

# 政府提供办理先人过世手续相关的公共服务 主动调查行动报告摘要

## 引言

在香港，与先人过世相关的手续牵涉到不同政府部门提供的公共服务，包括死亡登记、殓房服务、火化或土葬服务等；替先人办理身后事的市民需要耗用不少时间和心力，同时要处理失去挚亲的情绪，过程并不容易。

2. 经历丧亲之痛，还要替先人办理多项手续。若政府当局能优化相关服务资讯的发布工作、适度简化相关程序的安排，并将死亡登记及相关申请流程电子化或自助化，相信可以大大减轻家属办理先人身后事繁琐手续的实际及心理负担，并同时提高工作效率。

3. 此外，根据政府统计资料，本港人口持续高龄化，市民对办理先人过世相关的手续公共服务（包括死亡登记、殓房服务及殡葬安排等）的需求将会持续上升，社会亦对相关服务的安排及资讯的发布更为关注。因此，公署审研了政府提供与先人过世相关手续的公共服务及相关资讯发布的工作。综合调查所得，公署有以下观察及评论。

## 公署调查所得

### 设立一站式专题网站

4. 现时有关办理先人离世的资讯，放在政府一站通网站下有关「为离世者家属提供的服务及支援」的页面，家属需逐一按连接到相关部门网站寻找资料。然而，相关资讯并不容易寻找，以死亡登记为例，市民按下「与申请办理死亡登记的有关表格」的连结后，会连接至入境处「出生及死亡登记」的页面，当中有 9 份有关出生登记及死亡登记等不同服务的表格可供市民下载，包括「翻查出生登记纪录申请书」、「死亡登记纪录内记项的核证副本申请书」，及「翻查死亡登记纪录申请书」等。市民需花时间于各部门网站内不同页面之间来回穿梭，才能寻找合适其使用的表格或相关资讯。

5. 公署认为，为家属处理先人身后事务时提供更多支援和协助，相关部门应研究设立一个综合所有部门的相关公共服务的一站式专题网站，提供统一资讯。网站内容可包括涉及食环署、入境署、卫生署及医管局等不同部门的服务申请程序、清晰的指引、相关的法律程序和所需的文件等，以及常见问题解答。

6. 此外，公署留意到，家属以往为先人办理离世手续时，往往因缺乏电子化服务而需亲身前往不同部门的办事处办理各项手续，部分家属亦因而选择寻求殡仪中介代为办理相关的公共服务。公署不时收到市民投诉指有关先人离世手续的电子服务化工作仍有可改善之处，例如即使先人家属透过食环署的电子系统（「坟场及火葬场服务平台」）递交有关办理编配可续期新骨灰龕位的申请后，因系统限制而未能处理同日火化个案的核证工作，家属须亲自到食环署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。经公署介入后，食环署于 2024 年 11 月推出「身后事专题网站」，为市民提供综合平台以处理各坟场及火葬场服务。上述例子在网上平台推出后，可处理同日火化个案的核证工作，家属毋须亲自到该署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。

7. 公署认为，为配合政府近年加快建立数字政府，推动政府服务数码化。政府当局应在一站式专题网站增加更多电子申请程序，并配合「智方便+」流动应用程序推动身后事公共服务电子化，进一步利便先人家属更快捷地完成相关的离世手续，免除他们需亲身办理有关手续所带来的不便。公署留意到，食环署已于 2024 年 11 月推出「身后事专题网站」，以便先人家属于网上申请绿色殡葬服务，以及搜索持牌殮葬商的资讯。就此，公署建议，政府应在食环署所推出的网站为基础下，进一步考虑设立一个跨部门及附设其相关电子服务申请的一站式专题网站。

8. 长远而言，随着近年社会开始有更多的市民愿意主动谈论身后事事宜，有关当局可研究在上述的一站式专题网站的基础上，开发具个人化功能的服务，并设立收集及共享资料的功能，协助市民预早进行生前及生后规划。例如市民可于一站式专题网站设定个人医疗指示、晚期照顾及殮葬形式等各项安排。政府亦可藉此建立中央资料库，将资料储存在内，以便有关部门及医管局可基于这些资料，跟进市民身后事的决定。此外，一站式专题网站亦应附设一个功能，让家人了解先人为其离世安排所拣选的决定，例如

在先人的同意下，该网站可预设电邮提示功能，适时向家属通知先人的身后事计划，让家属易于跟从；家属亦无需就先人的意愿重复向不同部门提供资料，有助减轻离世对于孳亲生活的影响。

9. 另一方面，公署认同保障个人私隐非常重要，相关部门应在推动与先人离世手续相关的电子化服务的同时，一并研究如何妥善管理及保存在中央资料库内的资料，包括涉及先人个人资料私隐的离世安排；同时亦应在资讯系统设计方面，就资料收集、储存、使用及传送等工作流程拟定与保障资料安全相关的指引和保护措施。

### **专题网站应照顾不同族裔及文化需求**

10. 香港是多元文化社会，现时有超过 30 万名少数族裔人士。特区政府重视构建关爱共融的社会，一直为少数族裔人士提供全方位的支援。处理先人离世手续涉及法律及行政程序，这对于非华语人士或许更为复杂。而死亡这个议题在不同文化也有不同传统和禁忌。公署认为，一站式专题网站除了要有多语言支援，亦应有文化敏感度，使用适当用语及图像，及提供各族群常见问题解答。若当局在一站式专题网站的内容上，能按宗教或族裔分类浏览会更理想。

### **透过讲座及推广活动加强宣传**

11. 现时，政府当局大力推广市民选用绿色殡葬，以更环保、更可持续的方式处理骨灰。绿色殡葬越趋普及，最新数据显示，采用绿色殡葬的比例大约占全年总死亡人数的 18.2%。公署认同食环署所指，移风易俗需时，该署连同相关政府部门未来仍需继续加强公众教育及宣传，让绿色殡葬逐步成为市民所拣选用作处理骨灰的主流安排。

12. 就此，公署认为政府应该加强宣传教育，例如协调各个相关的政府部门或公营机构定期（例如每个季度）向公众举行专题讲座或研讨会，邀请包括相关的政府部门人员、专业人士如法律顾问、殡仪服务业界人士等来讲解关于办理先人离世手续的服务及解答市民的疑问，让市民能够进一步加深对身后事务相关安排及议题的理解。同时，若市民对办理先人离世手续的程序安排有意见，亦可透过公众讲座及论坛等平台向政府当局作出反映。

13. 另一方面，为了向病人及其家属提供更优质而全面的晚期照顾服务，便利市民选择如家中、安老院或护养院等熟悉居处渡过其最后的日子，政府已修订相关法例条文以便利在指明院舍居住的末期病人更易选择在居处离世，以切合病人及其家属的意愿和需要。公署认为，包括医管局等相关部门或机构应向居住在指明院舍的服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，透过加强宣传以提升市民对修例后新安排的理解。

### 研究增加殮房遗体贮存装置

14. 根据卫生署提供的数据，因应本港人口增长及死亡人数推算，预计到2031年，香港的公众殮房须提供约共1,300具遗体的存放量，以应付预计的需求。卫生署已于2022年重置富山公众殮房，亦计划重置域多利亞公众殮房，增加公众殮房的遗体总贮存量，以应付更长远需求。此外，医管局亦一直密切监察医院殮房的使用情况，并表示会合理地规划并增加存放遗体设施的储存量。

15. 公署认为，随着本港人口增长和老龄化，卫生署及医管局应不时检视殮房使用情况并适时研究增加公众殮房及医院殮房的遗体贮存装置数量，以应对将来可能出现的挑战。

### 就先人离世手续相关的公共服务制定应变计划

16. 各部门应就重大或突发事故而有可能会引致有关先人离世手续公共服务的需求急增，研究制定危急应变机制，做好风险管理工作。具体而言，公署认为，政府各部门应预先就因应在不同危机处境下提供先人过世手续相关的公共服务，拟订相关措施并做好协调工作，确保在未来如有需要时以最具效率及快速的方式作出应变。

17. 同时，各部门应为员工定期提供相关培训，提升职员在不同应变级别情况下的危机意识，并加强相关部门及机构提供先人过世手续相关的公共服务的协调和应对能力。长远而言，相关部门及机构亦应考虑研究透过内部调配人手或增拨资源，以应付随着本港人口高龄化而上升的相关服务需求。

## 建议

18. 鉴于以上所述，公署对包括食环署、卫生署、医管局及入境处等提出以下主要建议：

- (1) **各部门**协商并研究为办理先人过世手续相关的公共服务设置一站式专题网站，提供不同部门处理有关先人离世手续的公共服务资讯；
- (2) **各部门**研究透过专题网站，进一步把先人离世手续相关的公共服务电子化，研究提供更多利便先人家属的电子申请程序及个人化服务；
- (3) **各部门**研究在一站式专题网站的内容上照顾不同族裔及文化的需求；
- (4) **食环署及相关部 门或机构**研究举行专题讲座或研讨会，定期向公众讲解关于办理先人过世手续的相关资讯及经验；
- (5) **医管局及相关部 门或机构**向其服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，加强宣传修例后利便病人选择在居处离世的新安排；
- (6) **卫生署**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加公营殓房的遗体贮存装置数量；
- (7) **医管局**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加医院殓房的遗体贮存装置数量；
- (8) **各部门**综合过往经验，研究就在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务制定危急应变机制及相关措施，以应付突如其来的挑战；
- (9) **各部门**总结过往经验，为在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务的员工定期提

供培训，以提升职员在不同应变级别情况下的危机意识及应对能力；

- (10) 就提供先人过世手续相关的公共服务方面，各部门考虑研究透过灵活调配内部资源，以应付随着本港人口高龄化而持续上升的服务需求。

申诉专员公署

2024年12月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)