

審核 2010-11 年度

開支預算

答覆編號

**DEVB(PL)099**

問題編號

0447

### 管制人員的答覆

總目： 82 屋宇署

分目：

綱領： 樓宇及建築工程

管制人員： 屋宇署署長

局長： 發展局局長

問題：

屋宇署與食物環境衛生署以試驗式成立的聯合辦事處(聯辦處)專責處理大廈滲水投訴。根據聯辦處實施的工作指引，在接獲滲水投訴後 3 個工作天內認收有關投訴，並於 6 個工作天內聯絡投訴人及安排進行調查。如在接獲投訴後 3 星期內完成調查，便會給予投訴人詳盡答覆，否則會在認收投訴後 1 個月內及每隔一段適當時間再發出覆函，告知投訴人調查進展。就此，政府可否告知本委員會：過去三年(即 2007 至 2009 年)，每年需要進行調查的滲水可以在接獲投訴後 3 星期內完成的百分比為何？

提問人： 李慧琼議員

答覆：

聯合辦事處(聯辦處)現正擬訂內部工作指引及指標，以監察各階段調查工作的進度。聯辦處一直致力完善這些內部指標，目標是把這些指標制訂為服務承諾。然而，聯辦處在現階段並無訂立問題所提及的正式服務承諾，因此沒有備存所要求的統計數字。

簽署：  
\_\_\_\_\_

姓名：  
\_\_\_\_\_ 區載佳

職銜：  
\_\_\_\_\_ 屋宇署署長

日期：  
\_\_\_\_\_ 19.3.2010