強推廣現行的「康樂場地免費使用計劃」，並擴大受益者的範圍，藉以充分利用那些使用率不足的設施。

40. 康文署接納所有建議。本署將監察落實建議的進度。

**申訴專員公署**  
**二零零九年三月**