

回應

《申訴專員年報 2020》的

政府覆文

政府總部

二零二零年十二月十六日

目錄

	<u>頁數</u>
引言	1
第一部分	
— 回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項	2
第二部分	
— 就全面調查個案所提出的建議的回應	
漁農自然護理署	3
屋宇署	14
土木工程拓展署	20
懲教署	24
衛生署、食物環境衛生署及入境事務處	37
衛生署	41
消防處	50
食物環境衛生署及地政總署	54
食物環境衛生署	58
政府總部 – 公務員事務局	71
政府總部 – 發展局	74
政府總部 – 教育局	77
政府總部 – 創新及科技局（效率促進辦公室） 及地政總署	92
政府總部 – 保安局	96
政府總部 – 運輸及房屋局及運輸署	98
政府總部 – 運輸及房屋局（獨立審查組）	103
民政事務總署、地政總署及運輸署	106
香港警務處	110
醫院管理局	132
房屋署	135
稅務局	148
司法機構政務處	152
地政總署	158
康樂及文化事務署	169
強制性公積金計劃管理局	177
通訊事務管理局辦公室	179

郵政署	182
差餉物業估價署	189
社會福利署	191
運輸署	202
在職家庭及學生資助事務處	221

第三部分

一 就主動調查個案所提出建議的回應

屋宇署	224
土木工程拓展署、路政署及運輸署	229
政府總部 – 教育局	232
政府總部 – 教育局及社會福利署	236
政府總部 – 環境局及環境保護署	241
房屋署及社會福利署	253
地政總署	258
康樂及文化事務署	265
社會福利署	270

回應《申訴專員年報 2019》 的政府覆文

引言

政務司司長在二零二零年七月八日立法會會議上提交《申訴專員年報 2020》（《年報》）。本政府覆文載列政府就《年報》所作的回應。本覆文共有三個部分。第一部分概括回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項；第二及第三部分則具體回應申訴專員在《年報》內就全面調查和主動調查個案所提出的建議。

第一部分

— 回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項

政府察悉申訴專員在 2019/20 年度處理的個案數目異常地高，並感謝她的團隊一直努力不懈，調查市民對公營部門行政失當的申訴。我們歡迎申訴專員就良好管治和優質服務提出的建議和改善措施。

2. 申訴專員在《年報》中總結了 10 宗主動調查及 240 宗全面調查個案。本政府覆文回應申訴專員有提出建議的 9 宗主動調查及 69 宗全面調查個案。申訴專員提出的 177 項建議，絕大部分已獲有關的政府部門和公營機構接納，並已或正在落實。政府會繼續以積極、專業和主動的態度，致力改善公共服務。

3. 申訴專員在《年報》的「申訴專員緒言」中為她未來五年任期制訂策略性計劃，包括加深市民大眾對公署角色及服務的認識和提高公署透明度及提升工作效率與質素。申訴專員亦強調，主動調查對公署來說仍然非常重要，是賴以審研行政系統性的問題，以及推動公共行政正面轉變的有效工具。政府全力支持申訴專員提出的願景，並期待與公署合作，識別和矯正一些須政府注視和採取果斷行動的深層次問題。

4. 申訴專員在「緒言」中亦提到，在 2019/20 年度接到的投訴個案當中，100 宗涉及公開資料投訴，數目是這類投訴歷來最高，可見公眾對公開資料的期望日益提高。政府會繼續恪守開明和問責的原則，讓相關人員接受適當的培訓，並根據《公開資料守則》處理索取資料要求。

第二部分 — 就全面調查個案所提出的建議的回應

漁農自然護理署

個案編號 2018/2608A – 1) 延誤把調查結果告知報稱在街上被狗咬傷的投訴人； 2) 在覆函中向投訴人提供失實的資料；以及 3) 推卸責任和沒有澄清投訴人的傷口是被狗咬傷所致

背景

5. 投訴人於二零一七年五月在街上被一隻狗咬傷大腿，報警後個案轉介漁農自然護理署（漁護署）跟進。

6. 二零一八年七月至九月期間，投訴人向申訴專員公署投訴漁護署，投訴事項歸納如下 —

- (a) 漁護署某動物管理中心（管理中心）的職員延誤告知投訴人不會對任何人採取檢控行動的決定，以致她未能在檢控限期前提供其他證據（投訴人於二零一八年二月八日致電相關職員查詢時，才獲告知該署以證據不足為由不提出檢控。）；
- (b) 漁護署於二零一八年八月給投訴人的覆函中有以下部分內容不符合事實 —
 - (i) 該署已於二零一七年十一月告知投訴人，醫院提供的醫療報告不足以證明她的傷勢是被狗隻咬傷所致；
 - (ii) 投訴人於二零一八年一月從該署檢控組得悉，由於個案證據不足，該署不會向任何人士提出檢控；

(iii) 該署經調查後發現投訴人提及的閉路電視地點未能記錄有關個案事發經過；以及

(c) 投訴人認為漁護署不接受某公立醫院的醫療報告，仍要求該醫院再強調投訴人的傷口是被狗咬的，是多此一舉。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

7. 申訴專員認為，漁護署在完成調查兩個多月後才向投訴人發出正式調查結果通知書，很明顯是延誤。因此，投訴點(a)成立。至於漁護署的延誤會否導致投訴人未能提供證據這點，申訴專員認為，投訴人隨時都可以向漁護署提供補充資料，無需等待該署的檢控決定通知。記錄亦顯示，投訴人曾多次提供補充資料。然而，管理中心相關職員並沒有把有關資料交予檢控組考慮，屬嚴重失誤。

投訴點(b)(i)

8. 申訴專員認為，電話通話內容顯示，相關職員直至二零一八年二月（而非二零一七年十一月）與投訴人電話通話時，才告知投訴人不提出檢控。因此，申訴專員認為投訴點(b)(i)成立。

投訴點(b)(ii)

9. 漁護署解釋，其覆函是基於投訴人提供的資料及檢控組相關職員的回應。申訴專員認為，漁護署的解釋合理，因此，投訴點(b)(ii)不成立。然而，檢控組職員沒有就他與投訴人的通話記錄與負責個案的管理中心職員溝通以作適當處理，亦有不足之處。

投訴點(b)(iii)

10. 漁護署已承認，覆函中的「經調查後」一詞並不準確。事實上，該署並無索取有關閉路電視片段進行調查。因此，投訴點(b)(iii)成立。

11. 綜合而言，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)

12. 漁護署已解釋需要就投訴人的「第一份醫療報告」要求該醫院提供進一步資料的原因。申訴專員認為，漁護署要求醫院澄清急症室醫生的臨床判斷，屬該署對證據的評估及進行蒐證工作的專業判斷，申訴專員不擬置評。

13. 總括而言，申訴專員認為，對漁護署的投訴部分成立，而署方就狗隻咬人個案的管理有以下不當之處 —

- (a) 沒有妥善監管管理中心就有關案件的電郵作出適當處理，相關程序有漏洞，未能及早察覺職員沒有列印投訴人的電郵資料以作存檔，以致檢控組未能對該些資料作出考慮，屬嚴重失誤；
- (b) 沒有妥善監管管理中心就有關案件適時發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書，而職員發出該通知書後沒有存檔記錄，實為不當；
- (c) 管理中心職員均沒有就他們與投訴人的通訊情況作出記錄存檔，這反映職員不按指引記錄所有通訊資料的情況普遍存在，亦顯示該署的管理層疏於監管；而檢控組與處理個案的組別的溝通亦有不足；以及

- (d) 沒有妥善監管管理中心的職員適當地處理有關案件的查詢。相關職員在處理查詢時不恰當地就投訴人何時進行民事索償提供意見，並向投訴人不恰當地講述該署處理其他個案的情況，甚至表示可讓投訴人查看檢控組的資料。

14. 事件反映管理中心的職員在處理個案程序上非常鬆散，多次不依指引辦事，漁護署應就上述各項問題採取改善措施。

15. 申訴專員建議漁護署 —

- (a) 就職員的不恰當行為，採取適當的紀律行動（包括訓示）；
- (b) 檢討管理中心就有關案件的處理及存檔程序，確保所有與個案相關的資料及證據均會提交予檢控組考慮；
- (c) 檢討管理中心就有關案件的發信及存檔程序，加強監管職員的執行情況；
- (d) 制定機制確保職員就有關案件的通訊作出記錄存檔；以及
- (e) 加強監管前線職員就有關案件的查詢作出適當的回覆；如有需要，該署可就一般查詢的事項（如案件處理程序及民事索償）制訂書面回覆資料及提供給查詢者。

政府的回應

16. 漁護署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動—
- (a) 漁護署已於二零一九年五月十七日再次提醒各動物管理中心的前線職員時刻遵循「處理狗隻咬人個案的指引」，並已及按漁護署的「常務通告第 3/2015 號 — 口頭及書面警告制度」分別對相關職員發出書面警告和口頭警告；
 - (b) 漁護署早前已檢視各動物管理中心的文件處理及存檔程序，並制定措施，確保有關的檢控資料及證據能夠適時提交檢控組以作檢控決定的考慮。自二零一九年五月十七日開始，各動物管理中心的當值人員在接獲狗咬人個案的補充資料（例如醫療報告）後，須將資料交送相關的一級農林督察及高級農林督察，經記錄後，再將資料交給調查人員存檔及跟進。漁護署同時亦提醒中心的人員須留意及遵從定期傳閱有關檔案管理指引及規定的通告。至於在公事過程中發送及接收的電子訊息（包括於短訊服務或其他即時通訊服務（如 **WhatsApp** 等）所開立的電子訊息），均為檔案，同樣受到檔案管理指引及規定所規管，並應避免私人對話；
 - (c) 另外，漁護署亦已重新制訂「狗咬人個案處理進度監察表」，以便上級監察狗咬人個案的調查工作進度，相關列表已於二零一九年五月二十八日正式使用。在監察機制下，負責調查的二級農林督察每月以進度表形式向上級一級農林督察作出報告，而所屬動物管理中心的高級農林督察更會在日常就報告進行隨機檢查；

- (d) 由二零一九年五月十七日開始，所有向傷者發出的信件均由一級農林督察負責管理及監察，包括在信件發出前作最後檢視，確保內容無誤。發信後，一級農林督察會確保該信件已被妥善存檔。另外，漁護署明白傷者希望能盡早得悉檢控決定。故在新安排下，如檢控組決定不提出起訴，各動物管理中心必須於十個工作天內發信通知傷者。為確保前線職員就有關案件的通訊作出妥善記錄並存檔，漁護署已要求各動物管理中心的一級農林督察須定期檢閱每宗個案的相關記錄，並由高級農林督察作不定時抽查有關檔案的通訊記錄；以及
- (e) 就加強監管前線職員就有關案件的查詢作出適當的回覆，各動物管理中心由二零一九年八月一日起，會把列有漁護署一般處理狗咬人事件的資料交給相關的傷者，並將調查人員的聯絡資料列明，以便相關人士在有需要時，能夠聯絡相關的調查人員。另外，漁護署已提醒各動物管理中心職員在處理狗隻咬人個案時，當市民查詢民事索償程序，職員應建議他們向法律專業人士徵詢意見。

漁農自然護理署

個案編號 2019/2141 – 1) 就投訴人兒子被狗咬傷的投訴，延誤為其兒子錄取口供； 2) 職員的言論偏袒事涉狗主； 3) 職員在回應投訴人的電話查詢時給予她錯誤期望，並延誤跟進個案；以及 4) 職員未有考慮投訴人的未成年兒子於平日須上學而未能接聽電話，在聯絡不果時沒有主動聯絡其父母

背景

17. 二零一九年一月九日，投訴人兒子被上層單位住戶的狗隻咬傷右邊膝蓋。投訴人於二零一九年五月二十日向申訴專員公署投訴漁農自然護理署（漁護署），其不滿可歸納如下 –

- (a) 漁護署在事發後四個月才要求其兒子錄取口供，但職員甲卻曾於二零一九年一月十三日在現場搜集資料時向她表示警察已錄取口供，而該口供最為準確（投訴點(a)）；
- (b) 職員甲在二零一九年一月十三日的言論有偏袒事涉狗主之嫌（投訴點(b)）；
- (c) 職員乙於二零一九年二月十四日向投訴人表示，預備法律文件及有關程序需時，但直至五月十六日為其兒子錄取口供後，卻又指漁護署稍後才決定是否檢控事涉狗主。投訴人質疑職員乙給予她錯誤期望及延誤跟進個案（投訴點(c)）；以及
- (d) 職員未有考慮投訴人未成年的兒子於平日須上學而未能接聽電話，在聯絡不果時沒有主動聯絡其父母，處事態度因循（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

18. 根據漁護署的跟進狗隻咬人個案的調查程序，如傷者願意就個案出庭作證，督察便應請傷者提供證人口供。而投訴人兒子二零一九年一月十三日已清楚表示願意出庭作證。漁護署由事發起計四個多月後才為傷者錄取口供，而期間的跟進工作只限於索取醫療報告，效率實不理想。再者，投訴人明確要求漁護署盡快為其兒子錄取口供。申訴專員認為，在此情況下，漁護署仍拖延四個月才錄取口供，更是疏忽。

19. 漁護署已承認職員乙的處理確有改進空間，並已提醒他需仔細閱讀個案資料，及盡早錄取口供。另一方面，申訴專員認為，此個案反映漁護署轄下動物管理中心的人手嚴重不足，兩名職員每年處理 800 宗狗隻咬人個案已是相當繁重，還要處理其他事項。申訴專員促請漁護署檢討相關人手編制，以免再次出現積壓及延後處理個案的情況。

20. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

21. 申訴專員認為，職員甲應事涉狗主要求，替其向投訴人及其兒子道歉，原意是為了緩解衝突，並無偏袒之意。事實上，負責個案調查及提出檢控建議的人員亦非職員甲，故申訴專員看不到他有偏袒事涉狗主的理由。無論如何，漁護署已正式就個案檢控事涉狗主。

22. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

23. 由於缺乏獨立佐證，申訴專員無法確定投訴人與職員的通話實情，故難以對事件置評。

24. 事件揭露了動物管理中心職員一般不會就個案處理的電話作記錄，確實不理想。申訴專員認為漁護署人員即使未能將整個通話內容仔細記錄，亦應作適當記錄，例如通話日期、時間、人物及大致內容。

25. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(c)並沒有定論，但漁護署另有缺失。

投訴點(d)

26. 申訴專員認為，職員乙雖有盡力聯絡投訴人兒子，但如能在多次聯絡失敗後嘗試聯絡其監護人，當更理想。另外，雖然傷者是青年，但始終未成年，漁護署應考慮在處理涉及未成年人士的個案時，加入聯絡其監護人的選項，讓未成年傷者及其監護人自行決定誰為個案聯絡人。

27. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(d)部分成立。

28. 總括而言，考慮到投訴點(a)是這宗投訴的重點，申訴專員認為這宗投訴整體上成立，並建議漁護署 —

- (a) 應採取措施確保盡早錄取口供（例如就錄取口供設立目標時間），並設立機制監察個案的處理進度；
- (b) 提醒職員須仔細閱讀個案資料，並充分考慮傷者及其監護人的關注，作出適切的回應；
- (c) 檢討其相關人手編制，確保其人手資源足以應付其工作量；

- (d) 要求職員在處理市民投訴／查詢時，須作出妥善記錄，以便日後翻查跟進及處理日後可能出現的爭議；以及
- (e) 在處理涉及未成年人士的個案時，應加入聯絡其監護人的選項。

政府的回應

29. 漁護署接納申訴專員的建議，有關跟進如下 —

- (a) 漁護署已於二零一九年九月通知各動物管理中心的職員，在一般情況下，應盡量於狗隻咬人事件發後兩個月內替傷者或見證人錄取口供。若案情複雜或有其他未能預知的事情發生，使職員未能於兩個月內替傷者或見證人錄取口供，職員會通知上司，以便密切監察該個案進度。此外，漁護署亦已設立監察機制，要求負責調查的二級農林督察每月以進度表形式向上級一級農林督察作出報告，而所屬動物管理中心的高級農林督察更會不時就報告進行隨機檢查；
- (b) 漁護署已於二零一九年八月開始，實行專責調查人員制度；每一個案件均由專責調查人員全程跟進，其姓名、職銜及聯絡方法會於與傷者或證人初次會面時給與傷者或見證人，從而減少訊息傳遞時有可能出現的延誤；
- (c) 漁護署會按需要不時檢討人手編制及考慮是否需要增加人手。現時新界北動物管理中心負責處理狗隻咬人個案的調查人員暫時增至三人，每人專責其下個案，藉此提升調查進度及效率；

- (d) 漁護署已於二零一九年五月責承所有調查人員，在處理市民投訴和查詢時，須要作出妥善記錄，並將相關通訊記錄夾附於調查文件內，一級農林督察須定期查閱相關資料；以及
- (e) 漁護署已更新「處理狗隻咬人個案的指引」，並於二零一九年九月通知各動物管理中心的職員，倘若遇有未成年人士的個案時，調查人員須知會上司，並且邀請其監護人陪同該位未成年人士錄取口供。

屋宇署

個案編號 2018/4202 – 沒有適切跟進及回覆投訴人提出的僭建物舉報

背景

30. 投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署，指署方沒有妥善處理他提出的四宗有關某屋苑（事涉屋苑）僭建物的舉報，詳情如下 —

- (a) 二零一八年六月二十七日，投訴人經 1823 向屋宇署舉報事涉屋苑第一至六座的天台有 21 個僭建物。其後，該署解釋會透過大規模行動按序向相關業主發出清拆命令。就此，投訴人於九月七日再經 1823 要求屋宇署解釋如何透過目測確認僭建物沒有即時危險及該署篩選大規模行動樓宇的準則，但於十二月二十一日才獲具體回覆；
- (b) 二零一八年九月十八日，投訴人經 1823 向屋宇署舉報事涉屋苑某單位有僭建物。屋宇署在十二月二十日才回覆投訴人，且表示不會採取執法行動，投訴人對此感不滿；
- (c) 二零一八年十月四日，投訴人經 1823 向屋宇署舉報某單位正進行僭建工程，但於十二月二十一日才獲具體回覆；以及
- (d) 投訴人質疑，事涉屋苑其中兩個單位因僭建而被釘契多年，但屋宇署卻沒有採取進一步行動。

申訴專員的觀察

31. 就第(a)項的舉報，由於投訴人的舉報涉及逾 20 個單位，屋宇署需時作出跟進，實無可厚非。然而，該署回覆投訴人歷時超過三個月，回覆中亦只交代該署的視察所得及執法行動，並無具體回應投訴人對大規模行動的篩選準則及目測的質疑，處理上明顯不足。

32. 至於第(b)及(c)項的舉報，屋宇署已於收到舉報後分別三個月和兩個月回覆投訴人，解釋所曾採取的跟進行動。

33. 就投訴人第(d)項提及的兩個單位，屋宇署已解釋所曾及將會採取的執法行動。

34. 這宗個案涉及的僭建物和單位數目較多，屋宇署需時進行視察、擬備資料及採取執法行動，可以理解。被舉報的單位是否有僭建物，或所涉僭建物是否屬於須予以取締類別，是該署經視察及分析後所作的專業判斷，申訴專員無意干預。對於本案所涉的大部分僭建物，屋宇署會按現行的執法政策，按序透過大規模行動作進一步跟進。個別涉及新加建部分或該署早年視察時發現進行工程的僭建物，屋宇署則已向有關單位業主發出清拆命令。然而，部分清拆命令發出長達十年未獲遵從，但該署未有作進一步跟進，即使考慮到屋宇署接獲的僭建物及樓宇失修的舉報數字大幅增加，情況仍屬甚不理想。

35. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議屋宇署 —

- (a) 提醒職員在回覆時具體回應投訴／舉報人提出的事項；
- 以及

- (b) 加緊跟進已發出但未獲遵辦的清拆命令，包括向有關業主發警告信及提出檢控；若違規者堅拒遵辦清拆命令，該署應認真考慮委派承建商移除僭建物，然後向涉事業主追討費用。

政府的回應

36. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已提醒各職員須適時及具體回覆市民的查詢。

37. 屋宇署已加緊跟進早前向事涉屋苑的業主發出的六張未獲遵辦的清拆令。就當中兩張於二零一九年發出的清拆命令，其中一張清拆命令的業主表示會安排相關清拆工程。至於另一張仍未獲遵辦的清拆命令，屋宇署已向有關業主發出警告信，並會檢控有關業主。就其餘四張早年發出的清拆命令，其中一張已獲遵辦，另一張清拆命令的業主表示會安排相關清拆工程。屋宇署已就餘下兩張清拆令提出檢控，而有關業主已被法庭定罪及罰款。屋宇署會繼續緊密跟進未獲遵辦的清拆命令。

屋宇署

個案編號 2019/1598 I) – 無理拒絕投訴人索取資料（包括調查報告、調查人員資歷、外判顧問公司合約文件等）的要求

背景

38. 投訴人曾向屋宇署舉報，指其大廈經更換的大廈公共廢水管未有妥善與她所住單位的管道駁好，但她認為屋宇署沒有仔細調查事件，反要求她維修破損的廢水管。

39. 投訴人其後按《公開資料守則》（《守則》），要求屋宇署提供以下資料 —

- (a) 涉及她的個案的調查報告、測試報告、指派顧問公司的工作記錄及授權文件、相片及圖片（「資料一」）；
- (b) 所有調查人員（包括屋宇署及顧問公司人員）的姓名、職位、專業資格、調查排水系統及樓宇滲水的經驗（「資料二」）；以及
- (c) 屋宇署與顧問公司的合約、工作指引（「資料三」）。

40. 然而，屋宇署拒絕她索取資料的要求。投訴人指屋宇署的決定不合理。投訴人亦指屋宇署安排負責處理其個案的公務員處理其索取資料要求，而非該署的公開資料主任，並不合理。此外，投訴人亦指屋宇署拒絕回答其兩度就有關受損排水管位置的查詢，以及向其提供了一個錯誤的審裁小組秘書處地址。

41. 投訴人遂於二零一九年四月十八日向申訴專員公署投訴屋宇署。

申訴專員的觀察

42. 綜觀事件，投訴人向屋宇署所索取的「資料一」，與她向審裁小組提出的上訴有關。然而，若要基於《守則》第 2.6(b)段（涉及法律訴訟程序）而拒絕披露資料，屋宇署須指出披露該些資料會令上述上訴程序或其公正裁決受到傷害或損害，而該署並無就此提供任何支持理據。相反，隨著上訴程序的展開，該署已向她提供所有資料，可見該署未有足夠理據基於《守則》第 2.6(b)段而拒絕披露「資料一」。

43. 至於「資料二」，顧問公司是由屋宇署委聘以執行該署的職務，而公務人員履行公職時，在公眾人士要求下應披露其姓名及職級。顧問公司既然受聘於屋宇署執行公務，亦應有同樣的要求。就此案而言，該些職員在執行屋宇署職務時亦必須向事涉屋苑的管理公司及／或事涉單位的業主披露身份，才可入內。業主如對其身份有懷疑亦有權向他們查詢。事實上屋宇署的合約規定亦有類似要求，因此，申訴專員難以理解何以投訴人於事後要求屋宇署提供當日巡查職員的身份時，屋宇署會拒絕提供。申訴專員認為屋宇署以《守則》第 2.14(a)段及 2.15 段為由（分別涉及第三者資料和個人私隱），拒絕披露顧問公司職員姓名及職級，並不適合。至於投訴人要求屋宇署提供顧問公司職員的專業資格，既然屋宇署與顧問公司的合約並無此要求，而顧問公司職員的專業資格亦已經該署審批，因此屋宇署拒絕披露相關資料，並非無理。

44. 至於「資料三」（即屋宇署與顧問公司的合約、工作指引內容），申訴專員看不到披露相關資料，會如何損害顧問公司的競爭條件或財政狀況。即使屋宇署認為部分資料（如員工薪酬）屬敏感資料，大可在遮蓋相關資料的情況下，向投訴人披露「資料三」。因此，《守則》第 2.16 段（涉及商務）同樣不適用。

45. 就投訴人指屋宇署安排負責處理其個案的公務員處理其索取資料要求，而非該署的公開資料主任做法不合理。屋宇署回應指，該署一般會由管理相關資料的職員負責處理索取資料的要求，其公開資料主任的角色，主要負責向職員提供相關諮詢，以及處理覆檢個案。申訴專員認為屋宇署的安排，並無違反《守則》的精神。

46. 就投訴人指屋宇署未有回應其兩度提出有關受損排水管位置的疑問，屋宇署於接獲投訴人信件的同月稍後已回覆投訴人，並夾附有關排水管的草圖。申訴專員認為屋宇署已適切回應投訴人。

47. 至於投訴人指屋宇署向其提供了一個錯誤的審裁小組秘書處地址，屋宇署承認該署在回覆投訴人時，夾附的修葺令信件附註已提供秘書處的新地址，但修葺令的內文附註未及更新，該署就此向投訴人致歉。申訴專員認為屋宇署應汲取教訓，避免事件重演。

48. 基於以上所述，申訴專員認為，事件反映屋宇署在處理市民索取資料的要求上，對《守則》的認識不足，因此投訴人對屋宇署的投訴部分成立。

49. 申訴專員建議屋宇署應加強職員培訓，確保他們在處理市民索取資料要求時，嚴格按照《守則》及其「詮釋和應用指引」的要求行事。

政府的回應

50. 屋宇署接納申訴專員的建議。

51. 屋宇署已透過內部各級別會議，向員工講述申訴專員就此個案的評論及建議，並提醒各級職員需嚴格按照《守則》的要求處理市民索取資料的申請。

土木工程拓展署

個案編號 2019/1123 I) – 1) 過度遮蓋一份交通及運輸影響評估報告的內容；以及 2) 延誤提供該報告

背景

52. 二零一九年一月十七日，投訴人根據政府電話簿的查詢電郵地址發出電郵，要求根據《公開資料守則》（《守則》）索取有關連接堅尼地城與東大嶼都會的運輸基建技術性研究的初步交通及運輸影響評估報告（報告）的副本。一月二十一日，投訴人的電郵被轉交至土木工程拓展署（土拓署）處理。一月三十日，土拓署向投訴人發出確認郵件，指將於二月十日或之前告知有關其查詢的最新進展。土拓署分別在二月八日和二十二日向投訴人發出電郵，解釋在向公眾發放報告內容前，須先檢視文本，並按《守則》規定遮蓋商業或敏感資料。由於土拓署需要就此諮詢相關技術部門，並統籌收集對方意見，因此需要更多時間處理其索取資料的要求。

53. 同年三月十二日，土拓署致函投訴人，通知其已按《守則》第 2.9 段（公務的管理和執行）、第 2.12 段（不當地獲得利益或好處）、第 2.13 段（研究、統計和分析）及第 2.16 段（商務）的規定，遮蓋該報告副本的內容；該報告已準備就緒，可供投訴人查閱。三月十四日，投訴人閱畢該報告的副本後，發現土拓署遮蓋了當中很大部分的内容，包括有關“交通預測”和“摘要與建議”章節的内容，以及包含預測交通流量的 24 幅圖表。就此，他認為，有關報告經遮蓋內容後，實際上是無意義的。三月十五日，投訴人致函土拓署，提出其關注之處，並要求該署覆檢其決定。同時，他亦向申訴專員公署（公署）投訴土拓署，其投訴事項可歸納如下—

- (a) 就供其參閱的報告而言，內容有過多部分遭遮蓋，超逾《守則》所規定的程度，與土拓署的說法不吻合。他亦懷疑所遮蓋的內容是否屬商業敏感資料（投訴點(a)）；以及
- (b) 部門拖延處理其索取資料的要求。他認為，土拓署並未在切實可行的範圍內盡快回覆他；反之，在處理其索取資料的要求時，土拓署乃按《守則》所容許作出回應的最長預定時間行事（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

54. 《守則》規定，政府部門須向公眾提供資料，除非有《守則》第 2 部所列的具體理由拒絕這樣做。

55. 土拓署主要採用《守則》第 2.13(a)段的理由，賴以解釋其何以遮蓋報告中陳舊、過時、與不完整或未完成的分析／研究有關，或在現時已不再適用的資料。不過，《守則》的《詮釋和應用指引》第 2.13.2 段指明，如附上註釋解釋資料的不足之處，部門或可決定發放與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料。在向投訴人提供首份經遮蓋內容的報告時，土拓署並未採用此法；及至覆檢階段，土拓署才於同年五月三日向投訴人發放大部份此前遭遮蓋的資料，並附上有關註釋。公署認為，部門當初採用第 2.13(a)段的理由，賴以遮蓋報告的大量內容，實屬無理可據。

56. 土拓署當初曾引用《守則》第 2.9 段拒絕披露投訴人所索取有關交椅洲附近公路網絡和填海範圍的資料。就此，公署留意到，有關交椅洲的初步概念，當中包括在交椅洲附近建造備有配套公路和鐵路系統的人工島，早在二零一六年一月於有關大嶼山發展的公眾諮詢文件中已向公眾披露。二零一六年七

月，有媒體報道了在交椅洲附近進行填海的擬議範圍。此外，土拓署的辦事處亦備有大嶼山擬議發展項目（包括交椅洲的填海範圍）的模型，可供公眾參觀。由於在投訴人要求索取資料時，有關交椅洲附近的填海工程和在所建人工島上建造公路的資料已向公眾提供，故公署不認為披露這些資料，或會對政府與持份者之間的談判，以及批准酌情補助金或特惠補助金的工作，造成傷害或損害。公署留意到，土拓署其後確已向投訴人發放這些資料。

57. 土拓署採用《守則》第 2.12 段，賴以解釋其最初何以決定拒絕披露有關其就道路收費水平所作的假設和土地使用方案的資料。土拓署關注到，潛在運輸經營者或土地開發商一旦取得該資料，便會得到不適當的收益或好處。就此而言，有關問題可透過在發放資料時附上註釋，予以解決。因此，公署認為，土拓署當初遮蓋這些資料，理由並不充分。公署留意到，土拓署隨後確已向投訴人發放該些資料。

58. 土拓署曾引述《守則》第 2.16 段及／或第 2.14(a) 段（第三者資料），以拒絕披露與香港國際機場有關的航空交通／貨運數據。就此，公署認同該資料屬商業敏感資料。公署亦留意到，該資料是由第三者（即香港機場管理局）向土拓署提供的，而前者已拒絕披露該資料。就此個案情況而言，公署認為披露該資料，並不涉及凌駕性的公眾利益，而有關公眾利益會超過對承運者可能造成的傷害或損害。因此，公署認為，土拓署拒絕披露該資料，亦非不合理。

59. 就首份內容有所遮蓋的報告而言，公署注意到，土拓署認為報告內容所要遮蓋的部分，乃經由所有相關決策局／政府部門（包括土拓署本身）集體決定，而土拓署亦已提醒各決策局／政府部門應盡量減少遮蓋的範圍。儘管如此，有關報告資料應否一如相關決策局／政府部門擬議般予以遮蓋，最終決定權在土拓署手上。因此，公署認為投訴點(a)成立。

投訴點(b)

60. 公署留意到，在處理投訴人索取資料的要求時，土拓署已遵從《守則》所訂的預定回應時限。經檢視土拓署處理投訴人索取資料的要求時的時序和相關記錄後，公署認為土拓署並無拖延處理有關要求。因此，公署認為投訴點(b)不成立。

61. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議土拓署應參照本個案，加強員工培訓，讓其適當地應用《守則》。

政府的回應

62. 土拓署接納申訴專員的建議，並已加強員工培訓，讓其適當地應用《守則》。土拓署舉辦了經驗分享工作坊，並為在外設辦事處工作的專業人員作即時轉播。有關工作坊旨在介紹《守則》的概覽，並分享自本投訴個案所汲取的教訓。該工作坊的錄像亦已上載至土拓署內聯網，供未能出席的專業職系同事和新入職同事觀看。

懲教署

個案編號 2019/0455 – 職員不當地指控投訴人違反紀律，並堅持對他採取紀律處分

背景

63. 據投訴人所稱，二零一九年二月一日，投訴人與某懲教所一名懲教主任（甲主任）有「言語上誤會」。同年二月七日，甲主任要投訴人承認兩張載有賽馬資訊的紙張是屬於投訴人，但投訴人拒絕。其後，投訴人被帶到值日官房，甲主任恐嚇要投訴人承認紙張是屬於投訴人的，投訴人隨即向值日官投訴，但甲主任仍堅持對投訴人作出紀律檢控。投訴人認為，他遭到甲主任針對，是由於他與甲主任在同年二月一日有「言語上誤會」。投訴人於二零一九年二月十三日向申訴專員公署（公署）投訴。

申訴專員的觀察

64. 據投訴人所稱，這宗投訴源起於他與甲主任在二零一九年二月一日有「言語上誤會」。根據甲主任的供詞，他在事發當日確曾與投訴人有交談，但他否認過程中有發生「言語上誤會」。由於缺乏獨立佐證，公署無法得知當日事件的實際經過，故無從置評。不過，當日有否「言語上誤會」，對本個案的核心問題（即在同年二月七日的事件中，甲主任有否恐嚇投訴人及有否針對投訴人而不當地對投訴人作出紀律檢控），其實並無直接關聯。

65. 公署曾細看調查報告提及、拍攝到事發當時甲主任和投訴人的兩段錄像（只有畫面，沒有聲音），所見情況大致與調查報告的描述相同。具體來說，在錄像中看不到或看不清楚事發時投訴人的「形跡」，投訴人的枱上放了甚麼，以及甲主任

走到投訴人的位置時做了甚麼。換言之，兩段錄像並無助公署確定事發經過及判斷甲主任有否作出投訴人所指不當行為。

66. 至於事涉紙張上寫有綠色字樣，而投訴人並沒有獲授權管有綠色原子筆這點，公署認為雖有助投訴人指事涉紙張並非他的，但亦同意懲教署的說法，這點並非關鍵，因為紙張上是否曾有任何人寫上字，與事發時投訴人是否管有事涉紙張，並無直接關聯。此外，投訴人和甲先生對事件的陳述，均不能讓公署傾向相信那一方所說才是事實。因此，申訴專員就投訴人對甲主任的投訴未能得出結論。

67. 投訴人的投訴是甲主任恐嚇他及針對他而不當地對他作出紀律檢控。這類「單對單」的指控，若被投訴者否認而又缺乏獨立佐證（例如獨立第三者的證供或清晰的錄音錄像片段等），公署是難以查究真相的。在本案中，懲教署是設有閉路電視系統，攝錄事涉場地的，特別是其中一個鏡頭，原本可清晰拍攝到場地內的人物，但卻因覆蓋範圍不足，攝錄不到投訴人坐着的椅桌範圍，殊為可惜。

68. 另外，對於懲教署認為甲主任在事發當日沒有攝錄事發經過是合理的說法，公署並不認同。根據懲教署的指引，使用備有攝錄功能的對講機的目的，必須對懲教設施的保安或維持羈管紀律構成威脅的事件作出蒐集和取得證據，而指引中舉出可攝錄的事件的例子包括任何其他可能引致對在囚人士採取紀律處分或法律行動的事件。公署認為，投訴人涉嫌違反紀律並且會受到處分，明顯屬於可攝錄的事件。雖然甲主任解釋，未有攝錄是因為事出突然，但從錄像可見，當日的情況並不緊急，以致甲主任來不及進行攝錄。

69. 就上述兩段所述觀點，公署於調查期間建議懲教署：
(1) 研究調校或擴闊院所的閉路電視系統的覆蓋範圍；以及
(2) 提醒職員在採取可能引致在囚人士須接受紀律處分或法律制裁的行動時，除非情況不許可，否則必須使用他們的攝錄器材，以助蒐證。

70. 對於公署第(2)點建議，懲教署回應說，就職員使用對講機的攝錄功能，懲教署已備有指引，並認為現行的安排行之有效，無須硬性規定其職員在採取可能引致對在囚人士採取紀律處分或法律行動的事件時，必須使用備有攝錄功能的對講機蒐證。另外，懲教署指出，公署該點建議並不可行，原因如下 —

- (1) 現時分配給職員的對講機，在啓動攝錄模式的狀態下，其電量大約可供連續使用 1 小時 20 分鐘，而對講機只有 32GB 的記憶容量，可儲存約 7.5 小時的錄像片段。換言之，現時的對講機規格，無法進行長時間的攝錄；
- (2) 根據現行指引，在使用對講機進行攝錄前，職員應在切實可行的情況下向在場人士發出口頭聲明。按過往經驗，在對在囚人士進行搜查期間，職員會隨時發現他們涉嫌管有未獲授權管有的物品，並須向管方舉報有關違紀行為。若每次進行搜查前，職員均須向在囚人士發出口頭聲明，這將大大增加搜查所需時間，嚴重影響院所的日常運作；
- (3) 現時並非每名在院所當值的職員，均獲分配具備攝錄功能的對講機。因此，若院所管方只可安排獲配備具攝錄功能的對講機的職員對在囚人士進行搜查的話，這對院所的運作及人手調配將構成極大影響；
- (4) 在出現突發事件（例如在囚人士襲擊其他人）時，若要求職員必須進行錄影以助蒐證，這不但違背救人為先的原則，亦可能令職員因顧著攝錄取證而未能及時制止襲擊事件，將導致事件惡化，令更多人受傷；
- (5) 為符合《個人資料（私隱）條例》（香港法例第 486 章）訂明的資料保安要求，院所需要安排額外人手以處理對講機攝錄所得的影像，這將加重院所的行政負擔；

- (6) 對講機可作近距離拍攝，若強制職員攝錄所有違紀事件（例如襲擊或打鬥），便有可能近距離拍攝到受害人痛苦的經歷及搶救的過程，以及拍攝到其他在場的在囚人士或公眾人士（例如在探訪室內的探訪者），然而，這些人士可能並不願意被攝錄；
- (7) 院所須不時對在囚人士進行脫衣搜查，包括搜查其直腸、鼻孔、耳朵、身上任何其他外孔或其他隱蔽的身體部位等，以確定他們沒有藏有未獲授權管有物品。若職員須為蒐集違紀證據而拍攝在囚人士的身體部位，有可能侵犯有關人士的私隱；
- (8) 院所須定期搜查在囚人士的囚室，而在囚人士須把所有物品交出，以便職員檢查當中有否涉及未獲授權管有的物品。若職員在搜查期間進行攝錄，便有可能近距離拍攝到在囚人士享有法律專業保密權的資料的內容，從而觸發相關的法律問題；以及
- (9) 若強制職員在採取可能引致在囚人士須接受紀律處分或法律制裁的行動時，必須使用他們的攝錄器材拍攝蒐證，那麼，院所管方將會收集到大量載有在囚人士或其他公眾人士的個人影像的錄像片段，而這些片段亦可能拍攝到院所的保安設施。由於在囚人士或其他公眾人士有權查閱含有其個人影像的相關錄像片段，院方在處理有關查閱資料要求時，便需要動用大量資源翻看相關片段及作出整理（例如略去第三者資料），這對院所管方造成額外的行政負擔。

71. 就本案而言，公署重申，甲主任在事發當日已獲分配具備攝錄供能的對講機，而從調查報告提及的錄像片段可見，當時並非須以救人為先的情況，亦沒有出現襲擊或打鬥的場面，以致有機會近距拍攝到有關人士的痛苦經歷及搶救過程。因此，對於甲主任在事發當日並未有進行攝錄而懲教署認為是合

理，公署不認同。

72. 就公署在調查報告提出的初步建議懲教署所列舉的反對理據，公署認為，該些理據主要是解釋在某些情況下進行攝錄是不可行或不適宜的，與及若是廣泛使用攝錄設備會造成沉重行政負擔。就懲教署關於「不可行/不適宜」的說法，公署認為，這與公署的初步建議無根本抵觸，因公署同意若情況不許可，是可以不攝錄的。至於懲教署對廣泛使用攝錄設備會造成行政負擔的關注，公署接受這關注點，但亦須指出，懲教署現時的相關指引，已表明「任何……可能引致對在囚人士採取紀律處分或法律行動的事件」，均可攝錄。依據這項指引，在本案中有關職員是可以進行攝錄的，但他沒有這樣做。若他有攝錄，則可為其後關於紀律檢控的爭拗提供有用證據。這顯示，現行的指引給予職員過大酌情空間決定是否進行攝錄。公署認為，懲教署應制訂更清晰指引，令前線職員更明確知悉在什麼情況下應使用有攝錄功能的對講機。

73. 儘管申訴專員未能就這宗投訴得出結論，但公署仍建議懲教署 —

- (a) 研究調校或擴闊院所的閉路電視系統的覆蓋範圍，盡量避免在囚人士的一般活動場地有部分處於覆蓋範圍之外；以及
- (b) 檢討及適當修訂現行指引，令職員更明確知悉在什麼情況下應使用有攝錄功能的對講機，以期盡量善用他們的攝錄器材，提升在可能引致對在囚人士採取紀律處分或法律行動的事件中的蒐證能力。

政府的回應

74. 懲教署接納申訴專員的建議。懲教署早於二零一三年計劃全面更換或提升多個懲教院所的現有閉路電視系統，當中包括有關懲教所的現有閉路電視系統。有關項目的撥款在二零一七年五月由立法會審議並通過。

75. 在接獲公署的建議後，懲教署隨即於二零一九年十一月二十八日將公署的建議轉介予有關懲教所及相關部門跟進。在二零一九年十二月十二日，該懲教所回覆將在不侵犯個人私隱的情況下在院所多個位置（包括但不限於囚倉、廚房、工場/職業訓練工場、飯堂、主要通道等）加裝閉路電視攝錄鏡頭，以加強覆蓋範圍。有關項目的系統規劃設計和招標程序已完成，合約並已於二零二零年九月十四日批出。由於工程範圍涉及整個院所，在配合院所正常運作的情況下，有關的更換及安裝工程將分階段按區域進行。

76. 懲教署總部行動處（行動處）亦已完成檢視及修訂指引，提醒執勤時配備有攝錄功能對講機的職員，在切實可行的情況下盡量善用裝備，為對懲教設施的保安或維持羈管紀律構成威脅的事件進行攝錄，以助蒐集證據。行動處在二零二零年二月十四日以便箋通知各院所/組別主管，並將已更新的指引上載至內聯網供職員參考。處方在同年二月二十五日的行動處例會中，亦已提醒各院所及組別主管加強轄下職員對善用有關裝備的認知。

懲教署

個案編號 2019/1156 – 職員無理閱讀某在囚人士擬寄給律師的一封信

背景

77. 投訴人早前囚於懲教署的某收押所（院所）。他稱，院所准許在囚人士寄信給律師，並會安排特定職級（一般為總懲教主任級別）的職員檢查信件是否附有其他物品，但職員不得閱讀信函內容。

78. 二零一九年二月二十一日上午，投訴人擬寄出一封四頁紙給律師的信，由一名職級較總懲教主任為低的高級懲教主任（職員甲）進行檢查。投訴人聲稱職員甲沒有理會他的反對及警告，擅自閱讀投訴人整封他給律師的信。因此，投訴人在同年三月二十八日向申訴專員公署（公署）投訴懲教署。

申訴專員的觀察

79. 從調查報告可見，院所安排由職員甲檢查投訴人所擬寄出的信件，符合《監獄規則》（香港法例第 234A 章）（《規則》）的相關規定。

80. 就院所於二零一九年二月二十一日的處理是否符合「讀信規定」，投訴人與懲教署對事件經過有不同的描述。投訴人指職員甲曾讀信（而信上是沒有標示記號的）並且不理會他的警告，職員甲則指，他沒有讀信，而他與投訴人對話是由於投訴人使用「囚犯陳述書」用紙及在信上標示了記號，不是為了回應投訴人「不要讀信」的警告。

81. 公署沒有獲投訴人提供事涉信件，故不能確定信上實有否符號。無論如何，職員甲根本上否認有閱讀事涉信件，而單憑錄影片這唯一客觀佐證，公署無法確定他所言是否屬實。

82. 基於上文的分析，申訴專員對於投訴人指職員甲擅自閱讀他給律師的信，未能得出結論。

83. 縱然公署未能斷定職員甲在這宗個案有否在理由不充分的情況下閱讀投訴人的信件，但申訴專員公署相信，在囚人士的信件（尤其是與律師的往來信件）每有敏感的個人資料。事實上，《規則》亦有規定保障在囚人士與其律師的往來書信。因此，院所應盡量避免安排在有很多其他在囚人士及職員的收押室進行檢查，以免職員就信件內容作出查問時，在場人士聽到有關內容。此外，負責檢查的職員甲拿著信紙時，其他職員是站在旁邊不遠處，職員甲更曾讓信件沒有遮蓋地放在枱上。申訴專員認為以上所述過程有可改善的空間，並建議懲教署 —

- (a) 盡量安排在較少人的地方檢查在囚人士的信件；以及
- (b) 提醒職員在檢查信件（尤其是在囚人士與其律師的往來信件）時保持警覺，不要讓無關的人士看到信件內容。

政府的回應

84. 懲教署接納申訴專員的建議。

85. 在接獲申訴專員的建議後，懲教署隨即於二零一九年九月二十四日行動處的例會中提醒各院所及組別主管應安排在較少人的地方檢查在囚人士的信件，及提醒職員在檢查信件（尤其是在囚人士與其律師的往來信件）時保持警覺，不要讓無關的人士看到信件內容。其後，懲教署在二零一九年九月二十六日發出便箋予各院所及組別主管要求各院所及組別就公署上述的兩項建議覆檢及更新其院所主管指引，讓職員遵從有關規

定，而所有院所亦已在二零一九年十二月三十日前修改有關的院所主管指引，並交予懲教署總部備份。

懲教署

個案編號 2019/3369 I) – 1) 無理拒絕提供投訴人所索取的部分資料；以及 2) 沒有就處理索取資料要求及其後的覆檢要求盡量縮短延期

背景

86. 投訴人於二零一九年五月二十八日根據《公開資料守則》（《守則》）要求懲教署披露兩份便箋、一份通告以及三份記錄表格。

87. 投訴人的要求中表示，懲教署披露所要求的資料時可刪去可用以識別個人身分的資料。

88. 懲教署於二零一九年六月四日給予投訴人初步答覆，表示根據《守則》第 1.16 段，署方會於同年六月十七日或之前通知投訴人有關個案進展。懲教署其後於同日再通知投訴人正就其索取資料要求徵詢法律意見，並表示根據《守則》第 1.18 段，懲教署會於同年七月十七日或之前通知投訴人有關個案進展。

89. 懲教署於二零一九年七月十六日向投訴人提供所要求的兩份便箋及一份通告，並刪去資料中各懲教署人員的姓名、簽署及聯絡資料。然而，懲教署引用《守則》第 2.15 段，拒絕披露所要求的三份記錄表格。同日，投訴人要求懲教署覆檢拒絕披露所要求的三份記錄表格的決定。

90. 懲教署於二零一九年七月二十二日致函通知投訴人，根據《守則》第 1.25 段，署方會於八月五日或之前，通知投訴人覆檢個案的進展。懲教署在回覆投訴人的查詢時解釋，部門回應覆檢要求的預定時間會重新計算，因此懲教署將最遲於接獲投訴人覆檢要求起計 21 個曆日內給予回應。投訴人對處方就回

應覆檢要求的預定時間的理解存疑。投訴人認為作出回應的預定時間，應由接獲原先索取資料要求，而非由接獲覆檢要求起計算。

91. 二零一九年七月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴懲教署 —

- (a) 無理拒絕提供所要求的三份記錄表格；以及
- (b) 違反《公開資料守則詮釋和應用指引》（《指引》）第 1.19.1 段的規定，在處理投訴人的索取資料要求及覆檢要求時沒有盡量縮短延遲回應的時間。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

92. 首先，《守則》第 2.15 段旨在保障個人私隱。《指引》第 2.15.6 段指出，向第三者披露資料的限制（即《守則》第 2.15 段）不適用於不可能在合理可行的情況下用以識別該名個人身分的資料。

93. 申訴專員已審閱所要求的三份記錄表格，當中懲教署已適當刪去若干資料，以保障文件內提及的各個別人士的個人資料。申訴專員認為，如懲教署選擇從有關文件適當刪去若干資料，則不存在文件所提及的個別人士可能被識別出來的問題。在適當刪去有關資料後，有關文件仍簡明易懂，意思完整，懲教署再無需考慮披露資料的公眾利益是否已超過可能造成的傷害或損害。

94. 申訴專員的結論是，懲教署引用《守則》第 2.15 段作為拒絕披露所要求的三份記錄表格的理由，並不恰當。

95. 懲教署在接獲覆檢要求後，已覆檢整宗個案，並再次尋求法律意見。懲教署理解到披露所要求的三份記錄表格，可能影響正在進行的內部調查，以及可能有礙日後可能進行的紀律聆訊獲得公平裁決，因此改以《守則》第 2.6(b)¹及 2.6(c)²段為理由，以支持拒絕披露有關資料的決定。申訴專員認為懲教署所作的更正已適當地引用相關的限制以拒絕披露有關資料。

96. 申訴專員認為懲教署根據《守則》第 2.6(b)及 2.6(c)段拒絕披露所要求的三份記錄表格，做法恰當。然而，懲教署最初引用《守則》第 2.15 段作為拒絕理由，則屬不當。

投訴點(b)

97. 本索取資料個案涉及大量各類資料，加上懲教署須尋求法律意見，故處理這宗個案無疑相當費時。儘管如此，懲教署仍能在《守則》訂明的作出回應預定時間內處理投訴人的索取資料要求及覆檢要求。申訴專員同意，有關部門接獲覆檢要求後，作出回應的預定時間會重新計算。經審視懲教署處理投訴人的索取資料要求及覆檢要求的時序後，申訴專員認為關於懲教署沒有盡量縮短延遲回應的時間的指控，並無根據。

98. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但機構另有缺失。申訴專員建議懲教署參考本個案，為職員提供有關正確應用《守則》的培訓。

¹ 《守則》第 2.6(b)段指資料如披露會令法律訴訟程序或任何曾經或可能會在審裁處或調查小組進行的程序或其公正裁決受到傷害或損害，而不論這些調查是否公開進行或這些資料是否曾經或可能會在上述程序中考慮予以披露。

² 《守則》第 2.6(c)段指資料是與已審結、終止或延緩的法律訴訟程序，或與引致或已可能引致法律訴訟程序(無論是刑事或民事訴訟程序)的調查有關。

政府的回應

99. 懲教署接納申訴專員的建議。

100. 為跟進申訴專員的建議，署方原訂於二零二零年八月四日，由政制及內地事務局의 客席講者在懲教署職員訓練院為不同院所和組別的有關職員，包括總懲教主任和高級懲教主任／懲教主任，舉辦半天培訓工作坊，以增進職員處理與《守則》有關要求的知識和能力。然而，因應二零一九冠狀病毒病疫情近日的發展，有關講座暫定於二零二一年二月舉行。

衛生署、食物環境衛生署及入境事務處

個案編號 2018/3728A, B 及 C – 沒有禁止殮葬商在由入境事務處、衛生署及食物環境衛生署組成的港島區聯合辦事處招攬生意

背景

101. 二零一八年九月二十六日，投訴人到訪由入境事務處（入境處）、衛生署及食物環境衛生署（食環署）用作處理一般自然死亡個案的港島區聯合辦事處（聯合辦事處）。投訴人留意到，聯合辦事處雖貼有禁止殮葬商招攬生意的標誌和告示，但仍有殮葬商代表在該處招攬生意。其中一間殮葬商的代表向她表示，這類招攬活動在聯合辦事處存在已久，他們甚至在該辦事處內有自己的據點，各自存放營運物資。投訴人遂向申訴專員公署（公署）投訴聯合辦事處，指其沒有禁止殮葬商在該處招攬生意。

102. 聯合辦事處設有公眾等待處和三個服務櫃台。該三個服務櫃台由入境處、衛生署及食環署運作，分別提供死亡登記、簽發火葬許可證和處理預約火化服務。公眾等待處設有兩張寫字枱，方便市民填寫各類表格。

申訴專員的觀察

103. 公署職員在二零一九年三月到聯合辦事處視察，觀察所得如下 —

- (a) 公眾範圍有數名殮葬商代表，有些正向顧客提供協助，但無發現有人招攬生意；以及

- (b) 殮葬商代表把文具和個人物品擺放在聯合辦事處兩張原本供公眾使用的寫字枱枱面和枱底。寫字枱各部分均有不同殮葬商的代表佔用。有些代表在寫字枱所在的地方停留並坐下。

104. 公署職員在二零一九年五月內不同時間再到聯合辦事處進行了兩次視察，這兩次視察所觀察到的情況與首次視察相同。此外，公署職員發現殮葬商代表利用聯合辦事處牆身的插座為手機充電，另寫字枱仍擺放了許多個人物品，例如文具、郵票、保溫瓶和袋子等。就視察所見，而聯合辦事處職員未有干涉。

105. 就殮葬商代表在聯合辦事處內招攬生意的指控，入境處、衛生署及食環署在回覆公署中均否認，而公署職員在三次暗訪中亦沒有發現該等活動。有關部門解釋，殮葬商有可能受客戶委聘在聯合辦事處提供協助，因此，他們在該處出現並非不尋常。就此而言，申訴專員找不到殮葬商代表在聯合辦事處招攬生意的證據。

106. 然而，殮葬商職員將個人物品放在寫字枱上等行徑，會令市民產生錯覺，以為他們獲准或獲授權派駐聯合辦事處，同時令人以為公眾等候區無人管理。

107. 關於聯合辦事處運作和管理的整體協調和職責分工，儘管三個部門已就其所知並盡力嘗試提供資料和記錄，惟三方都表示找不着記載有關協議的記錄。由此可見，多年來該處運作和管理的整體協調和職責分工顯然相當不足。

108. 綜觀所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但聯合辦事處的整體管理另有缺失。就此，申訴專員建議入境處、衛生署及食環署 —

- (a) 就統籌聯合辦事處的運作和管理事宜及相關的職責分工盡快達成共識，並就聯合辦事處（特別是其公眾地方）制定清晰的管理政策；以及
- (b) 考慮應否和如何規管及／或便利殮葬商在聯合辦事處出現和活動。在考慮過程中，各部門須顧及公眾就預約火化時間向殮葬商尋求協助的需要，同時亦須避免令人誤以為殮葬商在該處招攬生意。如各部門認為有需要讓殮葬商代表在聯合辦事處為市民提供協助，相關的安排應適用於全港所有殮葬商，各部門亦應讓市民了解殮葬商所扮演的角色。

政府的回應

109. 入境處、衛生署及食環署均接納申訴專員的建議。

建議(a)

110. 入境處、衛生署及食環署於二零一九年七月二十三日舉行的跨部門會議上，同意每年輪流擔任整體場地管理統籌員。此外，三個部門亦已界定統籌員的職責範圍，並各自指派了運作和管理層面的聯絡人員，以便日後溝通。

建議(b)

111. 為避免公眾誤以為聯合辦事處准許或授權殮葬商代表在該處營業或招攬生意，入境處、衛生署和食環署同意採取以下措施 —

- (a) 移走擺放在聯合辦事處公眾地方寫字枱上的電話；
- (b) 在寫字枱上張貼告示，列明該些枱只供填表之用，任何無人看管的個人物品將會在辦公時間後被移走；以及

(c) 停用聯合辦事處公眾地方牆上的電源插座。

112. 至於如何規管殮葬商職員在聯合辦事處出現及活動，衛生署及食環署認為，聯合辦事處既然開放給所有公眾人士，任何受聘為客戶提供服務的殮葬商，一如其他市民，均有權在聯合辦事處出現。衛生署進一步補充，除非公眾人士（包括殮葬商）在聯合辦事處的行徑干擾到該處的運作或對他人造成滋擾，否則當局難以管制他們進出該處。

113. 三個部門會繼續通力合作管理聯合辦事處，定期檢討上述措施的成效，並在有需要時採取進一步行動。

衛生署

個案編號 2018/4728 – 1) 對於不同地區違例吸煙的人士選擇性執法； 2) 禁煙標誌及用品上帶有誤導性資訊； 3) 職員態度惡劣；以及 4) 把熱線服務轉交 1823 處理

背景

114. 投訴人於二零一八年十一月二十六日向申訴專員公署（公署）投訴衛生署控煙酒辦公室（控煙酒辦）。

115. 據投訴人稱，二零一八年十月，她向控煙酒辦投訴有人某港鐵站出口外違例吸煙，並獲回覆指有關範圍並非法定禁煙區，故無權執法。同年十一月，投訴人根據禁煙標誌上提供的資訊，致電控煙酒辦投訴熱線，投訴有人在某私人屋苑範圍，以及某碼頭的小巴站違例吸煙。然而，控煙酒辦回覆投訴人指，公共交通運輸站屬該辦執法範圍，但該私人屋苑的違例吸煙情況則與該辦無關，請她自行向該屋苑的管理公司投訴。投訴人指，在兩處張貼的禁煙標誌上所示的資訊完全相同（包含控煙酒辦的標誌、投訴熱線電話號碼和定額罰款的金額），她只是根據有關資訊向控煙酒辦作出投訴。就上述，投訴人有以下不滿 —

- (a) 控煙酒辦向投訴人表示無權在該私人屋苑執法，涉嫌推卸責任，並選擇性執法（投訴點(a)）；
- (b) 控煙酒辦容許非法定禁煙區的場地管理人使用該辦製作及提供的禁煙標誌及用品，但有關資訊存有誤導性，令市民誤以為該辦有權在有關場地執法（投訴點(b)）；
- (c) 兩名負責處理其投訴個案的控煙酒辦職員（職員甲及乙）態度欠佳，並指控煙酒督察只在懸掛黃色禁煙橫額的場所有權力執法，但在張貼銀色鋁片禁煙標誌的場所

則不一定能執法。投訴人認為，職員的回應不負責任，並且未能向她解釋何以張貼控煙酒辦製作的銀色鋁片禁煙標誌的場所並不一定為可執法場所（投訴點(c)）；以及

- (d) 控煙酒辦的投訴熱線電話被轉駁至 1823，而代為接聽電話的 1823 職員未能專業且深入地回答投訴人有關控煙酒辦的工作的問題（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

116. 衛生署已解釋，根據《吸煙（公眾衛生）條例》（香港法例第 371 章）（《條例》），投訴人投訴的某些地點並非法定禁煙區，控煙酒督察告知投訴人無權在該些地點執法，只是依法辦事，並非選擇性執法。

117. 至於屬法定禁煙區的位置，控煙酒辦於收到投訴人的投訴後已作了兩次巡查，申訴專員認為，該辦有積極跟進投訴人的投訴。因此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

118. 申訴專員明白，市民見到控煙酒辦製作的禁煙標誌，並按其熱線致電作出投訴，卻獲告知有關地點並非法定禁煙區，的確會覺得沮喪及混淆。而事實上，該些禁煙標誌理應只可張貼於法定禁煙區。然而，由於不少法定禁煙區均屬私人處所，控煙酒辦實難以完全杜絕有關人士將禁煙標誌錯誤張貼於非法定禁煙區的位置。投訴人認為控煙酒辦應主動派員到全港各非法定禁煙區的場所巡查，申訴專員認為，非法定禁煙區基本上覆蓋了全港大部分的室內及室外位置，要派人巡查，在資源上似乎不切實際。再者，控煙酒辦的資源應主要用於禁煙工作

（包括在接到投訴後到有關地點作出巡查），申訴專員不認為要求控煙酒辦花費大量資源去巡查非法定禁煙區的禁煙標誌，是合理及可行的做法。因此，申訴專員認同該辦現行的做法，在其日常巡查時如發現有禁煙標誌錯誤張貼在非法定禁煙區，又或是在收到投訴後要求場地管理人移除標誌。

119. 申訴專員認為，申請索取控煙酒辦製作的禁煙標誌的人士應先自行了解擬張貼禁煙標誌的地點是否法定禁煙區，才提出申請。衛生署亦已提醒申請人參閱《條例》或相關單張，以了解法定禁煙區的範圍。然而，申訴專員明白，對一般市民或場地管理人而言，如何確實分辨何為法定禁煙區存有實際難度。鑑此，申訴專員認為，控煙酒辦應考慮製作簡單易明的小冊子或單張，夾附於申請表格，以教育場地管理人如何界定法定禁煙區。

120. 此外，申訴專員查證，申請表格上確已列明有關標誌只可張貼於法定禁煙區內，但申訴專員留意到，相關字句並不顯眼。就此，申訴專員建議控煙酒辦應改善現時的申請表格，於當眼處清楚列明此申請條件。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立，但有可改善之處。

投訴點(c)

121. 就投訴人和兩名事涉職員之間的對話詳情，雙方說法迥異，由於缺乏獨立佐證，申訴專員難以確定實情。故此，申訴專員未能評論事涉職員的態度是否欠佳。

122. 至於投訴人於兩名事涉職員在回覆其查詢時的不滿，申訴專員認為，控煙酒辦職員只是道出現實的情況。銀色標誌可供場地管理人自行申請及張貼，而控煙酒督察確實須到現場巡查才能確定是否有權在該場所執法。因此，即使當時職員確曾向投訴人表示，控煙酒督察不一定能在張貼了銀色鋁片禁煙標誌的場所執法，亦並非不合理。重點是，正如衛生署所言，控煙酒督察的執法權力與不同形式的禁煙標誌無關。

123. 無論如何，控煙酒辦已提醒事涉職員應與投訴人保持良好的溝通，以及耐心解答市民的查詢。因此，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

124. 申訴專員明白，投訴人對 1823 的職員未能直接回應其查問有所不滿。然而，1823 能向市民提供 24 小時的一站式服務，為市民解答簡單的查詢，接收及轉介市民對部門的投訴，以及記錄每宗個案的詳情和追查處理進度。而當接獲一些跨部門的投訴時，1823 亦能確保個案會得到適當的處理，並會因應部門的要求把回覆轉交投訴人。申訴專員認為，1823 未能解答投訴人較為複雜的問題，並不表示其服務沒有價值。重要的是，1823 職員有否適切地就個案作出轉介，讓事情獲得合適的跟進。因此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

125. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對衛生署的投訴不成立，但衛生署有可改善之處。因此，申訴專員建議衛生署 —

- (a) 加緊留意非法定禁煙區是否張貼了控煙酒辦的禁煙標誌，並在發現相關情況後通知場地管理人，將有關標誌移除；
- (b) 製作簡單易明的小冊子或單張，夾附於申請表格，以教育場地管理人如何界定法定禁煙區，避免不當張貼禁煙標誌；以及
- (c) 優化現時的禁煙標誌索取申請表格，於當眼處清楚列明申請條件。

政府的回應

126. 控煙酒辦接納申訴專員的建議，並已於二零一九年六月十三日及二十日的兩次內部會議中，提醒各執法人員加緊留意非法定禁煙區是否張貼了控煙酒辦的禁煙標誌，以及在發現相關情況後通知場所管理人，將有關標誌移除。控煙酒辦亦已夾附小冊子於申請表格及優化索取禁煙標誌的申請表格。

衛生署

個案編號 2018/4756A 及 2019/0063A – 遺漏把領取綜援的殘疾人士組別納入「疫苗接種計劃」

背景

127. 兩名市民（投訴人）分別向申訴專員投訴衛生署及社會福利署（社署）。他們指衛生署無理拒絕提供免費或資助的疫苗接種服務，違反「疫苗接種計劃」的原則。他們亦指社署未有與衛生署協調及為他們發出相關證明文件。

128. 根據衛生署轄下衛生防護中心疫苗計劃辦事處所推行的「疫苗接種計劃」，領取傷殘津貼人士符合資格獲免費或資助接種疫苗，他們只需出示由社署發出的領取傷殘津貼通知書，便可接種疫苗。

129. 投訴人均為永久傷殘人士及綜合社會保障援助計劃（綜援）受助人。社署向投訴人發出的綜援援助金通知書並無印上「傷殘津貼」的字眼，投訴人向社署查詢後獲告知，援助金已包括傷殘津貼在內，而通知書只會顯示「標準金額」。

130. 二零一八年十一月及十二月，投訴人先後前往參與「疫苗接種計劃」的私家診所及衛生署轄下的診所要求免費接種疫苗。然而，兩間診所均表示，投訴人必須出示由社署發出並印有「傷殘津貼」字眼的信件，才符合資格免費接種疫苗。由於社署向投訴人發出的綜援援助金通知書沒有「傷殘津貼」的字眼，兩間診所拒絕為投訴人提供疫苗接種服務。

131. 投訴人認為，衛生署以社署發出的信件並無印有「傷殘津貼」字眼而拒絕向他們提供免費疫苗接種服務，並不合理。投訴人亦認為，社署沒有與衛生署協調，為他們這類綜援受助人發出證明文件，證明他們是殘疾人士及領取傷殘津貼。

申訴專員的觀察

132. 政府是考慮到市民就感染季節性流感引發併發症的風險及殘疾人士的自理能力相對較低（屬流感的高危群組），而把傷殘津貼受惠人士納入「疫苗接種計劃」。申訴專員認為，既然殘疾人士屬流感的高危群組，政府理應向他們提供資助。殘疾人士有否申領傷殘津貼，不應影響到他們符合獲免費或資助接種疫苗的資格。

133. 申訴專員相信，衛生署假設殘疾人士大部分都會申領傷殘津貼，故當年採納由領取傷殘津貼的人士出示社署發出的成功領取傷殘津貼通知書這相對簡單直接的方式，供前線醫護人員確認他們的身份。然而，這個做法卻忽略了殘疾程度達 100% 的綜接受助人的情況，原因是根據現行公共福利機制，他們是不能同時申領傷殘津貼，根本無法出示有關的傷殘津貼通知書。

134. 就以上遺漏，衛生署解釋，於二零一六年六月向社署查詢時，社署從沒有告知部分綜接受助人其實與領取傷殘津貼人士同樣獲評定為 100% 殘疾，故衛生署無從把這組別人士納入「疫苗接種計劃」。

135. 然而，社署並不同意衛生署的說法。社署表示，於二零一六年十月五日的回覆中，已向衛生署提供相關資料。從社署提供的上述回覆電郵顯示，衛生防護中心應知悉有部分綜接受助人同樣獲評定為 100% 殘疾，但未有進一步向社署查詢。因此，申訴專員認為，衛生署的上述遺漏，實不能推卸責任。

136. 申訴專員亦認為，社署在事件中是被諮詢的角色，並已應衛生防護中心的要求提供資料。

137. 基於上文所述，申訴專員認為，投訴人對衛生署的投訴成立，對社署的投訴不成立。

138. 申訴專員建議衛生署盡快與社署落實為 100%殘疾的綜援受助人提供資格證明文件的推行方案。

政府的回應

139. 衛生署接納申訴專員的建議。社署從綜援申請人收集個人資料的目的，並不包括接種免費或受資助的季節性流感疫苗。鑑於《個人資料（私隱）條例》（香港法例第 486 章）的規定，社署無法將從綜援申請人所收集的個人資料用於新的目的，並據此向所有 100%殘疾的綜援受助人提供證明文件。政府亦曾考慮要求 100%殘疾的綜援受助人先從社署取得證明文件，方可接種免費或受資助的疫苗。然而，衛生署認為此安排對 100%殘疾的綜援受助人造成不便，並非理想的解決方案。因應申訴專員的建議，衛生署會設立聲明書的機制以便為 100%殘疾的綜援受助人在衛生署／醫院管理局轄下的診所／醫院或參與「疫苗資助計劃」的私家診所接種免費或資助的季節性流感疫苗。有關機制的詳情載於下文。

140. 由於 100%殘疾的綜援受助人或無法提供文件證明所屬的綜援受助人類別，他們可在接種疫苗之前簽署聲明書，聲稱符合資格在「政府防疫注射計劃」及「疫苗資助計劃」下接種免費³或受資助的季節性流感疫苗。如 100%殘疾的綜援受助人是未成年人或無行為能力作出聲明者，則須由其父母／監護人／受委人代為簽署聲明書。已簽署的聲明書由有關的公立診所／醫院或私家醫生保存。衛生署會進行隨機抽查，並向社署核實綜援受助人的身分。

³ 衛生署／醫院管理局轄下的醫生如已對現正領取綜援的現有病人作臨牀評估，評定他們屬於 %殘疾類別，則可免除他們簽署 %殘疾的綜援受助人聲明書的要求，並在「政府防疫注射計劃」下為他們免費接種季節性流感疫苗。

141. 此外，屬於「需要經常護理」類別的綜接受助人領取的綜援金額較 100%殘疾的綜接受助人為高，反映其殘疾程度較後者更為嚴重。因此，衛生署亦會將「需要經常護理」類別的綜接受助人納入上述兩項計劃內，並採用相同的聲明書機制。

142. 衛生署已在 2020/21「政府防疫注射計劃」及「疫苗資助計劃」落實擬議安排。

消防處

個案編號 2018/4329 – 1) 過於輕率地批准迷你倉延期遵辦消除火警危險的規定；以及 2) 沒有公布哪些迷你倉仍未消除火警危險

背景

143. 在二零一六年六月發生一宗迷你倉大火後，消防處巡查多間迷你倉，發現一些常見的火警危險。消防處會向那些有火警危險的迷你倉發出「消除火警危險通知書」（通知書），營運商若不消除通知書上指明的火警危險，可被檢控。

144. 據稱，不少現有迷你倉營運商不願意遵從通知書，因為遵從通知書會令可供出租的貯存空間和業務收入大減。投訴人指摘消防處雖然在通知書上訂明遵從限期，但卻輕易地批准營運商延期遵從，尤其是涉及更改迷你倉間隔及提供足夠數量的窗口以消除火警危險的個案。

145. 由於可輕易獲得消防處批准延期，許多迷你倉只需進行零散的糾正工程，佯裝願意遵從通知書。截至二零一八年四月，被發現存在火警危險的迷你倉當中，已全面遵從通知書的不足 2%。

146. 二零一八年四月，投訴人致函促請消防處收緊給予迷你倉遵從通知書的限期。二零一八年五月及六月，投訴人再度致函消防處，舉報兩個營運商（下稱「營運商 A」及「營運商 B」）所經營的三間迷你倉存在火警危險⁴。消防處沒有回應投訴人所關注的問題，僅表示會按個別情況考慮批准延期，以及對無合理辯解而沒有遵從通知書的迷你倉營運商採取適當的執法行動。

⁴ 投訴人舉報了兩宗個案，其中一宗後來發現為涉及同一營運商的兩間迷你倉。

147. 投訴人亦不滿消防處沒有公布未遵從通知書的迷你倉的名單。投訴人認為，若提供該名單，市民可判別合規與未合規的迷你倉，從而作出選擇。

148. 投訴人於二零一八年十月三十一日向申訴專員公署作出投訴。總括而言，投訴人指摘消防處 —

- (a) 輕易批准迷你倉營運商延期遵從通知書；以及
- (b) 沒有公布哪些迷你倉尚未遵從通知書。

申訴專員的觀察

149. 消防處理應以消防安全為首要考慮，即使要顧及迷你倉業界所面對的困難，亦不應在消防安全上妥協。

150. 關於投訴人對消防處提出的兩個投訴點，申訴專員有以下評論。

投訴點(a)

151. 二零一六年六月發生的迷你倉大火及消防處其後對全港迷你倉的巡查均顯示，涉及迷你倉的火警危險大多是嚴重和迫切的。因此，消防處除了迅速發出通知書外，亦須確保迷你倉營運商盡快遵從通知書。

152. 消防處已解釋把遵從通知書的限期定於 60 天及延期機制的理據。申訴專員接納消防處既須確保通知書獲適時執行，亦須給予迷你倉營運商合理時間完成遵從通知書所需的改裝工程，並在兩者之間作出平衡。申訴專員認為消防處所作的平衡並非無理，亦原則上接納關乎間隔存在安全隱患及窗口數量不足的通知書為何一般需較長時間才能遵從。

153. 經審研消防處如何處理投訴人對迷你倉的舉報後，申訴專員認為該處批准營運商 A 及營運商 B 延期遵從通知書的決定並非無理，因為他們確已遵從部分通知書中的規定，而該處經評估後，亦認為他們有採取步驟遵從關乎間隔存在安全隱患及窗口數量不足這兩方面的規定。

154. 申訴專員認為，並無證據顯示消防處過度寬鬆地批准迷你倉營運商延期，至少在營運商 A 及營運商 B 的個案中並無此情況。因此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

155. 消防處解釋何以尚未遵從通知書的迷你倉營運商的名單須予保密，申訴專員不能完全接受其說法。二零一六年發生的迷你倉大火無疑是一宗慘劇，申訴專員認為消防處有必要讓公眾知悉哪些迷你倉存在重大火警危險，例如涉及已在法院被起訴的迷你倉。

156. 儘管如此，申訴專員接納鑑於相關法律程序仍在進行，目前不宜公布尚未遵從通知書的迷你倉營運商的資料。

157. 另外，申訴專員亦認同消防處已致力提高市民對迷你倉火警危險的認識。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

158. 儘管對消防處的投訴不成立，申訴專員促請該處 —

- (a) 提醒處方人員遵守「迷你倉執法工作指引」（「指引」）處理延期申請；以及
- (b) 視乎上述司法覆核的結果，並在顧及所有持份者的利益的情況下，考慮公布更多存在重大火警危險的迷你倉的資料。

政府的回應

159. 消防處接納申訴專員的建議，並已經採取以下行動 —

- (a) 再次提醒處方人員在處理迷你倉個案時，須遵守「指引」。主管人員會監督其屬員，以確保嚴格遵守指引；以及
- (b) 儘管司法覆核案件的最終判決有待頒布，但在此期間，消防處一直就公布完全符合消防安全要求的迷你倉的資料是否合法，向律政司徵詢法律意見。消防處會審研法律意見，並按司法覆核案件的最終判決不時審視情況。

食物環境衛生署及地政總署

個案編號 2019/0404A 及 2019/0404B – 延誤處理行李箱長期佔用單車停泊位問題

背景

160. 二零一九年二月五日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食物環境衛生署（食環署）。據投訴人稱，某單車停泊處有一個行李箱（事涉行李箱）長期佔用單車停泊位（「佔位問題」）。二零一八年十二月，投訴人向 1823 投訴「佔位問題」。二零一九年二月十三日，食環署經 1823 回覆投訴人，指該署負責處理公眾地方的棄置廢物，「佔位問題」不屬該署職權範圍。由於事涉行李箱與一輛單車（事涉單車）鎖在一起，該署已將個案轉介分區民政事務處（民政處），由後者統籌相關部門進行聯合行動。投訴人不滿「佔位問題」遲遲未獲解決。

161. 公署向食環署進行初步查訊後，認為「佔位問題」亦涉及地政總署。二零一九年五月三十日，公署對地政總署及食環署展開全面調查。

申訴專員的觀察

對食環署的評論

162. 食環署解釋公眾單車停泊處的「佔位問題」不屬該署的職權範圍。此外，事涉行李箱與事涉單車鎖在一起並無衍生任何衛生問題，食環署不能視事涉行李箱為垃圾或廢物處理。公署認為食環署的解釋並非無理。

163. 然而，食環署未有適時向投訴人交代跟進「佔位問題」的結果，亦沒有及早要求民政處在進行聯合行動時一併處理「佔位問題」，處理確有延誤。因此，申訴專員認為對食環署的投訴部分成立。

對地政總署的評論

164. 地政總署解釋，地政處會配合民政處進行聯合行動，以清理在公共地方的違泊單車。地政處已應民政處要求，在二零一九年三月八日參與聯合行動。於聯合行動中，由於張貼於事涉單車的「法定通知」⁵不見了，根據現行做法，地政處未能確定該單車先前是否已張貼「法定通知」，故此沒有安排清理事涉單車。申訴專員認為地政處已按既定程序辦事。

165. 然而，根據地政總署的現行政策，若張貼在單車上的「法定通知」在聯合行動前已被人移除，該單車會被視為並非先前張貼「法定通知」的單車，在聯合行動當日不會被清理。換言之，違規者只要移除「法定通知」，便有機會逃避署方人員的執法行動。此屬執法漏洞，地政總署宜考慮檢討做法。

166. 公署細閱地政總署曾索取的有關法律意見後，認為該法律意見並不排除地政處若有充分證據證明，有關單車先前已張貼「法定通知」，地政處仍可以安排予以清理。

167. 基於以上所述，申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立，但另有可改善之處。

168. 申訴專員認為，若單車停泊位被長期霸佔，對需要使用該停泊位的人士不公。申訴專員建議 —

⁵ 地政總署可根據《土地（雜項條文）條例》（香港法例第 28 章）張貼法定通知（「法定通知」），飭令佔用人在指明的日期前停止佔用有關土地。若「法定通知」不獲遵辦，執法人員可驅逐佔用者，或接管該土地上的財產或構築物，以及對無合理辯解的佔用者提出檢控。

- (a) 食環署應檢討處理雜物或單車霸佔單車停泊處的投訴程序，以免類似本案的延誤轉介情況再現；以及
- (b) 地政總署應考慮再徵詢法律意見，就職員在明顯辨識到同一物品的情況下，即使「法定通知」已被移除，是否可採取進一步的執法行動。若法律意見認為可以，則應訂定內部指引，讓職員能識別所有曾被貼上「法定通知」的物品，令任何違規放置的物品，即使其「法定通知」被移除，亦不能逃避執法。

政府的回應

169. 食環署和地政總署均接納申訴專員的建議。

食環署

170. 食環署已檢視現行處理有關物品阻街的投訴程序及指引，並認為如處理個案的職員遵從指引及早轉介地政總署，應可避免出現延誤情況。食環署已訓示當區有關職員須遵從部門指引，適時回覆投訴人個案進展及將食環署管轄範疇以外的投訴事項儘快轉介相關部門跟進。

171. 食環署會繼續密切監察上址的「佔位問題」，並與相關部門採取聯合行動清理違泊單車和雜物。

地政總署

172. 地政總署已再諮詢律政司。律政司的法律意見認為，若根據有關法例張貼的「法定通知」限期屆滿後，分區地政處職員有證據確定，停泊在同一位置屬同一輛單車，即使張貼於該單車的「法定通知」已被移除，職員仍可根據有關法例清理該單車。根據上述法律意見，地政總署已於二零二零年七月三十日，向所有分區地政處發出清理單車的新內部指引，要求分區

地政處在土地管制過程中，須妥為備存違泊單車的記錄（包括違泊單車的照片），讓職員能識別所有曾被貼上「法定通知」的單車，令違反該條例的人不能藉移法定通知，而逃避法律責任。

食物環境衛生署

個案編號 2019/0433 – 沒有採取有效的執法行動以解決輪胎擺放在行人路上所造成的阻街問題

背景

173. 據投訴人所稱，位於某區的一間輪胎店（事涉店舖）常將輪胎擺放在店外行人路（事涉地點），造成阻礙（「阻街問題」）。投訴人為此於二零一八年十一月向食物環境衛生署（食環署）投訴，但情況一直未有改善。投訴人於二零一九年二月向申訴專員公署（公署）投訴食環署。

申訴專員的觀察

174. 根據《公眾衛生及市政條例》（香港法例第 132 章）第 22 條（「妨礙清掃工作條文」），食環署若發現任何物品的擺放方式妨礙街道潔淨工作，可向物主發出「移走障礙物通知書」（「通知書」）；若未能尋獲物主或確定物主身份，該署可把「通知書」附於有關物品上。「通知書」規定在送達或附於有關物品後的四小時內須把該物品移走，「通知書」亦禁止有關物品在「通知書」所指明的期限內再次造成妨礙。若「通知書」不遵獲辦，食環署可將物品檢取和扣留。

175. 若造成妨礙的個案持續發生，或造成妨礙的物品佔用很大範圍或數量很多，而有關物品的物主在現場，食環署可無須事先警告或發出通知書，立即根據「妨礙清掃工作條文」檢控物主。

176. 此外，政府在二零一六年九月二十四日起實施《定額罰款（公眾地方潔淨及阻礙）條例》（香港法例第 570 章），作為處理店舖阻街問題的額外法律工具。在新的定額罰款制度下，獲賦權的食環署職員除可透過票控制度（即根據《簡易程序治罪條例》（香港法例第 228 章）第 4A 條「阻街條文」）檢控違例人士外，亦可就店舖阻街發出定額罰款通知書。

177. 在現行政策下，對於部分不涉及非法販賣活動的店舖阻街情況，食環署會按照情況與其他部門（包括香港警務處）採取聯合行動。在聯合行動中，食環署執法人員若確定在場涉案人士於公眾地方無合法權限或解釋而陳列或留下物件致造成阻礙、不便或危害，可向涉案人士發出定額罰款通知書。

178. 食環署當區環境衛生辦事處於二零一八年十一月六日接到投訴人「阻街問題」的投訴。該投訴由該辦的潔淨組跟進。

179. 在二零一八年十一月十一日至十二月四日期間，以及二零一九年一月五日至三月十七日期間，潔淨組多次派員巡查事涉地點一帶。每當潔淨組職員發現有輪胎擺放在事涉地點造成阻礙，職員均有即時向在場人士（包括事涉店舖職員）查問有關輪胎誰屬。

180. 在上述多次巡查中，只有其中一次有人（即事涉店舖職員）承認管有擺放在事涉地點的少量輪胎。經潔淨組職員口頭警告後，店舖負責人即時移走有關輪胎。

181. 就其他發現有輪胎擺放在事涉地點的巡查，由於無人向潔淨組職員承認管有輪胎，食環署無從確定輪胎物主或提出檢控。在此情況下，潔淨組職員惟有根據「妨礙清掃工作條文」在現場張貼「通知書」，然後在「通知書」限期屆滿後檢取尚未移走的輪胎。

182. 在二零一八年十一月二十八日至二零一九年三月十七日期間的巡查，潔淨組在事涉店舖對出行人道共發現 79 條輪胎。該組根據「妨礙清掃工作條文」檢取當中九條輪胎，其餘 70 條輪胎在覆查前已被移走。

183. 從食環署提供的資料可見，該署的潔淨組有跟進「阻街問題」，包派括派員到場巡查，向在場人士（包括事涉店舖職員）查問輪胎誰屬，以及就有人認領的輪胎向相關人士作口頭警告以移走輪胎；而就無人認領的輪胎，則根據「妨礙清掃工作條文」在輪胎上張貼「通知書」，並在「通知書」限期屆滿後覆查及檢取尚未移走的輪胎。因此，事涉地點尚未出現輪胎長期擺放以致影響清掃或嚴重阻礙行人的情況。

184. 不過，食環署向公署提供的巡查記錄（包括相片）和投訴人提供的相片顯示，在多個不同日子均有不少輪胎疊放在事涉店舖對出行人路兩旁，顯示情況並非偶爾發生，而食環署現時的執法行動未能徹底解決問題。因此，食環署仍須密切留意事涉地點，若問題惡化，便應考慮採取更有效的執法措施。

185. 總的來說，公署認為食環署就「阻街問題」有採取必須的管制行動。故公署認為，這宗投訴不成立，但食環署須密切留意事態發展，在有需要時加大執法力度。

186. 申訴專員建議食環署 —

- (a) 繼續密切監察「阻街問題」的情況，同時考慮進行宣傳教育，提醒事涉地點一帶的輪胎店舖注重公德，切勿在公共地方擺放輪胎；以及
- (b) 若「阻街問題」惡化，則加大執法力度，例如致力找出擺放輪胎者並以檢控。

政府的回應

187. 食環署按納申訴專員的建議。

188. 食環署已按建議(a)，向事涉地點一帶的店舖進行宣傳教育工作，提醒各店舖切勿在公眾地方擺放物品及須保持環境衛生，並依建議(b)，繼續監察事涉地點的情況，如發現「阻街問題」，會按實際情況採取適當執法及跟進行動。

食物環境衛生署

個案編號 2019/2885 – 沒有妥善處理洗車服務公司在路邊洗車構成的衛生問題

背景

189. 二零一九年四月二十六日及五月七日，投訴人向申訴專員公署（公署）分別投訴環境保護署（環保署）及食物環境衛生署（食環署）。據投訴人所稱，自二零一八年年底曾多次向環保署投訴某街道的兩所提供汽車服務的公司（事涉店鋪）經常在路邊洗車及打蠟，造成環境污染，但問題持續。投訴人其後從當區區議會的文件中得悉，有關問題應由食環署主力負責執法。投訴人不滿環保署及食環署沒有妥善跟進他的投訴。

申訴專員的觀察

190. 公署從投訴人在二零一九年六月十日提供的閉路電視片段中留意到事涉店鋪經常在路邊洗車，更有疑似便衣人員曾多次到事涉地點巡查並拍照記錄，但在拍照前均事先把街道上的障礙物移開，或刻意於拍不到洗車的位置拍照，有故意隱瞞街道清潔實況之嫌。

191. 公署職員分別在二零一九年七月十六日、八月十九日及廿九日到事涉店鋪進行實地視察，視察結果如下 —

七月十六日下午三至四時

- (1) 事涉店鋪先後替三輛汽車清洗，其間大量污水排放至路邊；

- (2) 事涉地點的違例泊車問題非常嚴重。最嚴重時有二至三輛相信是光顧事涉店鋪的車輛並排泊在路邊，期間有車輛未能通過街道，要店鋪員工把車輛分別駛至一旁或鋪內才能通過；

八月十九日上午十時四十五分至中午十二時

- (3) 先後有兩輛汽車駛進其中一家事涉店鋪內洗車，有污水流出車房外。其後第三輛汽車到達，該鋪就直接在路邊洗車及洗胎輪；

八月二十九日上午十一時至下午十二時三十分

- (4) 雖然所有車輛都是於駛進事涉店鋪內才沖洗，但由於部分車輛並沒有完全泊進車房內，有污水流出行人路；
- (5) 有店鋪人員在路邊直接沖洗生果；以及
- (6) 店鋪外長時間停泊了相信是顧客的車輛，部分車輛更停泊在路中心。

192. 公署認為，承辦商要求其員工在事涉街道拍照以作內部監察，雖然並非應食環署的要求，但應是與承辦商履行其服務合約有關。承辦商員工被攝錄到的做法（如移除屬相關店鋪的障礙物，背對正在洗車的人拍照等），有可能令承辦商錯誤掌握事涉街道的潔淨情況，最終影響其提供的清潔服務。食環署對此不作查究，實不理想。食環署有必要進一步探究事涉承辦商要求其員工拍攝街道情況的目的，相關員工拍攝的方法能否達到該目的，以及會否誤導承辦商關於街道清潔的情況等問題，以加強對承辦商表現的監察。

193. 至於食環署指於進行多次巡查後，才能在其中一次蒐集足夠證據向違例人士發出定額罰款通知書，顯示舉證亦不容易，而在某些情況下，執法人員需觀察較長時間才能確定違例

者的犯罪意圖。公署認為，這只顯示蒐證需時，而非舉證困難。

194. 公署在上述三次的現場視察均發現事涉店舖在路邊洗車或清洗器具／生果，即使於車房內沖洗的汽車，污水亦直接流出行人路上。該三次視察的逗留時間平均只有一個多小時，其中七月天氣較佳的那次甫抵達現場便已發現有多輛汽車正在沖洗。此外，公署留意到，食環署人員在突擊巡查時均穿上制服，這難免增加違例人士的警覺性。公署進行巡查時發現，事涉店舖附近有隱蔽位置供視察洗車的情況，食環署職員若於天氣較佳的日子稍作逗留，應不難蒐集到足夠證據對事涉店舖採取行動。

195. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議食環署 —

- (a) 密切監察事涉承辦商的表現，包括加強到事涉地點進行突擊巡查；以及
- (b) 加強執法，並檢討現時的巡查方式（如延長逗留時間及考慮進行便衣巡查），以增加成功蒐證的機會。

政府的回應

196. 食環署接納申訴專員的建議。

建議(a)

197. 食環署一直密切監察和督導承辦商在提供各項潔淨服務的表現；就承辦商員工在拍攝街道情況的做法，食環署再次與承辦商跟進，要求承辦商全面檢視有關情況及完善對其員工的監察。與此同時，食環署進一步加強對承辦商的監察，不時派員到事涉地點進行突擊巡查，以確保承辦商的服務表現。一旦

發現承辦商有任何違反合約條款訂明的情況，食環署會要求承辦商作出改善，及按情況向其發出失責通知書並扣減服務月費。由二零一九年十一月至二零二零年三月，食環署因承辦商的不理想工作表現，向其發出共 57 張失責通知書（當中 26 張涉及事涉地點及其附近一帶），並按合約規定扣減服務月費。食環署會繼續留意事涉地點，並督促承辦商提供理想的服務。

建議(b)

198. 食環署已檢討在事涉地點的巡查方式，並已增派便衣人員進行執法工作及延長執法人員在事涉地點觀察涉嫌違例者活動的逗留時間。由二零一九年十一月至二零二零年三月，食環署人員在事涉地點一帶共進行 13 次針對違反相關潔淨條例的執法行動，並成功向 15 名違例人士發出定額罰款通知書，當中涉及六名在路邊洗車的人士。食環署會繼續留意事涉地點承辦商的服務表現及在資源許可的情況下，繼續加強相關的執法行動，以及聯繫相關部門採取跨部門聯合執法行動。

食物環境衛生署

個案編號 2019/3449 – 無理拒絕街市檔位繼承申請

背景

199. 據投訴人所稱，其母親是食物環境衛生署（食環署）街市某攤檔（事涉攤檔）的承租人。該攤檔租約（「原租約」）附表三第七項（事涉條款）訂明：有關人士可於攤檔承租人身故後三個月內向業主申請承繼租約。投訴人母親於二零一一年十一月去世。二零一二年，投訴人的父親獲食環署批准繼承事涉攤檔租約。同年七月三十一日，投訴人父親與食環署簽訂租約（「二零一二年租約」），該租約也有事涉條款。簽約時，投訴人詢問該署職員，他將來是否有權繼承「二零一二年租約」。該署職員覆稱：「二零一二年租約」內容與投訴人母親的租約一樣，投訴人也有「繼承權」。其後，投訴人父親獲多次續租，最後的租約的屆滿日期為二零二零年六月三十日。

200. 二零一八年中，投訴人父親身故。同年八月，投訴人向食環署申請繼承事涉攤檔租約（事涉申請）。該署拒絕該申請，其所持的理由為：根據政策，於二零一零年七月後生效的新租約，不設申請繼承租約的安排。投訴人為此多次與食環署交涉，但均不果。

201. 此外，投訴人於二零一八年底與當區環境衛生辦事處（環衛辦）職員會面時，要求職員提供該署通知街市攤檔租戶有關二零一零年七月後生效的新租約不附有繼承權的文件（「通知文件」）。投訴人亦於二零一八年底兩度致電有關職員索取「通知文件」，但該辦尚未回覆他。

202. 二零一九年七月二十八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，並指摘食環署 —

- (a) 無理拒絕按事涉條款的精神批准事涉申請；
- (b) 在發給他的「申請街市檔位承繼所需文件（檔主去世）」中，或在投訴人父親所簽訂的租約中，並無表明在二零一零年七月後生效的新租約並不附有繼承權；以及
- (c) 遲遲不向他提供「通知文件」。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

203. 食環署解釋，因應於二零一零年有很多關於續簽街市租約的不實傳聞，食環署在二零一零年六月二日向所有公眾街市攤檔租戶（包括投訴人母親）發出「二零一零年信件」。該信件說明了當時的租戶的租約，可由其父母、配偶或子女繼承。然而，在二零一零年七月之後以「一次性轉讓安排」以外的方式（例如公開競投、轉讓或繼承）取得租約的人士，則不獲繼承權的安排。換言之，在二零一零年七月前獲得租約的繼承權不會受到侵損（「繼承權原則」）。

204. 根據記錄，前區域市政局與投訴人母親簽訂的首份事涉攤檔租約的生效日期為一九八五年六月一日，並一直續約至二零一二年十二月三十一日。

205. 二零一二年五月二十三日，投訴人父親向食環署申請繼承事涉攤檔租約。由於投訴人母親是於在二零一零年七月前獲得租約，按「繼承權原則」，食環署批准有關申請，投訴人父親的首份租約生效日期為二零一二年九月一日，並一直獲續租至二零二零年六月三十日。

206. 二零一八年八月十二日，投訴人向食環署申請繼承事涉攤檔租約。同年十月五日，該署人員向投訴人解釋：投訴人父親首份租約（即「二零一二年租約」）是在二零一零年七月之後以「一次性轉讓安排」以外的方式取得，根據現行政策，該租約並不附有繼承權。

207. 此外，根據事涉條款，不論在何種情況下，出租人有絕對酌情權處置事涉攤檔。

208. 食環署已澄清，除經「一次性轉讓安排」獲得租約外，只有於二零一零年七月前獲得租約的租戶（即「二零一零年信件」所指的現存租戶），其租約可由其父母、配偶或子女繼承。

209. 由於投訴人父親獲食環署批出的首份租約生效日期為二零一二年九月一日，該署認為該租約並不附有繼承權，並非不合理。

210. 此外，事涉條款規定任何繼承攤檔租約的申請須於租客身故後三個月內提出，並非規定業主必須同意繼承攤檔租約申請。

211. 鑑此，公署認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

212. 只有在二零一零年七月前獲得租約的租戶或在二零一零年七月之後以「一次性轉讓安排」取得租約的租戶才會有繼承或轉讓安排。就這類租約的繼承申請，食環署在二零一四年中修訂「繼承街市攤檔租約申請書」中的申請人聲明書的內容，並加上條文以顯示申請人清楚明白新租約將不設繼承和轉讓安排。上述安排已可令獲批准繼承租約人士知道其簽訂的租約將不會有繼承和轉讓安排。此外，在公開競投公眾街市攤檔時，

相關的競投規則已清楚說明競投取得的租約均不可繼承和轉讓。

213. 食環署發出「二零一零年信件」後，於二零一零年七月後取得租約的人士不會給予繼承權的安排已廣為檔戶所知悉。因此，該署沒有再向任何承繼攤檔租約的申請人發出相關的通知書，也沒有在「繼承街市攤檔租約申請書」或其他與申請有關文件（例如「申請街市檔位承繼所需文件（檔主去世）」）上說明有關政策。

214. 此外，街市攤檔租約是該署與承租人共同簽訂的合約，列明雙方須履行的責任，尤其是攤檔承租人在經營攤檔業務時須要遵守的條款及條件，而租約文本已列明有關租約的生效及屆滿日期。按合約而言，如承租人離世，租約便告失效。是否容許街市攤檔租約的繼承純粹是食環署的政策，無須將限制繼承權事宜納入租約條款內。

215. 公署認為，食環署於上文的解釋並非不合理。

216. 此外，雖然食環署並無在「繼承街市攤檔租約申請書」或相關申請文件中說明有關政策，但該署向所有公眾街市攤檔租戶（包括投訴人母親）發出的「二零一零年信件」已說明有關政策。申請人如對有關街市攤檔租約是否附有繼承權存有疑問，可向食環署作出查詢。

217. 鑑此，公署認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

218. 二零一八年十月五日，環衛辦職員（職員甲）與投訴人會面時已向他解釋，根據現行政策，投訴人父親所持有的租約是沒有繼承權的。就該會面，職員甲沒有作書面記錄。職員甲未能記起當中的細節，亦沒有印象投訴人在二零一八年底曾來電查詢，或要求該辦向他提供「通知文件」（即「二零一零年

信件」)。

219. 食環署在二零一九年九月六日給投訴人的覆函中夾附了「二零一零年信件」副本，供他參考。

220. 就投訴人曾否於二零一八年底要求食環職員甲提供「通知文件」，職員甲與投訴人兩者的說法迥異，在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署無法確定實情。

221. 鑑此，公署認為，投訴點(c)未有定論。

222. 然而，公署注意到，職員甲並未有就二零一八年十月五日與投訴人的會面作書面記錄，因此，就投訴人指他與職員甲會面時已要求該辦向他提供「通知文件」，職員甲未能具體回覆。

223. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但建議食環署提示職員與市民會面後須盡快作適當書面記錄，以備日後查證。

政府的回應

224. 食環署採納申訴專員的建議，並已提醒所有員工在與公眾進行面談及收到公眾詢問／投訴後，都要作適當的書面記錄。

政府總部 – 公務員事務局

個案編號 2019/0029 I) – 無理拒絕向投訴人提供政務主任職系人員的工作表現評核表格及填寫表格的補充附註等資料

背景

225. 二零一九年一月，投訴人要求公務員事務局向他提供政務主任／高級政務主任的工作表現評核表格及香港政府政務職系人員工作表現評核表格的副本，以及有關填寫首長級乙級政務官、首長級乙一級政務官和首長級甲級政務官工作表現評核表格及其補充附註的副本。公務員事務局只向投訴人提供上述文件的摘要，但拒絕按他要求提供副本，並引述《公開資料守則》（《守則》）第 2.11 段⁶為理由。投訴人認為公務員事務局無理拒絕其要求。

申訴專員的觀察

226. 投訴人並非索取個別人員的評核表格，他只要求提供空白的表格和補充附註。該等文件不包含《守則》的《詮釋和應用指引》就《守則》第 2.11 段所述的任何個人資料或對某人員的意見／評估。如公務員事務局認為披露空白的表格會對公務人員的管理工作造成傷害或損害，理應向投訴人明確解釋會造成哪些傷害及為何會造成傷害。

227. 公務員事務局在二零一八年十二月十四日及二零一九年一月三日的回覆中，只引述了《守則》第 2.11 段作為拒絕的理由，而沒有進一步說明其理據。直至二零一九年一月二十四日，公務員事務局才向投訴人更詳細解釋為何拒絕其要求。即便如此，所提供的理據站不住腳，因為公務員事務局其後同意，畢竟公眾對公務人員的評估或評論是沒什麼可以反對的。

⁶ 《守則》第 2. 段指對公務人員的管理工作會造成傷害或損害的資料。

228. 隨後於二零一九年二月，公務員事務局在決定是否披露表格的全文時聲稱，有關評核表格和補充附註專供受評人及其評核人員和加簽人員，以及職系管理人員使用，並非供公眾用作評核政務主任的工作表現，因此不應提供予公眾查閱。然而，《詮釋和應用指引》第 1.9.2 段及第 1.10.2 段清楚說明，一般而言，除非所要求的資料屬個人資料或商業敏感資料，否則申請人的身分通常不會影響部門決定是否發放所要求資料。同樣地，索取資料的目的，不應成為拒絕發放所要求的全部資料或其中部分資料的理由。換言之，根據《守則》，索取資料的目的與評核表格及補充附註原有目的並不相符的事實，並非不披露資料的充分理由。

229. 二零一九年五月，公務員事務局最終在回應申訴專員的草擬報告時補充說真正的工作表現評核表格如被未經許可的人士利用，可能會誤導讀者。空白的表格真確本被誤用會對公務人員的管理工作造成傷害。局方因此答允提供表格的全文而非真確本。申訴專員接納公務員事務局的憂慮是援引《守則》第 2.11 段的充分理據。

230. 綜合上述考慮，申訴專員認為公務員事務局拒絕投訴人的要求並非無理，但該局卻未有根據《守則》向投訴人解釋拒絕的理據。因此，申訴專員認為關於公務員事務局的投訴部分成立。

231. 申訴專員建議公務員事務局 —

- (a) 加強職員就《守則》的培訓，定時提醒職員有必要遵循《守則》；以及
- (b) 如未能完全允許索取資料的要求，應在較早階段着手探討其他方式（例如披露部分資料、以其他形式披露資料、向申請人提供查看資料的機會等），以滿足有關要求。

政府的回應

232. 公務員事務局接納申訴專員的建議。

233. 公務員事務局已定期舉辦有關《守則》的培訓課程，並在該局的部門網站上載相關資料，供同事參考。公務員事務局會繼續定期再行傳閱有關《守則》供全體公務員參考的總務通告及公務員事務局的內部通告。

234. 公務員事務局參考本個案後，草擬了資料便覽，重點載述如何妥善處理類似個案，並強調如未能直接和完全允許索取資料的要求，在較早階段着手探討以其他方式遵循《守則》的可取之處。有關便覽已發給公務員事務局負責按《守則》處理要求的所有同事參閱。

政府總部 – 發展局

個案編號 2019/3031 I) – 無理拒絕向投訴人提供兩項活化歷史建築物項目的租賃協議

背景

235. 二零一九年四月十日，投訴人透過其助理，根據《公開資料守則》（《守則》）向發展局索取政府就兩個歷史建築物活化項目所簽訂的租賃協議。

236. 發展局於同月十八日回覆投訴人，援引了《守則》第 2 部以下段落⁷的理由，拒絕提供上述兩項資料：

(a) 其中一份租賃協議 – 第 2.9(a)、2.9(c)及 2.18(b)段

(b) 另一份租賃協議 – 第 2.9(a)、2.9(c)、2.16 及 2.18(b)段

237. 投訴人不滿發展局的決定，認為即使租賃協議中部分敏感資料不可披露，其餘部分仍可向投訴人發放。投訴人遂於二零一九年七月五日向申訴專員公署（公署）投訴發展局。他指摘發展局沒有按《守則》的規定，向他提供事涉租賃協議中可供披露的部分或協議的摘要。

⁷ 《守則》第 2.9(a)段指資料如披露會令部門的談判、商業或合約活動，或批准酌情補助金或特惠補助金的工作受到傷害或損害；第 2.9(c)段指資料如披露會令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害；第 2.6 段指資料（包括商業、金融、科學或技術機密、貿易秘密或知識產權等方面的資料）如披露會令任何人的競爭條件或財政狀況受到傷害；第 2.8(b)段則指資料如披露會違反任何根據普通法或適用於香港的國際協議所引起的義務。

申訴專員的觀察

《守則》第 2.9(a)、2.9(c)及／或 2.16 段

238. 發展局列出事涉兩份租賃協議中多條條款，指該些屬敏感的合約條款及／或商業機密資料，若披露可能會造成《守則》第 2.9(a)、2.9(c)及／或 2.16 段所述的傷害或損害。然而，公署留意到，該些條款中不少內容其實已曾被披露，發展局向投訴人提供事涉租賃協議中那些經已公開的內容，不見得會構成任何傷害或損害，亦不會削弱政府的談判地位、影響活化項目的推行或有損有關活化項目的財政狀況；因此，發展局以《守則》第 2.9(a)、2.9(c)及／或 2.16 段拒絕提供上述條款的全部內容，並不恰當。

239. 不過，公署同意上述條款中亦有一些不曾公開的資料，一旦披露，的確有可能影響政府的談判地位或活化項目的財政狀況和運作，發展局因而拒絕提供，公署認為並非無理。

《守則》第 2.18(b)段

240. 公署留意到，兩份租賃協議中均有條款訂明，政府有權向其他相關人士披露該些協議中的資料，情況包括但不限於回應立法會的提問。既然有上述條款，公署認為，兩個活化項目的負責機構理應合理地預期，政府當局有機會向外披露租賃協議的資料和內容。因此，公署不認同政府對事涉兩份租賃協議有絕對的保密義務。

整體評論

241. 事涉租賃協議因其商業合約性質，或會令人想當然地以為當中資料便屬不可披露的商業機密資料。但實情是，租賃協議內容並非必然不可披露。

242. 首先，事涉租賃協議分別涉及兩項重大的活化項目，部分主要條款早已由政府向立法會及公眾透露，不再是機密。其次，事涉協議包含不少在租賃事務中一般和常見的責任條款，例如承租人須按時繳付租金、須把物業保持良好狀態等。這類條款並非特有或敏感的商業資料，即使披露亦不見得會構成任何傷害或損害。

243. 另一方面，有關的兩項活化項目備受關注，披露事涉協議的內容有助大眾知悉及監察政府就項目的推行，有明顯的公眾利益。

244. 綜合而言，公署認為，兩份租賃協議的內容並非全屬不可披露，故發展局拒絕向投訴人（經其助理）提供兩份租賃協議所有內容的決定，並不恰當。

245. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議發展局根據《守則》重新仔細考慮事涉兩份租賃協議中哪些資料屬不可披露，然後向投訴人提供協議的其餘部分。

政府的回應

246. 發展局接納申訴專員的建議。發展局已根據《守則》重新審視兩份租賃協議中哪些條款屬不可披露，並在尋求法律意見及兩個活化項目負責機構的意見後，於二零二零年十月二十八日向投訴人提供該兩份協議的其餘部分。

政府總部 – 教育局

個案編號 2018/4581 – 沒有提供適切協助，處理投訴人就一名有特殊教育需要的學童向校方索取某些記錄所引起的爭議

背景

247. 二零一八年十一月十六日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴教育局。

248. 投訴人的兒子當時是八歲的學生，就讀於某一所資助小學。他出現注意力不足／過度活躍症徵狀，需要不時到醫院管理局（醫管局）轄下的醫院進行檢查。為促進檢查的進行，醫院要求學校為該生填寫顯示其行為分數的「專注力及自制力量表」（問卷），然後透過家長／監護人交回醫院。然而，學校卻把問卷直接寄回醫院。

249. 投訴人為更了解兒子在二零一九年一月檢查之前的需要，及方便兒子能接受其他機構所提供的相關服務，她於二零一八年五月要求學校提供一份由教師在該月完成的問卷的副本作參考，但卻不成功。投訴人隨後向教育局不同的部門尋求協助，但問題仍沒有解決。

250. 在此背景下，投訴人投訴教育局未能提供適當的協助，特別是未能提供教育局特殊教育資訊管理系統內由學校輸入有關其兒子的行為紀錄，以及未能為投訴人與學校安排調解會議解決糾紛。

申訴專員的觀察

251. 教育局在《全校參與模式融合教育運作指南》中提供了處理有特殊教育需要學生記錄的指引。雖然有關學生／家長／

監護人擁有要求查閱有關學生的個人資料或獲取學生評估報告副本的權利，但按照《個人資料（隱私）條例》（香港法例第486章）（《條例》）中的保障個人資料原則，個人資料應受到保障。教育局的《學校行政指南》要求學校制定校本政策，以處理學生紀錄及該些紀錄的查閱。在校本政策之下，教育局不會干預有關學校向家長／監護人發放個人資料類別的政策，惟該政策須符合《條例》規定。

252. 所要求的個人資料涉及問卷，這是其中一項為有特殊教育需要學生的識別工具。醫管局表示，這些問卷旨在取得教師就患者在校內行為表現和能力的評估。

253. 自二零一八年六月收到投訴以來，教育局一直向投訴人提供不同的支援，包括向投訴人解釋教育局有關處理學生資料及問卷行政安排的指引，回覆她的查詢，並促請學校就其查詢作即時跟進，以達致良好的家校溝通，以及為投訴人與學校之間安排調解會議。

254. 在考慮了所有資料後，公署認為教育局大體上已向投訴人在聯繫學校方面提供了必要的協助，以解決他們之間的糾紛。此外，公署認為沒有理由就學校沒有保存所要求的資料或是問卷的副本而有所懷疑，因為根據現行政策，學校並不需要將該項資料輸入教育局特殊教育資訊管理系統。

255. 然而，公署認為教育局認同學校轉交問卷安排的辯護理由⁸是不成立的。如上文所述，有關學生／家長／監護人擁有查閱有關學生的個人資料，或獲取學生評估報告副本的權利。由於所要求的資料（問卷）包含投訴人兒子的個人資料，她是有獲取該資料的權利的。公署察悉到學校現行的安排是將問卷直接寄回醫院，而不是透過有關家長交回醫院，但是，公署也注意到，問卷上的標籤訂明以下內容 —

⁸ 教育局認為學校是應醫院的要求填寫問卷，理應由醫院決定如何將問卷交回，以及若由家長交回問卷，會否讓他們受惠。就此個案，涉事的學校已經與有關醫院協商同意，由學校直接把問卷交回醫院。故此，教育局不宜質疑醫院與學校之間的協議安排。

“請填寫夾附的問卷，以作病人治療之用。

*如對問卷有疑問，請致電 XXXX XXXX

(XXXXXXXXXX 醫院精神科門診部)

*填完後，請託家長於下次覆診時交回門診部

多謝合作

門診部醫生示”

256. 為回應教育局對發放該項資料給家長的關注⁹，公署已進一步向醫管局查詢（即問卷的版權擁有者）。如家長／照顧者要求學校提供問卷的副本，醫管局並不反對學校複印，因為這是就學生在校行為表現及其能力的評估，醫管局亦期望學校會保留這些資料紀錄，以監察學生的學習和發展進度。將問卷交給家長以交回醫院之前密封，並不是強制性要求。鑒於家長／照顧者的理解和參與對有效的臨床治療和成果都很重要，醫生也將會向他們解釋與患者有關的評估和臨床管理資訊。在與家長／照顧者的討論中，醫生通常會解釋這些問卷所得的結果，甚至顯示已填寫的問卷，以幫助解釋患者的情況和管理計劃。如果醫管局被要求提供這些資料，醫管局會按照現行的申請程序處理。上述回覆清楚顯示，醫管局並不同意教育局有關向家長／監護人發放該資料的見解。

257. 雖然教育局認為沒有必要深入探究個別診所的做法，但教育局在沒有徵求醫管局意見之下便支持學校的安排（即不向家長披露問卷的內容）的立場並不恰當。公署從醫管局獲得的專業意見認為，學校目前的安排可能會剝奪了投訴人及早了解其兒子的行為的機會，並妨礙她準備與醫管局醫生就如何治療及管理兒子的情況進行更有成果的討論。這也可能損害其兒子從其他機構獲得適當服務的權益。

⁹ 問卷是用以甄別患有注意力不足／過度活躍症兒童的工具，由合資格專業人員在研究及臨床使用。因此，理應由有關專業人員充分考慮受評估兒童在臨床觀察及其他方面的資料，以詮釋從問卷蒐集到的數據。由於已填妥的問卷含有個人資料，而問卷上亦註明如非得到許可，不得翻印，教育局認為有關學校沒有備存問卷副本，實屬合理。儘管如此，家長可以直接向有關專業人員要求取得評估結果的副本。

258. 公署不爭論該問卷是否應由專業人員解釋。關鍵是讓家長閱覽問卷或獲得問卷副本是符合孩子的利益。在這方面，醫管局已證實是對的。

259. 學生的利益應該是首要考慮。當家長未能從學校取得有關其子女的問卷副本後，向教育局求助時，教育局有責任向醫管局了解向家長提供一份副本是否符合學生的利益，然後相應地向有關學校提供建議。公署認為，校本管理原則與教育局提供這意見是沒有抵觸的。

260. 因此，教育局本應嘗試了解甚麼是符合投訴人兒子的最佳利益。相反，教育局卻舉出理由不讓投訴人獲得問卷副本，即使公署告知他們醫管局的意見，他們仍拒絕向學校提供意見。教育局沒有履行職責，這是不可接受的。

261. 鑒於上述情況，公署認為投訴部分成立。

262. 申訴專員認為教育局應考慮醫管局的意見，並建議所有學校不要偏離所建議的程序，經由家長／監護人將問卷交回醫院，以便家長／監護人能夠查閱問卷上的資料。

政府的回應

263. 教育局接納申訴專員的建議。

264. 因應申訴專員的建議，教育局已就修訂的程序與醫管局聯絡，並知悉醫管局已向公署確認，醫管局轄下的醫院會通知學校把密封的問卷直接寄回診所或透過家長交回。公署認為，教育局已落實醫管局提出的修訂程序之建議。醫管局亦確認不反對家長／監護人查閱問卷上的資料或學校按家長／監護人的要求把問卷副本交給家長／監護人。在跟進修訂程序時，教育局曾向醫管局表示，應刪除或修改問卷上「版權所有 不得翻印」的字句，否則學校仍會按個別情況逐次尋求醫管局的同

意，以免違反《條例》的規定。在跟進有關事宜的過程中，教育局已更新其特殊教育分部的內部指引，以提醒學校在處理問卷時需注意家長／監護人查閱資料的權利。

政府總部 – 教育局

個案編號 2018/4972 – 延誤為投訴人有聽障的兒子驗配助聽器

背景

265. 二零一八年十二月十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴教育局延誤為她的兒子驗配助聽器。

266. 投訴人的兒子（當時為 17 個月大）於二零一八年九月初在衛生署轄下某兒童體能智力測驗中心（「測驗中心」）評估為中度弱聽，並獲該署轉介到教育局接受「助聽器驗配及相關服務」（「驗配服務」），以驗配助聽器。

267. 投訴人從測驗中心及教育局得悉，教育局為兒童驗配助聽器一般需約一個月。然而，投訴人於二零一八年十月初帶同兒子到教育局接受「驗配服務」時，教育局職員卻告知她：教育局正轉換服務供應商，暫時未能提供相關服務。同年十二月，投訴人向教育局查詢，教育局表示仍未與供應商達成協議，暫時未能提供「驗配服務」。

268. 教育局於二零一九年一月恢復提供「驗配服務」，包括於一月初開始向一所相關的非政府機構購買印製耳模及助聽器驗配服務，以及於一月中開始租用醫院管理局（醫管局）轄下伊利沙伯醫院的聽力中心，由教育局的聽力學家向兒童提供「驗配服務」。

269. 教育局於二零一八年九月一日至十二月三十一日（合共四個月）暫停提供「驗配服務」期間，共接獲 47 宗新個案及 18 宗需更換助聽器的舊個案。於二零一八年九月接獲的其中十宗新個案已由教育局上一期「驗配服務」合約供應商以合約餘額提供。此外，教育局於二零一九年一月恢復提供「驗配服務」後，已於一月初向該非政府機構轉介七宗有急切需要的新

個案（包括投訴人的兒子），以及於一月中分別安排 30 宗新個案及 18 宗舊個案到伊利沙伯醫院的聽力中心接受「驗配服務」。

270. 投訴人的兒子已於二零一九年一月十五日接受該非政府機構的印製耳模服務，並於二月十九日獲驗配助聽器。

271. 與此同時，教育局發現當時提供助聽器驗配服務的供應商數目較少，外判「驗配服務」實不能確保服務供應的穩定性，故此決定取消外判「驗配服務」的安排，並於二零一九年四月初重開該局的聽力測驗室，恢復由該局直接提供「驗配服務」。此外，教育局亦停止向該非政府機構購買印製耳模及助聽器驗配服務，並於二零一九年六月底後停止租用伊利沙伯醫院的聽力中心。

申訴專員的觀察

272. 聽障會影響兒童發展，盡早接受「驗配服務」，可減低相關影響。因此，這項服務屬不可或缺，亦不應延誤。

273. 教育局清晰知道，上一期的「驗配服務」合約於二零一八年八月底便屆滿，但在年中仍未獲得完成審批的招標文件時，教育局理應意識到服務可能會受影響。事實上，教育局於八月初的招標，至九月中才截止招標，鑑於由截止招標至簽訂合約仍需一定的時間，服務會暫停至少一個月，但教育局卻仍待八月底才開始採取及研究應變措施。然而，研究及落實相關措施需時，除少量的個案可由上一期合約供應商以合約餘額提供服務外，整體服務最終由二零一八年九月一日至十二月三十一日停頓共四個月，至二零一九年一月才恢復。

274. 公署認為，教育局在預見「驗配服務」必然會受到影響時，沒有及早訂定應變措施，最終令 55 名兒童（包括投訴人兒子的 37 宗新個案及 18 宗舊個案）需延期驗配助聽器，令他們

的學習發展受到不必要的影響，教育局實是難辭其咎。

275. 此外，教育局延長招標期，但唯一的標書不符合要求，以致須取消招標；轉而發出報價邀請，又因乏人問津而須作調整，調整後唯一報價者的索價又遠超上限，顯示教育局對市場欠了解，招標前缺乏充分準備。直至須暫停服務，才察覺提供助聽器驗配服務的供應商數目少，難保服務穩定性，最後改由教育局直接提供服務。此事反映教育局對招標工作所需的準備功夫的認知甚為不足。

276. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立，並認為教育局應 —

- (a) 密切留意新安排的運作，如發現有未如理想之處，立即採取補救措施，避免令有需要的學童再受影響；以及
- (b) 為有需要作招標工作的職員提供適當培訓，確保類似事件不會重現。

政府的回應

277. 教育局接納申訴專員的建議。

建議(a)

278. 教育局由二零一九年一月十四日開始租用伊利沙伯醫院的聽力中心，並安排教育局的聽力學家在該中心為兒童提供服務，教育局的助聽器驗配服務由當時起已全面恢復。同時，教育局亦為九龍塘教育服務中心的聽覺測驗室添置儀器。自二零一九年四月初起，教育局的聽力學家已在教育局的聽覺測驗室直接為兒童提供助聽器驗配服務。

279. 在上述安排下，新轉介到教育局的個案，教育局會於五個工作天內聯絡家長，而聽力學家一般亦會在兩星期內接見家長。對於需配戴助聽器的新個案，聽力學家在首次接見時會為兒童印製耳模，並在耳模製成後安排兒童作助聽器驗配。至於使用開放式助聽器而無需印製耳模的兒童，聽力學家更會於首次接見時為他們驗配助聽器。換言之，新的服務安排省卻了家長以往自行與服務供應商約見的時間，兒童可更快獲得助聽器的驗配。基本上，如家長能依時應約，兒童約可在四至六個星期接受助聽器驗配。

280. 此外，教育局的言語及聽覺服務組與物料供應組會保持緊密聯繫，以確保助聽器驗配服務的各項採購事宜（如助聽器的採購及耳模製作的外判等）能適時地安排。

281. 教育局恢復助聽器驗配服務後，一直密切留意新安排的運作，亦邀請家長填寫服務調查問卷，以了解對現時服務的滿意程度。為了確保教育局的助聽器驗配服務質素符合國際標準，教育局更邀請了本地及海外專家擔任顧問，就教育局的助聽器驗配服務提供專業意見，務求精益求精。

建議(b)

282. 教育局已安排員工參加有關招標及採購的培訓課程，並會繼續留意員工的工作需要，以作適當的培訓安排。此外，局方言語及聽覺服務組與物料供應組的同事亦會就採購事宜保持緊密聯繫，確保助聽器驗配服務的採購及外判工作，能恰當及適時地進行。

283. 除此之外，教育局與食物及衛生局及醫管局已達成共識，共同改善為聽障兒童提供的助聽器驗配服務。

284. 由 2019/20 學年起，需要植入人工耳蝸或植入式助聽器而又同時需要配戴助聽器的兒童，由醫管局一站式跟進，教育局則為只需配戴助聽器的兒童提供助聽器驗配服務，兒童無須再分別前往醫管局及教育局接受服務。

285. 此外，醫管局亦已理順轉介程序，以便經評估需要配戴助聽器的兒童，可適時地轉介至教育局接受助聽器驗配服務。在各方面的合作下，為聽障兒童提供助聽器驗配服務的效率正在逐步提高。

政府總部 – 教育局

個案編號 2019/3627 I) – 無理拒絕提供檢討學校網工作小組成員名單，以及工作小組和中學學位分配委員會討論相關事項的會議記錄

背景

286. 投訴人曾向教育局要求提供檢討學校網工作小組（工作小組）成員的名單以及工作小組和中學學位分配委員會（委員會）討論相關事項的會議記錄，但教育局以《公開資料守則》（《守則》）第 2 部第 2.10(b)(ii)段（即「妨礙政府內部的坦率討論」）為由拒絕提供。投訴人認為教育局拒絕提供資料的理由不合理，並在二零一九年七月二十日向申訴專員公署（公署）投訴。

申訴專員的觀察

287. 公署指出，根據《守則》，除有特別理由外，政府部門應盡量披露其所管有的資料，這些特別理由載於《守則》第 2 部。政府部門如拒絕索取資料要求，應盡可能根據《守則》第 2 部的規定，提出拒絕要求的理由。

288. 就委員會及工作小組的會議記錄，教育局引用《守則》的第 2.10(b)(ii)段作為拒絕披露資料的理由。該段列明，資料如披露會妨礙政府內部坦率討論，以及給予政府的意見，則政府部門可拒絕披露資料。《守則》的《詮釋和應用指引》（「指引」）第 2.10.3 段指出，涉及決策過程的公務員可以在無需顧慮他們的看法和意見會受到公眾討論和批評的情況下表達看法和提出意見，同樣的考慮因素適用於政府諮詢團體的成員的討論及其提出的見解和意見等。公署審研過有關會議記錄，認同披露有關資料確有可能妨礙委員會和工作小組成員作

出坦率的討論。

289. 此外，「指引」第 2.10.4 段指出：「這項條文並無授權完全不披露這類資料一條文的涵蓋範圍只限於披露可能妨礙坦率討論的情況。因此，如這類風險不存在，與諮詢團體、顧問或其他個別人士或組織的看法或意見有關的資料是可予透露的。關於這一點，審慎和禮貌的做法是，就個別團體希望其意見等獲得保密的程度，徵詢個別團體的意見。」

290. 就拒絕披露資料的原因，教育局表示，委員會在討論有關事項的過程中，無可避免會涉及敏感資料，以及業界及其他持份者不同的關注及訴求。一直以來，委員會會議所討論的事項及相關資料，均以保密原則處理，而會議記錄亦以「限閱」的形式只供委員參閱，從不向外發放。根據委員會的內部《議事指引》，委員只可向其代表的校長會／業界團體／校網的參加學校透露委員會已議決的事項；而主席、副主席及秘書為委員會對外發言人，可向其他外界人士發放委員會已議決的事項。換言之，委員只可就已議決的事項按既定的形式知會其所屬的議會／團體成員，對於未獲議決的事項或已議決事項的討論過程及內容，委員會的既定做法是不會公開有關事項及內容的資料，目的是希望確保各委員能坦率表達意見。工作小組亦有其《會議守則》，訂明其成員須遵守保密原則，不應向外界洩露任何在會議上提出的意見。公署認為，就此個案而言，委員會與政府已有共識會議的討論內容必須保密。

291. 公署縱合觀察所得，認為教育局拒絕向投訴人提供委員會會議記錄，並非無理。

292. 就應否披露工作小組成員的名單，教育局表示，該小組已於二零一二年解散，成員已相繼退休或離開所屬團體，故該局未能諮詢有關人士是否同意公開，亦因此未能披露有關資料。對此，公署難以認同。公署明白，工作小組成員名單涉及個人私隱。但根據《守則》第 2.15(b)段，若資料當事人已同意披露有關資料，則有關部門不能依賴該段而拒絕披露。公署認

為，工作小組成員既接受教育局委任其擔任公職，理應亦願意開誠佈公，讓市民知悉。若教育局事前未獲工作小組成員明示或暗示願意公開他們的姓名，公署認同教育局應在決定是否披露有關資料前先徵詢個別成員的意願。雖然部分成員可能已退休或已離開所屬團體而未必能聯絡到，但有關成員或仍在其他同屬教育範疇的諮詢組織擔任職務，教育局要成功聯絡他們，理應不難。教育局沒有嘗試聯絡各工作小組成員以徵詢他們的意願，並不合理。

293. 公署表示，《守則》第 1.16 條訂明，在可能範圍內，政府部門會在接獲書面要求後十日（曆日）內提供有關資料，如情況不許可，亦會在接獲要求後十日內給予申請人初步答覆。而作出回應的預定時間則會是接獲要求起計的 21 日。《守則》第 1.18 段亦訂明，只有在特殊情況下才可延至超過 21 日後作出回應，但政府部門應向申請人解釋有關情況。

294. 公署指出，投訴人於二零一九年二月二十五日提出索取資料要求，教育局於同年五月二十二日才回覆投訴人，歷時接近三個月，遠超《守則》規定的時限。雖然教育局表示，投訴人於二零一九年一月不斷致函該局並提出大量查詢（包括事涉索取資料的要求），而該局擬一併回覆那些查詢，但始終其回覆的時間明顯超越了《守則》規定的時限。此外，教育局亦沒有按《守則》規定，於回覆投訴人時，告知申請人覆檢和投訴的渠道。簡而言之，教育局在處理此個案時，沒有完全根據《守則》的規定行事，在程序上尤有不足。

295. 就拒絕披露工作小組成員名單的投訴，申訴專員綜合有關分析，認為投訴人對教育局的投訴部分成立。

296. 公署重申，工作小組成員既接受教育局委任其擔任公職，在一般情況下，理應亦願意開誠佈公，讓市民知悉。如社會人士擔任公職，卻又要隱瞞身份，無疑會削弱這類諮詢組織及政府相關決策的公眾認受性。因此，公署認為，公開名字應屬常態。

297. 申訴專員建議教育局 —

- (a) 嘗試聯絡工作小組成員以徵詢他們是否同意向投訴人披露他們的姓名，若他們同意，便披露予投訴人；
- (b) 將來再成立工作小組時，事先讓工作小組成員知悉，他們的名字會被公開；以及
- (c) 加強員工培訓，確保他們嚴格遵守《守則》和其《詮釋和應用指引》的規定。

政府的回應

298. 教育局接納申訴專員的建議。

建議(a)

299. 教育局已作出跟進，與工作小組的成員聯絡，當中只有一位願意披露其姓名。教育局在考慮絕大多數成員的意見後，認為不宜向投訴人披露工作小組成員的名單。

建議(b)

300. 教育局認為一般情況下，在成立工作小組時向成員表明其姓名會被公開，並無不妥。然而，若個別工作小組討論的事宜涉及敏感的議題，或有機會令成員的身分被過份報導而造成滋擾，有關的安排或會令有意加入工作小組的人士卻步，或會對現行政府的運作造成影響。儘管如此，教育局已將有關建議作內部傳閱，以供不同科組參考，在可行情況下作出相應安排。

建議(c)

301. 一向以來，教育局致力加強員工對《守則》的認識，並會定期向員工傳閱與《守則》和其《詮釋和應用指引》相關的內部通告，以確保員工明確了解並嚴格遵守《守則》的規定。

302. 就公署的有關建議，教育局已即時向相關組別人員傳閱有關資訊，以確保負責人員熟悉《守則》的應用和精神。另外，教育局亦會舉辦有關《守則》的工作坊，讓員工透過個案分享及答問環節，進一步認識及了解《守則》的內容及規定。

**政府總部 – 創新及科技局（效率促進辦公室）
及地政總署**

個案編號 2018/4419 及 2018/4793A – 在跟進一項為某遷置鄉村邊界附近的行人路欄杆進行改善工程的要求時推卸責任

背景

303. 二零一八年十一月六日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴 1823、地政總署及建築署。投訴人稱，他於二零一七年七月二十四日經 1823 電郵路政署，查詢能否在某遷置鄉村邊界附近的行人路欄杆中間增設空間，以便輪椅使用者及搬運人士出入。其後，1823 將個案轉介地政總署及建築署跟進。投訴人不滿直至他向公署投訴時，1823 仍未釐清由哪個部門負責該等欄杆，而且在二零一八年二月十三日回覆他已把個案轉介建築署後便不了了之。投訴人認為相關政府部門推卸責任。

申訴專員的觀察

對 1823 的評論

304. 當運輸署及地政總署先後拒絕接收個案，1823 於二零一七年十月二十六日有按機制要求該兩部門的負責職員重新檢視個案。其後，於同年十一月上旬，水務署亦拒絕接收個案，而運輸署及地政總署亦逾期未有回覆重新檢視的結果。當時距離投訴人提出此事已逾三個月，但仍未釐清權責，1823 理應將個案進一步上呈至各涉事部門的聯絡主任，以儘快確定負責的部門。然而，1823 卻待至地政總署再次拒收個案，才於二零一八年一月中作進一步上呈。其後，各涉事部門再次覆稱個案不屬其跟進範圍，但 1823 沒有按機制將個案再上呈至各部門的投訴主任，卻只諮詢民政事務總署的意見。

305. 建築署於二零一八年二月十三日就本案首次收到1823的轉介後，於同月二十一日告知1823，會聯絡地政總署確認欄杆所處位置（由於建築署負責遷置鄉村範圍內欄杆的保養），並已告知投訴人該署的跟進行動，同時要求1823轉介個案至地政總署作統籌和採取所需行動。然而，1823其後（於公署介入前）沒再轉介或繼續跟進個案。公署認為，雖然效率促進辦公室（效率辦）解釋1823當時真誠相信有關部門已確認跟進個案及已回覆投訴人，但個案於當時顯然仍未完結，而投訴人只獲悉部分部門的跟進行動，並未得到事件的具體回覆（即部門會否在欄杆中間增設空間），1823停止跟進，實屬不當。及至公署轉介此投訴後，1823才將個案上呈至涉事部門的投訴主任，當時投訴人的個案已拖拉了接近17個月。因此，申訴專員認為投訴人對1823的投訴成立。

對地政總署和建築署的評論

306. 地政總署接獲1823的轉介後，經過個多月才表示個案不屬其跟進範圍，延誤回覆的情況甚不理想。

307. 另一方面，在事涉欄杆所在的土地範圍就一工程合約獲批簡易臨時撥地使用權的水務署表明，事涉欄杆與該署的工程合約無關。地政總署因何再三表示個案由水務署跟進，值得商榷。根據相關《技術通告》，地政總署須負責釐定遷置鄉村的邊界及協調負責維修保養的工務部門。就是次個案而言，地政處應視乎事涉欄杆是否位處於遷置鄉村範圍內，考慮所要求的工務工程是否應由建築署（負責遷置鄉村範圍內欄杆的保養）跟進。建築署到現場視察後，已按《技術通告》建議地政處進行跟進並回覆1823。地政處理應採取行動以盡早釐清事涉欄杆的責任誰屬，而不是對個案不作處理。基於以上所述，申訴專員認為投訴人對地政總署的投訴成立，對建築署的投訴則不成立。

308. 申訴專員建議 —

- (a) 1823 應緊密監察個案的進度，適時啟動上呈機制及作進一步上呈，在確定有適當部門跟進事情及回覆市民後，方可停止跟進個案；
- (b) 地政總署應盡早回覆 1823 轉介的個案，避免市民的要求／投訴被延誤跟進；
- (c) 地政總署在處理同類個案時，須儘早釐清遷置鄉村的邊界及相關工程的責任誰屬，並清楚確定所涉工程是由哪個部門負責，以免因責任不清或錯誤轉介而耽誤個案進度；以及
- (d) 地政總署應盡早確定涉事欄杆日後的維修／保養責任誰屬。

政府的回應

309. 效率辦和地政總署均接納申訴專員的建議。

效率辦

310. 效率辦制定了下述改善措施並已全面落實 —

- (a) 823 已再次提醒職員，應緊密監察個案的進度，適時啟動上呈機制及在有需要時作進一步上呈。823 亦已指派投訴處理小組的主管級員工作監督，以確保前線職員切實執行；以及
- (b) 823 已提醒職員於處理部門回覆時，須確定有適當部門跟進個案及回覆市民後，才可停止跟進個案。

311. 在新同事的培訓過程，效率辦亦加入以上兩個重點，並不時提醒同事，以避免再有同樣事件發生。

地政總署

312. 地政總署已採取以下跟進行動 —

- (a) 地政總署已提醒各分區地政處職員必須適時回應 1823 所轉介的個案，避免市民的要求／投訴被延誤跟進；
- (b) 地政總署已提醒各分區地政處有關遷置鄉村／擴展區維修安排的《技術通告》內地政處及其他相關部門的負責範疇，並要求各分區地政處必須備存一套區內所有鄉村遷置區／鄉村擴展區的名冊及其位置和界線的圖則，以便職員盡早識別投訴事項是否涉及鄉村遷置區／鄉村擴展區並釐定負責工程的部門，以免因責任不清或錯誤轉介而耽誤個案進度；以及
- (c) 地政總署已確定本個案事涉欄杆設於事涉鄉村遷置區外的公眾行人路上，因此事涉欄杆的維修及保養事宜屬路政署的負責範圍。

政府總部 – 保安局

個案編號 2019/1472 I) – 拒絕提供政府就建議修訂《刑事事宜相互法律協助條例》及《逃犯條例》所接獲的公眾意見書的內容

背景

313. 就政府建議修訂《刑事事宜相互法律協助條例》（香港法例第 525 章）及《逃犯條例》（香港法例第 503 章）（「修例建議」）並邀請公眾提出意見一事，投訴人於二零一九年三月十四日根據《公開資料守則》（《守則》）要求保安局公開所接獲的約 4 500 份意見書的全部內容（事涉資料）。同年四月三日，該局援引《守則》第 2.14(a)段（第三者資料）為由，拒絕投訴人的要求。投訴人不滿保安局拒絕公開事涉資料。同年四月十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴保安局。

申訴專員的觀察

314. 公署認為，政府進行公眾諮詢的安排應盡量公開透明，當有關議題備受公眾關注和爭議時更應如此。把收集到的意見公開既可讓公眾真正地、完整地理解提供意見者支持和反對議題的原因，亦可顯示當局隨後的分析和摘要是公正和有確切基礎的。這是良好的公共行政措施，亦是常見的做法。該局既然明白公眾對移交逃犯的議題十分關注，又知道時間緊迫，更應在進行「修例建議」的公眾諮詢時，聲明收到的意見將會整份公開，以便公眾更深入了解社會各界對「修例建議」的意見，以及省卻後來須另行個別徵詢提供意見者意願的時間和步驟。

315. 保安局解釋，在進行「修例建議」的公眾諮詢時，沒有作出聲明會公開收集到的意見，現時若要公開部分事涉資料須耗用額外資源聯絡提供意見者以取得其同意。局方認為是否需

要不合理地調動資源一事，值得商榷。無論如何，由於政府已於二零一九年九月四日發出新聞公布，表示會正式撤回修訂《逃犯條例》的草案，所有有關修例的工作已完全停止。在這情況下，仍要求保安局聯絡所有可聯絡上的提供意見者，又或逐一把4 500份意見書的全部個人資料或個別字句／字眼逐一刪除後披露事涉資料，乃屬徒然。再者，保安局已就事件進行檢討，避免將來再犯同樣錯誤。

316. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議保安局 –

- (a) 從本案汲取經驗，日後嚴格按照《守則》的規定處理市民的索取資料要求；以及
- (b) 確保將來進行公眾諮詢時，在諮詢文件聲明除非提供意見者明確表示反對，其意見書和身份將可能被公開。

政府的回應

317. 保安局接納申訴專員的建議。保安局已從本案汲取經驗，並採取措施確保將來進行公眾諮詢時，在諮詢文件聲明如提供意見者不明確表示反對，其意見書和身份將可能被公開。

政府總部 – 運輸及房屋局及運輸署

個案編號 2019/0180A 及 2019/0180B – 沒有採取有效措施打擊車輛非法載客取酬的活動

背景

318. 投訴人表示，政府對車輛進行非法載客取酬（俗稱「白牌車」）的情況打擊不力。由於「白牌車」屬非法經營，其購買的第三者保險會失效，對乘客及其他道路使用者缺乏保障。此外，「白牌車」亦導致守法的陸路客運營運者面對不公平的競爭。就上述，投訴人不滿運輸及房屋局（運房局）與運輸署一直沒有採取有效阻嚇措施，打擊非法載客取酬的活動，以及沒有正面回應運輸業團體就杜絕「白牌車」所提出的建議（如修訂法例以加重刑罰及重整相關政策）。投訴人於二零一九年一月十七日向申訴專員公署（公署）投訴運房局及運輸署。

申訴專員的觀察

319. 在現行法例下，輕型貨車和未領取出租汽車許可證的私家車進行出租或載客取酬均屬違法行為，亦可能會引致有關車輛的第三者保險失效，不單令該車輛的司機和乘客失去保障，亦會影響其他道路使用者的權益和保障。

320. 就「白牌車」的問題，負責執法的是警務處，而運輸署一直有將從舉報所得的資料交予警方跟進。警方在二零一九年首季就私家車及輕型貨車非法載客取酬的執法數字，較過往數年全年的總數大幅上升。除了與警方聯繫以從執法方面入手，運房局及運輸署亦有透過多項措施，包括加強教育宣傳，建議修例提高刑罰、優化制度以便利新經營者加入市場、提升現有的士服務質素等，以遏止非法載客取酬的情況。總括而言，公署認為，運房局及運輸署在現行法例及制度下實有積極

跟進有關問題。因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

321. 然而，從現時「網約」出租車的受歡迎程度可見，較高質素的個人化交通服務有一定需求。「網約」的服務模式不但讓市民可以更方便地訂車，更重要的是他們可以更容易及直接地對服務作出評價，有助監察服務質素。種種跡象顯示，傳統的士的運作模式已不能滿足所有乘客的要求，不少乘客願意付出較高價錢，以換取更高的服務質素。因此，公署認為，要長遠解決「白牌車」的問題，政府有需要調整現有政策，引入新的交通服務運作模式及相應的規管制度，以迎合這個新的趨勢。

322. 此外，運輸署發出的私家出租汽車許可證數目（在過去四年共發出 631 至 868 個），只佔法例規定上限（1 500 個）的 42%-58%。由此可見，運輸署在現有法例的規定下仍有空間適當地增加出租許可證的數目，以配合市場對此類服務的需求。

323. 申訴專員建議運房局及運輸署 —

- (a) 與警方保持緊密聯繫，繼續盡力協助警方打擊「白牌車」的執法工作；
- (b) 從速推展修訂《道路交通條例》（香港法例第 374 章）（《條例》）的工作，以提高對非法載客取酬活動的罰則；
- (c) 檢討現有政策，研究將「網約」出租車服務規範化之可行性；以及
- (d) 應考慮增加發出私家出租汽車許可證的數目，以配合市場對此類服務的需求。

政府的回應

324. 運房局及運輸署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

325. 在打擊利用車輛作非法出租或取酬載客用途方面，運輸署一直與警務處保持密切聯繫，包括主動將懷疑有私家車違反《條例》第 52(3)條有關車輛使用和出租規定的個案轉介警務處跟進，並會因應警務處要求，提供相關車輛的資料協助警務處調查。運輸署將繼續與警務處保持緊密合作，打擊利用車輛進行非法出租或取酬載客的行為。

建議(b)

326. 在立法會交通事務委員會、交通諮詢委員會和相關運輸業界的普遍支持下，政府已開展修訂《條例》的工作，以提高《條例》對利用汽車作非法出租或取酬載客用途的違法行為的刑罰，建議由現時就首次定罪判處的 5,000 元最高罰款額及再次定罪的 10,000 元最高罰款額，分別增至 10,000 元及 25,000 元，以及延長暫時吊銷車輛牌照和扣押車輛的期限，把吊銷期及扣押期由現時首次定罪判處的三個月及再次定罪的六個月，分別增至六個月及 12 個月。政府現正積極進行法例草擬工作，並會適時向立法會提交《條例草案》審議。

建議(c)

327. 政府鼓勵使用不同的應用科技，包括網絡或手機程式召喚出租汽車（即「網約」車），惟採用新科技或平台的出租汽車服務必須遵守現行法規，以保障乘客的利益及安全，確保道路的有效使用，以及現時超過九成市民使用的公共運輸系統的高效可靠及長遠健康發展。

328. 政府在二零一七年六月完成的《公共交通策略研究》下全面檢視了個人化點對點交通服務，並建議應雙管齊下以提升服務。一方面，政府會繼續致力改善現有的士的服務質素及經營環境，另一方面，政府建議推出專營的士以回應社會上對服務質素較佳而具備「網約」特色的個人化點對點公共交通服務的新需求。

329. 相對於現時不合法的「網約」出租車服務，政府建議推出的專營的士屬公共交通服務，其數目、服務、收費、司機質素方面均受政府規管。對乘客而言，安全較有保障、服務質素較有保證、收費亦較為透明清晰、對路面的影響亦較容易預計。從運輸政策而言，專營的士能給市民多一項選擇，亦能令公共交通系統繼續有序地規劃和發展。因此，政府認為推出專營的士是較為務實的方案，在顧及現時公共交通業界的生態平衡的同時，迎合社會對個人化點對點公共交通服務的新需求。

330. 因應諮詢立法會交通事務委員會的結果和社會上普遍支持的意見，政府建議以試驗計劃形式推出專營的士，並於二零一九年五月將《專營的士服務條例草案》提交立法會審議。然而，有關法案委員會於二零二零年六月決定終止審議《專營的士服務條例草案》的工作。考慮到最新的經濟情況和早前法案委員會的意見，政府認為現時並非引進專營的士的合適時機，並決定於二零二零年十一月撤回《專營的士服務條例草案》。政府會因應社會意見和相關情況，檢視有關專營的士的建議和未來路向。與此同時，政府會繼續與的士業界保持緊密溝通和合作，攜手提升的士服務質素。

建議(d)

331. 《道路交通（公共服務車輛）規例》（香港法例第374D章）（《規例》）第14條有關「出租汽車許可證的發出或拒發」的條文內第(3)(b)條訂明，如果運輸署署長認為申請中所指明的服務類型是「有合理理由需要」的，可向申請人發出出租汽車許可證。

332. 因此，申請人必須提交足夠證明其有長期服務的需要及合理的用車量，方會被批准。事實上，個人化的公共交通服務應由的士提供，出租汽車的定位是補充現有公共運輸交通工具（包括的士）未能提供的服務，以應付特別的出行需要，例如提供高質素的個人過境服務、為酒店客人或到港旅客提供接載服務、作為結婚花車服務等。

333. 隨著近年出租汽車服務的需求不斷增加，加上運輸署在二零一七年二月推出了一系列發出出租汽車許可證的優化措施，改善和簡化出租汽車服務的審批及監管制度，私家服務的出租汽車許可證的數目在二零一八年較二零一七年增加了190張，增幅（約30%）遠超之前一年（只增加34張）。政府會繼續密切留意社會對出租汽車服務（包括私家服務）的需求，並適時檢視出租汽車許可證的審批準則及上限，以應付需求。

政府總部 – 運輸及房屋局（獨立審查組）

個案編號 2019/0759 I) – 獨立審查組職員拒絕提供資料

背景

334. 二零一九年三月四日，投訴人甲和投訴人乙（兩位投訴人）向申訴專員公署（公署）投訴運輸及房屋局（運房局）轄下的獨立審查組（審查組），指審查組職員處事欠妥，並且拒絕提供資料。

335. 兩位投訴人居於某居屋屋苑。投訴人甲於二零一六年四月二日為單位完成驗窗工程。同月六日，投訴人甲發現單位外貼有一個空白膠袋，獲大廈管理員告知曾有政府人員因驗窗事宜到訪。同年四月七日至十三日，投訴人甲多次聯絡審查組職員 X，並告知職員 X 她沒有收到審查組貼在單位門外的文件，而驗窗工程她則已於四月二日完成。四月十三日，職員 X 通知投訴人甲他已收到完成驗窗的文件，並表示投訴人甲就此事已沒有其他事項需要跟進。二零一七年七月二十五日，投訴人甲接獲審查組的確認收到完成驗窗文件的函件。

336. 二零一八年十二月五日，投訴人甲收到法庭傳票指因欠交罰款，須出庭應訊¹⁰。投訴人甲聯絡審查組職員 Y（職員 Y 接替了職員 X 的職位），獲悉審查組曾先後以掛號及平郵方式寄上罰款通知，但投訴人甲均沒有收到，而審查組已收到退回的掛號郵件。職員 Y 表示投訴人甲可向法庭闡述這情況，待法庭把案件發還審查組處理。然而，開庭時，審查組的職員 Y（投訴人甲相信是她一向聯絡的那位職員）卻指已把罰款通知書張貼單位門外，並有相為證。

¹⁰ 投訴人是在驗窗法定通知訂明的法定限期（即二零一五年二月十四日）超過一年後（即二零一六年四月二日）才完成驗窗工程，而審查組在二零一六年四月六日發出罰款通知書時，並未收到投訴人單位的完成驗窗文件，因此公署認為審查組依法執行罰款通知，是職責所在，並無不當。

337. 投訴人甲曾多番與審查組的職員 Y 商討，欲索取該組派遞罰款通知書的相關文件之副本，並欲知上庭的那位職員是否正是一向投訴人甲在電話中聯絡的那位職員，投訴人甲亦不明白同一單位為何會收到兩張罰單，但職員 Y 一直不作正面回應或證實，亦沒有提供投訴人甲要求索取的資料。投訴人甲遂於二零一九年一月三十一日致電職員 Y 的上司職員 Z。然而，職員 Z 同樣不予正面答覆，而且在投訴人甲多番要求獲取其上司姓名及聯絡方法後，職員 Z 仍拒絕提供，更自行掛斷電話以結束通話。

338. 投訴人甲曾於二月九日透過區議員向審查組投訴，並於同月十八日致電房屋署提出此事，但除了在二月十九日接獲審查組發出的暫覆外，直至向公署投訴時仍未獲回覆。

339. 總括而言，兩位投訴人對審查組有以下不滿 —

- (a) 職員 Y 拒絕提供罰款通知的相關文件，也拒絕證實他本人是否當日上庭那位職員；以及
- (b) 職員 Z 拒絕向投訴人甲提供上司的姓名及聯絡方法。

申訴專員的觀察

340. 職員 Y 是因為於二零一九年二月十一日收到區議員代投訴人甲提出的要求，才知悉投訴人甲欲索取罰款通知書的相關文件。由於當時個案已進入司法程序，而該區議員又不具備投訴人甲的正式授權文件，審查組因此無向該區議員提供有關文件，公署認為決定正確。根據記錄，審查組已於二零一九年二月十九日函覆該區議員，表示有關事宜在處理中，並會盡快回覆，沒有拒絕提供。事實上，職員 Y 已於三月二十日（即接獲要求三十七天後）在法庭上將有關文件交予投訴人甲，符合《公開資料守則》（《守則》）所訂在特殊情況下通常不得超過五十一天內提供資料的規定。

341. 至於有關職員 Z 拒絕向投訴人甲提供上司的姓名及聯絡方法的指稱，職員 Z 解釋，他沒有拒絕向投訴人甲提供該些資料，只是因投訴人甲在第二次電話通話中沒再提出相同要求而未有提供有關資料。公署認為，考慮到職員 Z 所述當時的通話情況，職員 Z 忽略了提供有關資料雖說是情有可原，但仍是不妥。再者，部門亦不能以投訴人沒有重申要求而不提供他們之前已要求索取的資料。

342. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議運房局責承審查組提醒所有職員，必須認真看待市民索取資料的要求，從速處理及作覆，不能因市民在其後的溝通沒再提出相同要求或並未確認無需有關資料而不處理。

政府的回應

343. 運房局接納申訴專員的建議。

344. 審查組已於二零一九年八月一日以電郵提醒所有審查組職員，必須認真看待公眾以口頭或書面方式索取資料的要求，嚴格遵守《守則》的規定，從速處理及作覆。

民政事務總署、地政總署及運輸署

個案編號 2018/4802A, B 及 C – 沒有在某鄉村附近的行人徑入口裝設欄杆或石柱

背景

345. 二零一八年九月，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴路政署、運輸署、地政總署和民政事務總署（民政總署）。據稱，有車輛違例停泊在某鄉村（該鄉村）一幅政府土地上（事涉政府土地），但警務處在過去六個月一直沒有採取執法行動。投訴人要求相關部門於該鄉村附近的行人通道入口處（有關入口處）安裝欄杆或石柱，以保障該處行人的安全，並防止車輛擅闖及在該處違例停泊。然而，欄杆或石柱至今仍未裝設。

申訴專員的觀察

346. 該鄉村的居民代表及投訴人分別在二零一七年九月及二零一八年三月提出裝設矮柱和石柱的要求，以防止車輛在村內違例停泊。在接獲有關要求後，地政總署轄下的分區地政處（地政處）、民政總署轄下的當區民政事務處（民政處）和運輸署已按其各自的職責跟進個案，包括舉行跨部門會議以商討其他解決方案，進行地區諮詢收集居民的意見，以及提供部門意見（有關通行權、交通管理和道路安全等事宜）以回應居民的訴求。

347. 由於居民對地政總署、民政總署及運輸署提出的方案意見分歧，該三個部門需要更多時間制定最終的解決方案，以回應各方關注的事項。申訴專員在審視本個案的處理過程及相關工作記錄後，認為地政總署、民政總署及運輸署處理本個案的方法大致恰當。

348. 事後回看，假如該三個部門在較早階段便請求村代表協助，早些制定務實的解決方案，以回應大多數居民關注的事項，相信成效會更佳。

349. 另一方面，本個案的癥結是車輛在事涉政府土地上非法停泊。即使該三個部門已制定投訴人及村代表均同意的務實解決方案（一方面容許車輛在事涉出入口通行，另一方面要求村代表作出書面承諾，與村民及相關政府部門積極溝通，以管理事涉出入口的使用及避免事涉政府土地上非法停泊的情況），但是運輸署為闢設合適車輛出入通道所進行的改善工程，反而會令村民更加以為車輛確實有權在事涉出入口通行。

350. 考慮到上述情況，申訴專員認為這宗投訴不成立，但建議 —

- (a) 運輸署應告知村代表和所有村民，運輸署的改善工程並不代表、亦不應被理解為村民在事涉政府土地上有獲保證的車輛通行權；而視乎情況，運輸署可能在事涉的入口處安裝欄杆／矮柱以遏止違例泊車情況；以及
- (b) 運輸署、地政總署及民政總署應密切留意就有關政府土地違例泊車問題的投訴，並在有需要時考慮進一步行動。

政府的回應

351. 運輸署、地政總署及民政總署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

352. 民政處於二零一九年八月十五日主持了一個有相關部門和村代表參與的會議。運輸署在會議上重申，運輸署的改善工程並不代表、亦不應被理解為村民在事涉政府土地上有獲保證的車輛通行權；而視乎情況，運輸署可能在相關入口處安裝欄杆／矮柱以防止違例泊車。

建議(b)

353. 運輸署、地政處和民政處等相關部門就事涉政府土地的違例泊車問題不時進行巡查，每次巡查均發現相關政府土地上仍有車輛違例停泊的問題，其中地政處曾發現該土地上有作泊車用途的地面標記，因此已根據《土地（雜項條文）條例》（香港法例第 28 章）第 6(1)條採取了土地管制行動，並於二零二零年二月二十四日張貼通知，飭令相關佔用情況（即地面標記）須於同年三月二日前停止。地政處於三月二日實地視察時，發現地面標記已被清除。

354. 鑑於違例泊車的問題仍然存在，民政處於二零二零年一月及五月主持了跨部門會議商討有關個案。有關部門均同意應在事涉入口處安裝矮柱，以防止違例泊車。民政處於同年七月十六日在事涉地點張貼告示，通知公眾和村民，政府將進行改建工程，以改善該行人出入口和防止車輛非法停泊，而所有車輛須於七月三十日前駛走。該告示亦發給相關鄉事委員會，以及該村村代表參閱。安裝矮柱工程原先安排於二零二零年七月三十日進行，惟因現場發現障礙物而導致工程需暫緩。村代表和村民於當日重申反對擬議工程，並表示願意繼續管理有關通道的使用情況，以免引起就事涉政府土地違例泊車的投訴。

355. 因應最新發展，民政處已經與相關鄉事委員會主席和村代表聯絡，表示各方同意給予村代表額外三個月時間（直至二零二零年十月為止），管理事涉通道的使用情況。如事涉政府土地的違例泊車問題沒有惡化，相關部門暫時不會在事涉出入

口裝設矮柱。所有相關部門均已同意上述建議的跟進工作。

356. 在二零二零年八月至十月期間，有關部門多次派員實地視察，發現事涉政府土地的違例泊車問題較二零一八年九月的情況有所改善。各有關部門會一如以往，透過鄉村視察和實地巡查，以監察事涉政府土地的違例泊車情況，並在有需要時合力採取必要行動。

香港警務處

個案編號 2018/3889 I) – 無理拒絕披露投訴警察課的一份調查報告

背景

357. 投訴人於二零零七年三月入稟小額錢債審裁處，向某美容院索償。投訴人指稱，她從美容院在審訊期間呈堂的單據上發現她遭人冒簽，於是報警，案件由香港警務處（警務處）某警區調查。

358. 二零零七年十月，警方致函投訴人表示未發現涉事案件涉及刑事罪行，故不會就該案件採取進一步行動。投訴人不滿調查結果，於同年十一月向警務處投訴負責調查事涉案件的警員。

359. 二零零九年九月，投訴人再向警務處投訴，警務處在完成調查後，獨立監察警方處理投訴委員會於二零一二年六月通過警務處的調查結果。同月十三日，警務處去信通知投訴人有關的調查結果。

360. 二零一六年十一月一日，投訴人以書面方式向警務處索取有關投訴的調查報告。該項要求其後被拒。投訴人指摘警務處不當地引用《公開資料守則》（《守則》），無理拒絕披露有關調查報告。

361. 二零一八年十月八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴警務處。

申訴專員的觀察

362. 警務處於二零一六年十二月九日回覆投訴人時，援引《守則》第 2 部第 2.9(c)、2.14(a)及 2.15 段，拒絕向投訴人披露有關調查報告，並向投訴人指出 —

(a) *公務的管理和執行*

第 2.9(c)段：資料如披露會令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害。

(b) *第三者資料*

第 2.14(a)段：資料是為第三者持有或由第三者提供，並從第三者明確知道或獲得暗示不會進一步披露。

(c) *個人私隱*

第 2.15 段：警務處在調查中有責任保障向其提供資料人士的私隱及將其資料保密。

363. 公署接納有關調查報告的內容涉及警方調查罪案的細節，同時還載有其他證人向警務處提供的資料，倘若予以披露，或會令警務處日後進行刑事調查或處理投訴個案時的工作效能受到損害。因此，公署認為警務處可引用《守則》第 2.9(c)段拒絕披露事涉報告。

364. 然而，在引用《守則》第 2.14(a)及 2.15 段方面，「第三者」並不包括事涉部門本身的職員，因此《守則》第 2.14(a)段並不適用於被投訴警員所提供的資料，但可適用於其他市民向警務處提供的資料。此外，倘若報告包含被投訴警員的個人資料，警務處可在披露報告前先塗掉該些個人資料，因此該處引用《守則》第 2.15 段的理據並不充分。

365. 在處理程序方面，公署留意到警務處於接獲投訴人的索取資料要求後的 38 天才回覆，超過《守則》訂明 21 天的一般時限，亦沒有向投訴人解釋須延遲回應的原因。其覆函沒有具體闡述《守則》第 2.9(c)、2.14(a)及 2.15 段適用於有關個案的理據，也沒有通知投訴人覆檢及投訴渠道。

366. 基於以上所述，申訴專員認為投訴部分成立，並建議警務處加強職員培訓，確保職員清楚理解《守則》的規定，日後按照《守則》妥善處理市民索取資料的要求。

政府的回應

367. 警務處接納申訴專員的建議。警務處於二零一九年五月邀請了公署代表到警務處舉行講座，分析常見錯誤以及作個案分享，從而增進人員對《守則》的認識和了解。

368. 警務處會繼續定期就《守則》舉行講座，以確保人員清楚了解及遵從《守則》及有關《詮釋及應用指引》的內容和規定，並可以應用有關知識，專業地處理公開資料要求。

香港警務處

個案編號 2018/4535 I) – 沒有遵從《公開資料守則》處理投訴人索取一份調查報告的要求

背景

369. 二零一六年九月四日，香港警務處（警務處）接獲投訴人報案，涉及一宗「襲擊致造成身體傷害」的舉報。案件由某警區（該警區）接手調查。一名涉案男子（被告）於二零一七年被控干犯上述罪行，經審訊後被裁定罪名成立。被告就裁決提出上訴，其後於二零一八年二月獲撤銷定罪。

370. 二零一八年七月二十四日，投訴人向警務處提出索取資料要求，以查閱有關案件的調查報告（第一項要求）。二零一八年八月二日，該警區回覆她，表示有關案件已於高等法院審結，被告獲裁定無罪。

371. 由於警務處未有提供投訴人要求的調查報告，故投訴人於二零一八年十月十一日向警務處提出另一要求（第二項要求）。二零一八年十月二十二日，警務處向她發出初步回覆，表示其要求將由該警區處理。

372. 二零一八年十一月十三日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指警務處未有遵從《公開資料守則》（《守則》）。

申訴專員的觀察

373. 二零一八年十二月三十一日，警務處告知投訴人警方拒絕其要求的原因，並援引《守則》第 2.6(e)段：「資料如披露會令防止、調查和偵查罪案及罪行，以及逮捕或檢控罪犯的工

作受到傷害或損害。」公署接納警務處的解釋，有關調查報告載有警方行動和調查的細節，倘若披露資料，會令防止、調查和偵查罪案及罪行，以及逮捕或檢控罪犯的工作受到傷害或損害。

374. 然而，公署認為警務處未有留意《守則》第 1.16 及 1.18 段訂明的時限。

375. 就投訴人的第一項要求，警務處在其二零一八年八月二日的回覆中僅告知投訴人有關案件的法院審判結果。然而，投訴人並未得知警務處是否接納該索取資料要求的決定。

376. 至於第二項要求，警務處僅向投訴人發出初步回覆。當公署展開調查後，警務處於二零一八年十二月三十一日告知投訴人警方拒絕其要求的原因。

377. 申訴專員認為投訴成立，並建議警務處提醒其職員恪守《守則》。

政府的回應

378. 警務處接納申訴專員的建議。

379. 警務處已提醒負責單位的督導人員留意《守則》的規定，特別是第 1.16 至 1.19 段訂明的時限。

380. 警務處已於二零一九年五月邀請公署代表到警務處舉行講座，分析常見錯誤以及作個案分享，從而增進人員對《守則》的認識和了解。警務處會繼續透過不同平台（如定期舉辦講座），幫助人員深入了解應如何詮釋和遵從《守則》。

381. 政制及內地事務局製作了有關《守則》的訓練錄像，共分六集，已於二零一八年九月被上載至警務處內聯網，以便人員觀看和參考。

香港警務處

個案編號 2018/4536 I) – 沒有遵從《公開資料守則》處理投訴人索取一份調查報告的要求

背景

382. 二零一六年九月四日，香港警務處（警務處）接獲一宗「襲擊致造成身體傷害」報案。案件由某警區（該警區）接手調查。投訴人於二零一七年被控干犯上述罪行，經審訊後被裁定罪名成立。投訴人就裁決提出上訴，其後於二零一八年二月獲撤銷定罪。

383. 二零一八年七月二十四日及二零一八年十月十日，投訴人分別向警務處提出兩項索取資料要求，以查閱有關案件的調查報告（第一項要求及第二項要求）。二零一八年十月二十二日，警務處就第二項要求向投訴人發出初步回覆，表示其要求將由該警區處理。

384. 二零一八年十一月十二及十三日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指警務處未有遵從《公開資料守則》（《守則》）。

申訴專員的觀察

385. 公署接納警務處的解釋，有關調查報告載有警方行動和調查的細節，故警務處以《守則》第 2.6(e)段訂明的理由拒絕披露有關調查報告並非不合理，惟公署認為警務處未有留意《守則》第 1.16 及 1.18 段訂明的時限。

386. 警務處分別於二零一八年七月二十四日及二零一八年十月十日收到投訴人的兩項要求，惟警務處於二零一八年十月二十二日僅就第二項要求向投訴人發出初步回覆。警務處最終於二零一八年十二月三十一日給予投訴人實質回覆。

387. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議警務處提醒其職員恪守《守則》。

政府的回應

388. 警務處接納申訴專員的建議。

389. 警務處已提醒負責單位的督導人員留意《守則》的規定，特別是第 1.16 至 1.19 段訂明的時限。

390. 警務處已於二零一九年五月邀請了公署代表到警務處舉行講座，分析常見錯誤以及作個案分享，從而增進人員對《守則》的認識和了解。警務處會繼續透過不同平台（如定期舉辦講座），幫助人員深入了解應如何詮釋和遵從《守則》。

391. 政制及內地事務局製作了有關《守則》的訓練錄像，共分六集，已於二零一八年九月被上載至警務處內聯網，以便人員觀看和參考。

香港警務處

個案編號 2018/5187 I) – 沒有回應投訴人索取某宗案件的調查報告、筆跡鑑證報告，以及處理該宗案件的警員的姓名和職級的要求

背景

392. 投訴人於二零零七年三月入稟小額錢債審裁處，向某美容院索償。投訴人指稱，她從美容院在審訊期間呈堂的單據上發現她遭人冒簽，於是報警，案件由香港警務處（警務處）某警區（該警區）調查。

393. 二零零七年十月，警方致函投訴人表示未發現涉事案件涉及刑事罪行，故不會就該案件採取進一步行動。投訴人不滿調查結果，於同年十一月向警務處投訴負責調查事涉案件的警員。

394. 二零零九年九月，投訴人再向警務處投訴，指摘有關警員在調查過程中沒有就事涉單據上的簽署進行筆跡校對。翌年十月，該警區將事涉案件的資料交予政府化驗所，以進行筆跡鑑證。二零一四年十一月三日，該警區去信投訴人，指警方已完成事涉案件的調查工作。鑑於證據不足以對任何人提出起訴，故警方不會採取檢控行動。

395. 二零一六年十一月一日，投訴人以書面方式向該警區索取事涉案件中的筆跡鑑證報告（「資料(1)」）；處理事涉案件的警務人員之姓名和職級（「資料(2)」）；以及事涉案件的調查報告（「資料(3)」）。二零一六年十一月二十一日，該警區發信給投訴人，表示會作出跟進。同年十二月某天（確實日期不詳），該警區人員致電向投訴人解釋根據《公開資料守則》（《守則》）不能應其要求披露相關資料的原因。

396. 二零一八年十月八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴警務處，指摘該警區在處理其上述索取資料要求時違反《守則》。

申訴專員的觀察

關於處理索取資料的程序

397. 警務處給予投訴人的初步回覆，超出《守則》訂明的十天時限。公署認為，投訴人的要求既以書面提出，警務處亦曾以書面作初步回覆，再考慮到向投訴人交代不披露資料的原因（見下文），警務處理應以書面向投訴人作具體回覆。此外，這亦違反了《守則》的《詮釋及應用指引》（《指引》）中各部門應就其採取的行動備存記錄的要求。

關於是否披露資料的決定

398. 因應這宗投訴，警務處重新檢視投訴人索取資料的要求，其後維持拒絕披露資料(1)的決定，認為資料(1)屬《守則》第 2.6(e)、2.9(c)及 2.14(a)段所述的資料，而資料(2)則根據《個人資料（私隱）條例》（香港法例第 486 章）及《守則》第 2.15 段拒絕披露，至於資料(3)已按部門的一般程序銷毀，故無法提供。

399. 公署同意若披露筆跡鑑證報告之內容，有機會讓公眾「學懂」如何更好地冒認筆跡，因而損害警方防止、調查和偵查罪案的工作。因此，公署接納警務處引用《守則》第 2.6(e)及 2.9(c)段，拒絕披露資料(1)。然而，公署認為資料(1)是政府化驗所因應警務處的要求而提供的，而《守則》所指的「第三者」並不包括政府，因此，引用《守則》第 2.14(a)段作為拒絕披露資料的理由並不恰當。

400. 至於資料(2)，根據《守則》第 2.15(a)段，若披露個人資料符合蒐集資料的目的，部門便可予披露。再者，《指引》第 1.9.2 及 1.10.2 段清楚訂明，索取資料的目的，或申請人拒絕透露索取的目的，不應成為拒絕發放資料的理由。故此，公署認為警務處不應拒絕向投訴人披露資料(2)。

401. 由於資料(3)已被銷毀，而警務處亦沒有就當日拒絕向投訴人發放資料(3)的原因備存相關記錄，因此公署無從評論是否合乎《守則》的要求。

402. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議警務處—

- (a) 重新按《守則》考慮投訴人索取資料(2)的要求，除非有合理的、符合《守則》第 2 部訂明的理據以拒絕提供該項資料，否則應向投訴人披露；以及
- (b) 加強職員培訓，確保他們清楚了解及遵從《守則》及《指引》的內容和規定，特別是有關回覆的時限、方式及記錄方面。

政府的回應

403. 警務處接納申訴專員的建議。

建議(a)

404. 警務處已重新按《守則》考慮投訴人索取資料(2)的要求，並於二零一九年六月十九日以書面形式向投訴人提供有關資料。

建議(b)

405. 警務處已於二零一九年五月邀請公署代表到警務處舉行講座，分析常見錯誤以及作個案分享，從而增進人員對《守則》的認識和了解。警務處會繼續定期就《守則》舉行講座，以確保人員清楚了解及遵從《守則》及有關《詮釋及應用指引》的內容和規定，並可以應用有關知識，專業地處理公開資料要求。

香港警務處

個案編號 2019/1240 I) – 拖延及拒絕提供一宗涉及投訴人被拘捕的個案資料

背景

406. 二零一九年三月二十二日，投訴人就一宗與其有關的「襲擊致造成身體傷害」的案件向香港警務處（警務處）某警區（該警區）索取以下資料 —

- (1) 報案資料，包括：(a)報案人；(b)警方接到報案的時
間；及(c)報案方法；
- (2) 拘捕投訴人的整個過程的記錄；
- (3) 任何載有到場兩名警員確認在案發地點看過投訴人所提
供的閉路電視片段的記錄；
- (4) 所有載有警方拘捕投訴人理由的記錄；
- (5) 所有警員與投訴人電話聯絡的記錄及內容；以及
- (6) 所有投訴人在拘留期間，警署的閉路電視拍攝到她的影
像記錄。

407. 二零一九年三月二十八日，該警區致函給投訴人，要求投訴人提供蒐集所要求的資料之目的，以便跟進其索取資料要求，理由是投訴人所索取的資料涉及第三者的個人私隱，而根據《公開資料守則》（《守則》）第 2.15(a)段：與任何人（包括已故人士）有關的資料（除了向資料所述的當事人或其他合適人士披露外），除非披露這些資料符合蒐集資料的目的，否則警務處可拒絕披露有關資料。

408. 投訴人於同年四月一日向申訴專員公署（公署）投訴警務處。投訴人認為，除了資料(1)(a)涉及報案人的私隱外，其他資料均只與她本人有關。再者，《守則》並無要求申請人須說明索取資料的理由或目的。投訴人指摘該警區不當要求投訴人提供索取資料之目的，違反《守則》的規定。

申訴專員的觀察

409. 二零一九年四月十二日，該警區發電郵給投訴人，確認二零一九年四月四日曾與投訴人聯絡，並得悉投訴人索取資料之目的為採取法律行動。經考慮投訴人索取資料之目的後，該警區分別於四月十七日及五月八日致函回覆投訴人並提供資料(1)(b)、(1)(c)、(2)、(3)及(4)，並引用以下原因拒絕披露資料(1)(a)、(5)及(6) —

資料(1)(a)

第 2.15 段：涉及第三者的個人私隱。

資料(5)

警務處並未存有投訴人與警員電話聯絡的記錄或資料。

資料(6)

第 2.15 段：涉及第三者的個人私隱；而警務處其後在回覆公署查訊時亦再援引《守則》第 2.6(e)段，即資料如被披露會令任何羈留設施或監獄的保安受到傷害或損害。

關於向投訴人查詢索取資料的目的

410. 公署同意，除了資料(1)(a)外，資料(6)也涉及其他人士的個人私隱。公署認為，警務處在考慮可否發放該些資料前，

要求投訴人述明索取相關資料的目的，並以此為其中一項因素以考慮是否披露資料，並沒有違反《守則》的規定。不過，倘若警務處向投訴人查詢其索取資料的目的時，能清晰具體地向投訴人闡明其要求涉及哪些個人私隱，以及解釋該處須確定其索取資料的目的之原因，應有助消減投訴人的疑慮。此外，若該處在回覆投訴人時，能引用《守則》第 2.6(e)段解釋未能向投訴人披露有關閉路電視記錄之原因，當更為理想。

關於對各項索取資料要求的考慮和回應

411. 公署接納，警務處已在覆函中向投訴人提供了所要求的資料(1)(b)、(1)(c)、(2)及(4)。

412. 至於資料(3)，公署認為，警務處提供給投訴人的「案件詳情報告」內所列載的相關記錄，並不完全符合投訴人索取資料(3)的要求。公署認為，因應投訴人索取資料(3)的要求，警務處應考慮向其提供該調查報告的相關部份。倘若按《守則》的規定，該調查報告載有不應披露的資料（如第三者的個人私隱），該處可將不應披露的部分塗掉，並提述《守則》第 2 部的相關段落向投訴人作出解釋。如果這種做法仍不可行，則該處可考慮引用《守則》第 2 部所述的理由去拒絕投訴人索取資料(3)的要求。

413. 公署認為警務處向投訴人提供拒絕披露資料(1)(a)、(5)及(6)的理由合理，沒有違反《守則》的規定。

關於《守則》的其他規定

414. 警務處在接獲投訴人於二零一九年三月二十二日索取資料的要求後 26 天，即四月十七日才回覆投訴人，稍稍超過了《守則》所定的 21 天時限。

415. 此外，公署留意到，警務處在拒絕向投訴人披露部分資料時，並沒有告知她要求覆檢和作出投訴的渠道。

416. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但部門另有缺失。申訴專員建議警務處 —

- (a) 加強對職員的培訓，確保他們清楚了解《守則》及《指引》的規定，並提醒他們在處理市民的索取資料要求時必須嚴格遵守該些規定；以及
- (b) 重新審視投訴人索取資料(3)的要求，並遵照《守則》的規定去處理該項要求。

政府的回應

417. 警務處接納申訴專員的建議。

建議(a)

418. 該警區的公開資料主任已提醒有關人員於處理《守則》的索取資料要求時需注意的事項。而警務處亦於二零一九年十一月向人員提供培訓講座。

建議(b)

419. 警務處經重新審視後，已於二零一九年十一月二十日向投訴人提供資料(3)的補充資料。

香港警務處

個案編號 2019/3326 I) – 延誤及不當地處理投訴人根據《公開資料守則》索取警署運作指引的要求

背景

420. 二零一九年七月二十二日，投訴人向香港警務處（警務處）發出電郵，要求索取各區警署的運作指引（電郵一）。警務處的處理單位於二零一九年七月二十三日回覆投訴人，並附上超連結，供其經警務處的公眾網頁申請索取有關資料。

421. 二零一九年八月一日，投訴人向警務處及其他人士發出電郵，敦促各方提供他於電郵一所要求索取的資料。同日，投訴人向警務處及申訴專員公署（公署）發出電郵，投訴警務處對其索取資料要求處理不當，並提出其他質疑和要求。投訴人亦於同一電郵中要求警務處提供事件時序，以及所有涉及處理電郵一的要求的人員姓名和職級／職位（電郵二），惟警務處表示未有收到電郵二。

422. 警務處於二零一九年九月十日就電郵一進一步回覆投訴人，表示投訴警察課正處理同樣性質的投訴，而警務處現階段不會評論個別事件。

申訴專員的觀察

就投訴人資料要求的處理

423. 根據《公開資料守則》（《守則》）第 1.15 段訂明的要求，某部門若接獲索取資料的書面要求，而資料是由另一部門所持有，則會代為轉介，並通知申請人有關情況。公署認為警務處的處理單位應將投訴人的索取資料要求轉介至內部相關分

科／組別處理，而非要投訴人再次提交其要求。

424. 雖然警務處跟進電郵一的要求需時不超過 51 天，但部門未有向投訴人解釋為何未能在 21 天內回應其索取資料要求。

無法提供所要求的資料的理由

425. 鑑於公眾可於警務處網站查閱警署運作指引，公署接納警務署根據《守則》不必向投訴人提供該份資料。然而，警務處未有告知投訴人如何查閱該份資料，以及覆檢和投訴渠道。

其他事項

426. 警務處聲稱未有收到電郵二，亦沒有接獲其他人士轉介。公署無法查明為何警務處未能收到電郵二。

427. 除《守則》的要求外，投訴人亦對警務處於各項事宜上的行動和決定提出一些質疑。根據《申訴專員條例》（香港法例第 397 章），警務處不在申訴專員的職權管轄範圍，惟有關涉嫌違反《守則》的投訴則除外。投訴人對警務處的其他不滿，包括警務處是否妥善回應投訴人的查詢或評論，公署受法例所限，未能調查此等事宜。

428. 基於以上分析，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議警務處 —

- (a) 檢討及修訂其內部轉介索取資料要求的機制，以確保該機制符合《守則》的要求和精神；
- (b) 提醒其職員日後處理索取資料要求時，必須嚴格遵從《守則》的程序規定；以及

- (c) 與投訴人釐清其是否仍需要電郵二中所要求的資料，如投訴人回覆仍需要，則應根據《守則》的規定處理該索取資料要求。

政府的回應

429. 警務處接納申訴專員的建議。

建議(a)

430. 警務處已檢討內部轉介索取資料要求的機制，並向處理單位的職員講解如何妥善轉介索取資料要求。如接獲要求的單位並無持有該項資料，則將該要求轉交警務處的適當單位處理。

建議(b)

431. 警務處已提醒處理單位的職員嚴格遵從《守則》的要求。警務處亦於二零二零年五月舉行分享會，以增進人員對《守則》的認識和了解，加強人員處理索取公開資料要求的專業水平和能力。警務處會繼續定期就《守則》舉辦培訓，以確保人員清楚了解及遵從《守則》及有關《指引》的內容和規定。

建議(c)

432. 警務處已於二零二零年三月二十日經電郵聯絡投訴人，以釐清他是否仍需要電郵二中所要求的資料，惟投訴人至今仍未回覆。

香港警務處

個案編號 2019/3780 I) – 未有遵從《公開資料守則》處理一項關於警方就某地區的毒品交易活動採取拘捕行動的索取資料要求

背景

433. 二零一九年七月六日，投訴人透過 1823 手機應用程式，投訴香港某地點有一批懷疑有毒癮的人士佔據及交易毒品。1823 將個案轉介至香港警務處（警務處）該地點所屬警區（負責警區）跟進。因應投訴人的意願，1823 並沒有向警務處披露投訴人的身份及聯絡方法。

434. 二零一九年七月十六日，警務處經 1823 回覆投訴人，表示已在有關地點進行拘捕行動，並提供了負責警區人員之姓名和職位。同日，投訴人發電郵至 1823，引用《公開資料守則》（《守則》）要求警務處提供拘捕行動的資料。

435. 二零一九年七月十七日，1823 將投訴人的索取資料要求轉介至警察總部另一單位（處理單位）跟進。七月二十三日，處理單位經 1823 回覆投訴人，表示其單位負責一般查詢的電郵，未有相關資料提供，並表示如市民欲向該處索取資料，可參閱該處網頁，內有電子表格供市民提出申請，並附上網頁連結。

436. 於二零一九年七月間，投訴人先後多次以電話及電郵聯絡 1823，指警務處應將其索取資料要求交予負責警區跟進，以及要求警務處覆檢個案和提供原先作出裁決及處理覆檢的人員身分。1823 將上述要求轉介予處理單位跟進。警務處均就上述要求回覆投訴人，並重申七月二十三日的回覆內容，沒有其他補充。

437. 二零一九年八月六日，投訴人經 1823 要求警務處提供處理其索取資料要求的人員之姓名和職位。1823 於同日將要求轉介予處理單位。然而，警務處表示從未收到有關轉介。

438. 投訴人不滿警務處未有依從《守則》處理其要求，並且拒絕披露負責處理其要求的相關人員之姓名和職位，遂於八月十五日向申訴專員公署（公署）投訴警務處。警務處最終在十一月一日將投訴人要求的資料交予 1823。1823 於翌日轉交資料給投訴人。

申訴專員的觀察

439. 雖然警務處最終向投訴人提供了他要求的案件資料，但《守則》第 1.15 段要求部門若接獲索取資料的書面要求，而資料是由另一部門所持有，應代為轉介，並通知申請人有關情況。處理單位與負責警區同屬警務處。公署認為，處理單位於接獲個案後應將要求轉介至部門內合適的單位處理，而非要投訴人重新經警務處網頁內的表格提出申請。再者，《守則》及其《詮釋及應用指引》（《指引》）均已說明，以指定表格提出索取資料要求並非必需。

440. 至於警務處表示從未收到投訴人要求提供處理其索取資料要求的人員之身分的轉介，當中原因已無從稽考。

441. 基於上文所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

442. 申訴專員建議警務署提醒職員按《守則》的規定和精神處理市民的索取資料要求，包括：(i) 不論索取資料要求是否以指定表格提出，均須作實質的跟進和回覆，以符合《守則》之規定；以及(ii) 如有關資料由部門內其他組別持有，應盡快與有關組別聯絡，以進一步處理有關要求。

政府的回應

443. 警務處接納申訴專員的建議。

444. 警務處已提醒有關人員需按《守則》處理市民的索取資料要求，督導人員將留意執行情況並定期提醒有關人員。

445. 警務處亦於二零二零年五月舉辦了有關《守則》的分享會，以增進人員對《守則》的認識和了解，加強人員處理索取公開資料要求的專業水平和能力。警務處會繼續定期就《守則》舉辦培訓，以確保人員清楚了解及遵從《守則》及有關《指引》的內容和規定。

醫院管理局

個案編號 2019/1616 – 長洲醫院在其藥房辦公時間以外，沒有給予病人醫生處方的全部藥量，要求病人於藥房辦公時間再到該院或自行到市區的醫院領取餘下的藥量，做法沒有為病人着想

背景

446. 投訴人於二零一九年三月十日（星期日）到長洲醫院急症室求診，獲處方七天療程的抗生素。在她候藥期間，該院護士表示當日只能給她一天抗生素的藥量，餘下的需於翌日再取。投訴人表明她翌日需出差不能到該院取藥，該護士的上司指長洲醫院並非大醫院，不能給予病人醫生處方的全部藥量，投訴人可於翌日藥房辦公時間再到該院或自行到設有 24 小時藥房服務的市區醫院領取餘下的藥量。在投訴人請求後，該院最終給她兩天的抗生素藥量。由於長洲沒有註冊藥房，投訴人最終只能經朋友從市區的註冊藥房購得處方的抗生素。

447. 投訴人質疑長洲醫院何以在流感高峰期沒有備存足夠的抗生素，以致需要求病人翌日再到醫院取藥或自行到市區的醫院取藥，做法沒有為病人着想。投訴人遂於二零一九年四月十七日向申訴專員公署（公署）投訴醫院管理局（醫管局）。

申訴專員的觀察

448. 醫管局已澄清，長洲醫院從未有藥物備存不足的情況。該院急症室的護士乃是按照醫院護理部的既定工作指引處理投訴人的個案，並已因應投訴人的情況酌情多發一天藥量。

449. 然而，公署認為，該院現行在藥房服務時間以外的配藥安排，對病人而言實在不理想，亦令人難以理解。首先，若覆檢醫生的處方及核實配發藥物的種類和劑量是配發藥物予病人前必須進行的程序，而該等程序又應由藥劑部職員執行，則現行由護士代為配發藥物的做法並不妥當；若該等程序可交由護士執行，則公署看不到有何理由長洲醫院只容許護士配發足夠給病人在藥房重新辦公之前服用的藥量，而不讓護士配發醫生的處方的全部藥量。

450. 公署知悉，現時醫管局轄下共有三間醫院沒有設立 24 小時藥房（即長洲醫院、北大嶼山醫院及天水圍醫院），三間醫院在藥房運作時間以外的配藥安排相若。然而，醫管局已有計劃在北大嶼山醫院及天水圍醫院提供 24 小時藥房服務。

451. 公署明白，長洲醫院屬地區性小型醫院，資源有限，因此院方需要周詳考慮如何兼顧醫院運作及病人需要。然而，病人正因為不適才到醫院求診，若要求他們在病患中隔日再重返醫院領取餘下的藥量，又或舟車勞頓從長洲到市區醫院取藥，難免會令病人感到院方未有為他們着想。

452. 基於以上所述，公署認為這宗投訴成立，並建議醫管局檢討長洲醫院現行在藥房服務時間以外的配發藥物安排，並積極探討將藥房改為 24 小時服務之可行性，讓病人在診症後可即時獲配醫生處方的全部藥量。

政府的回應

453. 醫管局接納申訴專員的建議，並已就長洲醫院的配發藥物安排進行檢討。

454. 醫管局經檢討後認為長洲醫院屬地區性小型醫院，開設 24 小時藥房服務會對該院醫療人手構成進一步壓力。考慮到公共資源的運用需符合成本效益，醫管局現階段沒有計劃為長洲

醫院開設 24 小時藥房服務。為改善服務，長洲醫院及所屬的港島東聯網現正積極計劃擴展配發藥物服務，務求於藥房服務時間以外，為病人提供更便捷的取藥方法。

455. 長洲醫院已於二零二零年九月七日推行改善計劃。計劃利用資訊科技及電子藥櫃的配套，讓長洲醫院急症室醫生於藥房服務時間以外所開出的藥物處方，可經由資訊系統傳送到其他港島東聯網有 24 小時服務的藥房，以便駐院藥劑師覆檢及核實。處方一經核實，長洲醫院急症室當值護士可從電子藥櫃取得全部的處方藥物，而有關藥物的正確服用方法等資訊亦會清晰顯示於藥物包裝上。病人如有任何疑問，可與急症室職員聯絡，以提供適切協助。

房屋署

個案編號 2018/3787 – 1) 沒有清楚說明編配公共屋邨場地的抽籤安排； 2) 未有妥善監察申請團體有否使用獲批場地；以及 3) 未有正視某些申請團體長期佔用場地的問題

背景

456. 二零一八年十月二日，某團體（該組織）向申訴專員公署（公署）投訴房屋署。該組織稱，自二零一七年八月開始，該組織定期向某屋邨的屋邨辦事處（辦事處）申請在星期六、日或公眾假期借用該邨商場觀光梯外的公共空間（事涉場地）舉辦活動。初時，該組織的大部分場地申請均獲批准，但數月後獲批申請的數目大減；該組織二零一八年八月及十月的場地申請更全部不獲批。辦事處由房屋署委聘的私人物業管理公司管理。

457. 該組織曾就以上情況向辦事處了解原因，辦事處表示：由於有其他團體與該組織申請於同日借用事涉場地，辦事處需抽籤決定編配的優先次序，故影響了該組織獲批申請的機會。該組織曾派代表到場見證辦事處的抽籤過程，發現辦事處職員在抽籤之前，並無向申請團體說明抽籤準則、哪些日子需要抽籤，以及中籤團體如何分配檔期。該組織亦察覺到，有兩個團體（「團體 A」及「團體 B」）在某月份只中籤一次，卻可在該月內連續多日使用事涉場地。該組織不滿房屋署及辦事處未有具體說明抽籤方法，處理透明度不足（投訴點(a)）。

458. 該組織向辦事處查閱事涉場地的借用記錄，發現團體 A 和團體 B 申請借用的日期經常與該組織重疊，而團體 A 獲批准使用場地的次數最多。但二零一八年八月至十月期間，該兩個團體在絕大部分時間未曾使用獲批的事涉場地。該組織舉例，團體 A 獲批於二零一八年九月某日使用事涉場地，但該組織於當日上、下午到場拍照，皆未見有任何活動舉行。該組織指，

該兩個團體未有按照房屋署的規定於活動舉行前三日取消場地，但辦事處仍繼續向其批出場地。該組織不滿房屋署及辦事處未有妥善監察申請團體有否使用獲批場地（投訴點(b)）。

459. 此外，該組織發現，有五個申請團體（包括團體 A）的地址完全相同。其中一個（「團體 C」）又與團體 B 有緊密聯繫。該組織舉例，團體 C 獲批於二零一八年十月某日使用事涉場地，但該組織當日大約七時（但無註明上午或下午）到場拍照，發現團體 B 正在該場地進行活動，而團體 C 則沒有使用該場地。該組織質疑有人藉不同團體的名義申請借用事涉場地，目的只為「霸佔檔期」，以削弱其他團體可借用場地的機會。該組織不滿房屋署未有正視上述問題（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

460. 就辦事處職員在抽籤前有否向在場團體代表口述介紹抽籤的準則及需要抽籤的日期等細節，房屋署與投訴人雙方說法不一。就此，公署曾向另一位曾出席見證抽籤過程的團體代表作進一步查證。該位代表表示，每次抽籤前辦事處均會說明抽籤安排，例如需抽籤的時段以及參與抽籤的申請團體；該位代表向公署描述的抽籤過程，亦與房屋署的說法脛合。因此，公署信納房屋署的說法。

461. 公署認為，倘若投訴人的代表不理解抽籤準則及細節安排，實可即場向辦事處職員作出提問，但該代表在第四次的抽籤活動才首次向辦事處表達不清楚抽籤準則及細節安排，辦事處亦事後作出了相應的改善措施（張貼書面通告介紹申請場地抽籤準則）。公署認為，辦事處已適切跟進了該組織的要求。

462. 公署認同，透過書面形式說明抽籤方法，可避免產生不必要的誤會和爭拗。惟公署留意到，該通告註明「抽籤方法會以攪珠形式進行」與實際的抽籤方法（由辦事處職員抽出乒乓球決定中籤團體）在意思上有差距，用字有改善的空間。此外，房屋署及辦事處可考慮再提前將時間表提供予有關團體，以便各申請團體可在抽籤之前進行協商。

463. 房屋署表示會參考公署的意見，考慮進一步修改通告內容，及提前將抽籤安排及時間表以書面提供予各申請團體。

464. 至於該組織提出兩個團體只中籤一次卻可使用事涉場地多日的質疑，房屋署澄清，每次抽籤只會決定一個時段的場地編配，並表示該兩個團體會在星期一至五的平日（只有一個團體而不需要抽籤的時段）申請使用涉事場地，因此不排除該兩個團體有時會連接平日（不需要抽籤的時段）及星期六或日（因多個團體申請而需要抽籤的時段）申請使用涉事場地，因而令該組織有此誤會。公署認為，房屋署的說法可能反映實情。

465. 因此，公署認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

466. 辦事處表示，該邨的保安員會在日常巡查中監察各個獲批場地的使用情況，並將巡查結果記錄在辦事處的場地申請及巡查記錄表（「巡查表」），惟辦事處的「巡查表」並非房屋署制定的「標準表格」。公署發現兩者的主要分別如下 —

- (a) 巡查人員只須在「巡查表」標示獲批團體有否進行活動；以及
- (b) 巡查人員須在「標準表格」提供其姓名、職級及巡查日期、並簽名作實；如巡查人員發現獲批團體有違規情況，須詳細說明。

467. 由此可見，「標準表格」的要求明顯比「巡查表」嚴謹。公署認為，辦事處的巡查記錄粗疏，未能提供任何具體資料（如巡查人員姓名、活動情況等）。根據辦事處當時的巡查記錄，根本無法進一步查證投訴人描述當時的情況。公署亦發現，「標準表格」無要求巡查人員記錄巡查時間，或要求獲批團體須就活動拍照存檔。

468. 屋邨場地是公共資源，加上場地申請需求殷切，房屋署有需要採取措施規範及巡查場地的實際使用時數，改善巡查記錄內容及敦促辦事處妥善記錄。

469. 房屋署的現行指引及申請場地須知中，完全沒有規範場地的實際使用時數。事涉場地的借用申請競爭激烈，倘若房屋署不規範場地的實際使用時數，變相容許獲批團體任意借用長時段而大部分時間實則閒置場地，對其他未能中籤的申請團體造成不公。

470. 公署認為，房屋署有責任審批場地申請及監察使用情況，同時公署亦理解房屋署前線屋邨管理同事有眾多工作需要處理。在平衡資源需要考慮下，公署認為房屋署應採取方法遏止目前任意借用場地時數的情況，其中房屋署可考慮規定獲批准使用場地的團體須就所舉辦的活動拍照存檔，並清楚向獲批團體表明該署只會在有需要的情況（例如當房屋署接獲投訴指有團體未有使用獲批場地）下才會要求有關團體提交活動照片作證明。此做法不涉及恆常的行政工作，故無需投入額外資源和人手，亦可監察獲批團體使用場地。房屋署亦應視乎個別屋邨情況，制定適合的措施，以堵塞任意借用場地時數的漏洞。

471. 因此，公署認為投訴點(b)成立。

投訴點(c)

472. 就該組織指團體 B 於二零一八年十月某日使用團體 C 場地，房屋署指團體 B 於當日上午大約十一時將派發工作報告的相片上載至網頁，故相信該組織提供的照片應攝於當日上午七時（而非晚上七時）。由於團體 B 未經申請使用事涉場地，房屋署已發信給團體 B 指其違反使用場地守則，並鄭重提醒團體 B 日後須先申請才可使用場地。另一方面，團體 C 獲批准的借用時段是當日上午十一時至晚上八時；團體 C 向房屋署提供了當日的活動照片，證明當日確實曾使用事涉場地進行活動。因此，房屋署認為該組織所指的轉讓場地使用權情況並不存在。公署認為，房屋署的解釋合理。

473. 然而，公署留意到，房屋署接納申請團體純粹以其社團註冊證明書作為申請場地的證明文件（而非房屋署指引所指定的三類證明文件的其中任何一類¹¹）。公署認為，辦事處未有執行指引，涉及失當。倘若房屋署認為社團註冊證明書可以接受為申請場地的證明文件，便應該更新其指引及申請場地須知內容；否則，便應要求辦事處嚴格遵守既定指引的規定去處理場地申請的事宜。

474. 因此，公署認為投訴點(c)不成立，但房屋署另有失當之處。

475. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議房屋署 —

- (a) 採取措施監察獲批團體使用場地的實際時數，及改善「標準表格」的內容；以及
- (b) 須嚴格執行場地申請指引；如有需要，應更新其內容以接受社團註冊證明書為證明文件。

¹¹ 該等文件指：(1) 由香港公司註冊處處長發出的公司註冊證書，顯示該團體已註冊為慈善團體；(2) 由稅務局局長發出的信件證實該團體為《稅務條例》（香港法例第 2 章）第 88 條所指的慈善團體；或 (3) 其他顯示該團體過往曾舉辦慈善活動的書面記錄、刊物或相片。

政府的回應

476. 房屋署接納申訴專員的建議。

建議(a)

477. 房屋署已修訂「標準表格」的內容，要求巡查人員須記錄巡查時間，以監察獲批團體使用場地的實際時數。另外，房屋署亦規定申辦團體須就所舉辦的活動拍照存檔，在有需要的情況下（例如當接獲投訴指有關團體未有使用獲批場地）會要求有關團體提交活動照片以作證明。

建議(b)

478. 房屋署亦已更新有關指引及申請場地須知內容，接受由警務處處長發出的社團註冊證明書作為核實申辦團體資格的證明文件之一。

房屋署

個案編號 2019/0880 – 沒有跟進有關公屋單位涉嫌違規改動的舉報

背景

479. 投訴人得悉，某屋邨有單位（事涉單位）改動間隔，涉嫌違規改動單位，於二零一八年三月三日經房屋署網頁舉報，並提供其電話以供回覆。房屋署的屋邨辦事處其後回覆，表示已知悉事件，會作跟進。然而，他在二零一九年發現，該單位仍未還原，租戶仍未遷出。他質疑房屋署包庇租戶。其後，他列舉了數項仍未取締的違規改動，並提供相片，質疑房屋署沒有按照指引及法例跟進個案。此外，他表示沒有在屋邨管理處告示板發現租戶改動業主固定裝置之一般指引，質疑房屋署沒有張貼該指引。

480. 投訴人於二零一九年三月十二日向申訴專員公署（公署）投訴房屋署，指其沒有跟進他就有公屋單位涉嫌違規改動的舉報。

申訴專員的觀察

481. 公署已審研投訴人的投訴和補充資料、房屋署的回覆，以及相關指引、申請記錄、視察記錄、相片和往來文書等資料。根據公署調查所得，房屋署於收到投訴人舉報前，已經就事涉單位懷疑有關改動不符合房屋署規定而展開跟進。在收到投訴人舉報後，亦一直跟進並回覆投訴人，只是由於涉及該單位租戶的私隱而未能將詳情透露予投訴人。公署經審視記錄後確認，就跟進舉報而言，房屋署已按照相關指引行事，並無證據顯示有失當或包庇的情況。此外，房屋署亦已解釋在什麼情況下香港房屋委員會（房委會）會因未經批准改動而終止租

約。雖然事涉租戶仍在事涉單位居住，這並不表示房屋署沒有跟進舉報。

482. 根據《租戶改動業主固定裝置之一般指引》（相關指引），公屋單位內的業主固定裝置分為甲、乙及丙三類。甲類裝置不准許租戶改動，租戶之改動申請將被拒絕。至於乙類裝置，租戶如擬改動，須填妥租戶改動工程申請書，得到房委會事先批准才可進行，而任何改動均必須符合申請書列出之批准改動條款。丙類裝置方面，租戶在改動前無須事前徵得房委會批准。

483. 根據屋邨管理訓令，屋邨辦事處職員收到上述申請後，會檢查申請表是否已經填妥，倘若相關記錄顯示單位有未經批准或違規改動，例如相關指引附錄內所指的「不可接受」的未經批准改動，而該些改動仍未修復，該處會拒絕有關申請。該處不會發出後補批准。

484. 然而，公署發現，房屋署的相關指引有欠清晰。房屋署指出，根據房屋署與居民之間的一貫做法和共識，相關指引的條文應理解為租戶提出改動申請前，須確保單位內並無帶有負面影響而未修復的未經批准或違規改動項目。就此，房屋署表示會研究修改相關指引內容，使其更清晰反映指引的原意。

485. 公署認為，房屋署亦應將相關指引的內容讓租戶得悉，以便租戶知悉提出改動申請前須確保單位內並無帶有負面影響而未修復的未經批准或違規改動項目。

486. 另外，公署注意到，在處理事涉單位租戶的申請期間，房屋署曾修訂相關指引。這宗個案涉及兩個版本的指引，分別是二零一六年版及二零一八年版。根據二零一六年版的相關指引，屋邨辦事處收到改動乙類固定裝置的申請後，一般須於九十天內到單位視察，以檢查單位是否有違規改動，尤其需注意是否有甲類固定裝置的改動。若實地視察時有關工程仍未完成，指引並無規定屋邨辦事處須再安排視察。至於二零一八年

版的指引，當中規定屋邨辦事處一般須分別在九十天及一百八十天內完成空置單位及大規模新入伙單位所涉申請的視察，但當中並無列明視察涵蓋現居單位的改動申請。倘若改動工程沒有在上述時間內完成，個案職員須向高級經理匯報，並作請示。就事涉租戶二零一七年十一月的申請，屋邨辦事處收到該申請後，已按照當時指引派員於同月作出檢查；至於該租戶二零一九年五月的申請，屋邨辦事處並未派員檢查。

487. 公署認為，既然現居租戶亦可提出改動工程的申請，公署看不到只視察空置單位及大規模新入伙單位所涉申請的理據。公署認為，倘若不作視察，租戶遵辦規定與否實成疑問，甚至可能會出現帶有負面影響的改動而房屋署未能及早察覺。就此，房屋署表示按照現時一貫的做法，屋邨辦事處會安排視察現居單位的改動申請。在收到事涉單位租戶二零一九年五月十五日的申請後，屋邨辦事處自二零一九年八月起亦一直聯絡該租戶安排視察單位，惟暫未能安排合適時間。屋邨辦事處會繼續聯絡租戶，以便完成視察有關改動工程。公署認為，為確保屋邨辦事處貫徹執行上述做法，房屋署有需要於指引中列明視察的規定亦包括現居租戶的申請。

488. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房屋署另有缺失。

489. 申訴專員建議房屋署 —

- (a) 考慮修訂相關指引，以更清晰反映指引原意，即租戶提出改動申請前，須確保單位內並無帶有負面影響而未修復的未經批准或違規改動項目，並讓租戶得悉此指引；
- (b) 考慮修訂相關指引，將收到改動申請後的視察安排列明包括現居租戶的申請；加強就申請個案的跟進，例如：在施工期間，派員多作視察及向租戶索取相關資料，以確保已獲批准的改動項目符合標準；以及

- (c) 加強巡查和積極找出違規個案，例如：在發現有租戶進行裝修工程時，主動作出查詢及巡查。

政府的回應

490. 房屋署接納申訴專員的建議。

建議(a)和(b)

491. 房屋署已完成檢視相關指引，並於二零二零年八月發出經修訂指引。房屋署因租戶改動業主固定裝置而發出的修復通知書上列明，租戶日後提出其他改動業主固定裝置申請前，須確保單位內並無帶有負面影響而未修復的未經批准或違規改動項目，否則該申請將會被拒絕。此外，不論申請由現居租戶，或由租用空置單位／新落成入伙單位的租戶提出，屋邨辦事處職員會於指定時限內視察有關單位，以確保已獲批准的改動項目符合批准改動條款。

建議(c)

492. 房屋署會定期為前線職員安排合適訓練課程，加強他們對修訂指引的了解以便貫徹執行，並會加強巡查和積極找出違規個案，例如：在發現有租戶進行裝修工程時，主動作出查詢及巡查。

房屋署

個案編號 2019/2904 – 某公共屋邨張貼海報的規則造成混亂及不公

背景

493. 投訴人稱，他經常申請在不同公共屋邨張貼海報。二零一八年起，某屋邨（該屋邨）申請張貼海報的規則由「按先到先得原則，按排隊次序先收各申請人一張海報，滿位即止」（「二零一七年規則」），改為「按先到先得原則，按排隊次序先收申請海報不論數量，滿位即止」（「二零一八年規則」）。這造成了各申請張貼海報人士的惡性競爭。二零一八年三月二十九日，首位排隊者提早於早上六時四十五分到辦事處排隊，惟辦事處於九時才正式開始辦理海報審批。當日，他八時二十分到達辦事處排隊，排第十二位。

494. 投訴人於二零一九年三月三十一日向申訴專員公署（公署）投訴房屋署對於該屋邨因「二零一八年規則」而造成混亂及不公的情況視若無睹，以及沒有積極採納他的建議。

申訴專員的觀察

495. 公署已審視相關政策、內部指引、申請數據及投訴人提供的資料（包括與職員的對話錄影片段）。

496. 考慮此案時，公署的著眼點為「二零一八年規則」的做法，是否符合房屋署的政策指引。屋邨辦事處職員處理展示宣傳品的申請時應遵守幾個大原則，包括中立、貫徹統一、透明、公平、先到先得，以及在可行情況下設置足夠的展示位置以滿足需求。

497. 雖然房屋署指「二零一七年規則」及「二零一八年規則」皆符合其先到先得原則，而其指引沒有硬性規定數量限制，並解釋了立法會議員和當區區議員可能需要較多海報位置。然而，按使用情況顯示，在二零一九年六月在該屋邨增加可供展示海報的位置前，所有申請均沒有任何餘額，加上投訴人的陳述及有申請人於早上六時多便開始排隊可見，該屋邨可供展示海報的位置似乎曾出現供不應求的情況。

498. 當位置出現供不應求的情況，即使個別申請人如房屋署所言「因事或個人選擇於清早到辦事處排隊」，公署認為，其他申請人為能獲得展示海報的位置，難免亦相應提前到達，有機會引致惡性競爭。由於「二零一八年規則」沒有限制展示海報的數量，一旦任何排隊較前的申請人要求大量展示海報的位置，有機會導致展示海報的位置可以被少數人壟斷，而房屋署亦不可能無限增加展示位置。公署認為，在沒有限制下，難以遵守所有原則，特別是公平及在可行情況下設置足夠的展示位置以滿足需求這兩方面。

499. 此外，就投訴人在二零一九年三月二十九日所遇到的情況，公署備悉房屋署表示當天沒有出現混亂的情況。然而，公署認為，辦事處不見得有與各持份者溝通。投訴人與職員對話的內容顯示，投訴人似乎早已多次對職員反映該屋邨辦事處處處理海報申請的問題。直至公署介入，房屋署才在二零一九年六月起在該屋邨增加展示位置。

500. 正如申訴專員的主動調查報告¹²中指出，房屋署應考慮限制展示海報的數量，若各屋邨設計不同，屋邨應各自設定同一申請人展示海報數量的限額。

¹² 公署曾在二零一七年就公共屋邨展示宣傳品的安排發表主動調查報告(OMB/DI/383)。

501. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並敦促房屋署盡快落實推行公共屋邨展示宣傳品的新安排，當中包括有關限制展示海報的數量的建議。就此，房屋署應考慮該屋邨的具體設計及不同人士或機構海報張貼的需求等因素，審視現行安排，訂立及實行更公平的指引及準則以分配海報位置。

政府的回應

502. 房屋署接納申訴專員的建議。

503. 房屋署已修訂公共屋邨展示宣傳品的措施，並於二零二零年一月起開始推行新安排。就有關展示海報的數量方面，在新安排下，區議員在其所屬選區所覆蓋的屋邨內每個相關海報展示區可獲預留不多於三張 A3 或六張 A4 大小的海報配額，而當邨所屬立法會地方選區內的每名立法會議員及區議會（第二）功能界別的五名立法會議員在相關屋邨的每個海報展示區各獲預留一張 A3 或兩張 A4 大小的海報展示配額。至於其他申請人的申請，每輪申請限一張 A3 或兩張 A4 大小的海報，並以先到先得的方式處理。

504. 此外，該屋邨辦事處於二零二零年一月已按照新措施，為上述議員於每個海報展示區預留海報配額，而餘下的海報位置，則供其他申請人申請，每輪申請限一張 A3 或兩張 A4 海報，並以先到先得的方式處理。新措施在該邨推行至今，運作暢順，未有出現海報張貼位置不足的情況。

稅務局

個案編號 2019/0677 I) – 沒有提供四項與「雙倍印花稅」相關的資料

背景

505. 二零一九年二月十三日，投訴人根據《公開資料守則》（「《守則》」），以書面方式向稅務局索取多項關於「雙倍印花稅」的資料，當中包括以下四項 —

- (1) 在實施「雙倍印花稅」之前並無擁有任何住宅物業，其後以個人名義透過「一約多伙」方式購買多於一個住宅物業，而只須按「第 2 標準」稅率繳納從價印花稅的買家數目（「資料(1)」）；
- (2) 在資料(1)的個案中，以單一個人名義購入物業單位，節省印花稅稅額最多的個案所節省的稅額（「資料(2)」）；
- (3) 在半年內沽出及買入物業（但仍維持實施「雙倍印花稅」時所持有的物業數目）而被徵收「雙倍印花稅」的買家數目（「資料(3)」）；以及
- (4) 在資料(3)的個案中，因新稅務措施對其不公平而申請豁免繳納額外印花稅的買家數目（「資料(4)」）。

506. 二零一九年二月二十二日，稅務局覆函投訴人，援引《守則》第 1.14 段，表示並未持有或備存資料(1)至(4)。就此，投訴人於同月二十八日向申訴專員公署投訴稅務局沒有向他提供該四項資料。

申訴專員的觀察

《守則》的相關規定

507. 《守則》第 1.14 段訂明，《守則》不會強制部門提供該部門沒擁有的資料，或編製從來沒有存在的紀錄。

508. 另一方面，根據《守則》第 2.9(d)段，如資料要透過不合理地使用部門的資源才能提供，則部門可予拒絕披露。就此，《守則》的《詮釋和應用指引》第 2.9.7 段進一步解釋，所指的情況可包括：索取的資料數量龐大，或有關要求設定的範圍籠統。不過，部門根據這條文作出拒絕前，應先與申請人磋商，探討是否可以把要求修改至雙方都可接受的程度，或申請人可否更明確地指出所要求的資料。

資料(1)及(2)

509. 「一約多伙」的買家在申請加蓋印花時只須申報所涉物業的數目，無須申報每一項物業的性質（住宅抑或非住宅）。印花稅署就其所檢視的「一約多伙」文書中的每項物業性質，並無作任何系統性的記錄，其加蓋印花系統亦沒有資料顯示該等文書是否只涵蓋住宅物業。

510. 總括而言，稅務局沒有備存資料(1)及(2)，亦無法從電腦資料編製出有關紀錄。申訴專員接納，情況屬《守則》第 1.14 段所指的，故稅務局沒有向投訴人提供資料，並無違反《守則》。

511. 然而，申訴專員留意到稅務局過往曾經以人手分析二零一六年八月至二零一八年四月的「一約多伙」個案，並已備存了相關的統計資料。雖然有關資料並不完全符合投訴人有關資料(1)的要求，但兩者性質類近。

512. 在一般情況下，市民並不具體知悉政府部門實際備存了甚麼資料。申訴專員認為，既然稅務局已備存了有關「一約多伙」的統計資料，較妥善的做法，是向投訴人說明局方備存了哪些接近投訴人要求的資料，並與投訴人磋商可否將其要求修改至雙方都可接受的程度，以符合《守則》的精神。

資料(3)及(4)

513. 買家在提交加蓋印花申請時，無須申報曾否在半年內沽出或買入物業，及所持有的住宅物業數目。另外，納稅人不時會就不同原因要求印花稅署豁免徵收各項印花稅，印花稅署並無就個別原因備存相關統計數字。

514. 由於稅務局並無備存資料(3)及(4)，故該局沒有向投訴人提供有關資料，並無違反《守則》。

515. 因此，申訴專員認為這宗投訴個案不成立。然而，申訴專員建議稅務局 —

- (a) 向投訴人說明稅務局現已備存哪些與「一約多伙」有關的統計資料，並與投訴人磋商，探討可否把其索取資料的要求修改至雙方都可接受的程度；以及
- (b) 提醒稅務局職員日後處理市民的索取資料要求時，應盡量協助申請人識別該局實際備存的資料。

政府的回應

516. 稅務局接納申訴專員的建議。稅務局職員已因應建議致電投訴人商討，並向投訴人發信說明該局備存哪些與「一約多伙」有關的統計資料，以及向投訴人提供其他相關資料以供參考。

517. 稅務局已於二零一九年八月向各科主管及負責處理市民索取資料要求的人員發出電郵，提醒他們日後在處理有關要求時，盡量協助申請人識別該局實際備存的資料。

司法機構政務處

個案編號 2018/4872 I) - 拒絕披露兩名法官就職時作出司法宣誓的日期，以及為其監誓的人員姓名

個案編號 2019/0802 I) - 拒絕披露某法官就職時作出司法宣誓的日期，以及為其監誓的人員姓名

背景

518. 二零一八年十二月六日及二零一九年三月八日，投訴人分別向申訴專員提出兩宗投訴，指司法機構政務處在處理他兩宗索取資料的申請時，涉嫌違反《公開資料守則》（《守則》）。在個案 I（2018/4872(I)）裏，投訴人指摘司法機構政務處拒絕提供某法官（法官甲）首次就任法官，以及另一位聆案官（法官乙）首次就任司法人員時及另一司法職位時的司法宣誓日期及為其監誓人員的姓名。至於其後提出的個案 II（2019/0802(I)），投訴人指摘司法機構政務處拒絕提供一位聆案官（法官丙）就任一司法職位時的司法宣誓日期及為其監誓人員的姓名。

申訴專員的觀察

519. 司法機構政務處作為《守則》所列明的適用機構之一，根據《守則》，應盡量向市民提供其所管有的資料，除非有《守則》第 2 部所列可拒絕提供資料的理由。在拒絕提供資料時，部門須引述《守則》第 2 部相關段落作為依據，以通知申請人拒絕的理由。

520. 就這兩宗個案而言，投訴人已向司法機構政務處清楚說明他要求索取事涉三名法官就任相關職位時的實際宣誓日期和為其監誓人員的姓名。申訴專員認為，司法機構政務處的回覆

只是解釋了該些法官就任時宣誓的法定要求，與投訴人所索取有關事涉三名法官的實際宣誓資料顯然不同。對於司法機構政務處認為向投訴人確認了事涉三名法官就任相關職位時已依法宣誓，即已按《守則》向投訴人提供了事涉資料的說法，申訴專員感到費解。

521. 再者，《守則》的《詮釋和應用指引》第 1.6.3 段訂明：「向申請人提供的資料應是機構現存最近而準確的資料，且符合他的要求」。即使司法機構政務處希望以不披露事涉法官及監誓人員的個人資料之方式回應投訴人的要求，司法機構政務處理應先行與投訴人商討，以尋求他的同意，而不是單方面決定以某些資料取代投訴人所要求的資料。事實上，投訴人在接獲司法機構政務處就其兩宗資料申請的初次回覆後，仍然繼續要求該處提供事涉資料，這足證司法機構政務處的回覆未能符合投訴人的要求。申訴專員認為，司法機構政務處的做法並不符合《守則》的精神。

522. 不僅如此，當司法機構政務處接獲投訴人索取資料的跟進要求後，只是依舊給予投訴人相同的回覆，而未有選擇提供事涉資料，或是援引《守則》第 2 部所列的理由拒絕他的要求，其做法明顯有違《守則》的規定和程序。

523. 法官及司法人員在就任時按相關法例作出宣誓。政府過往亦會主動公布政府官員宣誓就任的資料，而司法機構亦曾就終審法院首席法官的宣誓作出公布，可見相關資料或涉及一定程度的公眾利益。即使投訴人要求索取的資料涉及其他人士的個人資料，司法機構政務處仍須按照《守則》的規定去處理其要求及作覆。

524. 總結而言，司法機構政務處在處理上述兩宗索取資料申請時有多項不足之處，反映該處並未充分理解《守則》的規定。申訴專員公署欣悉司法機構政務處經重新檢視兩宗申請後，最終向投訴人提供了事涉資料。

525. 基於以上所述，申訴專員認為投訴人對司法機構政務處的兩宗投訴均成立，並建議司法機構政務處加強職員對《守則》的培訓，並提醒職員在處理市民的查閱資料要求時，必須嚴格遵守《守則》的規定。

政府的回應

526. 司法機構政務處接納申訴專員的建議。

527. 司法機構政務處一向注重職員對《守則》的認識，以及職員在處理市民的查閱資料要求時，必須嚴格遵守《守則》的規定。為加強職員對處理《守則》要求的警覺性，確保處理過程符合《守則》的規定，司法機構政務處的公開資料主任於二零一九年十一月向所有組別主管以個案分享的形式具體地講解處理根據《守則》所提出的查閱資料要求時需要注意的地方，當中包括《守則》的重要原則、處理時限、應用拒絕披露的理由、如何處理法庭所持有的資料及上訴機制等等。是次分享目的是讓各組別主管增強對《守則》的概念及相關流程的認識，以便適當地處理根據《守則》的查閱資料要求。

528. 另外，司法機構政務處已就這兩宗涉及《守則》的投訴個案內容及須注意的事項，在刪除所有的個人資料後編制成摘要，並把摘要發給所有組別主管，好讓他們參考及汲取處理這兩宗投訴個案的經驗。

司法機構政務處

個案編號 2018/0870 I) – 拒絕披露在某法庭錄音謄本上簽署人員的身份、職位、所屬部門，以及其直屬上司的姓名及職位

背景

529. 投訴人於二零一九年三月八日向申訴專員提出投訴，指司法機構政務處拒絕向其提供在某法庭錄音謄本上簽署的人員之身份、職位、所屬部門，以及其直屬上司之姓名及職位（統稱「事涉資料」），涉嫌違反《公開資料守則》（《守則》）。

530. 投訴人於二零一九年一月填交索取資料申請表格，要求司法機構政務處提供數項資料，當中包括事涉資料。同月，司法機構政務處回覆投訴人，指法庭錄音謄本屬法庭持有的資料。《守則》第 1.2 段訂明，《守則》不適用於法庭、審裁處或調查小組所持有的資料，故司法機構政務處未能按《守則》處理他的申請。

531. 同年二月，投訴人表示不滿司法機構政務處的決定，並認為他只是索取該法庭錄音謄本上簽署的人員之資料。而司法機構政務處的資料顯示，製作法庭錄音謄本的服務屬司法機構政務處轄下優質服務部的工作範疇，與司法判決無關，故不認為事涉資料屬法庭持有的資料。投訴人要求該處覆檢其索取事涉資料的申請。

532. 同年三月四日，司法政務處回覆投訴人，重申事涉資料屬法庭持有的資料，並維持引用《守則》第 1.2 段以拒絕提供事涉資料的決定。雖然如此，司法機構政務處向投訴人解釋，各級法庭的數碼錄音及謄本製作服務是由外判承辦公司負責；有關服務由該處優質服務部轄下的法庭速記主任辦事處負責監督。該處並向投訴人確認，在事涉法庭錄音謄本上簽署的謄寫

員是外判承辦公司的職員。

533. 在這回覆之後，投訴人於三月八日要求司法機構政務處提供法庭速記主任辦事處內，負責事涉法庭錄音謄本的職員之姓名。四月三十日，司法機構政務處回覆投訴人，提供了有關法庭速記主任辦事處事涉組別主管的姓名和職銜。

534. 因應申訴專員是次調查，司法機構政務處再次覆檢本案後同意，雖然謄寫員的姓名屬事涉法庭錄音謄本的一部分，但投訴人所要求事涉資料則不然，它們並非法庭持有的資料。此外，司法機構政務處承認在處理投訴人索取事涉資料的要求時，錯誤援引《守則》第 1.2 段作為拒絕披露事涉資料的理由，且沒有向投訴人提供上訴渠道。司法機構政務處就此向投訴人表示歉意。

申訴專員的觀察

535. 司法機構政務處作為《守則》所列明的適用機構之一，根據《守則》，應盡量向市民提供其所管有的資料，除非有《守則》第 2 部所列可拒絕提供資料的理由。

536. 申訴專員同意，法庭錄音謄本屬法庭持有的資料。然而，就本案而言，投訴人要求索取的事涉資料，根本未曾記載於事涉的法庭錄音謄本上。因此，司法機構政務處指事涉資料屬法庭錄音謄本的一部分，並以《守則》第 1.2 段為由拒絕披露事涉資料，並不合適。無論如何，司法機構政務處已承認錯誤，以及向投訴人表示歉意。

537. 此外，申訴專員留意到，雖然司法機構政務處認為已向投訴人提供了事涉資料，但部分資料（包括法庭速記主任辦事處組別主管的姓名）其實是該處因應投訴人另一宗於二零一九年三月八日索取資料的要求而提供的。申訴專員認為，若然司法機構政務處認為該些資料屬事涉資料的一部分，理應在三月

四日回覆投訴人時或之前提供，而不是待他其後再提出申請才提供。

538. 基於以上所述，申訴專員認為投訴人對司法機構政務處的投訴成立，並建議司法機構政務處加強職員對《守則》的培訓，並提醒職員在處理市民的查閱資料要求時，必須嚴格遵守《守則》的規定。

政府的回應

539. 司法機構政務處接納申訴專員的建議。

540. 司法機構政務處一向注重職員對《守則》的認識，以及職員在處理市民的查閱資料要求時，必須嚴格遵守《守則》的規定。為加強職員對處理《守則》要求的警覺性，確保處理過程符合《守則》的規定，司法機構政務處的公開資料主任於二零一九年十一月向所有組別主管以個案分享的形式具體地講解處理根據《守則》所提出的查閱資料要求時需要注意的地方，當中包括《守則》的重要原則、處理時限、應用拒絕披露的理由、如何處理法庭所持有的資料及上訴機制等等。是次分享目的是讓各組別主管增強對《守則》的概念及相關流程的認識，以便適當地處理根據《守則》的查閱資料要求。

541. 另外，司法機構政務處已就這宗涉及《守則》的投訴個案內容及須注意的事項，在刪除所有的個人資料後編制成摘要，並把摘要發給所有組別主管，好讓他們參考及汲取處理這宗投訴個案的經驗。

地政總署

**個案編號 2018/3845 – 1) 延誤處理一宗短期豁免書申請；
2) 就發出短期豁免書施加不合理條件；以及 3) 就延誤處理的
短期豁免書申請徵收不予退還的行政費**

背景

542. 投訴人於二零一六年九月獲城市規劃委員會（城規會）批出附帶條件的規劃許可，准許在某用地（該用地）發展臨時休閒農莊。規劃許可的附帶條件之一為安裝「滅火水源及消防裝置」。鑑於在該用地安裝消防裝置須先搭建某些構築物，投訴人遂於二零一六年九月向當區地政處（地政處）申請短期豁免書（該宗申請）以搭建該等構築物。

543. 地政處於二零一七年五月原則上批准申請，並於二零一七年八月向投訴人發出基本條款建議書。二零一七年十月，投訴人按照地政處的要求，繳付一筆不予退還的行政費。然而，地政處其後向投訴人表示發出短期豁免書的先決條件，包括全面滿足城規會規劃許可的附帶條件，以及就該用地搭建臨時構築物成功申請三份豁免證明書。二零一八年九月二十七日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署，其不滿可歸納如下—

- (a) 延誤處理一宗短期豁免書申請（投訴點(a)）；
- (b) 就發出短期豁免書施加不合理先決條件（投訴點(b)）；
以及
- (c) 就地政處延誤處理的該宗申請徵收不予退還的行政費（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

544. 地政處向部門傳閱該宗申請徵求意見時，回覆期限定為二零一六年十一月二十六日。當兩個相關部門在二零一六年十一月底仍未回覆，地政處當時未有採取行動，直到二零一七年一月才向部門發出提示。地政總署解釋，該署並沒有就發出提示訂立承諾時限。然而申訴專員認為，無論有否就此訂立承諾時限，基於良好行政和有效率服務的考慮應適時發出提示。

545. 地政處於二零一七年五月原則上批准該宗申請，但卻於二零一七年八月才向投訴人發出基本條款建議書。雖然地政總署解釋在發出基本條款建議書前，須先完成一定程序，但除了人手有限和工作繁重的原因外，署方並沒有提出實質證據證明所耗用的長時間屬合理。申訴專員察悉地政總署的內部情況有局限，但認為地政總署理應處理有關問題，而非任由公眾承受因此造成的低效率後果。因此，申訴專員認為投訴點(a)成立。

投訴點(b)

546. 地政處內部記錄顯示，地政處於二零一七年三月考慮向投訴人發出基本條款建議書時，認為發出短期豁免書的先決條件是申請人滿足了城規會規劃許可的附帶條件。即使在二零一八年四月一次會面中，投訴人向地政處查詢短期豁免書申請人是否必須滿足城規會規劃許可的所有附帶條件，方可獲發短期豁免書，地政處只表示會逐個個案考慮有關事宜，以及顧慮某些短期豁免書申請因未能滿足城規會的許可條件而須撤回。由此可見，當時地政處的要求是投訴人須全面滿足城規會規劃許可的所有附帶條件才會發出短期豁免書。雖然地政總署向申訴專員解釋，如果投訴人確認滿足了「提交條件」，即向相關部門提交文件的條件（而無須滿足「執行條件」，即落實相關技術建議），地政處便會認為符合條件發出短期豁免書，地政處之前並未如此告知投訴人。申訴專員認為投訴人並非如地政總

署所指般有所誤解。

547. 假如投訴人無須持有短期豁免書也可履行城規會規劃許可的附帶條件，地政處的顧慮以及暫緩發出短期豁免書，或可以理解。然而，在本個案中，投訴人顯然無法在沒有短期豁免書的情況下滿足有關的執行條件。因此，地政處要求投訴人須全面滿足規劃許可的所有附帶條件才發出短期豁免書並不合理。

548. 即使有充分理據要求投訴人全面滿足城規會規劃許可的所有附帶條件，地政處也應通知投訴人相關理據，以讓投訴人考慮。但是地政處沒有這樣做。而基本條款建議書僅述明，費用清繳之前不存在對政府具有約束力的協議。當中並無提及在投訴人全面滿足規劃許可的所有附帶條件之前，地政處或會暫緩發出短期豁免書。

549. 在地政總署的內部指引中，接獲已簽署的基本條款建議書（想必包括行政費）後的程序，包括「編配新的短期豁免書編號」和「記錄終止現時的短期豁免書」。當中並無提及向申請人施加規定。因此，地政處在投訴人未全面滿足城規會規劃許可的所有附帶條件前暫緩發出短期豁免書，已偏離地政總署的內部指引。因此，申訴專員認為投訴點(b)成立。

投訴點(c)

550. 徵收行政費通常是為了抵償處理申請的成本，而所產生的成本無關申請結果。因此，行政費不予退還並非不合情理。

551. 然而，本個案屬於例外情況。地政處處理該宗申請已耗時甚久，導致在投訴人提交申請超過兩年後（二零一八年十一月十五日）才發出短期豁免書，而該短期豁免書的有效期限僅涵蓋至二零一九年三月三十一日。

552. 投訴人已訂立合約的其中一項條件為行政費不予退還，申訴專員對此並無異議。然而，該條件應在地政處妥為履行職務的情況下才有約束力，而申訴專員並不認為地政處有這樣做。因此，申訴專員認為投訴點(c)成立。

553. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請地政總署 —

- (a) 考慮改善處理短期豁免書申請（及相關工作）的人手資源，以及參考本個案修訂內部指引；以及
- (b) 假如投訴人重新遞交短期豁免書申請，以及與行政費和豁免費相關的要求，應妥為考慮其申請。

政府的回應

554. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

555. 地政總署一直持續檢討其人力資源狀況以及工作的優先次序。同時地政總署正積極跟進就修訂內部指引，以簡化處理短期豁免書申請的流程的建議。在參考本個案、諮詢業界及檢討現行指示後，地政總署正制訂額外指引和新指示，以改善處理短期豁免書申請的機制。具體而言，地政總署會簡化向部門傳閱和諮詢公眾的程序，以及採用簡化的文件。同時，相關的地政處已發出指引，提醒人員注意處理短期豁免書申請的時限。

建議(b)

556. 地政處至今並無接獲投訴人重新遞交短期豁免書的申請。假如投訴人重新遞交短期豁免書申請，和提出與行政費和豁免費相關的要求，地政處會參考申訴專員的建議，妥為考慮有關申請。

地政總署

個案編號 2019/1330 – 1) 沒有檢討一幅以象徵式租金批出的短期租約用地是否仍適合作殯儀禮堂等用途，便為該短期租約續期； 2) 無理地把事涉短期租約用地免費租予承租人；以及 3) 沒有詳細回覆投訴人有關事涉短期租約的終止及續約方面的提問

背景

557. 二零一九年四月二日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴地政總署的某分區地政處（地政處）。據投訴人所稱，位於新界某鄉郊地點（事涉地點）的建築物經常進行殯儀儀式（包括撒溪錢、燃燒冥鏹和播放音樂）。二零一九年年初，投訴人開始向地政處投訴有關活動對附近居民構成環境及噪音滋擾，要求終止相關的短期租約。地政處告訴他，事涉短期租約自一九八八年批出，核准用途是殯儀禮堂及附屬用途，禮堂是免費開放予附近居民使用的。此外，地政處有按相關適用程序批出事涉短期租約。投訴人不滿處方回覆官僚，亦無終止事涉短期租約。投訴人的不滿可歸納如下 —

- (a) 事涉地點附近的居民比 30 年前增加，受滋擾者眾，但地政處未有因情況改變而檢討該政府土地是否仍適合作殯儀禮堂等用途便讓事涉短期租約續期（投訴點(a)）；
- (b) 地政處無理把事涉土地免費租予承租人（投訴點(b)）；
以及
- (c) 地政處職員二零一九年三月二日給投訴人的電郵回覆未有詳細回答他同年二月四日電郵的提問，包括事涉短期租約的終止及續期事宜（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(b)

558. 地政總署對於批出及一直以象徵式租金延續事涉短期租約的解釋，大抵如下 —

- (a) 「山邊殯葬」政策是要尊重原居民的傳統習俗，以及體恤他們的需求；
- (b) 事涉土地大部分範圍坐落於「認可殯葬區」內，亦非毗連民居，故適合作殯儀禮堂用途；
- (c) 事涉土地沒有長遠用途或發展，亦沒有資料顯示事涉短期租約的承租人違反租約條款（例如投訴人所指的經營非法殯儀館）；以及
- (d) 地政處以象徵式租金批租事涉土地及延續租約而沒有先取得相關政策局／部門的政策支持，是因為批出該租約時適用的批租程序並無此要求。

559. 雖然上述第(a)至(c)點的解釋可謂合理，但第(d)點解釋則值得商榷。公署難以理解，何以地政總署一直沒有對事涉短期租約這類租約（以象徵式租金批出租約，以及當年批出租約時，並無規定須取得政策局／部門的政策支持）的續期程序制訂合適的工作指引，因而讓這類租約與那些須取得政策支持才能續期的租約，在處理上有明顯的不同。

560. 地政總署現時處理象徵式租金短期租約的批出或續期與否的決定有一重要原則，即須得到相關政策局／部門的政策支持，但事涉短期租約這一類的租約的處理過程並不能體現這原則。地政總署理應察覺到有以上問題，並加以處理。因此，申訴專員認為投訴點(a)及(b)部分成立。

投訴點(c)

561. 公署認為，地政處二零一九年三月二日給投訴人的回覆只回應了該處有按相關適用程序批出事涉短期租約、說明了事涉短期租約的核准用途及開展日期，以及告知投訴人，該處已轉介食物環境衛生署跟進「承租人有否涉嫌經營殯儀業務」的投訴，但並無回應投訴人一些疑問，例如該處辦理事涉短期租約的續期事宜時有否考慮事涉土地周邊的狀況，以及會否因應市民的反對而終止該租約。公署認為，地政處的回覆確實有欠理想。因此，投訴點(c)成立。

562. 申訴專員建議地政總署 —

- (a) 就起初批出時無須取得相關決策局／部門給予政策支持的象徵式租金短期租約制訂工作指引，以指導職員如何處理例如租約續期和以象徵式租金批出租約等問題，並使之符合現時須取得政策支持的原則；
- (b) 就事涉短期租約（及其他相同性質的租約）的續約申請，向相關政策局／部門查詢，他們會否給予政策支持；以及
- (c) 提示職員日後應細心了解市民的查詢，從而作出具體回覆。

政府的回應

563. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

564. 地政總署已點算及檢視批出租約時無須政策支持的象徵式租金短期租約的資料，包括數目、類別、審批背景等。雖然最近某些短期租約已從相關政策局／部門獲得政策支持，檢討的目的是考慮是否須為其餘可能暫時尚未獲得政策支持的租約（例如：難以確定由哪個政策局負責；負責的政策局需要更多時間研究個案的背景），制訂指引。地政總署最近已完成檢討，指出全部短期租約均可以按照現行指引處理。申訴專員於二零二零年十月二十九日表示接納署方的解釋，並結束是次調查。

建議(b)

565. 分區地政處已就延續事涉短期租約諮詢相關政策局／部門。假如未能獲得政策支持，事涉短期租約會根據現行指引處理，包括按情況所需終止租約。

建議(c)

566. 地政處已訓示職員日後應細心了解市民查詢，從而作出更具體的回覆。

地政總署

個案編號 2019/1526 及 2019/1527 – 過度修剪一棵位於政府土地上的珍貴樹木及未有監察被斬下的樹幹的去向

背景

567. 據兩名投訴人所稱，某政府土地上有一棵土沉香（事涉樹木）。二零一九年四月十二日，地政總署承辦商（承辦商）的工人突然鋸斷該樹的其中一支樹幹。在警員介入後，承辦商暫停了鋸樹。翌日，一名樹藝專家到場檢查樹木。該專家估計，該樹有過百年的樹齡，而且健康良好，沒有安全隱患。

568. 兩名投訴人指稱，上述被斬的樹幹很快已不見蹤影。她們指土沉香是受保護植物，並表示不滿地政總署未得漁農自然護理署（漁護署）許可便胡亂砍伐受保護樹木以及任由承辦商處置被斬下的珍貴木材。二零一九年四月十四和十五日，兩名投訴人分別向申訴專員公署（公署）投訴地政總署。

申訴專員的觀察

569. 經審研地政總署及承辦商提交的資料後，公署確定，就應如何護養事涉樹木，地政總署作出的決定是清晰的。地政總署已根據事涉樹木最新修訂的評估報告，安排承辦商進行「樹冠清理」，並於四月一日主動把標示了修剪範圍的照片發給承辦商。可惜，承辦商沒有向有關職員提供上述照片，加上該職員錯誤解讀該評估報告，以致過度修剪事件發生。地政總署得悉事件後，已聯同漁護署對事涉樹木再作風險評估，並採取相應的保護措施。此外，地政總署亦就事件訓誡了承辦商。

570. 至於被斬下的土沉香樹幹的處理方法，地政總署已解釋過往並無該方面的工作指引。事件發生後，地政總署已制定指引，訂明如何處理具保育價值的樹種。

571. 事件歸咎於承辦商內部溝通不足，以及其前線職員對評估報告的誤解，而這些問題並非由地政總署引致。因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

572. 惟公署注意到樹木工作監督需按評估報告內的指示執行樹木護養工作，而報告並沒有標明是否有照片可供參考。因此，申訴專員建議地政總署在日後的評估報告上加入「有否夾附照片」的選項，以便日後執行工作的樹木工作監督清楚知道是否有照片可供其作為施工的參考。

政府的回應

573. 地政總署接納申訴專員的建議，已在評估報告的範本上加入「有否夾附照片」的選項，以便讓日後執行工作的樹木工作監督能夠清楚知道是否有照片可供其作為施工的參考。

康樂及文化事務署

個案編號 2018/4697 – 1) 無理拒絕把健體舞訓練班的報名方式由「先到先得」改為「抽籤」，以及未有防止大量重複參加者再次報名；以及 2) 向投訴人提供錯誤資訊

背景

574. 二零一八年十一月二十二日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴康樂及文化事務署（康文署），指康文署轄下某體育館（事涉體育館）健體舞訓練班的報名安排（以「先到先得」方式）並不公平。

575. 康文署事涉體育館舉辦的健體舞訓練班採用「先到先得」的報名方式；當中兩個時段的訓練班¹³的報名情況踴躍，經常在開始報名後三分鐘內額滿，以致市民難以成功報名。然而，投訴人發現有多人曾成功報名連續參加上述兩個時段的訓練班，這反映「先到先得」的報名方式並不公平。

576. 投訴人於二零一八年十一月以電郵方式向康文署反映訓練班的報名情況，並建議康文署改用抽籤方式處理會更為公平，亦可讓更多市民參加訓練班。惟康文署沒有核實報名資料便回覆她，指稱沒有出現連續兩期訓練班在報名時間首 15 分鐘內額滿的情況¹⁴，並拒絕改用抽籤方式處理。

577. 就此，投訴人指康文署回覆她時提供的訓練班報名資料與事實不符，而且無理拒絕以抽籤方式處理。

¹³ 這兩個時段的訓練班在後文分別簡稱為「2時的訓練班」和「3時的訓練班」。

¹⁴ 根據內部指引，康文署的主辦單位在決定一項康體活動的報名方式（「先到先得」或抽籤）時，應先參考過去相近時段內舉行同類型活動的報名情況及有關準則。其中一項準則是：若在過往有記錄顯示曾出現「連續兩期在開始報名後 5 分鐘內額滿」的訓練班，在一般情況下，報名必須採用抽籤方式。

申訴專員的觀察

578. 公署認為，康文署職員不妥善回覆投訴人且提供不準確的資料，實屬不當。

579. 有關訓練班的報名統計資料顯示，有不少申請人（11 至 14 個不等）連續參加「2 時的訓練班」及「3 時的訓練班」，約佔每班名額（30 個）的三分之一至一半，已出現重複參加者壟斷的情況。

580. 公署認為，康文署轄下的當區康樂辦事處現時就有關訓練班採用「先到先得」報名方式，以及康文署減低申請人連報兩班的機制，並未能有效防止重複參加者壟斷訓練班的問題。康文署有需要檢視報名方式是否適切，並採取行動作出糾正。康文署可以借鑒有關器械健體訓練班的報名安排，讓「新參加者」有優先報名權，以防止重複參加者壟斷健體舞訓練班的問題再現。

581. 事涉的健體舞訓練班出現重複參加者壟斷的情況已十分明顯，而且應已維持了一段不短的時間，但主辦單位一直根據內部指引¹⁵「酌情」維持「先到先得」的報名方式，難免會令人覺得主辦單位以「酌情處理」為藉口無視有關情況，實不理想。因此，康文署亦須檢視有關「酌情處理」的做法，考慮是否需要就此提供較具體的準則。

582. 基於以上所述，申訴專員認為投訴人對康文署的投訴成立，並建議康文署 —

- (a) 檢討及考慮更改事涉健體舞訓練班的報名方式，以防止重複參加者壟斷的情況；

¹⁵ 內部指引亦列明，就每月舉辦較多數目的訓練班，由於活動的名額較多，故即使曾出現「連續兩期在開始報名後 5 分鐘內額滿」的情況，主辦單位乃可按實際情況酌情選擇以「先到先得」或抽籤方式報名。

- (b) 考慮就踴躍報名的健體舞訓練班給予「新參加者」優先報名權的安排；以及
- (c) 檢討有關指引，就主辦單位對每月舉辦較多次數的活動的「酌情處理」，提供具體及清晰的準則及處理方法。

政府的回應

583. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動 –

- (a) 康文署已更改有關健體舞訓練班的報名安排：即由二零一九年五月開始接受報名的健體舞訓練班，康文署已採用「抽籤」方式報名。康文署會繼續密切留意有關健體舞訓練班的報名情況和檢視報名的方式，並會適時採取跟進措施；
- (b) 康文署現正開發一套全新智能康體服務預訂資訊系統。新系統的設計會將在器械健體項目採取的「新參加者」優先報名安排推廣至其他體育訓練班。康文署已於二零二零年三月中批出新系統的發展設計合約，預計有關係統的第一期工作將於 2022-23 年度完成，屆時將可推出「新參加者」優先報名權的安排。在此期間，康文署已採用「抽籤」¹⁶ 方式分配有關健體舞訓練班名額，以減少申請人重複報名的機會；以及

¹⁶ 根據現行以抽籤方式分配活動名額的安排，每名申請人在同一報名日期內於同區舉辦的同類活動，只可遞交一份報名表格。申請人在每份報名表內最多可填報五項活動選擇，例如五個不同的健體舞訓練班，而每名中籤者只可獲分配一個活動名額。

- (c) 根據原訂指引，主辦單位可酌情不採取「抽籤」方式處理於繁忙時段內進行的健體舞訓練班。康文署已檢視康體活動報名方式的執行指引，並作出修訂。新指引清楚列明，如有關訓練班連續兩期在開始報名後 15 分鐘內額滿，報名必須採用「抽籤」形式。主辦單位須根據新指引訂定康體活動的報名方式。

康樂及文化事務署

個案編號 2018/5168A – 沒有妥善跟進市民在某公園唱歌及演奏樂器而引致噪音滋擾的投訴

背景

584. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴康樂及文化事務署（康文署），指康文署沒有妥善跟進他就市民在某公園（甲公園）唱歌及演奏樂器而引致噪音滋擾的投訴。

585. 投訴人指甲公園有曲藝團體以大功率揚聲器唱歌及彈奏樂器，造成噪音滋擾，情況在周末下午尤為嚴重。

586. 二零一八年十二月，投訴人透過 1823 向康文署就甲公園內噪音滋擾作出投訴。康文署其後透過 1823 回覆投訴人表示，若市民在公園內歌唱或彈奏樂器對公園使用者造成滋擾或康文署收到相關投訴，場地管理人員會要求有關人士降低聲浪；如勸諭無效，康文署職員會按實際情況，在取得足夠證據及有公園使用者願意作證的情況下，考慮向違規人士提出檢控。

587. 投訴人指公園管理人員沒有主動作出干預，亦沒有量度有關唱歌及奏樂活動所發出的聲量，而滋擾情況一直沒有改善。投訴人感到受屈，遂於二零一八年十二月二十九日向公署投訴。

申訴專員的觀察

588. 公署認為，康文署一直有按其權限跟進甲公園的噪音滋擾投訴，並在過往採取管理措施，以減低曲藝活動所引致的噪音滋擾。康文署亦已就投訴人的申訴作出跟進，只是礙於當時法例條文所限（見下文第 590 段），難以作出檢控。因此，申

訴專員認為這宗投訴不成立。

589. 然而，有關的曲藝活動在甲公園出現已超過十年，而近年噪音對公園使用者及附近居民造成滋擾的情況日趨嚴重，部分曲藝人士的表現及行為亦引起社會的廣泛關注，甚至有意見認為該些曲藝活動已衍生了風化問題，對區內居民特別是兒童及青少年造成不良影響。

590. 公署認為，在公園進行自娛性質的個人唱歌及彈奏樂器活動本無不可，只要不造成滋擾，康文署並無理據禁止。然而，曲藝活動人士使用揚聲器進行活動明顯是超出了自娛的需要，而噪音和滋擾的主要來源正是揚聲器的聲浪，而非該些曲藝活動的本身。事實上，康文署亦曾一度訂立「公園規則」嘗試規管揚聲器的使用，但可惜因當時法律條文的限制¹⁷，康文署需要撤銷有關規定。

591. 因此，公署認為，要有效規管於公園內進行曲藝活動所產生的噪音滋擾問題，禁止未經批准的人士在公園內使用任何類型的揚聲器，實是刻不容緩。雖然康文署表示，市民於進行太極或健體操等活動時，可能會播放音樂配合，但申訴專員公署認為，隨著科技的進步和產品的普及，個人或集體需要收聽音樂的人士大可使用不滋擾旁人的器材，例如藍牙耳機。既然立法會亦要求康文署全面檢討《遊樂場地規例》（香港法例第132BC章）（《規例》），康文署實應好好把握這次機會，確保建議的修例能賦予康文署足夠的權力，解決這個歷時多年纏繞不休的問題。

592. 申訴專員建議康文署盡快就《規例》作出檢視，並向律政司徵詢法律意見，以適當修訂法律條文，對揚聲器的使用作出規管。

¹⁷ 康文署曾引用「公園規則」作出多宗檢控，惟在其中一宗檢控個案中，法庭在裁決中指出《遊樂場地規例》（香港法例第32BC章）（《規例》）第25條容許市民在沒有對其他場地使用者造成煩擾下，在公園彈奏樂器或利用其他器具發出聲響或唱歌，裁判官認為「公園規則」與《規例》第25條有所抵觸，並裁定「公園規則」不合理和越權而無效。

政府的回應

593. 康文署接納申訴專員的建議，並已全面檢視及修訂《規例》。新修訂的《規例》已於二零二零年七月二十四日正式生效，詳情如下 —

- (a) 新修訂的《規例》已擴闊受煩擾對象的範圍，將第 25 條中的受煩擾對象由「任何其他使用遊樂場地的人」擴闊至「任何其他人」，讓康文署人員可更有效引用該條例進行執法。如康文署公園管理員及任何其他人（特別是附近居民）受到噪音煩擾，均可為康文署的執法行動擔任控方證人，以更有效管制公眾遊樂場地的噪音滋擾；
- (b) 演奏音樂及唱歌收取金錢報酬是部分公園出現噪音滋擾的問題根源。為針對有關情況，新修訂的《規例》的第 25 條，已加入新規定，禁止未經批准人士，在公園演奏音樂、唱歌或進行其他與音樂有關的活動（包括有背景音樂的舞蹈），並收取任何金錢或報酬（例如「利是」）。不論演奏音樂、唱歌或進行其他與音樂有關活動的人士是否主動索取金錢或報酬，該人士均會觸犯《規例》；
- (c) 康文署察覺到部分公園內的演奏及歌唱活動會使用樂器及揚聲器，產生過量聲響影響其他公園使用者或鄰近住宅，甚或造成噪音滋擾。針對這情況，新修訂的《規例》的第 25 條，已加入新條文，賦予康文署署長權力，於有噪音問題的公園張貼告示，列明演奏及歌唱活動須遵守的規定。任何人士如違反告示列明的規定，不論是否造成噪音滋擾，均會被視為違反該條文。康文署人員可因應有關情況，檢控違規人士。為有效應對公園演奏及歌唱活動模式的轉變，告示內的規定可因應需要而作出針對性的修訂。康文署會根據各公園的實際情況，訂立告示內預防噪音滋擾的相關規定；以及

- (d) 以往任何人違反《規例》第 25 條，一經法庭定罪，可處第 1 級罰款（最高\$2,000）及監禁 14 天。康文署檢視以往定罪個案，察覺判罰金額偏低，對干犯規例的人士的阻嚇力不足。新修訂的《規例》將有關罰款由以往的第 1 級提高至第 3 級（最高\$10,000）。至於監禁罰則，則維持 14 天不變。

強制性公積金計劃管理局

個案編號 2018/3508C – 無理拒絕界定投訴人放取病假期間其前僱主向他發放的款項的性質

背景

594. 投訴人任職食物環境衛生署（食環署）期間因工受傷。食環署在其工傷期間每月向他支付一筆款項（事涉款項），並從該款項中扣除 5% 作強積金僱員供款。

595. 投訴人認為事涉款項是食環署按《僱員補償條例》（香港法例第 282 章）向他支付的「按期付款」，並非薪金，因此向強制性公積金計劃管理局（積金局）投訴食環署不當地從事涉款項中扣除 5% 用作強積金僱員供款。食環署認為事涉款項乃根據《公務員事務規例》下當僱員因公受傷而放取全薪病假時所獲取的薪酬，因此須扣除強積金供款。

596. 本個案的關鍵，乃事涉款項是否屬於《強制性公積金計劃條例》（香港法例第 485 章）（《強積金條例》）下的「有關入息」，這取決於該筆款項是否屬於《僱員補償條例》下的「按期付款」或《公務員事務規例》下的全薪病假。

597. 積金局督察向食環署了解個案詳情及索取資料，經徵詢積金局內部法律意見後，積金局督察告知投訴人：未發現足夠證據證明食環署違反《強積金條例》。由於積金局無權就事涉款項作出裁決，因此建議投訴人如認為被扣除款項是錯誤的安排，可循非法扣薪的情況向勞工處求助。

598. 投訴人認為積金局無理拒絕界定事涉款項的性質，遂於二零一八年九月向申訴專員公署（公署）作出投訴。

申訴專員的觀察

599. 在《強積金條例》下，積金局沒有權力就事涉款項的性質作出裁決，由於投訴人的個案涉及僱傭法例的觀點，須由法庭作出裁決。此外，《強積金條例》並不涵蓋僱主從「按期付款」扣除強積金供款的情況，即使事涉款項被法庭裁定為「按期付款」，積金局亦不能就投訴人的個案採取執法行動。公署認為積金局的解釋合理。

600. 不過，積金局在致函投訴人總結個案時，只簡單表示：積金局未有足夠證據證明食環署違反《強積金條例》，如投訴人對事涉款項的性質有疑問，可向其僱主查詢。公署認為該覆函未有清楚說明積金局為何並無權力就事涉款項的性質作出裁決，積金局職員亦未有在更早階段清楚說明上述情況，以及為何個案可轉介勞工處。綜合而言，申訴專員認為，投訴人對積金局的投訴不成立，但積金局與投訴人在溝通上有欠清晰，因此另有缺失。

601. 申訴專員敦促積金局從本案汲取經驗，提示職員在處理投訴時，須向投訴人清楚解釋不跟進其個案的原因，以助投訴人知悉及理解有關決定，以免引起投訴。

政府的回應

602. 積金局接納申訴專員的建議並已實施了一系列改善措施，包括舉辦工作坊，提升職員撰寫書面回覆的質素；在有關部門的季度簡報會上，與該部門全體職員分享有效的溝通技巧；以及將有效溝通方法納入內部指引，並更新程序手冊，以供職員遵守。

通訊事務管理局辦公室

個案編號 2018/4853 I) – 拒絕向投訴人提供其電話熱線語音系統的服務選項列表

背景

603. 投訴人於二零一八年十月十九日根據《公開資料守則》（《守則》），向通訊事務管理局辦公室（通訊辦）索取其電話熱線語音系統的服務選項列表（事涉資料）。

604. 同年十一月八日及十六日，通訊辦函覆投訴人，表示載有上述資料的文件同時載有該電話熱線系統的其他運作資料，只適合供該辦內部使用。若要向公眾披露該些資料，通訊辦須運用大量資源進行編製後才能提供。因此，通訊辦援引《守則》第2部第2.9(c)段（資料如披露會令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害）及第2.9(d)段（資料如要透過不合理地使用部門的資源才能提供）的理由，拒絕向投訴人提供事涉資料。

605. 投訴人指事涉資料屬已公開資料，他不認同通訊辦須耗費大量資源才能提供。他指摘通訊辦無理拒絕其索取資料要求，遂於同年十二月五日向申訴專員公署（公署）投訴通訊辦。

申訴專員的觀察

606. 根據《守則》及其《詮釋和應用指引》，政府部門應以市民所索取的資料將予公開的基礎為本。除非有充分理由根據《守則》第2部的規定拒絕，否則必須提供資料。

607. 投訴人要求索取的是事涉熱線的語音選項列表，即以文字列出所有語音選項，以便他能一目了然地找到所需要的服務，而無須費時逐一聽取各語音選項再作出揀選。在通訊辦備有的三份相關文件中，以事涉文件（即通訊辦所備有的一份列出事涉熱線的語音系統服務選項的文件）最為接近他所需的資料。就該辦指事涉文件載有內部資料，不宜未經編製而向外披露，公署認為，在向公眾披露前，若要一般市民清楚明瞭其內容，確有需要先對該文件作出一些修改，但所需的時間及資源有限。

608. 首先，事涉文件有部分選項為英文縮寫，亦有部分選項名稱較語音系統的選項為簡略。公署認同應修改該些選項名稱，使之能被一般市民所理解。由於有關選項的詳細名稱在載有語音內容的「文字稿」（「文字稿」）中已有，通訊辦只需按「文字稿」中的名稱修改事涉文件即可，並不繁複。

609. 此外，就事涉文件上有關系統操作和職員內線等內部資料，通訊辦只需直接刪去及／或將職員聯絡資料統一改為「聯絡職員」表示便可，更是簡單之舉。

610. 至於通訊辦表示須在事涉文件「明確闡述在不同服務分類下該辦的職權範圍和對不同類別投訴的處理流程」，公署留意到，事涉熱線的眾多選項中，只有幾個選項涉及以上資料。來電者選取了該些選項後，語音系統會隨即播放一段相關語音說明，但這些語音說明的篇幅均有限，且其文字內容在「文字稿」中現成已有。如通訊辦認為這些語音說明屬來電者應留意的重要資訊，該辦只需將「文字稿」中相關文字內容複製到事涉文件作為備註便可，此舉不會花費太多資源。

611. 事實上，在事涉文件加上有關文字說明並非必須。原因是事涉熱線系統根本容許來電者跳過所有選項（即在略過上述語音說明、「未有聽取和理解通訊局的職能、角色及處理投訴的方法等資料」之情況下），直接按「8」字以聯絡通訊辦職員提出查詢或投訴。既然如此，即使事涉文件省去相關說明，亦

不見得會損害事涉熱線日常運作。通訊辦可因應情況，衡量是否需在事涉文件加上有關說明。

612. 以上所述，是假設通訊辦擬把事涉文件發布予公眾。但若該辦只是把該文件因投訴人的要求而提供給他，則甚至可只作出上文提及的刪除。若其後投訴人有疑問，通訊辦可作適當解釋。

613. 基於上文的分析，公署認為通訊辦可在不影響事涉熱線運作的情況下，向投訴人披露經適當修改的事涉文件。該辦作出相關修改無可避免需花費一些資源（如人力和時間），但所涉資源有限。因此，通訊辦以《守則》第 2.9(c)及第 2.9(d)段的理由拒絕投訴人的索取資料要求，並不恰當。

614. 鑑此，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議通訊辦在作出所需的修改後，向投訴人提供事涉文件。

政府的回應

615. 通訊辦接納申訴專員的建議，並已在作出所需的修改後，向投訴人提供事涉文件。

郵政署

個案編號 2018/3897A – 以投訴人的門牌號數並無於差餉物業估價署登記為由，無理中止向他提供郵政服務

背景

616. 投訴人指稱，郵政署自二零一八年三月開始突然停止向他的村屋地址提供郵政服務。投訴人曾就此事向郵政署查詢。該署答覆原因是其地址並未於差餉物業估價署（估價署）登記。

617. 投訴人自二零零九年起租住該村屋。從二零一八年三月開始，他不再收到任何信件。投訴人認為，郵政署過去逾 50 年來一直向該地址提供郵政服務，突然取消服務屬不合理，且對投訴人一家的生活造成極大影響。投訴人遂於二零一八年十月向申訴專員公署作出投訴。

申訴專員的觀察

618. 郵政署一直綜合運用下列方式為鄉村提供郵件派遞服務，包括：(i) 到戶派遞、(ii) 公共信箱—即把寄給村內不同地址的郵件派遞到公共信箱、(iii) 組合信箱—每個地址各自設有獨立信箱；以及(iv) 其他方式，例如村代表地址及或代收信件處。

619. 郵政署於一九七零年代的政策是僅向已獲前屋宇地政署發出（後改由估價署）編配門牌號數的村屋提供派遞服務。隨着鄉村急速發展，郵政署當時在運作上可行的情況下，例如村屋的位置明確且易於到達，亦會因應要求向沒有門牌號數的村屋提供到戶派遞。

620. 至一九八零及九零年代，新鄉村陸續發展，而當中很多村屋都沒有門牌號數。郵政署遂拒絕向沒有門牌號數的村屋提供到戶派遞服務。郵政署此後的政策是對於已獲提供派遞服務的地址，繼續提供服務（即使尚未編配有門牌號數），但那些村屋應盡快申請門牌號數（「既有個案」）；另一方面，新個案則必須在編配門牌號數後，才會獲得派遞服務。

621. 在本個案中，投訴人的村屋是獲提供到戶派遞服務的既有個案之一。經調查後，郵政署發現在二零一六年三月至二零一八年十一月期間，向該村屋提供的派遞服務曾因為內部記錄不足及郵差交接問題而間歇中斷。

622. 郵政署自二零一八年十一月二十九日起已恢復向投訴人的地址提供派遞服務。申訴專員發現郵政署有下述不足之處。

沒有為既有個案備存完整記錄

623. 調查發現郵政署曾因內部記錄不足而間歇中斷向該村屋提供派遞服務，故此，申訴專員認為郵政署應為所有既有個案備存一份完整清單，以減少人為出錯的機會。

沒有就既有個案的派遞政策提供足夠的職員培訓

624. 郵政署理應察覺以往曾向事涉村屋提供郵政服務。申訴專員認為事涉職員極可能不知道關於既有個案的政策，並誤會只有估價署已編配門牌號數的地址，方會獲得派遞服務。申訴專員認為，郵政署必須讓所有郵差了解為既有個案提供派遞服務的政策。

宣傳不足

625. 郵政署應提高公眾意識，使他們明白申請門牌號數對獲得郵政服務的重要性，更應特別強調及鼓勵既有個案的業主申請門牌號數。

其他觀察所得

626. 按照現行做法，郵政署並無備存及定期更新已有門牌號數的地址表冊。申訴專員認為，郵政署應諮詢估價署以檢討現行做法，並備存一份列載已有門牌號數的地址總表，同時訂立機制更新及核對該總表，以確保資料準確無誤。

627. 基於上文所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議郵政署 —

- (a) 為所有既有個案備存一份完整清單；
- (b) 就既有個案政策加強職員訓練；
- (c) 提高公眾意識，使他們明白申請門牌號數對獲得郵政服務的重要性，更應特別強調及鼓勵既有個案的業主申請門牌號數；以及
- (d) 諮詢估價署以檢討現行做法，並備存一份列載已有門牌號數的地址總表，同時訂立機制更新及核對該總表，以確保資料準確無誤。

政府的回應

628. 郵政署接納申訴專員的建議並已採取下列的跟進行動 —

- (a) 完成核對鄉村地址的工作，並已編製一份既有個案的總清單作郵政署監察之用；
- (b) 加強培訓職員有關既有個案的派遞政策，包括舉辦職員簡報會及出版職員通訊；
- (c) 透過郵寄方式直接聯絡既有個案的業主及鼓勵他們申請門牌號數；並在香港郵政網站上載有關申請樓宇門牌號數重要性的資訊以提高公眾意識；以及
- (d) 訂立新機制，更新及核對郵政署和估價署兩者的地址總表。

郵政署

個案編號 2019/1917 – 沒有轉遞寄給投訴人的郵件，以及轉遞程序欠妥

背景

629. 投訴人於二零一八年四月遷居後向郵政署申請將寄往舊址的郵件轉遞至新址。然而，他多次發現郵件未有轉遞，於是向郵政署投訴。郵政署解釋，需轉遞的郵件經郵差分揀後再安排轉遞；如郵差一時忘記轉遞安排，或改由其他郵差處理工作，便可能遺漏，以致郵件會被派往舊址。郵政署已承諾會多加留意，惟投訴人仍在舊址發現未有轉遞的郵件。

630. 就此，投訴人於二零一九年五月向申訴專員公署（公署）投訴郵政署沒有轉遞其郵件，並質疑轉遞程序欠妥，建議使用新科技改善郵件轉遞服務。

申訴專員的觀察

631. 郵政署提供郵件轉遞服務，為收件人安排將郵件轉遞往其他指定的地址。就已獲批轉遞服務的申請，郵政署會按照相關資料在郵件轉遞系統內作出紀錄，制備資訊卡及黏貼標籤，並將有關資訊卡及黏貼標籤存放入該派遞段的文件夾內。此外，在其專屬的分揀信件工作檯上舊地址所屬信槽的位置貼上顏色貼紙，貼紙標記舊地址，以標示該地址轉遞服務生效。

632. 郵差在分揀信件的過程中如發現郵件地址為顏色貼紙所標記的地址，會抽起該郵件，核對收件人的姓名和地址與資訊卡的資料是否完全一致。經確認後，郵差會將印有新地址的黏貼標籤貼在該郵件上，以遮掩收件人姓名以外的舊地址，按程序視乎該郵件所屬的派遞段處理。

633. 郵政署調查後發現涉事郵差未有在標示轉遞服務的顏色貼紙上註明投訴人舊址的單位號碼，以致出現連番失誤。雖然郵政署在培訓時已提示郵差在顏色貼紙上註明單位號碼，而公署職員在視察時亦得悉郵差一般遵循上述方法執行轉遞工作，但郵政署只在培訓時提示郵差上述做法顯然並不足夠。沒標示單位號碼的顏色貼紙不足以提示郵差須作轉遞服務的個別單位，郵差變相須靠記憶來抽出須作轉遞的信件，嚴重影響可靠度。

634. 事實上，專責郵差休假期間便曾出現信件未有轉遞到投訴人新址的情況，可能是替補郵差於顏色貼紙上未見單位編號，因而未有適當地抽出信件轉遞。由此可見，現行指引有不足之處。

635. 郵政署已在整個調查過程中交代轉遞郵件的流程，當中涉及較多人手工序，因而難以透過電腦系統取代。申訴專員注意到，相關的投訴比率相對低，顯示郵件轉遞服務的整體表現良好。

636. 申訴專員認為，由於轉遞服務涉及多重人手工序，郵政署應在指引清楚訂明須在顏色貼紙上註明單位號碼，並督促郵差嚴格執行，以減低出錯的機會。此外，郵政署承認，郵務員及郵務督察均未有妥善跟進投訴人的投訴。在投訴人提出數次投訴後，涉事郵差仍沒有在顏色貼紙上標示其單位號碼，而郵務督察亦沒有在調查投訴後確保事涉郵差在顏色貼紙上標示單位號碼，導致投訴人的轉遞服務出現多次遺漏。就上述失誤，郵政署已訓示並處分相關職員，承認錯誤，並採取補救措施。

637. 基於上文所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議郵政署 —

- (a) 盡快全面檢查所有派遞段郵差的工作檯上的相應信槽，在郵件轉遞服務生效期間有貼上顏色貼紙，並在貼紙上註明單位號碼，確保現行所有正在生效的轉遞服務均有適當標示單位號碼；以及
- (b) 修訂相關指引，訂明郵差須在顏色貼紙上清楚註明有關資料，並督促郵差嚴格執行。

政府的回應

638. 郵政署接納申訴專員的建議。郵政署已全面檢查所有派遞段郵差的工作檯，確定在郵件轉遞服務生效期間，所有工作檯均已貼上相應的提示顏色貼紙，及在貼紙上註明相關單位號碼。郵政署並已修訂相關的指引。

差餉物業估價署

個案編號 2018/3238 I) – 無理拒絕向投訴人提供他索取的資料

背景

639. 二零一八年七月三十一日，投訴人向差餉物業估價署（估價署）索取與差餉和估價有關，涉及「案例法」、「法律意見和案例」、「上訴」，以及「土地審裁處實習聆訊」的資料。估價署於二零一八年八月二十日回覆投訴人，指出由於法律意見是由律政司提供，因此根據《公開資料守則》（《守則》）第 2.10(b)(ii)段（內部討論及意見）及第 2.14 段（第三者資料），他索取法律意見相關資料的要求不獲接納。此外，由於投訴人索取的其他資料可在公眾領域查閱，因此估價署亦不會向他提供該等資料。投訴人遂於二零一八年八月二十一日向申訴專員公署投訴估價署。

申訴專員的觀察

640. 《守則》第 1.14 段訂明，《守則》不會強制部門提供已公布的資料（不論是免費或收費）。

641. 《守則》第 2.6(a)、2.6(d)和 2.10(b)段分別容許政府基於以下各個訂明的理由拒絕提供資料 —

- (1) 資料如披露會令司法（包括進行審訊和執行或施行法律的工作）受到傷害或損害；
- (2) 因法律專業特權而獲免在法律訴訟程序中提交的資料；
以及

(3) 資料如披露會妨礙政府內部的坦率討論，以及給予政府的意見。

642. 申訴專員接納估價署的解釋，就估價署拒絕向投訴人提供他索取的資料，確實符合《守則》第 1.14、2.6(a)、2.6(d)和 2.10(b)段的規定。然而，引述第 2.14 段作為依據則屬不必要。

643. 申訴專員認為，估價署不適宜把「法律意見和案例」列入部門可供查閱紀錄一覽表內，因為在任何情況下均不應披露該等資料。申訴專員欣悉估價署已就此採取補救行動。

644. 根據《守則》的《詮釋和應用指引》（《指引》）第 2.1.2(a)段，「如決定不予發放所索取的全部資料……必須通知有關申請人拒絕的理由，並引述《守則》第 2 部的所有相關段落作為拒絕的依據，同時適當地闡述援引《守則》第 2 部有關段落的理據」。然而，估價署在二零一八年八月二十日回覆投訴人時，並未有引述《守則》中訂明部門可能因有關資料可在公眾領域查閱而拒絕披露資料的段落。

645. 基於上述調查結果，申訴專員認為這宗投訴不成立，但估價署另有缺失。申訴專員敦促估價署加強培訓員工，以加深他們對《守則》的理解。

政府的回應

646. 估價署接納申訴專員的建議，並已舉辦培訓班，以加深員工對《守則》和《指引》的理解，特別是《指引》第 2.1.2(a)段的條文。

647. 此外，估價署已把相關的參考資料、學習資源、常見問題，以及案件先例上載至部門的內部知識管理平台上，方便員工參考。

社會福利署

個案編號 2018/3029 – 1) 無理拒絕發還聘用新家庭傭工的中介費； 2) 無理催促投訴人領取退款支票；以及 3) 把處理退款申索的疏忽諉過於投訴人

背景

648. 據投訴人所稱，二零一三年，監護委員會（監委會）委任社會福利署署長（署長）作其父（投訴人父親）的監護人，並建議聘請一名傭工照顧其父。

649. 在二零一三年批出監護令後，就聘請傭工照顧其父一事，投訴人與社會福利署（社署）的某綜合家庭服務中心（中心）達成共識：父親每月的生活費用（包括聘請傭工的費用）由投訴人墊支（墊支費用）；投訴人將墊支費用的單據交予個案社工後，社署會以自動轉賬方式向她發還「墊支費用」的一半金額（事涉安排）。多年來雙方一直以此形式合作。

650. 二零一七年十月，其父的個案由社署某辦事處（辦事處）一位 A 姓社工（A 姑娘）接手跟進。同年十二月，投訴人替父親改聘另一位傭工，並向介紹所支付了中介費用（中介費 I）。投訴人按事涉安排將有關單據交予 A 姑娘。A 姑娘以投訴人未經社署同意與介紹所簽訂新傭工合約為由，拒絕向她發還中介費 I。投訴人指，社署從沒有告知她就聘請傭工須先徵詢該署的意見。投訴人認為，社署無理拒絕向她發還中介費 I（投訴點(a)）。

651. 二零一八年二月五日，其父離世。同年七月，A 姑娘發電郵給投訴人，指她未有到辦事處領取二零一七年七月至十二月期間墊支費用的支票，故會以掛號郵寄支票給她。因投訴人反對，A 姑娘保留支票待她來取。投訴人指摘 A 姑娘為求盡快結束跟進其父的個案，無理催促她到辦事處領取支票

(投訴點(b))。

652. 二零一八年七月三十日，投訴人到辦事處領取發還墊支費用的支票，但她發現社署發還二零一七年十月的墊支費用並無包括舊傭工續約的中介費用（中介費 II）。經投訴人交涉，A 姑娘發還中介費 II 的一半給她，但指她當時沒有表明該月份的墊支費用包括中介費 II。投訴人稱，她向社署提交墊支費用的單據時，均有夾附一份「支出表」，列明各項支出的用途。投訴人指摘 A 姑娘處事馬虎，諉過於人（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

653. 申訴專員公署（公署）認為，作為監委會所指派的監護人，社署須以促進當事人（即投訴人父親）的利益（包括監管為照顧投訴人的父親招致的開支）為依歸。

654. 根據社署所述，辦事處及中心一向與投訴人的共識是聘請一位傭工照顧其父。社署認為，聘用新傭工屬重大轉變，投訴人理應先知會該署。

655. 公署認為，投訴人未有就聘用新傭工及支付中介費用 I 預先知會社署，可能是她與 A 姑娘之間在溝通上出現了誤會。

656. 公署亦認為，社署若事先以書面向家屬說明（而並非只是透過口頭協商），家屬就照顧精神上無行為能力的人可招致的每月開支的種類及上限，應可以避免類似本案的爭拗。

投訴點(b)

657. 社署解釋，自二零一七年中，中心已改以支票形式發還此個案的墊支費用，而 A 姑娘請投訴人盡快到辦事處領取墊支

費用的支票，原因是支票只有半年期限，逾期支票會被註銷。公署認為社署的解釋並非無理。

投訴點(c)

658. 公署注意到，投訴人在其七月三十日發予 A 姑娘的電郵指 A 姑娘曾告知她：二零一七年十月的「支出總表」中的「總支出」一項遺漏了中介費 II，A 姑娘會作出修正，而投訴人承認當時忘記了更正事涉「總支出」。然而，A 姑娘在其八月三日發予投訴人的電郵中表示，投訴人與她在二零一八年二月十四日的電談中，並無提及中介費 II。A 姑娘亦表示，由於該中介費涉及舊家傭，該署將發還該費用的一半金額。

659. 就 A 姑娘有否承諾會就二零一七年十月的「支出總表」中的「總支出」一項遺漏了中介費 II 作出修正，A 姑娘與投訴人各執一詞。在缺乏獨立佐證的情況下，公署無從判斷事實。

660. 經考慮所有相關資料，公署不排除社署原先發還投訴人二零一七年十月的「墊支費用」支票沒有包括中介費 II，是 A 姑娘與投訴人之間在溝通上再發生誤會所致。

661. 基於上文的分析，申訴專員認為這宗投訴不成立，但就投訴點(a)社署另有應改善的地方。申訴專員建議社署考慮事先以書面向家屬說明，家屬就照顧精神上無行為能力的人可招致的每月開支的種類及上限，以及申領發還款項的相關安排（例如家屬須於何時領取發還款項等）。

政府的回應

662. 社署接納申訴專員的建議，並已擬備「受官方監護的精神上無行為能力人士親友須知」及「非官方監護人須知」，讓個案社工發給當事人的親友參閱。

社會福利署

**個案編號 2018/4895 I) – 1) 拒絕向投訴人提供某安老院的圖則；
以及 2) 沒有妥善回覆投訴人的質疑**

背景

663. 投訴人二零一八年十一月二十二日以記者身份向社會福利署（社署）索取某安老院（安老院甲）申請安老院牌照時向該署提交的圖則（事涉圖則）。同日，社署回覆他，指事涉圖則屬「第三者資料」，該署須獲得安老院甲的同意才可向他披露。

664. 同月二十八日，投訴人再發電郵給社署，就披露安老院圖則（包括事涉圖則）表達其看法。他認為：

- (a) 安老院圖則涉及公眾利益。首先，曾有民間團體發現不少安老院的床位狹窄，以致住客缺乏私人空間；其次，社署網頁公布的「安老院最近 24 個月的定罪記錄」及「安老院最近 12 個月的警告記錄」顯示，有 17 間安老院因在指明處所外經營或未有提供充足私人空間以保障院友私隱，而被定罪或社署警告。上述事件反映部分安老院不符合規定或圖則所示的條件，而披露安老院圖則可助公眾及傳媒監察院舍及識別違規情況。
- (b) 披露資料所造成的傷害並不明確，因社署對安老院圖則沒有法定保密責任，該些圖則亦不包括個人資料或商業敏感資料。此外，屋宇處根據《建築物條例》（香港法例第 123 章）賦予建築事務監督（即屋宇署署長）的權力，會將已落成的私人樓宇之建築圖則公開，而此做法並沒有對政府或相關人士構成傷害或損害。

665. 投訴人並在該電郵詢問社署：會否根據《公開資料守則》（《守則》）中「披露（第三者）資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害」的原則發放事涉圖則；若否，他要求該署交代理由。

666. 同年十二月六日，社署函覆他，重申事涉圖則屬「第三者資料」，該署已聯絡安老院甲。在沒有該第三者（即安老院甲）的同意下，該署不會向他披露。

667. 投訴人同月七日向申訴專員公署（公署）投訴社署 –

- (a) 無理拒絕向他提供事涉圖則（投訴點(a)）；以及
- (b) 沒有妥善作出回應，未有應其所求解釋不基於「公眾利益」發放事涉圖則的原因（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

668. 事涉圖則是安老院甲因應某特定目的，即：申請安老院牌照，而向社署提供，故屬《守則》第 2 部第 2.14(a)段所述的「第三者資料」。根據《守則》的《詮釋和應用指引》（《指引》）第 2.14.3 及第 2.14.7 段，隱含了社署將事涉圖則保密的責任。除非獲安老院甲的同意，或披露事涉圖則的公眾利益超過可能造成的傷害或損害，否則社署不應向他人披露。

669. 安老院甲已表明不同意社署向投訴人披露事涉圖則。

670. 目前，市民確可按《建築物條例》索取經屋宇處批核的圖則，故亦應可透過同一途徑取得個別安老院坐落的樓宇的屋宇署批核圖則。但個別安老院就牌照申請向社署提交的圖則，

包含其他資訊，而這些資訊涉及相關安老院的管理和運作細節，故與屋宇署批核的圖則，不能相提並論。就披露事涉圖則是否涉及公眾利益，經檢視社署的網頁及相關資料後，公署確定安老院甲並非投訴人所提及的 17 間遭該署警告或定罪的安老院之一。該些被警告或定罪安老院的行為，涉及「在牌照指明的處所以外的處所內經營」或「提供個人起居照顧服務或護理程序時，沒有為住客提供充足的私人空間」。惟此兩項違規情況，並不能從安老院圖則的資料反映出來，換句話說，披露事涉圖則無助公眾監察或辨識上述違規事項。

671. 投訴人亦提到部分安老院的床位面積狹小，但這不涉及違規，因目前的法例和安老院牌照條件只規範每名住客的最低人均樓面面積。故公署認為，沒有重大事故或證據顯示安老院甲有嚴重違規問題，或社署沒有履行監察安老院處所的職責，以致出現「凌駕性的公眾利益」。在此情況下，社署不披露事涉圖則，並無違反守則的規定。

投訴點(b)

672. 社署按《守則》的規定詢問安老院甲是否同意披露事涉圖則。然而，社署給投訴人的覆函並無按《指引》第 2.1.2 段的要求，引述《守則》第 2 部作為拒絕理由的相關段落編號，亦沒有告知投訴人覆檢及投訴的渠道。

673. 雖然《守則》沒有明文規定政府部門須詳細交代該部門如何衡量披露資料的公眾利益，但既然投訴人已就發放事涉圖則所涉及的公眾利益向社署陳述了其論據，並明確要求該署若拒絕發放圖則需交代理由，公署認為，社署理應正面回應投訴人。然而，社署給投訴人的覆函卻沒有提及該署有否及如何衡量公眾利益及披露事涉圖則對安老院甲所可能造成的傷害或損害，這顯然有欠理想。

674. 申訴專員認為投訴(a)不成立，投訴(b)成立，總的來說，投訴部分成立。申訴專員向社署作出的建議如下－

- (a) 加強培訓，提醒職員注意《守則》的規定，務須按《守則》處理索取資料的要求；以及
- (b) 當拒絕索取資料要求時，除了須按《守則》的要求交代拒絕理由外，若對方提出質疑，應適當作正面及妥善回應。

政府的回應

675. 社署接納申訴專員的建議，並採取以下跟進行動－

- (a) 社署會加強培訓，提醒職員在接獲查詢時，必須按《守則》的規定及程序行事。社署員工發展及訓練組已分別於二零一九年六月十八日及二零二零年六月三十日舉辦「個人資料私隱條例及公開資料守則工作坊」，亦會於各項迎新課程中，加強相關培訓，提醒新入職員工注意《守則》的規定；以及
- (b) 社署安老院牌照事務處已透過內部個案分享會，提醒督察和督導人員注意《守則》的規定，包括當拒絕索取資料要求時，除了須按《守則》的要求交代拒絕的理由、覆檢及投訴的渠道外，亦應按實際情況回應申請人的查詢及疑問。

社會福利署

個案編號 2019/3188 – 不適切地處理傷殘津貼¹⁸申請及無理拒絕提供協助

背景

676. 二零一九年七月十二日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴社會福利署（社署）。

677. 據投訴人所稱，他是一名更生人士。他於二零一八年九月出獄前，其右腳有傷口，行動不便。他的主診醫生叮囑他不要隨便外出，以免受細菌感染而須截肢。出獄後，他向社署申請綜合社會保障援助（綜援）。他因腳部有傷，要求社署一社會保障辦事處（社保辦）職員（職員甲）就其綜援申請進行家訪時，順道收取他須提交的文件（「要求 I」）。職員甲拒絕「要求 I」，並稱他大可不必申請綜援。投訴人遂親自到社保辦提交文件。其後，他的右腳傷口受細菌感染，於二零一八年十一月底入院進行截肢手術。

678. 投訴人指，他於十一月底入院後擔心無法準時於十二月初向包租人繳交床位租金，遂致電職員甲要求代為通知房東他須延遲交租（「要求 II」）。職員甲以那並非他的工作範圍為由，拒絕「要求 II」，且態度欠佳。

679. 投訴人又指，職員甲沒有跟進其「傷殘津貼」¹⁹申請（實應為綜援計劃下殘疾程度達 100% 人士可獲的標準金額）（「高標準金額」），引致他於二零一九年五月（即他進行截肢手術半年後），才獲社署發放「傷殘津貼」²⁰。

¹⁸ 雖然個案名稱顯示本個案與傷殘津貼申請有關，但是公署知悉本個案實際上只牽涉綜合社會保障援助申請。

¹⁹ 同上。

²⁰ 同上。

680. 此外，社署要求他就綜援申請提交一年內的銀行記錄，他為此花費了 250 元向銀行取得有關記錄。

681. 投訴人的不滿可歸納如下 —

- (a) 職員甲無理拒絕「要求I」及「要求II」(投訴點(a))；
- (b) 社署無理要求他就綜援申請提交一年的銀行記錄(投訴點(b))；以及
- (c) 職員甲未有及早跟進他的「傷殘津貼」²¹申請，以致他在截肢半年後才獲發該津貼(投訴點(c))。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

682. 就「要求 I」，公署認為，既然投訴人表示身體不適及不良於行，而程序上社保辦必須就投訴人的綜援申請進行家訪，以審核其申請，那麼職員甲便應體恤投訴人的身體情況，於進行家訪時檢視有關申請文件，以及在有需要時把有關文件拍照作記錄，無須把文件正本帶走。公署認為職員甲拒絕「要求 I」，是未有向投訴人提供適切的服務。

683. 就「要求 II」，職員甲說投訴人乃要求他代繳租金予其房東，而非代他通知房東須延遲交租。由於投訴人的說法與職員甲的說法迥異，在缺乏獨立佐證的情況下，公署無法置評。公署不排除投訴人與職員甲在溝通上出現了誤會。

²¹ 同上。

投訴點(b)

684. 公署認為，社保辦要求投訴人就其綜援申請提交一年內的銀行記錄，以審核他是否符合申請資格，是按既定程序辦事，亦是為保障公帑而審慎行事，做法合理。

投訴點(c)

685. 社署已解釋該署及至二零一九年五月六日後才向投訴人發放「高標準金額」的原因。公署認為，有關醫療評估的延誤並非由社署造成。

686. 然而，公署注意到，投訴人早於二零一八年十一月十五日向職員甲要求發出「醫療評估表格」，以便醫生評估其傷殘程度。雖然投訴人在當日決定自行把「醫療評估表格」交給醫生，但社保辦一直未收到醫生或投訴人交回有關評估表格。因此，當投訴人委託一非政府機構社工於二零一九年五月六日到社保障要求重新發出「醫療評估表格」，職員甲理應在發出「醫療評估表格」時，要求醫生評估投訴人自二零一八年十一月十五日起的傷殘情況（即投訴人當初要求作醫療評估的日期），而非公式化地要求醫生評估他自二零一九年五月六日（即「醫療評估表格」的發出日期）的傷殘情況。結果，醫生所填寫的「醫療評估表格」只證實投訴人因右膝蓋截肢而喪失100%工作能力，由二零一九年五月六日起為期12個月。因此，投訴人須於二零一九年八月九日再到社保辦要求發出「醫療評估表格」以評估他自二零一八年十一月十五日起的傷殘情況。公署認為，職員甲於二零一九年五月六日未有要求醫生評估投訴人自二零一八年十一月十五日起的傷殘情況，亦未有清楚詢問投訴人欲作醫療評估的日期，那顯示職員甲在處理醫療評估申請時確有改善空間。

687. 基於上述分析，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立，投訴點(b)不成立，投訴點(c)不成立，但職員甲另有缺失。總的來說，申訴專員認為投訴部分成立，並促請社署提醒職員，在填寫「醫療評估表格」時，應詢問清楚申請人欲作出醫療評估的日期，而非公式化地將之視為與發出評估表格的日期相同，以避免出現類似本個案的情況。

政府的回應

688. 社署認同申訴專員的分析及建議，並已敦促職員甲就處理申請時作出改善，以及提醒社保辦其他職員在處理類似申請時，與申請人保持有效的溝通。

運輸署

個案編號 2019/0669 I) – 拒絕提供三條新專營巴士路線營辦商的遴選名單及結果

背景

689. 二零一九年二月二十八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署。

690. 二零一八年七月二十日，投訴人發電郵給運輸署，引用《公開資料守則》（《守則》）查詢香園圍邊境管制站（香園圍口岸）三條新專營巴士路線營辦商遴選工作的進展及遴選結果（包括入標者及中標者名單）。運輸署當時回覆稱正在制定有關建議路線的細節。其後，投訴人繼續跟進，至二零一九年一月四日，運輸署告知他遴選工作預計可於該月內完成。

691. 因應投訴人二零一九年一月下旬的跟進查詢，運輸署曾於二月八日回覆投訴人，表示已完成評審營辦商所提交的建議書，並正與有關營辦商商討及確認開辦新巴士路線的細節。待完成有關工作後，運輸署便會公布三條新專營巴士路線的營辦商及路線詳情。

692. 投訴人認為，運輸署拒絕向他提供相關專營巴士路線的入標者及中標者名單，不符合《守則》的規定，遂於二月八日要求運輸署覆檢。二月十五日，運輸署回覆投訴人時表示，為使公眾人士更全面了解香園圍口岸的公共交通服務安排，運輸署認為與有關營辦商商討及確認細節後才公布詳情，是較為合適的做法。運輸署並預計可於三月底公布有關安排。

693. 就上述事宜，投訴人投訴運輸署沒有按《守則》的規定去跟進他的索取資料要求，包括沒有說明是根據第 2 部哪項條文拒絕他的要求，以及沒有告知他覆檢和投訴的渠道。

694. 此外，投訴人指運輸署過往曾因應他的要求，適時向他提供有關港珠澳大橋香港口岸（大橋香港口岸）及高速鐵路（香港段）西九龍站（高鐵西九站）新開辦的巴士路線之營辦商遴選名單及結果。

申訴專員的觀察

695. 公署得悉，運輸署於二零一九年一月十日完成事涉路線的招標工作，並知悉入標及獲選的營辦商之資料。然而，運輸署經檢討大橋香港口岸及高鐵西九站的公布安排後，認為須與相關營辦商確定較具體的巴士服務安排後才向外公布有關詳情，並在二零一九年二月兩度回覆投訴人時作出了上述解釋。

696. 公署認為，雖然運輸署在二零一九年一月已掌握投訴人所要求的資料，但因當時工程進度及預計完成時間存在變數，有關口岸的交通安排及事涉路線的具體服務詳情亦可能存在變化，運輸署在未確實有關安排前不向投訴人披露有關資料，亦可理解。

697. 然而，根據《守則》及其《詮釋和應用指引》（《指引》），除非有特殊情況，否則部門須在接獲索取資料要求的21天內作出回應。不論是否拒絕市民提出的索取資料要求，部門仍須按《守則》所定的時限作出回應。倘若部門不會在時限內提供所需資料，仍須依照《守則》援引第2部的相關條文以解釋原因，以及向投訴人提供覆檢和投訴的渠道。

698. 資料顯示，投訴人在二零一八年七月二十八日初次向運輸署索取資料時，入標者及中標者名單皆未落實，運輸署實無從提供。然而，當投訴人在二零一九年一月二十一日再向運輸署查問遴選結果（包括入標者及中標者名單）時，運輸署當時其實已持有相關資料，但未有向投訴人提供。公署認為，若運輸署不能或不曾在《守則》所定的時限內向投訴人提供所索取的資料，便應按《守則》作出具體和合理的解釋。運輸署以沒

有拒絕投訴人的索取資料要求為由，而不按《守則》的規定去處理和回應該索取資料要求，並不恰當。

699. 事實上，當運輸署在二零一九年二月十五日回應投訴人同年一月下旬的索取資料要求時，運輸署雖不擬即時提供資料，但有表示預計可於同年三月底公布香園圍口岸的整體公共交通服務安排。在這情況下，運輸署實可考慮援引《守則》第 2.17 段，以資料「即將公布或因已預定公布或發表而不宜提前披露的資料」為由拒絕披露。

700. 縱然運輸署每次接獲投訴人查詢後均有在 21 天內告知他有關遴選工作的進度，但公署指出，該些簡覆並不能視作《守則》所指的回應。運輸署最終分別在二零一九年五月十七日及二十三日始向投訴人提供他所要求的中標者和入標者名單，從投訴人於一月二十一日再提出索取資料的要求（當時署方已備存相關資料）起計，相距約四個月之久，遠超《守則》所定的回應時限，有違《守則》的規定。

701. 雖然運輸署最終向投訴人提供了他所需的資料，但運輸署並沒有按照《守則》的規定跟進及回應其索取資料的要求。基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議運輸署提醒職員，日後必須遵照《守則》的規定處理市民索取資料的要求，並須確保個案獲適時跟進。

政府的回應

702. 運輸署接納申訴專員的建議，並已跟進其報告中的建議，包括向運輸署職員提供公署對《守則》內第 2.17 段有關過早要求索取資料《指引》的詮釋，讓職員了解相關條文的規定，及提醒職員在日後處理類似個案時，須根據《守則》的規定處理。

運輸署

個案編號 2019/2437 – 沒有妥善監管某巴士公司興建巴士站上蓋的進度

背景

703. 二零一九年六月四日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署，指其未有妥善監管巴士公司就某巴士站設置上蓋的進度。有關工程原本預計於二零一八年年底完成，惟投訴人向公署投訴時該工程仍未施工。

申訴專員的觀察

704. 投訴人原獲運輸署告知有關工程預計於二零一八年年底完成，惟到二零一九年六月工程仍未施工，他因而擔心工程完工無期，不難理解。當巴士公司於二零一八年八月回覆運輸署上述預計完工日期時，距離該日期只剩約四個月的時間。然而，如運輸署回覆公署所指，向路政署申請掘路許可證一般需時三至六個月，工程涉及不同工序（如需先招標邀請承辦商及於取得許可證後的施工安排等），加上工程會受不同因素，例如惡劣天氣、擬展開工程位置附近有其他工程正在進行及上蓋立足位置會影響其他地下公共設施等影響，可於四個月內完成此項工程的估算似乎不切實際。儘管此乃巴士公司作出的預算，但運輸署作為監察的部門，應對巴士公司所作的預算是否合理提出意見。運輸署需向投訴人交代預計完工日期，若該日期根本難以達成，則只會給予投訴人錯誤期望。事實上，整個投訴便是緣於投訴人不滿有關工程於預計竣工日期的六個月後仍未展開。

705. 另外，當巴士公司於二零一八年十月第一次向路政署申請掘路許可證但未有完成所需文件遞交程序後，直至二零一九年五月才書面向運輸署跟進，期間並無正面回應運輸署數度的催辦工程進度及交代延誤原因。然而，運輸署職員每次催辦後均只是被動地等候巴士公司回應，並無考慮採取進一步行動，例如主動詢問巴士公司是否遇到甚麼問題以便運輸署提供協助、訂下限期要求巴士公司詳細回應等，以致事情一拖再拖於大半年內毫無進展。猶幸，運輸署經檢討個案後，已去信要求巴士公司改善及提示職員日後多加留意。

706. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議運輸署日後處理類似個案時應—

- (a) 主動檢視巴士公司提出的工程預計完工日期，若認為不合理或有疑問，應盡早提出意見；
- (b) 緊密監察工程進度，要求巴士公司適時交代進展，若巴士公司未有按時回應，應從速考慮採取進一步行動；以及
- (c) 提示負責個案的職員，若於監察工程進度期間遇到類似本案的情況或其他難題，應盡早呈報上級，尋求指示或協助。

政府的回應

707. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)及(b)

708. 為檢視巴士公司提出的工程預計完工日期，運輸署已要求巴士公司在遞交年度上蓋工程的規劃時，須同時就年內興建的上蓋提供整體工程及各工程細項預計完工日期予署方審閱。

為落實這項措施，運輸署已於二零二零年三月底制訂工程預計完工預算表格的相關內容，巴士公司亦於四月起使用有關預算表格，向運輸署提交年度擬建的上蓋提供整體工程及各工程細項預計工程完工日期及其他資料。運輸署可透過審閱有關預算完工日期，就建議工程的規劃及流程提出意見，若認為不合理或有疑問，會適時向巴士公司跟進及修訂工程的規劃。

709. 巴士公司將根據協議按運輸署的要求，每季按工程進度更新完工預算表格內容，供運輸署有效監察巴士公司就各上蓋工程及各工序細項目的最新進展情況。若發現施工進度及完工日期出現延誤，運輸署會主動向巴士公司了解情況，從而提供指示及協助。

710. 運輸署正著手修訂有關處理巴士站上蓋的部門指引，並預計可在二零二零年底完成修訂工作，讓署方職員採納同一準則及規範，監察巴士公司上蓋工程進度。

建議(c)

711. 運輸署已提示負責個案的職員，若於監察工程進度期間遇到類似本案的情況或其他難題，應盡早呈報上級，尋求指示或協助，而該職員上級仍會多加留意職員的表現。另外，相關運輸署分區辦事處轄下運輸管理部亦透過定期的內部會議分享了是次個案的經驗及申訴專員的建議，並提醒職員應監察巴士公司上蓋工程進度。若發現施工進度及完工日期出現延誤，職員需主動向巴士公司了解情況，從而提供適時指示及協助。

運輸署

個案編號 2019/2527 – 1) 為某指定駕駛學校招標時處理不當，導致指定駕駛學校市場被壟斷；以及 2) 沒有檢討有效的私人駕駛教師執照的發牌名額

背景

712. 二零一九年六月和七月，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署。投訴人對運輸署的投訴事項歸納如下 —

- (a) 約於二零零零年，駕駛學院 A 成功中標，成為本港其中一所指定駕駛學校。投訴人指當年另一駕駛學院（駕駛學院 B）／其關聯公司曾經參與投標，惟當局為免駕駛學院 B 壟斷市場，沒有考慮該份標書。投訴人表示，運輸署其後就某一所重置的指定駕駛學校（該重置的駕駛學校）的招標準則與當年不同，不滿運輸署在明知駕駛學院 B 投標的情況下，仍容許該份標書通過該署負責審核的第一部分。投訴人認為運輸署在招標上有失當，導致駕駛學院 B 壟斷市場；
- (b) 運輸署規定學習駕駛電單車的人必須於指定駕駛學校完成電單車的基本課程，才可於路面學習駕駛。然而，現時市面上四間指定駕駛學校均由駕駛學院 B 或其關聯公司經營，變相令市民沒有其他選擇；
- (c) 當局在一九九九年設定私人駕駛教師執照（私家車及輕型貨車組別）的基準數目為 1 050 個，當時人口約為 500 萬。時至今日，本港人口已增加至 700 多萬，惟該組別的執照數目仍維持於 1 050 個。投訴人不滿當局多年來沒有檢討及調整執照數目。此外，運輸署指曾就有關事宜在 2013/2014 年進行檢討，惟當時業界未能達成共識。投訴人質疑運輸署在此之後未有再次審視及檢討相

關基準數目；

- (d) 據投訴人了解，運輸署並未就受限制駕駛教師執照的數目設立上限，與私人駕駛教師執照設定基準數目的做法不同。投訴人認為，該署現行的做法沒有保障受限制駕駛教師的利益。投訴人亦不滿該署從不檢討把受限制駕駛教師執照轉為私人駕駛教師執照的可行性；
- (e) 二零一九年六月二十日，投訴人去信運輸署，要求該署就二零一八年十月的會議所述事宜作出回應，但直至他們於二零一九年七月十五日向公署投訴當天，他們仍未收到任何回覆；
- (f) 法例規定受限制駕駛教師執照的持有人只可於執照列明的駕駛學校或組織提供駕駛訓練，惟投訴人發現駕駛學院 B 轄下的受限制駕駛教師執照持有人在該重置的駕駛學校擔任駕駛教師，涉嫌違反法例規定；以及
- (g) 投訴人稱，他們與運輸署代表及立法會議員於二零一八年十月會面時，該署代表曾表示該重置駕駛學校的營辦商的母公司為駕駛學院 B。然而，投訴人在同年十一月二十一日與該重置駕駛學校的代表會面（該署亦有派員到場）時，該重置駕駛學校的代表卻指其公司是一間獨立公司，與駕駛學院 B 無關。投訴人認為有關說法與運輸署代表在十月會面時所述有出入。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(b)：招標準則前後不一及程序令指定駕駛學校市場被壟斷

713. 運輸署已澄清，在一九九九年為駕駛學院 A 招標時，採用公開招標的方式，因此並無限制任何人士不能參加，亦無不

考慮駕駛學院 B 持有股份的投標者。駕駛學院 B 持有股份的投標者最終未能中標，是因為該公司評審所得的總分遠低於駕駛學院 A。而在二零一八年為該重置的駕駛學校招標時，政府同樣是以公開招標的方式邀請所有有興趣人士參與，並無將個別投標者拒之門外。

714. 公署注意到，上述兩次招標（第一次招標涉及的地點是由運輸署負責管理，因此駕駛學院的招標工作亦由運輸署負責；第二次招標涉及政府短期租約土地，因此駕駛學院的招標工作除了運輸署亦涉及地政總署），雖同樣是公開招標，但評審程序是有不同之處。兩次的招標均要求投標者須先符合所有必要條件，才會獲進一步考慮；然而，涉及該重置駕駛學校的招標（即涉及政府短期租約土地的招標）的中標者必須是提出最高建議租金的投標者。按公署理解，相關部門是按既定政策和程序進行上述兩次投標，並無違反規定，但政府當局以最高建議租金決定最終由誰中標對所有持份者（包括作為消費者的駕駛學員）而言是否最理想的做法，公署認為值得深思。

715. 以最高建議租金決定最終中標者，無疑對政府收入而言是最有利的。但是，有能力提出遠較一般水平為高的建議租金以至能穩勝的，一般通常是本身已有非常雄厚資本的機構，二則是在該市場已具一定佔有率的營辦商（因可透過規模經濟降低平均成本以增加經濟效益）。對後者而言，提出較高建議租金以期中標的誘因按理亦會較其他投標者為大，因為成功中標不單可令規模經濟達致的經濟效益進一步提升，更可進一步擴大市場佔有率，有利於日後控制市場價格。因應「價高者得」的招標制度有可能令個別營辦商霸佔甚至壟斷市場，繼而令市場缺乏競爭和選擇，公署認為政府當局應慎重考慮。

716. 運輸署表示，在「雙軌制」政策下，駕駛訓練市場是開放給所有潛在參與者的，該署的統計數字亦顯示學習駕駛人士在私人駕駛教師／學校與指定駕駛學校之間有一定的選擇。然而，單就指定駕駛學校而言，現時情況是全港四間學校均是由駕駛學院 B 或其關聯公司營運的；亦即市民若希望經指定駕駛

學校學習駕駛，只能選擇駕駛學院 B 或其關聯公司所辦的學校。

717. 至於運輸署規定學習駕駛電單車人士必須於指定駕駛學校先完成基本駕駛技術訓練（即乙部試），方可申請應考丙部的路試，公署認為，該署基於確保道路安全作出此規定，做法並非無理。

718. 公署認為，運輸署是按照既定政策和程序進行上述兩次的招標，並無行政失當。該署規定學習駕駛電單車人士必須於指定駕駛學校先完成基本駕駛技術訓練的做法亦無不妥。因此，投訴點(a)及投訴點(b)不成立。然而，公署認為運輸署應與相關部門檢討現行以「價高者得」決定涉及政府短期租約土地的指定駕駛學校最終由誰中標之做法有否需要修訂。

投訴點(c)及(d)：沒有檢討私人駕駛教師執照的基準數目，以及把受限制駕駛教師執照轉為私人駕駛教師執照的可行性

719. 運輸署曾於二零一三年六月檢討私人駕駛教師執照的簽發機制（包括受限制駕駛教師獲發私人駕駛教師執照之安排），惟業界最後未能就有關修改達成共識。該署現正進行新一輪私人駕駛教師發牌制度的全面檢討，包括各組別執照的基準數目及簽發機制，預計於二零二零年完成。此外，運輸署曾於二零一三、二零一五及二零一八年完成檢討需否簽發新的私人駕駛教師執照，繼而於二零一四年至二零一八年簽發 287 個新執照。由此可見，運輸署實有定期就私人駕駛教師執照的簽發機制及相關事宜作出檢討。

720. 運輸署已指出，受限制駕駛教師在獲發執照時，已知悉他們只可代表僱用他們的指定駕駛學校或其他組織施教，及其駕駛教師執照會在他們離職時失效。此外，該署必須按《道路交通（駕駛執照）規例》（香港法例第 374B 章）要求以抽籤方式決定哪些符合資格的申請人可獲發私人駕駛教師執照，以確保所有申請人均有公平機會。法例現時並不容許受限制駕駛

教師無須經過申請程序而直接轉為私人駕駛教師。

721. 綜合以上分析，公署認為，投訴點(c)及投訴點(d)不成立。

投訴點(e)至(g)：沒有回覆、沒有監管受限制駕駛教師於非所屬學校任教、就該重置駕駛學校的營辦商與駕駛學院 B 之關係說法有誤

722. 運輸署已交代該署回覆投訴人二零一九年六月二十日的信函之經過。公署已審閱該署同年七月二十六日給投訴人的覆函。公署認為，運輸署已作適當回覆。

723. 運輸署已解釋，部分受僱於駕駛學院 B 的受限制駕駛教師獲准許在該重置的駕駛學校任教是旨在讓考生於新舊兩校交接過渡期間能適時獲得駕駛訓練以配合考期，而該署已更新有關教師的執照記錄，有關安排並無違反法例。

724. 就投訴人質疑運輸署對於該重置駕駛學校的營辦商是否駕駛學院 B 的附屬公司之說法有誤，運輸署已作出跟進和交代，並無證據顯示該署當初的說法有錯。

725. 公署認為，投訴點(e)、(f)及(g)並不成立。

726. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但建議運輸署與相關部門檢討現行以「價高者得」決定涉及政府短期租約土地的指定駕駛學校的中標者之做法，有否需要作出修訂，以更全面顧及各相關持份者，包括駕駛學員對駕駛訓練服務的需要。

政府的回應

727. 運輸署按納申訴專員的建議。為使招標過程更具競爭性，運輸署已在二零二零年第三季為鴨脷洲駕駛學校的公開招標引入新的評分制度。除租金建議外，亦會適當地考慮投標者在技術方面的建議，包括審視各項提高駕駛學校的管理及營運質素的方案。運輸署已計劃將鴨脷洲駕駛學校的招標評分制度應用於署方日後就政府短期租約土地作指定駕駛學校的招標項目。

運輸署

**個案編號 2019/3291 – 1) 容許巴士公司發放籠統的班次資訊；
2) 沒有回覆有關巴士脫班的投訴；以及 3) 沒有有效監管巴士
脫班**

背景

728. 二零一九年三月十七日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署。

729. 投訴人稱，以往某巴士公司一路線張貼於巴士站的路線資料紙（資料紙）會詳細列明不同時段的班次間隔時間，但自二零一九年三月三日該公司修訂該巴士路線的行車時間後，其資料紙改以「大包圍」的形式籠統地列出大部分班次維持於15至20分鐘一班。其後，投訴人收到消息，指該巴士公司另一路線的資料紙亦將改以同一形式籠統地列出全日的班次間隔為15至25分鐘一班。投訴人亦指稱，該巴士公司近來逐漸採用的新版「路線資料圖」，僅顯示首班車及尾班車的時間，完全沒有顯示中間的班次間隔時間。總括而言，投訴人指摘運輸署容許該巴士公司以「大包圍」的形式籠統地發放班次資訊，令市民難以監察脫班情況（投訴點(a)）。

730. 此外，投訴人自二零一八年五月起多次向運輸署投訴該巴士公司的三條路線脫班，但未獲回覆（投訴點(b)），以及他向公署作出投訴後，該三條巴士路線在同年五月的脫班情況才有所改善，但自六月起又再次出現脫班。投訴人質疑運輸署監察不力（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

731. 從掌握到站時間的角度而言，公署認同簡化的班次資訊有其可取之處，亦留意到巴士公司除了在巴士站張貼資料紙，亦與時並進地透過互聯網及電子屏幕的方式發放實時資訊。然而，公署亦認同，乘客如能知悉更詳盡的班次間隔時間，某程度上會有助了解巴士有否脫班。公署認為，增加透明度屬良好的行政措施，而服務詳情表（「詳情表」）所載列的班次資訊亦不一定令人覺得過於複雜難明。即若巴士公司或受資料紙空間及設計所限，認為不便在巴士站張貼「詳情表」所載的班次資訊，公署認為，巴士公司至少應在其網站及手機應用程式提供讓乘客查閱詳細班次資訊的選項。另外，既然運輸署依據其批准的「詳情表」監察巴士公司服務，公署認為運輸署亦應主動向公眾發放「詳情表」內的資訊，以提升透明度。此外，公署認為資料紙上顯示的班次資訊有可改善空間，建議收窄「大包圍」顯示班次間距過長的情況，同時保留若干彈性因應不同巴士路線的情況作表述。因此，公署認為投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

732. 公署認為，投訴人就該巴士公司其三條路線提出了逾600宗投訴，運輸署雖有跟進並十次發信予巴士公司要求改善，但除了29次暫覆外，直至二零一九年五月才具體回覆。據運輸署所述，交通投訴組理應有逐一發出提示電郵，但公署認為，該些電郵似乎未能有效提醒職員，最終運輸署一而再地沒有具體回覆投訴人。因此，公署認為投訴點(b)成立。

733. 公署留意到，運輸署在公署介入後已具體回覆投訴人，其後亦已主動制定改善措施，以加強監察職員回覆市民投訴的情況。公署認為，運輸署應以此為鑑，日後務須適時回覆投訴，以免市民誤以為運輸署沒有跟進。

734. 公署亦注意到，現時不論同一路線出現投訴的數量，運輸署均是以同一程序處理。公署認為，若運輸署能制定措施，以盡早發現同一路線在某段時間內突然出現的大量投訴並加以重點優先分析並及早回覆投訴人，將有助盡早改善服務及避免不停衍生性質相同的投訴。

投訴點(c)

735. 經審研運輸署的回覆及相關資料，公署信納運輸署有與該巴士公司跟進上述路線的脫班情況。對於該巴士公司因六月起出現的大型公眾活動封路影響班次穩定性，公署認為，那並非巴士公司所能預見或控制，服務受影響亦屬未可厚非。公署留意到，在運輸署跟進後，有關路線的脫班情況已有改善。因此，公署認為投訴點(c)不成立。公署認為，運輸署應繼續密切留意該巴士公司的服務，適時採取相應行動，以免脫班情況持續或惡化。

736. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議運輸署 —

- (a) 考慮就巴士公司向公眾展示班次資訊的方式制定指引，並提供讓公眾查閱詳細班次資訊的渠道，務求增加透明度；
- (b) 提醒職員日後務必遵從部門指引，適時回覆市民投訴；
- (c) 考慮檢討現行處理投訴的機制，盡早識別重複或性質類近的投訴，重點優先處理以盡早改善服務，避免不停衍生性質相同的投訴；以及
- (d) 繼續密切監察巴士公司服務，並採取相應行動。

政府的回應

737. 運輸署接納申訴專員的建議，跟進詳情如下。

建議(a)

738. 各巴士公司已應運輸署要求，在二零二零年二月底完成將路線服務詳情表內的時間表展示在所屬公司網頁內。此外，巴士公司亦會將位於巴士站的巴士路線資料紙內之班次時間表以五分鐘間距的形式展示，以便公眾知悉詳細的班次資訊。各巴士公司已於二零二零年十月初完成更換全港張貼於各巴士站的資料紙。

建議(b)

739. 運輸署已提醒處理投訴的前線職員須按時回覆及作出跟進。運輸署亦已加強內部監察，在收到交通投訴組提醒回覆投訴時限將至的電郵時，會即時抄送給高級職員，以監察並確定同事按照部門指引的限時回覆。另外，部門亦定期傳閱處理投訴的指引，以收提醒之效。

建議(c)

740. 運輸署已建立數據庫，並定期統計每月收到的投訴數目及類別，方便識別一些短期內重複或性質類近的投訴，以便及早跟進及重點處理。

建議(d)

741. 運輸署一直持續監察該巴士公司其三條路線的服務情況。實地視察的結果顯示，上述路線的服務大致滿足編定班次的要求。運輸署會繼續密切監察各路線的服務水平。

運輸署

個案編號 2019/3939 – 1) 沒有回應及跟進關於兩條小巴路線的投訴；以及 2) 沒有監察該兩條小巴路線的服務表現

背景

742. 投訴人稱行經其屋苑的兩條小巴路線服務質素差劣，出現小巴脫班及司機態度惡劣等問題。投訴人曾於二零一八年九月六日及二零一九年六月十二日去函運輸署投訴，要求該署嚴格規管有關營辦商。其後，投訴人於二零一九年八月二十日向申訴專員公署投訴運輸署，指其沒有回覆及跟進投訴人的投訴（投訴點(a)），亦未有恰當監管該兩條專線小巴的服務（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

743. 申訴專員認為運輸署負責處理這宗個案的職員確實有跟進投訴人於二零一八年九月及二零一九年六月提出的投訴。然而，因該職員工作繁重及交接工作不善，以致未有具體回覆投訴人，確不理想。運輸署已就此向投訴人致歉。因此，申訴專員認為投訴點(a)部份成立。

投訴點(b)

744. 申訴專員認為運輸署在收到投訴人的投訴後，已按現行機制監管涉事兩條小巴路線的服務，並多次進行實地調查，以及與營辦商會面及就違規情況發出警告，要求營辦商採取改善措施。運輸署亦已詳細解釋，當中一條小巴路線的服務於非繁忙時段出現脫班及班次不穩的問題，主要是沿途交通阻塞引致

車程延誤所致，情況並非營辦商所能控制。就此，運輸署已全面檢視該路線的營運情況，並在完成地區諮詢後落實調整該路線班次的改善方案。申訴專員認為運輸署大致上已恰當地監管涉事兩條小巴路線的服務，並無行政失當。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

745. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並促請運輸署 —

- (a) 嚴格落實其就改善處理投訴工作的建議措施（見下文第 747 至 750 段），以確保職員按部門指引及服務承諾適時具體回覆投訴人；以及
- (b) 密切監察在事涉街道收費錶泊車位對出轉彎位劃為全日 24 小時限制區的交通管理工程進度，以盡快改善阻塞問題。

政府的回應

746. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

747. 在處理這個案的過程中，負責個案職員的上級已接受指令加強監督屬下的工作，確保每宗投訴個案均嚴格按照部門指引處理。運輸署亦已提醒負責個案的職員必須對每宗個案作出適時的跟進及回覆投訴人。如上司發現屬下職員未有按時回覆投訴人，會適時向有關職員了解原因及給予適當的指導，妥善地處理及完成每宗投訴個案。

748. 運輸署已透過各分區辦事處的恆常內部會議分享申訴專員的建議，以及同事處理本個案過程中可以作出改善的地方，讓各同事進一步鞏固及掌握對有關處理投訴指引及部門服務承

諾的要點，以及提高同事對處理投訴的敏感度。在會議上，署方亦再次提醒各同事必須遵照部門處理投訴的指引及服務承諾，並對投訴人適時作出具體回覆，以及要求同事必須善用 1823 系統處理投訴個案，以及適時更新記錄及存檔。

749. 另外，運輸署已安排每三個月透過電郵傳閱方式，提醒同事須遵守部門處理投訴的指引及服務承諾。

750. 運輸署已於二零一九年十一月起增聘職員協助處理投訴及作實地視察工作，以進一步加強對區內公共運輸服務的監察工作。運輸署會延續有關安排。

建議(b)

751. 事涉街道的全日 24 小時限制區已於二零二零年四月十四日起實施，該帶交通阻塞情況亦得到改善。運輸署隨後實地調查結果顯示當中相關小巴路線的班次可於新編訂的行車時間內完成行程。這顯示因交通擠塞而導致該小巴行車時間不足的情況得到了改善。

在職家庭及學生資助事務處

個案編號 2018/5026 – 未有顧及投訴人的情況，將其兒子的學生資助發給她的前夫，亦沒有妥善跟進投訴人欲成為資助申請人的要求及具體回覆她的相關查詢

背景

752. 投訴人的兒子自小學一年級開始由父親向在職家庭及學生資助事務處（職學處）申請學生資助。投訴人與丈夫分居後與兒子同住，負責兒子的開支，故希望取代前夫作兒子的學生資助的申請人並領取資助。她於二零一八年九月，兒子升讀小學四年級時向職學處提出轉換申請人要求，卻獲悉該處已向前夫發放該學年的第一期資助。投訴人表示從未以申請人配偶身份簽署該學年的申請表，懷疑遭冒簽，就此，職員表示會在請示上司後回覆她。

753. 其後，投訴人兩度去信職學處查詢轉換申請人事均不得要領。二零一八年十二月十二日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指摘職學處無視她的情況而向前夫發放資助，又沒有妥善跟進她欲成為申請人的要求。

申訴專員的觀察

754. 一般情況下，由其中一名家長作申請人並領取資助，並無不妥。就此，夫婦應商議好由誰作申請人領取津貼。

755. 以此案而言，職學處審批申請後向申請人發放津貼，是按程序辦事，並無失當。投訴人如欲取代前夫申領津貼，應與前夫商討相關安排，按程序更改申請資料。就此，職學處已多番向投訴人解釋，投訴人知道前夫才是申請人，卻仍單方面要求職學處改為把津貼發放給她，結果遭拒不能歸咎該處。

756. 回覆方面，公署認為，政府部門接獲市民信件，除非情況特殊²²，否則理應回信。投訴人三度去信職學處，該處均只以電話回覆，實有欠妥善；兼且電話回覆並無記錄，更屬失當。就電話記錄這點，公署曾審閱相關工作指引，發覺指引未有具體指明在什麼情況下職員須作電話記錄。

757. 公署同意，職學處不應介入夫婦離婚後的安排，而應由他們自行商議或在法庭有裁決後決定誰是申請人。然而，本案並非純屬家庭爭議，而是有舉報聲稱有人騙取資助，該處不能對這類舉報置若罔聞。公署明白，職學處人員不是專業調查人員，但亦可翻閱過往的申請表，與事涉申請表比對，嘗試以常人角度察看是否有可疑之處。該處只着投訴人自行報警，而沒有從保障公帑的角度作基本、初步的調查，是有不足。

758. 無論如何，職學處在家訪申請人及審閱相關資料及文件後，亦已於二零一九年三月報警，以協助警方調查是否有證據顯示有人騙取資助。

759. 綜合以上分析，公署認為，職學處向申請人發放資助，並無不當，但就投訴人提出關於申請方面有可疑之處及更改申請人的要求方面的跟進工作（包括未有書面回覆投訴人的書面查詢，以及沒有即時跟進關於有人涉嫌騙取資助的舉報），則有所不足。整體而言，這宗投訴部份成立。

760. 申訴專員建議職學處訂立／修訂工作指引，指示職員 —

- (a) 在接獲涉嫌騙取資助的舉報時作基本調查，並在有實質懷疑時報警；
- (b) 在一般情況下，以書面回覆書面查詢；以及

²² 例如投訴人表明無須回覆，又或部門已多次回覆，並在之前的回覆表示就相同事宜不再回覆。

- (c) 清楚訂明只要與申請有關，即使作電話商談的並非申請人本人，亦須作妥善記錄。

政府的回應

761. 職學處接納申訴專員的建議。

762. 職學處已就申訴專員的上述三項建議訂立和修訂工作指引。職學處會繼續透過員工培訓，確保職員熟悉相關的指引，並定期提醒員工須根據有關指引跟進申請個案及處理查詢。

第三部分 — 就主動調查個案所提出建議的回應

屋宇署

個案編號 DI/420 – 屋宇署「強制驗窗計劃」的執行

背景

763. 隨着《建築物條例》（香港法例第 123 章）的修訂，「強制驗窗計劃」於二零一二年六月三十日起實施，由屋宇署負責執行，旨在解決窗戶失修問題。

申訴專員的觀察

764. 申訴專員公署主動調查發現，屋宇署執行「強制驗窗計劃」有以下不足之處。

工作進度遠低於預期目標

765. 在「強制驗窗計劃²³」推行之初，該計劃涵蓋二萬多幢樓宇，屋宇署當時的目標是每年選定 5 800 幢目標樓宇進行強制驗窗，預期每幢目標樓宇涉及 35 戶，首個檢驗周期預計於五年內（即二零一七年中）完成。自二零一四年，屋宇署因從推行計劃中所得經驗，大幅度下調目標樓宇數目。截至二零一八年，樓齡為「強制驗窗計劃」涵蓋的樓宇中只有 37% 已被列為該計劃的目標樓宇。

²³ 計劃規定樓齡達十年或以上的私人樓宇（不高於三層的住用樓宇除外）的業主，如接獲屋宇署發出的「強制驗窗法定通知」，便須就樓宇的所有窗戶安排檢驗及（如有需要）修葺。

766. 申訴專員認為，屋宇署有需要檢討每年選定目標樓宇的實際數目，加快把樓齡屬「強制驗窗計劃」涵蓋的樓宇列入為目標樓宇，令舊樓宇窗戶失修的情況得以有序及有效處理，以保障市民的安全。若有需要，屋宇署應增撥資源。

沒有妥善監察「驗窗通知」的遵從情況

767. 截至二零一九年三月，在二零一二至二零一八年期間發出的「驗窗通知」（近 49 萬份）的未遵從率約 10%。申訴專員認為，屋宇署應更積極監察「驗窗通知」的遵從情況，以避免個案進一步積壓。其中，屋宇署應優先跟進該些逾期良久的個案。

在二零一二至二零一六年期間欠缺數據以監察職員、合資格人士及註冊承建商的工作

768. 屋宇署設有審核機制，以監察合資格人士及註冊承建商有否妥善進行窗戶訂明檢驗及訂明修葺。然而，在二零一七年之前，屋宇署並無製備所需數據，以監察職員執行抽樣審核的情形，以及監察合資格人士及註冊承建商所完成的窗戶訂明檢驗及訂明修葺是否符合法例、作業守則及作業備考的要求。申訴專員認為，屋宇署在「強制驗窗計劃」推行四年多後，始備存該些數據，可說是計劃不周，監察不足。

完成審核視察的所需時間未能符合工作指引的要求

769. 自二零一五年八月起，屋宇署把完成審核視察的時限，定為兩個月。屋宇署於二零一七及二零一八年所抽樣而成功完成審核視察的個案，分別有 44% 及 52% 未能在上述時限內完成。申訴專員認為，屋宇署職員必須致力遵守工作指引所訂明的跟進時限，以盡早發現有問題的窗戶訂明檢驗及訂明修葺工程，以及作出適時的跟進，包括執管。

審核成效因未能進入單位進行審核視察而受影響

770. 屋宇署於二零一七及二零一八年抽選進行審核視察的個案，分別有 77% 及 78% 是因業主拒絕或沒有回應屋宇署的視察要求而終止跟進。申訴專員認為，屋宇署應研究措施，以提升屋宇署職員進入單位進行審核視察之成功率，從而提升整個審核視察機制的成效。此外，屋宇署應以進入單位進行審核視察的實際審核率，而非抽查率作為工作指標，以反映審核視察的真實情況。

對違規情況的執管有延誤

771. 相關數據顯示，屋宇署有就不遵從「驗窗通知」的業主立案法團／業主採取相應的跟進及執管行動，包括發出警告信、發出定額罰款通知書及提出檢控。不過，就 142 宗早於二零一二年發出但及至二零一七年十月仍未獲遵從的「驗窗通知」，屋宇署於二零一七年底（逾五年）始向有關業主發出警告信，明顯屬延誤。申訴專員認為，屋宇署必須適時向未有遵從「驗窗通知」的業主採取執管行動。

772. 申訴專員建議屋宇署 —

- (a) 全面檢討「強制驗窗計劃」的實施情況，制訂切實可行的工作目標，加快把樓齡屬「強制驗窗計劃」涵蓋的樓宇列入為目標樓宇。若有需要，屋宇署應增撥資源；
- (b) 更積極監察「驗窗通知」的遵從情況，以及盡快及有效地處理已積壓個案；
- (c) 檢討需否就其工作指引中有關完成審核視察的時限的定義作出修改，以準確及清晰反映署方的要求，並提示職員務須按照工作指引所訂明的時限跟進審核視察個案；

- (d) 研究措施，以提升職員進入獲抽樣進行審核視察的單位之成功率，從而提升整個審核視察機制的成效；
- (e) 研究以進入單位進行審核視察的實際審核率，而非抽查率作為工作指標，以反映審核視察的真實情況；以及
- (f) 適時向未有遵從「驗窗通知」的業主採取執管行動。

政府的回應

773. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

774. 屋宇署已將為進行「強制驗窗計劃」而選定的目標樓宇數目由二零一九年的 400 幢增至二零二零年的 600 幢。屋宇署會繼續檢視計劃的實施情況、調配資源、精簡運作程序及考慮持份者和社會人士的意見，以適時加快推行有關計劃。

建議(b)和(c)

775. 屋宇署現正提升「樓宇狀況資訊系統」的「待辦事項清單」功能，加入對尚未發出警告信、定額罰款通知書及未提出檢控的個案向負責相關個案的職員發出提示。有關系統的提升預計於二零二零年底完成。此外，屋宇署亦已分別於二零一九年一月及十月成立專責檢控隊伍和專責清理積壓個案隊伍，以盡快及有效地處理積壓個案及適時向未有遵從「驗窗通知」的業主採取執管行動。

建議()

776. 屋宇署已於二零一九年八月修訂工作指引，當中包括清晰列明完成審核視察的時限及程序，並提醒員工須按照有關時限完成審核視察。

建議(d)

777. 屋宇署已於二零一九年十月推行「審核視察先導計劃」，提前於發出驗窗通知或警告信予業主時同時邀請業主參與審核視察，讓業主有更充裕時間作出配合，以提升成功審查率。此外，屋宇署已加強向業主宣傳實地審核視察工作，包括於簡介會及屋宇署網頁說明審核視察的目的及相關安排。為方便業主予以配合，屋宇署已於二零二零年九月十五日委聘顧問，包括於非辦公時間進行實地審核視察，以提升成功審查率。

建議(e)

778. 屋宇署已於二零一九年八月修訂相關工作指引，以實際審核率作為工作指標。

土木工程拓展署、路政署及運輸署

個案編號 DI/426 – 閒置天橋和「斷橋」的問題

背景

779. 政府在推行各項發展計劃時，會根據社區、經濟和民生等需要，制定土地用途及規劃方案，包括興建新的道路網絡或改善現有道路，以配合發展而產生的交通需求。

780. 政府根據整體的道路網絡規劃及落實進程，在建造行車天橋時，或會預留接駁口作將來擴展道路網絡之用，以減低將來推展道路擴建工程項目時對交通的影響。此外，有些發展計劃會分階段進行工程，而預先建造相連的行車天橋路段或接駁口，以便在進行下一階段工程項目時，作接駁至新建路段之用。

781. 一般就道路工程（包括行車天橋）項目而言，運輸署會就初步道路走線及交通方面的影響提供專業意見，而工務部門，例如路政署或土木工程拓展署（土拓署），則負責建造工程的技術事宜，並在立項後負責項目的詳細設計及建造工程管理等事宜。

申訴專員的觀察

782. 根據土拓署、路政署和運輸署提供的資料，現時在 13 條位於不同地區的幹路／道路上，有共 29 處閒置的行車天橋路段或接駁口，當中有路段早於一九八一年已建成。而所有事涉的天橋路段或接駁口均閒置逾十年，有部分更超過 30 年。這情況難免令公眾認為政府當局未有適切規劃和積極推展相關路段的工程，以致該些行車天橋路段或接駁口未能得到充分利用。

783. 有見及此，申訴專員建議土拓署、路政署和運輸署 —

- (a) 定期召開跨部門工作會議以檢視各閒置天橋路段或接駁口的發展情況，並於有需要時諮詢當區區議會；
- (b) 繼續加強針對地區人士和區議會的游說工作，具體回應持分者的反對意見（尤其是反對意見較大的計劃），及早提出修訂或改善建議和方案，以尋求公眾支持推展相關的新道路工程；以及
- (c) 建立一個綜合的資訊平台，讓公眾查閱全港各區擬建道路的相關工程規劃、進度和最新情況等資訊，並作出宣傳。

政府的回應

784. 土拓署、路政署和運輸署均接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

785. 政府已成立一個跨部門工作小組（工作小組），以檢視各閒置天橋路段或接駁口的發展情況。土拓署、路政署、運輸署、地政總署及規劃署已於二零二零年五月二十一日召開工作小組第一次會議，審視所有預留行車天橋路段或接駁口的情況，發展計劃及進度，以及探討將再無交通需要的橋段或接駁口轉作其他用途的可行性。工作小組亦檢視有關項目的公眾諮詢進度，並督導綜合資訊平台的開發。該工作小組暫定每六個月舉行一次會議。

建議(b)

786. 政府會積極推展有關工程項目的不同階段公眾參與活動，以加強針對地區人士和區議會的游說工作，並聽取持分者及區議會的意見，具體回應持分者的反對意見（尤其是遇到強烈反對的計劃），及早提出修訂或改善建議，以尋求公眾支持相關的新道路工程。

建議(c)

787. 政府已於二零二零年九月二十八日啓用及公布一個綜合資訊平台，讓公眾查閱全港各區擬建主要道路工程的規劃、憲報文件、進度和毗鄰土地用途的資訊。

政府總部 - 教育局

個案編號 DI/421 - 教育局審批直接資助計劃學校和私立學校調整學費及私立學校收取其他費用的機制

背景

788. 本港每年有不少直接資助計劃學校（直資學校）和私立學校（私校）（包括國際學校，下文同）獲教育局批准調整學費。有傳媒報道，有直資學校及私校的學費增幅達 20%。社會上有意見認為，教育局的審批制度欠缺嚴謹，該些學校調整學費的申請往往獲批。除收取學費外，不少私校收取債券、建校費、提名權費等其他費用（以下統稱「其他費用」）以籌集資金，該些其他費用林林總總，收費形式包括可退還的及不可退還的費用，金額由數千元至數百萬元不等。

申訴專員的觀察

教育局審批直資學校和私校調整學費申請的機制

789. 就直資學校和私校調整學費的申請，教育局一直設有並按照既定的機制作出審批。不論直資學校和私校申請調整學費的加幅是多少，有關學校均須向該局提交申請理據、財務狀況資料及諮詢／通知家長的資料。教育局並就直資學校調整學費的申請設訂了「學費加費幅度分界線」，如直資學校建議調整學費的幅度高於該分界線，或即使等同或低於該分界線，但上一學年底的總累積營運儲備金超過同一年的總營運開支，校方須就有關學費調整進行全面的家長諮詢，並須徵得絕大部分交回回條的家長同意。

790. 就有報道指有直資學校和私校的學費加幅達 20%，申訴專員公署（公署）審研了有關直資學校和私校在 2014/15 至 2018/19 學年（五年）期間獲批調整學費的資料。根據教育局提供的資料，的確有個別直資學校和私校全校或部分級別獲批的學費加幅接近或高於 20%，但有關個案只屬個別情況；就一些獲批學費加幅較高的直資學校和私校，教育局已交代批准其調整學費的原因。公署認為，教育局按既定機制經審核相關學校的申請理據、財政狀況及家長意見後，作出審批，並無不當。

教育局審批私校收取其他費用的機制

791. 多年來，教育局一直接早年的法律意見寬鬆解讀有關法例條文，認為私校收取可退還的其他費用是私校與家長之間的私人財務安排，故無須徵得該局的批准。直至公署進行是項主動調查期間，指出該局一直的做法與《教育規例》（香港法例第 279A 章）的規定有矛盾，教育局再次徵詢法律意見後，才同意該局應審批私校收取任何與學生在學校接受教育有關的其他費用（不論是否可退還）。

792. 就不可退還的其他費用，雖然教育局表示在接獲私校的有關申請後，會按學校的申請理據，包括其用途、學校及學生的需要、學校與家長的溝通、學校的財政狀況及其相關帳目等資料作出考慮；不過，該局並未能清晰表述一套全面的申請機制、程序及審批準則，反映該局並未全面掌握私校收取其他費用的情況。

793. 教育局現已向各私校搜集其收取各種其他費用的資料，大致完成初步分析，並擬進一步徵詢專業意見，為不同模式的其他費用訂定申請及審批程序，以及向私校作有關公布。

794. 申訴專員建議教育局 —

(a) 務須盡快制訂有關私校收取其他費用更全面的申請及審批機制，並盡快向私校及相關持份者公布；以及

(b) 建立私校收取其他費用的數據庫，以全面掌握有關情況。

政府的回應

795. 教育局接納申訴專員的建議。

建議(a)

796. 教育局已於二零二零年二月三日發信給私校，通知他們有關申訴專員的調查結果，及向他們提供調查報告的網絡連結，以便瀏覽。教育局亦提醒學校，按《教育規例》第 61(1)條的規定，學校如欲收取未有載於「收費證明書」的費用，必須獲得教育局常任秘書長的事先批准。長遠而言，教育局會制訂一套更全面的申請及審批機制。

797. 由於建立有關機制需時，教育局先在 2020/21 學年推出過渡性安排。為此，教育局已於二零二零年六月向所有私校發信並舉行簡介會，講解私校其他收費申請過渡性安排的細節，說明教育局會審視學校提交的資料，以批核其申請。如果私校欲於 2020/21 學年繼續收取以往未經審批的其他費用，或欲在 2020/21 學年更改已批核的收費金額，均須於二零二零年七月十五日前向教育局提出申請。

798. 在制訂更全面的申請及審批機制方面，教育局已於二零一九年十一月成立諮詢委員會，為建議中的審批準則提供意見。諮詢委員會成員包括教育局人員及會計界專業人士。教育局亦會繼續與私校界別保持溝通，以了解私校的實際情況、發展需要及關注事項，以制訂監管措施的細節。

建議(b)

799. 教育局會透過處理學校的申請，收集學校其他收費的資料，更全面及具體地了解私校收取其他費用的情況，以便逐步建立相關數據庫。

政府總部 - 教育局及社會福利署

個案編號 DI/419 - 有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制

背景

800. 根據社會福利署（社署）的數據，近年本港新呈報虐待兒童（虐兒）個案的數字有上升趨勢。有意見認為，防止虐兒通報機制一直未夠完善，亦未有規定知情者必須舉報懷疑虐兒個案，以致政府當局往往在悲劇發生後才能介入事件，而非及早作出預防。

申訴專員的觀察

801. 申訴專員公署（公署）就辨識及通報懷疑虐兒個案的機制提出了下述四項觀察。

觀察(a)：政府應探討強制舉報懷疑虐兒個案的可行性

802. 公署發現大部分受虐兒童均不懂得主動向別人求助，社署的數據亦顯示，不少施虐者是受虐兒童的至親。因此，與兒童有緊密接觸的專業人士若能留意他們的情況，以盡快作出識別，當有助及早介入處理問題。然而，當局現時並沒有設立任何機制或行政措施，規定與兒童有直接接觸的專業人士（例如老師、社工、醫生、護士等）在懷疑或知悉虐兒事件後，必須向相關負責單位（例如社署或香港警務處）舉報。香港現行法例亦沒有強制舉報的規定。

803. 鑑於聯合國的意見及很多國家已立法強制通報懷疑虐兒個案，加上法律改革委員會（法改會）轄下的一個小組委員會於二零一九年五月就「導致或任由兒童或易受傷害成年人死亡或受到嚴重傷害個案」這個課題所發表的諮詢文件亦列出了立

法強制舉報懷疑虐兒個案的正反論點及應予考慮的問題，公署認為，政府應探討強制舉報懷疑虐兒個案的機制的可行性。公署明白，是否設立強制舉報懷疑虐兒個案的機制，是一個複雜的課題，涉及多個持份者，包括不同專業人士及家長等，必須有深入和廣泛的討論、研究和諮詢，在社會達到一定共識，始能推行。

觀察(b)：教育局應在《幼稚園行政手冊》加入處理懷疑虐兒個案的程序

804. 由社署所發出的《處理虐待兒童個案程序指引》（《程序指引》），列出了處理懷疑虐兒個案的程序，供各專業人士參考。教育局在每個新學年向所有資助中、小學發出的《學校行政手冊》，亦有講述這程序。惟教育局於二零一七年九月向所有幼稚園發出的《幼稚園行政手冊》，卻沒有指示幼稚園應如何處理懷疑虐兒個案。事實上，很多虐兒個案涉及幼兒，公署認為，教育局亦應在《幼稚園行政手冊》加入如何識別虐兒個案的資料，以便幼稚園盡早識別懷疑虐兒個案，從而適時向有關單位作出通報及向有關幼兒提供協助。

觀察(c)：社署的《程序指引》及教育局的相關通告／《學校行政手冊》的相關部分內容應盡量一致，以便學校在處理懷疑虐兒個案時能依循清晰指示

805. 公署發現社署《程序指引》的有關段落的着眼點是應否就個案轉介一事「通知」家長，而教育局的《學校行政手冊》和相關通告則着眼於須否就有關轉介徵得家長「同意」。公署認為，為方便學校在處理懷疑虐兒個案時能依循清晰指示，社署與教育局可趁社署修訂《程序指引》時一併理順各自相關指引的有關部分，令意思更明確及一致。兩個部門日後亦應就修訂各自的指引／通告／《學校行政手冊》等保持溝通，以確保修訂內容的一致性。

觀察(d)：教育局未有就學生缺課的時間及原因進行統計及分析

806. 兒童在日常生活中，除了家人外，最常接觸的就是老師和學校社工。若老師和學校社工能夠提高警覺，多留意兒童的狀況，特別是經常或長期缺課的兒童，了解其缺課的原因，並將懷疑當中涉及虐兒的個案轉介相關單位跟進，相信會有助及早揭發虐兒事件。教育局於二零一八年二月增設了幼稚園缺課通報機制，根據該機制，幼稚園若發現有學生連續七天無故或在可疑情況下缺課，必須通報教育局。教育局同意，該機制可以協助提高幼稚園人員對懷疑虐兒個案的警覺性，但公署發現，教育局以往並無就中、小學生缺課的時間及原因進行統計及分析。因應公署的建議，教育局現同意收集及分析有關數據。

807. 總括而言，申訴專員建議 —

- (a) 政府應探討強制舉報懷疑虐兒個案的可行性；
- (b) 教育局應在《幼稚園行政手冊》加入如何識別虐兒個案的資料，以及處理懷疑虐兒個案的程序，以便幼稚園參考；
- (c) 社署及教育局應就《程序指引》及教育局的通告／《學校行政手冊》保持溝通，確保相關部分內容的一致性，以便學校在處理懷疑虐兒個案時能依循清晰指示；以及
- (d) 教育局應就中、小學及幼稚園學生缺課的時間及原因進行統計及分析，以助及早揭發虐兒事件，並讓教育局了解整體情況，從而規劃適切的支援工作。

政府的回應

808. 教育局、勞工及福利局（勞福局）及社署均接納申訴專員的建議。

建議(a)

809. 勞福局及社署認同公署所指，是否設立強制舉報懷疑虐兒個案的機制，是一個複雜的課題，涉及多個持份者，必須有深入和廣泛的討論、研究和諮詢，在社會達到一定共識後，始能推行。法改會轄下的小組委員會在二零一九年五月就「導致或任由兒童或易受傷害成年人死亡或受到嚴重傷害個案」所發出的諮詢文件中提出在《侵害人身罪條例》（香港法例第 212 章）中加入「沒有保護罪責」，並已在同年五月至八月期間進行公眾諮詢。文件內容牽涉的層面既廣泛而且複雜，須詳加考慮，其中包括處理問題及相關事宜的不同方案，各方的權利和責任、公眾利益、社會共識和取向，以及立法是否解決問題及達到預期效果的有效方法等。勞福局及社署會密切留意法改會的檢討工作和最終建議。

建議(b)

810. 教育局已在二零一九年十一月更新的《學前機構辦學手冊》及二零二零年三月發出的《幼稚園行政手冊（2020 年更新版）》內加入如何識別虐兒個案及處理懷疑虐兒個案程序的資料，供學前機構參考。另外，因應社署近期制定的《保護兒童免受虐待—多專業合作程序指引（2020 年修訂版）》及教育局發出的教育局通告第 1/2020 號《處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案》，教育局在二零二零年七月進一步更新了《學前機構辦學手冊》及《幼稚園行政手冊》中的相關內容。

建議()

811. 教育局及社署在修訂相關指引／通告／《學校行政手冊》時一直保持緊密聯繫。社署在二零一九年十二月完成《程序指引》的檢討工作，並已就修訂《程序指引》的內容與教育局互相協調，以確保雙方發出的文件內容一致。《程序指引》的修訂版本於二零二零年一月中發出，並於四月一日正式實施。教育局及社署已在二零二零年一月聯合舉辦簡介會，向學校人員簡介《程序指引》的內容。雙方日後亦會不時聯合舉辦有關處理虐兒個案的研討會／工作坊，以助學校在處理懷疑虐兒個案時依循清晰指示，並加強學校人員對被虐兒童特徵的辨識能力及敏感度，提升他們對處理虐兒個案的技巧，保護兒童免受傷害。

建議(d)

812. 教育局在 2019/20 學年開始，已根據「幼稚園學生缺課的通報機制」以及中、小學「及早知會程序」（即不論學生的缺席原因為何，學校必須在學生連續缺課的第七天，向教育局申報有關個案）所取得學生的資料（包括學生在無故或在可疑情況下缺課的時間及原因），定期進行統計及分析，以了解相關的情況，從而規劃適切的支援工作。

政府總部 - 環境局及環境保護署

個案編號 DI/415 - 政府對電動私家車配套設施的規劃及安排

背景

813. 為鼓勵市民使用電動車以減低路邊空氣污染，政府於一九九四年四月開始寬免或寬減電動車的首次登記稅。數年間，電動私家車的數目增長迅速。然而，公共充電設施的數目卻遠遠追不上電動私家車的增幅。

申訴專員的觀察

814. 申訴專員公署（公署）調查發現，環境局及環境保護署（環保署）就電動私家車配套設施的規劃和安排有以下七個方面的不足。

不足(a)：未有清晰地向公眾說明電動車政策的轉變

815. 政府早於 90 年代開始推廣使用電動車，而且在政策文件中亦明確支持有關政策的推行，可惜的是，政府其後的政策方向和措施有所改變，但未有向市民清楚解釋背後的原因和理據，令人無法確知政府在推動電動車方面的取態。

816. 自二零一六年，政府表示政策焦點是推動公共交通使用電動車輛，再沒有提及推廣使用電動私家車。二零一七年，政府減低電動私家車首次登記稅的寬減額。與此同時，政府公眾停車場的充電設施數目未有明顯增長。此外，環境局在解釋《香港規劃標準與準則》（《準則》）中的「政府的較長遠目標是在二零二零年，有 30% 私家車屬電動車輛或混合動力車輛」時，表示有關數字為假設情況而非政府的建議指標，將原來的「目標」變成是「願景」。種種變更難免令市民認為政府

在推廣使用電動私家車方面已不如以往般積極。

817. 公署認為，在香港推動使用電動車是一項長遠政策，需要清晰而長遠的規劃。因此，政府必須向公眾清楚說明其政策方向及具體目標，以及制定相關措施（包括配套設施的規劃及安排）的原因和理據。倘若政府認為有需要調節政策及更改措施，亦應主動向市民清楚解釋原因，說明受影響人士可如何應對有關轉變。

不足(b)：充電設施數目不足

818. 自二零一四年起，電動私家車的數目激增，但公共充電設施的數目則未有顯著增長，可以預期電動私家車使用者會較以往難找到公共充電器進行充電。

819. 就政府管轄的停車場而言，現時運輸署轄下 24 小時開放的公眾停車場，其充電泊車位佔整體泊車位數目的百分比為 7.45%。此外，由政府產業署管理，為部分政府僱員提供工作地點泊車位的停車場，其充電泊車位數目的百分比亦只有 15.79%。而提供公營及資助房屋的香港房屋委員會（房委會）及香港房屋協會（房協），其轄下停車場設有充電設施的車位數目偏低。房委會轄下的 161 個停車場中，只有 28 個設有充電設施。整體而言，政府停車場中，設有充電設施的停車位數目仍然偏低。當局現時亦沒有為現有樓宇設定裝設充電設施的長遠或可達致的目標。

820. 在推動現有私人樓宇增建充電設施方面，政府現時只是發信鼓勵私人大廈業主，以及提供技術指引。由於這並不涉及法例上的要求，也缺乏經濟誘因，加上往往會涉及土地契約或大廈公契條款等法律問題，現有私人樓宇的業主普遍沒甚意欲或決心去設置充電設施。當局顯然低估了私人樓宇停車場在安裝電動車充電設施時所遇到的阻力。政府有必要探討其他方式以鼓勵現有樓宇安裝充電設施。

821. 至於新建樓宇方面，政府於二零一一年透過提供樓面面積寬免，鼓勵發展商在新建樓宇的私人停車場配備電動車充電裝置的基本設施。但政府沒有要求在備有基礎條件的泊車位安裝充電器及接駁電錶供電，而政府現時亦沒有這些場地具體充電設施和充電速度的數據。

不足(c)：低估充電設施的需求

822. 政府的數據顯示現時公眾停車場的充電設施之使用率仍屬偏低，因而認為沒有逼切性增加充電泊車位的數目。然而，這可能與泊車位經常被非電動車佔用有關。此外，現時部分政府公眾停車場中仍有充電泊車位使用標準充電器，充電時間較長，無疑減低了使用上的流轉，其整體使用率或會因而被拖低。

823. 公署相信，現時的使用量數據未必能完全反映公眾停車場充電設施真實的需求情況，其使用量被低估。

不足(d)：資訊分享不足

824. 現時有關公眾充電設施的資訊已上載到環保署網頁，但政府並未有掌握其他非政府公眾停車場公共充電設施的使用數據。公署認為，透過收集充電設施的使用數據，能有效分析和推算擴展公共充電設施的需求以及預期的供應，但政府在應用資訊科技以及建立資訊分享平台方面明顯滯後。

不足(e)：政府公眾停車場充電泊車位管理不善

825. 政府停車場內的充電泊車位經常被非電動車或已經完成充電的電動車所佔用，以致有需要的電動車未能充電。雖然，政府稱會在非繁忙時段預留充電泊車位給電動車優先使用，但由於有關措施並非法規，外判的停車場營辦商大多是以自願形式執行，規管亦不嚴謹，難以切實執行。此外，現時的充電泊車位大多設於鄰近停車場出入口位置，故有關車位往往會被非

電動車佔用。此外，有市民反映政府停車場內部分充電設施不時故障，無法使用。

826. 公署認為，政府既已投放資源擴展及提升充電設施，但管控有關設施的使用方面卻未能做到物盡其用，從妥善運用公共資源角度而言，實不理想。

不足(f)：未制訂明確的充電收費政策

827. 免費充電是市民購買電動車的主要誘因，現時政府為轄下停車場支付充電器所涉的電費，大約每年一百多萬元。政府表示，長遠而言，有意將轄下停車場的公共充電服務轉為收費。不過，政府從未向公眾清楚說明有關免費充電安排持續至何時及後續安排。公署認為，不論收費與否，又或是何時開始收費，政府應要做好期望管理，盡早讓市民知悉有關安排。

不足(g)：缺乏其他長遠的配套措施

828. 現時電動車的維修工作主要依靠原廠代理商進行。然而，隨着電動車的普及，車主對電動車維修服務的需求只會越來越大，公署認為，政府應推動業界和培訓機構為電動車維修人員或有意從事這行業的人士提供有系統的培訓。此外，政府現時推出的車輛維修技工和維修工場的自願註冊計劃中，並未有電動車這項分類。當局應檢視現行指引及更新相關的實務守則，供業界參考。

829. 另一項不容忽視的配套是電動車的充電池。電動車充電池一般壽命約七年，隨着電動車愈來愈普及，可以預期退役電動車充電池的數量會增加。然而，現時政府只依靠電動車車廠自行回收電池，而並未就如何處理退役電池推出任何具體方案或長遠規劃。

830. 申訴專員向環境局及環保署提出以下建議—

政策的推行

- (a) 就有關推動使用電動車的政策，加強向市民解釋調整措施和安排的原因及理據；
- (b) 盡快檢討《準則》內有關電動車輛充電設施的內容，並作出相應的修訂和更新，以配合政府現時推廣使用電動私家車的政策方向和目標；
- (c) 以身作則，積極推動政府部門使用電動車；

充電配套

- (d) 考慮在政府部門及公營機構管轄的停車場裏（例如房委會／房協／政府產業署）增加充電設施，以配合政府現時鼓勵車主應在其居所或辦公地點為其電動車充電的政策；
- (e) 統籌並協助其他政府部門及公營機構提升充電設施的效能；
- (f) 在更多政府公眾停車場設置充電設施；
- (g) 盡快展開收集非政府停車場公共充電設施使用數據的工作，以評估擴展公共充電設施的需要和規模；
- (h) 與管理政府公眾停車場的運輸署及政府產業署商討優化管理充電泊車位的對策，包括檢視如何優化現行「電動車優先使用充電泊車位」的措施，以及將新增的充電設施設置在停車場內較遠離出入口或通道的位置；

- (i) 加快進行為電動車公共充電網絡設立智慧系統的工作；
- (j) 制定明確的電動車充電收費政策，並盡早公布有關安排；

支援措施

- (k) 加強與私人樓宇的業主立案法團及業主委員會聯繫，探討以其他方式鼓勵現有樓宇安裝充電設施；
- (l) 在新建樓宇停車場樓面面積的寬免安排上，盡快展開檢討和更新《為新建樓宇的停車場提供電動車輛充電設施安裝條件技術指引》的工作；
- (m) 收集新建樓宇的充電設施和充電速度的數據；

長遠規劃

- (n) 推動相關機構加強電動車及充電設施的維修技術人員的培訓，檢視現行指引及更新相關的實務守則；以及
- (o) 與業界及電動車供應商討論有關妥善收集和處理退役電動車充電池的事宜，以加強保護環境。

政府的回應

831. 環境局和環保署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

建議(a)

832. 環保署會主動透過包括環保署網頁、新聞稿、簡介會等不同渠道，向公眾及持份者解釋電動車政策和措施的資料及詳情，並在調整政策時詳細闡述最新政策及調整原因。環保署亦

會舉辦及出席電動車相關的工作坊、簡介會及會議，向公眾及相關持份者推廣及解釋電動車相關的政策和措施，亦會不時向立法會匯報推廣使用電動車的政策和進展。於二零一九年，環保署共舉辦了 13 次工作坊或簡介會，以鼓勵在私人樓宇安裝充電設施及收集持份者的有關意見。

建議(b)及(l)

833. 環保署正著手更新《準則》及《為新建樓宇的停車場提供電動車輛充電設施安裝條件技術指引》的工作。環保署會在諮詢持份者的意見後更新相關指引，以配合電動車與其充電技術的最新發展。

建議()

834. 政府一直積極推動部門使用電動車。如在市場上有合適的電動車型號，在資源許可下，政府會優先考慮採購電動車以替代需要更換的車輛。

835. 截至二零二零年六月底，政府車隊共有 213 輛不同型號的電動車，當中 139 輛為房車，佔政府房車總數約 9%，較本港電動私家車佔私家車總數的整體比率（2.3%）為高。

836. 在政府車隊使用電動車需要視乎電動車的性​​能、電池耐用程度、充滿電後行走的最長車程等能否配合部門日常運作需要。現時，電動房車的續航力普遍已有改善。至於特別用途車輛（如垃圾收集車）、巴士、中型及重型貨車方面，市場上仍未有適合部門運作需要的電動車型號；電動電單車的電池性能則仍未如理想。而電動客貨車方面亦只有個別型號可應付行車里數及載重量較低的用途，因此它們亦尚未普及。

837. 為配合推動更廣泛使用電動車的​​政策，政府會繼續留意電動車的​​最新技術發展，鼓勵部門以​​電動車取代需要更換的車輛。

建議(d)及()

838. 政府已撥款 1.2 億元，於二零一九年至二零二二年間在運輸署、政府產業署、康樂及文化事務署及旅遊事務署轄下的停車場安裝 1 000 個額外的中速充電器，令政府停車場的公共充電器總數增至約 1 800 個。首批 169 個中速充電器已於二零二零年四月底完成安裝工程，並開始陸續完成測試工作及開放給公眾使用。

839. 房委會及房協亦會按需求，在技術可行和電力負荷容許的情況下逐步在現有停車場增設電動車中速充電設施。房委會會繼續根據《準則》的建議，為新建公營房屋發展的室內停車場內 30% 的私家車泊車位，提供電動車輛充電設施，包括安裝充電器；而其餘 70% 的私家車泊車位亦具備電動車充電基礎設施（包括配電箱、電纜、管道和線槽），並預留位置供日後安裝充電插座。房委會更會在《準則》建議以外為室外泊車位預留足夠供電量和地下導管以作日後之用。

建議(e)

840. 環保署一直與相關政府部門及公營機構合作提升充電設施的效能，亦發出安裝電動車充電器的指引，供有意在其轄下停車場安裝電動車充電器的部門及機構參考。

841. 為了提高向公眾開放的政府停車場內公共充電設施的充電效率，除了 61 個位於會拆卸的運輸署停車場內，以及 94 個同時兼備標準及中速功能的充電器外，運輸署及政府產業署開放予公眾使用的停車場的 370 個標準充電器已於二零一六年至二零一八年間提升為中速充電器。兩間電力公司亦已將現有供公眾使用的標準充電器逐步提升至中速充電器，及安裝多制式的快速充電器。

建議(g)

842. 環保署已定期聯絡電動車充電服務供應商及相關機構索取其公共充電設施的資料和使用情況，以評估擴展公共充電設施網絡的需要。

建議(h)

843. 政府建設的公眾停車場為市民提供非路面的泊車位，減少車輛於路旁停車的需要，從而避免對道路交通構成負擔。政府需充份考慮公眾停車場的使用狀況，以在為車輛提供泊車位及為電動車提供充電服務間取得平衡。

844. 運輸署已於二零二零年八月起在四個政府停車場進行試驗，指定某些配備公共充電設施的車位只准許電動車停泊。運輸署會於六個月後檢討試驗計劃的成效。另外，新加裝的電動車充電器亦會在可行的情況下設於遠離建築物電梯和出入口的泊車位置，以減低非電動車停泊於設有充電器車位的誘因。

建議(i)

845. 政府已計劃為政府的電動車公共充電網絡設立智慧系統，系統將包括設有充電器泊車位的數目及位置、充電器使用狀態的即時電子資訊、收費系統等。環保署亦會探討預約充電器泊車位的可行性，並會在停車場入口安裝儀器顯示可用的電動車泊位數，以便駕駛人士得知泊位使用情況。

846. 環保署已於二零一九年十二月在個別政府停車場的公共充電器安裝儀器，試驗透過電子通訊即時接收 100 個充電器的使用狀態，以便日後可向公眾即時發放充電器使用狀態的資訊。環保署正試驗及分析數據，同時亦正為其餘的充電器安裝發放即時電子資訊的相關儀器。

建議(j)

847. 由於政府現時全力鼓勵和推廣使用電動車，所以未就使用政府電動車充電設施實施收費。但隨著日後電動車數目增加，署方須確保政府電動車充電設施能有效地使用及達至用者自付的原則。政府會適時制定有關的收費政策，並向公眾（特別是駕駛人士）詳細解釋。

建議(k)

848. 政府於二零二零年十月推出 20 億元「EV 屋苑充電易資助計劃」，資助現有私人住宅樓宇停車場安裝電動車充電基礎設施。資助計劃配合電動車發展的整體趨勢，協助現有私人住宅樓宇停車場解決安裝電動車充電基礎設施時經常遇到的技術和財政困難，使個別停車位業主可在未來根據個人需要安裝充電器，初步估計可於三年內協助約六萬個現有私人住宅停車位提供充電基礎設施。連同新建樓宇停車場在豁免計入總樓面面積後設置的充電基礎設施，預期共約有四分之一整體私人住宅樓宇停車位²⁴會在先導資助計劃完成時設有充電基礎設施。

建議(m)

849. 從二零一一年四月至二零二零年三月，新批准的發展項目中超過 80%的私人停車位將安裝電動車充電基礎設施。約有 540 個為電動車輛提供充電設施條件的停車場已獲得總樓面面積的寬免批准。這些場地建成後約有 65 000 個車位會有條件配備電動車輛充電裝置。當中，約 230 個的停車場及共涉及約 24 000 個配備充電基礎條件的停車位已經落成並獲發佔用許可證。

²⁴ 全港約有 3 萬個位於私人住宅樓宇的停車位（不包括屬於領展、工商業樓宇及村屋停車場的停車位）。

850. 除以上數據外，環保署亦會定期向電動車充電服務供應商收集現有及新建樓宇停車場的最新安裝電動車公共充電設施地點、種類及數量等資料。

建議(n)

851. 機電工程署（機電署）一直就培訓電動車維修技工的事宜與業界及職業訓練局（職訓局）保持緊密聯繫。就電動車維修技術人員的培訓方面，職訓局現時已開辦“新能源汽車”及“汽車混合動力系統”兩個在職培訓課程，協助現職維修技術人員認識電動車的結構、操作及處理高壓電的安全步驟。全日制培訓課程方面，與汽車維修有關的課程於 2020/21 學年提供多於 280 個學額。職訓局已將有關電動車的專業知識，例如設計、運作模式、安全標準及維修技巧等，納入有關課程，並會持續因應電動車相關技術的發展及行業需求，適時更新有關課程內容。

852. 另外，環境及自然保育基金資助的一個電動汽車研究項目正研究如何推廣使用電動私家車，當中包括電動私家車維修。政府部門透過參與項目的研討會，與項目團隊、電動車生產商、入口商、車輛維修工場營運商商會、職業訓練機構、各專業學會等共同研究電動私家車維修的具體可行方案及未來路向，包括相關人員的培訓。當業界及市場對電動私家車維修的可行方案達成共識，機電署將根據有關方案，研究就維修電動車的技工及工場擬定註冊事宜。

建議(o)

853. 電動車的廢電池必須根據《廢物處置條例》（香港法例第 354 章）及附屬的《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》妥善處置。現時大部分電動車生產商或代理商均有聘請持牌收集商收集其品牌電動車的廢電池，並在經過適當初步處理（如分類、放電、絕緣）及包裝後，運往日本、韓國或比利時等地的合適處置設施循環再造。雖然本港大部分電動車的車齡仍

短，因此廢電池數量不多，環保署已着手研究如何促進循環再造新能源汽車的電池。除了分析海外經驗，環保署亦與業界及電動車供應商保持密切聯繫，探討適用於本地的方案，以加強保護環境。

房屋署及社會福利署

個案編號 DI/429 – 房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制及安排

背景

854. 申訴專員公署（公署）在處理一宗投訴的過程中，留意到房屋署就應對獨居公屋居民（包括綜合社會保障援助（綜援）受助人）服刑的有關機制及安排不夠完善，有機會導致其公屋單位長期空置。有見及此，公署向房屋署及社會福利署（社署）展開主動調查，調查主要針對獨居公屋租戶服刑時的通報機制及安排。

申訴專員的觀察

社署現行安排

855. 綜援受助人如受羈押或服刑，他們將不符合領取綜援的資格。當社署透過與懲教署定期進行的資料核對得悉受助人正受羈押或服刑，會通知受助人停發綜援金，當中包括租金津貼。

房屋署現行安排

856. 現時，房屋署沒有既定機制得知獨居公屋租戶已被判入懲教所。除非租戶本人或其親友主動通知，否則房屋署須透過其他跡象，包括欠租、無法與租戶取得聯絡等，方會採取進一步行動，可見其處事及角色較為被動。如租戶一直準時交租，有關單位便可能被空置而不被察覺。

857. 房屋委員會（房委會）設有「保證書」制度。若獨居公屋租戶需要較長時間服刑但沒有違反租約條件（例如欠租），房委會在收回單位時，會酌情發出「保證書」，以便他們獲釋後，若仍符合相關的條件，可無須重新輪候而獲配公屋單位。反之，若租戶欠租，則須先清繳其欠租，才可在收回單位時獲發「保證書」。

858. 若租戶入獄後，其獨居公屋單位欠租，如果房屋署未能聯絡租戶，而又沒有其他途徑獲悉該住戶入獄，會按程序在欠租第三個月底收回單位，期間單位空置。當租戶刑滿出獄時，方發現其單位已被收回，他亦須清繳欠租和其他欠款，才能重新透過公屋申請程序獲編配單位。

859. 如欠租租戶是綜援戶而失去聯絡，房屋署會在欠租第二個月中向社署發出便箋查詢情況。而房屋署要收到社署通知租戶已入獄，才能採取進一步行動。公署認為處理效率有改善的空間。此外，如果租戶無法清還欠租，房委會便不會發出「保證書」，而租戶於刑滿出獄時，便會無處為家。

整體評論

860. 公署認為，公屋租戶有責任按時交租。如果其租用情況有變，如獨居公屋租戶入獄，導致其單位空置，租戶有責任即時主動通知房屋署。不過，若獨居公屋租戶沒有通知房屋署，房屋署現時往往需時兩至三個月，才會得悉租戶入獄，甚至有可能一直未能得悉其入獄，而期間單位一直空置。目前機制下房屋署的角色較為被動，公署認為這個機制有改善的空間。

861. 若租戶欠租，房屋署便會啟動程序收回其單位，當有關租戶刑滿出獄時，其公屋單位已被房委會收回。此外，他們必須清繳所有欠租後，才可重新透過公屋申請獲配單位。公署認為，目前的機制安排不利於更新人士重新融入社會。

862. 就領取綜援的獨居公屋租戶而言，既然社署的租金津貼是直接交到房委會的戶口，一旦這類個案開始欠租，即顯示租戶的綜援資格有變，其中原因可能包括入獄，這與公屋單位的使用情況息息相關。公署認為，房屋署有需要盡快知悉租戶綜援資格有變的原因，以便能盡早跟進，從而盡快收回單位再作編配，亦可避免租戶因欠租而失去其居所及未能獲發「保證書」的情況，製造另一個社會問題。

863. 申訴專員建議房屋署 —

- (a) 訂立另一種發出「有條件保證書」的安排；
- (b) 與社署加強現行的通報機制，請社署在停發租金津貼之時，在獲得服刑獨居公屋租戶的同意後，直接向房屋署提供其現正服刑的資料；
- (c) 透過懲教署向在囚人士加強宣傳，提醒服刑獨居公屋租戶，須盡早通知房屋署作出跟進；以及
- (d) 與懲教署研究建立一個恆常通報機制的可行性，就獨居公屋租戶服刑盡早作出適當安排。

政府的回應

864. 房屋署和社署均接納申訴專員的建議。

建議(a)

865. 一直以來，房屋署有既定機制處理發出「保證書」的事宜。在檢視有關安排後，房屋署同意在現有的機制下另加一項「有條件保證書」。獨居公屋租戶因服刑、入院治療等原因而在非其可控制的情況下欠租／欠款，並自願交回公屋／中轉房屋單位予房屋署，在沒有違反租約上其他條款的情況下，可向

房委會申請「有條件保證書」。倘若日後他們有住屋需要，並符合適用於公屋申請的資格及列明於保證書上的其他條件，在清繳所有欠租／欠款後，可獲編配一個公屋／中轉房屋單位。房屋署已於二零一九年十一月二十二日透過電郵向前線同事發出相關指引。

建議(b)

866. 社署已於二零一九年十一月二十七日書面回覆公署有關加強通報機制的安排。社署在獲得正在服刑獨居公屋綜援租戶的同意後，便會直接向房屋署提供其服刑的資料，以便房屋署能盡早與有關租戶取得聯絡，處理其公屋單位租約的相關事宜。

867. 由於正受羈留或服刑的綜接受助人並不符合資格領取綜援，社署會向他們停發綜援金，包括停止向房委會直接支付相關公屋單位租金的安排。如受羈留或正在服刑的獨居綜接受助人租用房屋署的單位而又無人代為處理租務事宜，社署在停發綜援金後，會向有關受助人發出「綜合社會保障援助計劃下租金津貼安排通知書」和「意向書」。有關個案職員在收到受助人填妥的意向書後，會根據其在「意向書」內的選擇作出跟進。如受助人同意把其受羈留或服刑的日期告知房屋署，有關個案職員會發出便箋，通知房屋署跟進。

建議()

868. 懲教署已同意向在囚人士加強宣傳，並在二零二零年四月下旬起陸續在設於其院所（包括懲教所、收押所、更生中心等）及戒毒所內的發光二極管顯示屏、液晶體電視及在囚人士資訊系統上顯示信息，提醒在囚的獨居公屋租戶，可自行致函或透過親友、懲教署更生事務組職員聯絡房屋署，查詢或安排其公屋單位的租務事宜。

建議(d)

869. 房屋署已於二零二零年七月九日取得個人資料私隱專員公署的書面同意，將房屋署獨居公屋租戶與正在懲教署服刑人士的資料進行恆常的核對程序，以便房屋署就在囚獨居公屋租戶的住屋需要盡早作出適當安排。房屋署與懲教署落實執行細節後，會盡快展開核對程序。

地政總署

個案編號 DI/425 – 地政總署對私人商場內的公共行人通道及公共室內廣場被用作商業用途的執管

背景

870. 部分私人發展項目（包括商場）的地段業權人（業權人）須按土地契約（地契）條款於發展項目內提供公共行人通道（公共通道）及／或公共室內廣場（公共廣場）。相關地契條款對該些設施作出規範，包括：不可在公共通道及廣場範圍內進行商業活動、公共通道必須保持暢通無阻，不可擺放任何物品，以及公共通道及廣場必須於指定時間內開放給公眾。

871. 有傳媒報道，有商場的公共通道及廣場被用作商業用途（例如銷售攤檔、食肆的營業範圍及收費兒童遊樂設施等），部分個案經地政總署確定屬違反地契條款。此外，亦有市民就有關問題向申訴專員公署（公署）表達關注。

872. 有見及此，申訴專員於二零一八年七月二十五日展開主動調查，審研地政總署對私人商場內的公共通道及廣場被違反地契條款用作商業用途的問題（「違契商用問題」）所採取的執管行動是否不足，並適當提出改善建議。這項調查範圍不包括私人商場內的其他違契問題（例如公共通道及廣場的開放時間不符地契條款的規定、商場內的其他範圍有僭建物等）。

申訴專員的觀察

873. 公署認為地政總署有以下不足及須改善之處一

執管方面

- (a) 不執管或延誤執管；
- (b) 執管力度不足；
- (c) 沒有把警告信送交土地註冊處（土註處）註冊；
- (d) 未有把適當違契個案轉介其他相關部門跟進；
- (e) 未有積極向違契的業權人追收豁免限制費用；
- (f) 執管目標不清晰且成效不彰；以及

資訊發放方面

- (g) 向公眾發放有關私人商場內的公共通道／廣場的資訊不足。

874. 申訴專員建議地政總署—

- (a) 檢討相關工作指引，訂定發出警告信及把警告信送交土註處註冊的時限，並把有關時限在警告信中述明；
- (b) 盡快檢視所有已知及新發現的「違契商用問題」個案，從速／適時主動向有關商場的業權人追收豁免費；
- (c) 就由商舖業主所構成的「違契商用問題」持續發生，地政處須考慮徵詢法律意見，以確定可否向他們發警告信；
- (d) 就「違契商用問題」採取執管行動訂立清晰的目標，並制訂達致該目標的執管／規管措施；

- (e) 定期跟進私人商場加緊落實地政總署就其在商場內的公共通道及／或廣場出入口展示有關設施的位置及走線圖則的建議，以及考慮就新的私人發展項目（包括商場），在相關地契訂明業權人須在商場內的公共通道及／或廣場出入口展示有關設施的位置及走線圖則；
- (f) 按該署所訂定的時間表於「地理資訊地圖」網站上載私人商場內的公共通道／廣場的更多資料（包括照片或影片），以增加透明度及公眾知情權；以及
- (g) 定期把在新落成的私人發展項目（包括商場）內的公共通道／廣場的資料（包括照片或影片）上載「地理資訊地圖」。

政府的回應

建議(a)

875. 地政總署為確保各分區地政處能就違契個案採取適時的執管行動，已檢討相關工作指引，並於二零二零年二月向各分區地政處發出新指引，以訂定發出警告信的時限。根據新指引，就一般個案而言，應在確立違契後四星期內向相關違契者發出警告信，而有火警或公眾安全關注的情況應盡早發信。倘若分區地政處發現相關違契用途並未於警告信訂明的期限內糾正，便應於其後六星期內把該警告信送交土註處註冊（俗稱「釘契」）。

876. 有關在警告信中述明「釘契」時限的建議，由於每宗個案的違契嚴重程度不盡相同，分區地政處需要保留在六星期時限屆滿前把警告信送交土註處註冊（即「釘契」）的彈性。因此經考慮後，地政總署認為不宜在警告信硬性述明有關時限，以免違契者存有合理期望，甚或就每宗個案「釘契」緩急，提出不必要的爭議。再者，該建議可能會促使部分違契者藉此拖

延終止違契的用途，反而會拖慢糾正違契事項的速度。地政總署已在二零二零年五月二十日向申訴專員闡明不接納建議的原因。公署在同年八月十日要求地政總署提交補充資料供其考慮。地政總署已在同年十月二十九日向公署提交相關資料。

建議(b)

877. 地政總署已重新檢視調查報告所列的 65 宗發現有「違契商用問題」的個案，並發現有四宗個案的違契問題並不涉及商業用途或沒有構成違契問題。至於涉及違契商業用途的 61 宗個案分布在 19 個發展項目內，其中 57 宗已經被糾正。

878. 餘下位於四個發展項目內的違契情況尚待糾正。其中一個發展項目的業權人已提交規範化申請，地政總署現正審理。該署會根據法律意見，進一步處理該宗申請。至於另外三個發展項目的違契情況，相關的分區地政處已就採取什麼合適的後續行動執行契約條款，徵詢了法律意見，現正與有關各方跟進處理。

建議()

879. 地政總署經參考相關案例及徵詢法律意見後，已於二零二零年二月發出內部電郵，提醒各分區地政處在處理涉及公用地方的違契問題時，於適用情況下，需要一併向構成違契事項（包括違契商業用途）的物業業權人（包括商舖業權人）及公用地方的業權人發出警告信，亦要把該警告信副本抄送物業管理公司及／或業主立案法團及承按人（如有），以加強對公用地方違契事項的執管力度。

建議(d)

880. 就執行地契條款行動而言，地政總署現行的一貫政策目標，是要求相關業權人於警告信的指定時限內，糾正違契情況並達至地政總署滿意的程度；又或在業權人就相關違契事項提

出規範化申請後，地政總署會根據現行適用政策及程序諮詢相關部門，考慮其申請。就「違契商用問題」，地政總署已於二零二零年五月二十九日發出電郵，提醒各分區地政處在符合現行規管公共設施（包括私人發展公眾休憩空間）的政策框架下，採取以下適當的執管行動—

- (a) 如業權人未能於時限內糾正違契事項，並以豁免書形式提出規範化申請，地政總署會根據既定機制，就該申請諮詢相關政府部門，以決定是否可以批出豁免書。地政總署亦會按照豁免書的條款，追收自該違契用途首次發現日期起的豁免費；
- (b) 如業權人未能於時限內糾正違契事項，亦未有提出規範化申請，又或規範化的申請不獲批准，地政總署會取締相關違契事項，包括按既定程序徵詢法律意見後把警告信送交土註處註冊，以阻止違契情況繼續發生。然而，若違契商用問題所涉及的公共地方是由商舖、住宅單位及停車場等組成的綜合發展並由多數小業主共同擁有，由於相關物業的業權分散，要對物業所有業主處以「釘契」未必合適，也未必能夠達致預期的阻嚇作用。地政總署會按不同個案的複雜程度、業權特質及可行的法律途徑等因素，徵詢法律意見，並採取適當的執行契約條款行動，包括向法院申請禁制令，強制相關業權人或物業管理人停止違契事項。相關地政處正檢視個別違契個案，並會在徵得法律意見後，考慮對業權人採取進一步的法律行動；
- (c) 就業權人於接到警告信後糾正違契事項，地政總署能否如申訴專員所建議，向業權人追討豁免費，各分區地政處正尋找合適個案，並在徵詢法律意見後，考慮嘗試循民事訴訟向相關業權人提出索償。如索償成功，有關個案可以作為日後參考的案例；以及

(d) 就申訴專員的建議，即在新的發展項目地契內訂明，業權人將來如被發現涉及違契商用問題，地政處除了追收豁免費外，亦可徵收額外行政費。地政總署徵得的法律意見認為，若在新發展項目地契內預先訂明，假設業權人會違反地契條款並可被收取豁免費及額外行政費，以作為抵銷違契後所需承擔的責任，相關建議或會給予業權人錯誤訊息，致使他們相信可以透過繳付豁免費及額外行政費，而免卻遵守個別地契條款的基本責任。相關條款可能妨礙地政總署按照地契條款行使執管行動的權力。此外，申訴專員提出徵收「額外行政費」，目的在於防止承批人違反地契所訂的用途限制。這類費用的性質，似乎既不屬於「豁免書費用」，也非一般行政費，在法律上或等同懲罰性賠償。地政總署在執行懲罰性賠償的契約條款方面，法律基礎成疑。再者，假如地政總署有意徵收「額外行政費」，便須證明該署除有權徵收「豁免書費用」外，亦具有收取「額外行政費」的合法權益，而且根據合法權益收取的款額既不過高，也非不合情理；否則，「額外行政費」有可能被視為罰款而無法執行。因此，在考慮上述的法律意見後，地政總署認為，在新發展項目地契內訂明就違契事宜收取豁免費及額外行政費的建議，並不可行。地政總署已在二零二零年五月二十日向申訴專員闡明不接納建議的原因。公署在同年八月十日要求地政總署提交補充資料供其考慮。地政總署已在同年十月二十九日向公署提交相關資料。

建議(e)

881. 地政總署已經向所有需要在商場內提供公共行人通道及公共室內廣場的私人發展項目，發出勸諭信，建議在公共通道的出入口位置豎立指示牌，標示相關設施的圖則、位置及開放時間等。由於該等地契並沒有相關條款規定業權人必須展示上述資料，地政總署只能以勸諭方式鼓勵業權人主動向公眾提供資料。然而，為了方便公眾人士查閱相關資料，地政總署已於

二零一九年十二月起透過「地理資訊地圖」，向公眾顯示現有私人發展項目（至今主要包括一九八零年或以後落成並獲發合約完成證明書（又稱「滿意紙」）的私人發展項目）的位置及項目內的公共通道／廣場的資料，以供查閱。

882. 因應申訴專員的建議，地政總署已擬備地契條款初稿，規定新發展項目的新地契訂明，業權人須在商場內展示相關設施的位置及走線圖則，並正就此徵詢相關部門的意見。

建議(i)及(g)

883. 地政總署會定期把新落成的私人發展項目內，根據地契要求須向公眾提供的各種公共設施的資料，上載至「地理資訊地圖」。

884. 為增加透明度和加強公眾知情權，地政總署計劃於「地理資訊地圖」網站上載私人商場（包括現有及新落成）內更多公共通道／廣場資料（包括照片或影片）。地政總署大致上已按有關時間表已經完成優化「地理資訊地圖」網站的工作；至於原定分階段進行的實地拍照工作，以及相關的後續工作（包括替照片加入地理標記、進行數據轉換、核實資料及系統測試等）則因應二零一九冠狀病毒病疫情而需要延後處理。儘管如此，地政總署仍期望儘早向公眾提供更多有關公共通道／廣場的資料。

康樂及文化事務署

個案編號 DI/434 – 康樂及文化事務署於土地註冊處存放公眾遊樂場地圖則的安排

背景

885. 康樂及文化事務署（康文署）轄下共有接近 1 800 個公眾遊樂場地，包括公園、兒童遊樂場、泳灘等。二零一九年三月，有報道指，康文署未有按《公眾衛生及市政條例》（香港法例第 132 章）（《條例》），將該署轄下約 450 個公眾遊樂場地的圖則存放於土地註冊處，致使其職員及隸屬衛生署的控煙酒辦公室（控煙酒辦）在該些場地的執法基礎成疑。

886. 雖然康文署在發現問題後約十個月已完成所有公眾遊樂場地存放圖則的工作，但為防止類似的延誤或遺漏再現，申訴專員公署（公署）展開主動調查，審研康文署存放公眾遊樂場地圖則於土地註冊處的安排。

申訴專員的觀察

887. 公署調查發現，康文署就公眾遊樂場地存放圖則的工作有以下四項不足之處。

發現部分公眾遊樂場地未有存放圖則之前

不足(a)：沒有就法例要求制訂明確指引

888. 《條例》的英文文本訂立於一九六零年，當中並沒有訂明公眾遊樂場地的圖則必須存放於土地註冊處。然而，《條例》的中文文本於一九九六年制訂時，卻訂明顯示場地界限的圖則必須存放於土地註冊處。雖然康文署表示以往一直是按照

《條例》的英文文本行事，但公署的調查發現，有超過一半的公眾遊樂場地按《條例》中文文本的要求完成了存放圖則程序。這反映康文署多年來都沒有察覺或理會各場地存放圖則的工作不統一的問題，亦沒有就《條例》所提及的存放公眾遊樂場地圖則之要求訂立明確的規定或工作指引，以致各分區康樂事務辦事處各自行事。

不足(b)：沒有主動監察存放圖則的進度和備存記錄

889. 康文署以往沒有設立中央資料庫以記錄、統籌和管理公眾遊樂場地圖則存放的資料，該署總部亦沒有備存相關記錄。當存放圖則於土地註冊處的程序完成後，相關圖則只是由分區康樂事務辦事處存檔，而該處亦無須向總部匯報相關工作的進度。公署認為康文署從來沒有監察存放圖則（包括修訂圖則）的工作。

不足(c)：與地政總署欠缺妥善溝通及協作

890. 以往康文署的分區康樂事務辦事處會與地政總署的分區測量處自行處理存放圖則的事宜，兩部門的分區辦事處以至總部之間，均沒有就相關工作的進度或流程，設立恆常的溝通機制或進行定期檢視，以致未能有效監察存放圖則的進度，以至未能及時發現延誤或遺漏的個案。

在檢討事件及制訂存放公眾遊樂場地圖則的程序之後

不足(d)：未有徹底消除場地啟用後的執法「真空期」

891. 康文署一般會為新落成的公眾遊樂場地完成相關的刊憲程序，然後開放予市民使用並聯絡地政總署展開擬備及存放圖則的工作。不過，由於擬備及存放圖則的工序一般需時約半年至一年，以往大部分公眾遊樂場地啟用時，圖則仍未存放於土地註冊處。換言之，新啟用的公眾遊樂場地可能會出現長達一年甚至更久的執法「真空期」。

892. 發現遺漏後，康文署已提出了改善措施，包括與地政總署協商，加快開展及進行存放圖則的工作，以及更新有關啟用公眾遊樂場地之內部指引，新增了準備及存放圖則的步驟，指示該署人員必須完成刊憲及在土地註冊處存放圖則的程序。然而，更新後的指引並未見有明確的指示及具體的措施，確保在相關場地啟用時或正式從其他部門接管而成為《條例》所定義的公眾遊樂場地時，圖則已存放於土地註冊處。

893. 因此，公署認為，康文署有必要進一步檢視現行公眾遊樂場地刊憲及開放予公眾使用的程序及安排，制定有效可行的措施（例如探討先存放顯示主要範圍界線的臨時圖則），以免出現上述的執法「真空期」，影響場地的運作和管理。

894. 申訴專員向康文署提出以下建議 —

- (a) 制訂明確指引，指示職員必須為各公眾遊樂場地擬備圖則，以及按法例要求將圖則存放於土地註冊處；並且訂立清晰的工作流程、程序和時限，以確保圖則存放的工作能適時獲得跟進及完成；
- (b) 加強圖則存放工作的監察，嚴格規定分區康樂事務辦事處須定期向總部匯報圖則存放工作的進展，以防遺漏；
- (c) 檢討現行公眾遊樂場地刊憲和啟用的程序及安排，制定有效可行的措施，以杜絕執法「真空期」（包括針對從其他部門接收時已啟用的場地及擬備圖則所需時間比預期長的個案）；
- (d) 研究簡化圖則內容的可行性，探討可否為新建成的公眾遊樂場地先存放顯示場地主要範圍的臨時圖則，以確保場地啟用時已符合《條例》有關存放圖則的要求；

- (e) 與地政總署建立有效的溝通機制，加強兩個部門之間的協作，避免存放圖則的工作出現延誤、遺漏或錯誤；
- (f) 盡快完成公眾遊樂場地圖則的中央資料庫，集中錄存和妥善管理所有康文署轄下公眾遊樂場地的圖則的所有版本和存放於土地註冊處的記錄，以便署方能有效地監察存放圖則的工作及翻查相關資料；以及
- (g) 加快研究將圖則記錄電子化及設立電腦系統來處理及監察所有有關存放場地圖則的工作，以減少人為的延誤或遺漏。

政府的回應

895. 康文署接納申訴專員的建議。

建議(a)

896. 康文署已於二零一九年十二月再修訂相關指引，提醒分區辦事處存放圖則的程序、工作流程及時限，以確保日後新啟用的公眾遊樂場地按法例要求在土地註冊處存放圖則。康文署並會適時按需要更新指引。

建議(b)

897. 康文署總部陸上康樂場地小組會負責監察各分區刊憲及存放圖則的程序，直至工作完成。如發現過程中有延誤情況，該小組會向相關組別的主管發出警示，提醒及早跟進處理。

建議(c)及(d)

898. 康文署及地政總署已檢討擬備及存放圖則的安排，並已就日後擬備圖則和在土地註冊處存放圖則一事制定妥當的機

制，以加強兩個部門之間的合作，包括盡早把來年度新接收場地的名單、場地的工程進度及預算啟用／接收時間表通知地政總署，並會在新場地預算啟用日期前最少 12 個月通知地政總署，讓該署預早安排人手展開擬備圖則的工作，以及明確要求分區同事必須在新場地啟用前，核實有關場地的圖則已於土地註冊處存放，以避免場地啟用／接收後出現「真空期」。此外，經與地政總署商討後，日後如遇個別特殊情況而未能於場地啟用前完成詳細及完整的圖則，地政總署會先存放顯示場地主要範圍界線的臨時圖則，待日後擬備好正式及完整的圖則後，再於土地註冊處更新圖則的版本。康文署亦已把這安排加入相關指引。

建議(e)

899. 康文署及地政總署已為擬備和存放圖則一事，建立溝通機制，包括透過電郵、電話及定期工作會議，以保持部門間的溝通和協調。

建議(f)

900. 康文署已制訂一份已刊憲的公眾遊樂場地的完整清單，並已完成整理場地圖則檔案。由於圖則檔案容量龐大已超越現有電腦系統的儲存容量，康文署以光碟備存檔案，除儲存於該署總部陸上康樂場地小組外，光碟亦已分發到各分區及相關組別，供同事隨時查閱。而隨後的新場地圖則，地政總署會在存放圖則的同時分發圖則予康文署總部陸上康樂場地小組及各分區／相關組別存檔。

建議(g)

901. 就採用新電腦系統備存場地圖則檔案、處理及跟進新遊樂場地的刊憲及擬備圖則的各項工作流程，康文署已提出撥款申請，待獲得撥款後，康文署會開展新系統的研發工作。

社會福利署

個案編號 DI/435 – 有關核實綜合社會保障援助及公共福利金申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制

背景

902. 綜合社會保障援助（綜援）及公共福利金（福利金）申請人必須符合有關的申請資格，包括居港規定，才可獲批援助／津貼。獲批援助的綜援受助人，以及獲批津貼的福利金受惠人（廣東計劃及福建計劃受惠人除外）（以下統稱福利金受惠人）在領取援助／津貼期間，須在香港居住，而其離港日數不得超出獲寬限的日數（離港寬限）。社會福利署（社署）有既定機制核實綜援及福利金申請人及受助／受惠人（以下統稱相關申請人及受助／受惠人）是否符合有關居港規定或離港寬限。申訴專員公署（公署）在處理個別投訴個案時，發現有關機制可能有不足之處，遂向社署展開主動調查。

申訴專員的觀察

903. 就社署核實相關申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制，公署的調查所得及評論如下。

「定期核對程序」存在不足

904. 社署與入境事務處（入境處）於一九九零年初開始逐步建立一套核對出入境記錄的機制，以核實福利金申請人、綜援受助人及福利金受惠人是否符合居港規定或離港寬限。根據該機制，社署每月月底會向入境處提供福利金申請人、綜援受助人及福利金受惠人的香港身份證（身份證）號碼，供入境處作資料核對之用（「定期核對程序」）。入境處的電腦系統資料庫備存過往十年的出入境記錄，該處在完成資料核對後，會於下個月月初向社署提供有關人士使用身份證出入境的記錄。社

署根據該些記錄以核實有關人士是否符合相關居港規定／離港寬限。

905. 由於「定期核對程序」只以有關人士的身份證號碼作核對，故此，若有關人士持身份證以外的旅行證件出及／或入境，「定期核對程序」將無法查核其出入境的準確記錄，因而未能確保他們是否符合相關的居港規定／離港寬限。

906. 公署認為，早年香港居民出外旅遊並不普遍，只有少數福利金申請人及綜援受助人／福利金受惠人擁有香港身份證以外的身份或旅行證件。故「定期核對程序」在訂立初期或可有效及準確核對有關人士的出入境記錄。然而，隨着時代和社會環境不斷變遷，現時申請人／受助人／受惠人以身份證以外的身份或旅行證件，進出香港的機會較以往大大提高。「定期核對程序」已無法準確核對所有申請人／受助人／受惠人的出入境記錄。

「定期核對程序」不包括綜援申請人做法合適

907. 「定期核對程序」只涵蓋福利金申請人、綜援受助人及福利金受惠人，並不包括綜援申請人。社署解釋，這是因為大部分綜援申請人均能符合相關居港規定（即：由取得香港居民身份後至申請日前的居港日數累積滿一年），加上「定期核對程序」亦未必能涵蓋綜援申請人在取得香港居民身份後的所有出入境記錄以助社署確定其是否符合居港規定。考慮到社署的解釋，加上入境處的電腦系統資料庫只備存過往十年的出入境記錄，公署接納社署的說法。公署留意到，除「定期核對程序」外，社署和入境處亦設有以人手操作的機制，社署在有需要時可就個別個案（包括未能提供符合居港規定證明的綜援申請個案）以特定便箋向入境處索取有關人士的詳盡出入境記錄，以作核實。公署認為，如此做法，大致能在核實綜援申請人的居港規定和盡快讓申請人獲得援助以應付生活的基本需要之間作出平衡。

908. 申訴專員建議社署盡快完成「定期核對程序」的所有優化措施，以改善該程序現時的不足。

政府的回應

909. 社署接納申訴專員的建議，並於二零二零年一月開始優化「定期核對程序」。該程序現時已涵蓋由入境處簽發的旅行證件，擴大了出入境記錄的涵蓋範圍。相關優化措施會逐步涵蓋由其他國家／地區簽發的旅行證件。