

回應

《申訴專員年報 2023》的

政府覆文

政府總部
二零二三年十二月六日

目錄

	頁數
引言	1
第一部分	2
一回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項	
第二部分	
一就全面調查個案所提出的建議的回應	
屋宇署	3
屋宇署	8
屋宇署及食物環境衛生署	12
屋宇署及地政總署	15
衛生署	19
衛生署	26
衛生署	30
效率促進辦公室	34
效率促進辦公室及運輸署	36
機電工程署	39
環境保護署	43
環境保護署	46
僱員再培訓局	49
食物環境衛生署	53
食物環境衛生署	60
政府總部 – 公務員事務局	64
政府總部 – 教育局	66
政府總部 – 教育局	70
政府總部 – 教育局	73

政府總部 – 前食物及衛生局	77
政府總部 – 醫務衛生局	81
政府總部 – 醫務衛生局、民政事務總署及房屋署	84
政府總部 – 房屋局	88
政府總部 – 前運輸及房屋局	92
民政事務總署	96
房屋署	99
房屋署	104
房屋署	107
政府新聞處	110
地政總署	113
地政總署	116
地政總署及運輸署	118
康樂及文化事務署	123
康樂及文化事務署	126
康樂及文化事務署及運輸署	130
通訊事務管理局辦公室	133
郵政署	138
郵政署	143
郵政署	146
運輸署	150
運輸署	155
第三部分	
一就主動調查個案所提出建議的回應	
行政署、懲教署、醫院管理局、入境事務處及社會福利署	163
屋宇署及地政總署	178
民航處	189

效率促進辦公室、環境保護署、食物環境衛生署、 路政署、民政總署及地政總署	197
環境保護署	216
食物環境衛生署	223
民政總署、地政總署及運輸署	236
康樂及文化事務署	243
海事處及運輸署	249

回應《申訴專員年報 2023》 的政府覆文

引言

政務司司長在二零二三年七月十二日立法會會議上提交《申訴專員年報 2023》（《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》中「申訴專員緒言」的部分所述事項；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

一回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項

政府察悉申訴專員在《年報》中總結了 9 宗主動調查及 141 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 42 宗全面調查個案。申訴專員提出的 211 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。

2. 政府欣悉，申訴專員《年報》中表示現屆政府的努力已漸見成果。我們會繼續貫徹「以結果為目標」的管治文化，提升政府部門和公營機構的公共行政水平，以滿足市民的期望。

第二部分 一就全面調查個案所提出的建議的回應

屋宇署

個案編號 2021/2055 – (1) 沒有妥善跟進某顧問公司、工程承建商及註冊檢驗人員涉嫌違反《強制驗樓計劃及強制驗窗計劃作業守則 2012》的投訴；(2)沒有妥善跟進工程承建商違反小型工程監管制度的問題；以及 (3) 向顧問公司職員透露投訴人的身份。

背景

投訴人為事涉大廈某單位（事涉單位）的業主。事涉大廈業主立案法團委聘顧問公司及註冊工程承建商，在二零一八年一月至九月期間，為大廈進行大型維修工程（首次工程）；以及委聘該顧問公司的註冊檢驗人員在工程完成後，根據強制驗樓計劃為大廈進行訂明檢驗。二零一八年七月，工程接近完工時，投訴人發現事涉單位出現滲水情況及橫樑出現裂縫。由食物環境衛生署及屋宇署合組的滲水投訴調查聯合辦事處（滲水辦）介入調查後，指滲水可能是由外牆滲漏所致。接獲投訴人反映有關問題後，工程承建商在二零一九年十月至二零二零年一月期間進行維修（第二次工程）。其後，事涉單位的滲水問題在二零二零年五月重現，滲水辦的調查再次顯示問題懷疑是由外牆滲漏所致。投訴人認為滲水問題源於維修工程欠妥，有關顧問公司及工程承建商有責任徹底解決問題。此外，事涉註冊檢驗人員在滲水問題未解決前，已於二零一九年五月向屋宇署提交《樓宇檢驗證明書》，表示大廈無須進行修葺。投訴人曾向屋宇署投訴及查詢有關工程及驗樓事宜，但認為該署沒有妥善跟進。

2. 最終投訴人向申訴專員公署（公署）投訴屋宇署，其指稱歸納如下 —

- (a) 沒有妥善處理其就事涉顧問公司、工程承建商及註冊檢驗人員涉嫌在上述工程中違反《強制驗樓計劃及強制驗窗計劃作

業守則 2012》（「作業守則」）的投訴。當中被指違規的行為包括一

- i. 事涉註冊檢驗人員在知悉事涉單位有滲水的情況下，仍在二零一九年五月提交《樓宇檢驗證明書》及相關文件，聲稱大廈無須進行修葺；而屋宇署在處理相關投訴時，只參考事涉工程承建商的說法，沒有考慮投訴人提交的公證行報告及滲水辦二零一八年及二零二零年的調查結果；
 - ii. 事涉註冊檢驗人員沒有進入事涉單位及事涉大廈各樓層的相關單位檢查排水管，違反須親身作樓宇訂明檢驗的規定；
 - iii. 事涉註冊檢驗人員沒有在二零一九年五月提交的《樓宇檢驗證明書》及相關文件當中，提供「作業守則」要求的所有文件，欠缺了「檢驗報告」、「檢驗日誌」、二零一八年十二月至二零一九年五月於相關樓層外牆棚架的記錄及事涉大廈另一單位排水渠管檢驗的記錄；以及
 - iv. 就相關樓層單位外牆維修一事，事涉顧問公司及工程承建商沒有安排在首次工程中修葺相關單位的外牆；而第二次工程亦沒有按「作業守則」進行及記錄。
- (b) 沒有妥善處理事涉工程承建商違反小型工程監管制度的問題。投訴人曾於二零二零年六月向屋宇署反映事涉工程承建商沒有就第二次工程提交所需文件，但該署接受該承建商其後補交文件，沒有進一步跟進其違規行為。此外，投訴人認為該署應該主動通知法團有關違規情況；以及
- (c) 屋宇署職員在與事涉顧問公司職員的電話通話中透露投訴人的身份。顧問公司及承建商因此公開威嚇投訴人，要求其撤銷向屋宇署提出的投訴，否則可能採取法律行動。

申訴專員的觀察

投訴點(a)(i)

3. 屋宇署已澄清其在本案中的工作並非處理滲水個案，以及澄清樓宇內、外的滲水情況並不屬於訂明檢驗及訂明修葺範圍，故事涉大廈外牆及事涉單位滲水與事涉註冊檢驗人員認為大廈無需要進行訂明修葺並無牴觸。公署認為，屋宇署已按其職權範圍及強制驗樓計劃的規定處理投訴人的投訴，並無證據顯示該署有行政失當之處，故投訴點(a)(i)不成立。

投訴點(a)(ii)

4. 屋宇署已就投訴人對事涉註冊檢驗人員沒有親身作樓宇訂明檢驗的投訴作出跟進。根據公署的理解，沒有親身作樓宇訂明檢驗屬違法行為，違者可被檢控。然而，屋宇署經調查後未能證實投訴人對事涉註冊檢驗人員沒有親身進行所需的樓宇檢驗的指稱屬實，故該署未有採取進一步行動。公署審研屋宇署的回應後，沒有理據質疑其調查結果和判斷，故認為投訴點(a)(ii)不成立。

投訴點(a)(iii)

5. 屋宇署已解釋「作業守則」對註冊檢驗人員在完成訂明檢驗後所提交的文件的要求及該署會如何處理所需文件不齊全的情況。公署認為，該署基於事涉註冊檢驗人員已撤回所提交的《樓宇檢驗證明書》及相關文件，而不進一步跟進有關申請，並無不妥。因此，公署認為投訴點(a)(iii)不成立。

投訴點(a)(iv)

6. 屋宇署已澄清首次工程及第二次工程並非按照強制驗樓計劃進行，故「作業守則」並不適用。公署檢視相關文件後，認為事涉工程承建商已就首次工程中相關單位的外牆維修工程呈交進行小型工程

所需文件。事實上，由於兩項工程均非強制驗樓計劃的訂明修葺，故此工程所涵蓋的範圍及施工的標準均不受「作業守則」所限，而只需按小型工程監管制度的規定進行。公署認為，沒有資料顯示屋宇署跟進投訴人的投訴時有不妥當之處，所以投訴點(a)(iv)不成立。

投訴點(b)

7. 公署認為，屋宇署雖已在接獲公署轉介投訴後重新檢視個案並向事涉工程承建商發出警告信，但該署未有在首次接獲投訴人的查詢時按現行政策採取適當跟進行動。故此，投訴點(b)成立。

投訴點(c)

8. 經分析通話錄音，公署認同屋宇署的觀察，是顧問公司職員首先提及投訴人身份，而不是屋宇署職員主動透露。公署知悉，根據該署有關處理投訴的工作指引，職員必須小心謹慎處理投訴人的身份，除非獲得投訴人的同意，否則必須對其身份保密。公署認為，不論顧問公司職員有否機會從其他途徑得悉投訴人曾投訴或推斷投訴人身份，屋宇署人員在未獲授權下間接透露／確認投訴人身份，亦屬不當。因此，投訴點(c)成立。

9. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議屋宇署一

- (a) 提醒職員須嚴肅處理有關違反小型工程監管制度的舉報，以確保監管制度能發揮預期果效；以及
- (b) 定期傳閱有關處理投訴的工作指引，以提醒職員在未取得投訴人的同意前，不應以任何方式向第三者，直接或間接披露或確認投訴人的身份。

政府的回應

10. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

11. 為確保監管制度能發揮預期果效，屋宇署已透過電郵提醒強制驗樓部職員必須嚴肅處理有關違反小型工程監管制度的舉報，包括在處理涉及小型工程的個案時，須按既定程序跟進。如有疑問，可諮詢部門的小型工程小組。

建議(b)

12. 屋宇署會定期每六個月以電郵形式向職員傳遞有關處理投訴及不應披露投訴人身分的相關指引。

屋宇署

個案編號 2021/4354 – 沒有跟進某塑膠回收場違例搭建上蓋一事

背景

13. 據稱，事涉地點的廠房於二零二一年八月開始搭建上蓋。投訴人已多次要求規劃署及地政總署跟進。地政總署曾把此事轉介屋宇署，惟該上蓋仍於同年九月初完工。投訴人不滿屋宇署在接獲地政總署的轉介後，沒有跟進事涉地點的廠房搭建上蓋一事，遂向申訴專員公署（公署）投訴屋宇署。

申訴專員的觀察

14. 二零二一年八月二十三日，屋宇署收到分區地政處轉介的投訴，指某地段的農地有正在進行的建築工程。該署於同月二十六日亦收到規劃署轉介有關上述地段的投訴。其後，屋宇署於九月七日收到投訴人經 1823 提出的舉報，指上述地段有正在進行的建築工程，並於同月九日、十三日及十月五日收到分區地政處轉交由投訴人提供的現場相片。屋宇署接獲上述投訴／舉報後的跟進經過如下 –

- (a) 八月二十五日，屋宇署委聘的顧問公司的職員到現場視察，惟未能進入有關地段，從外圍視察並無發現正在進行的建築工程。顧問公司職員留下回條要求有關業主或佔用人聯絡屋宇署，以安排進入有關地段視察；
- (b) 九月九日及十月九日，顧問公司職員到現場視察，惟兩次均未能進入有關地段，但從外圍視察發現有關地段有金屬鐵架構築物，其頂部建有金屬板，其高度逾 4.57 米，不符合《建築物條例（新界適用）條例》訂明的相關豁免條件（即高度不超過 4.57 米）；

- (c) 十月八日，顧問公司向屋宇署提交九月九日的視察報告。屋宇署審核該份報告和比對地政處於十月五日轉介的資料（包括現場相片）後，發現現場的金屬鐵架構築物仍然存在，僭建規模有所增加，部份外牆亦已加建金屬板；
- (d) 十月二十六日，屋宇署職員到現場視察以確定該構築物的規模；以及
- (e) 十二月三十一日，由於上述地段的構築物的高度逾 4.57 米，不符合相關豁免條件，而屋宇署參考分區地政處的高空照片記錄後認為該構築物屬新建或建造中的僭建物，遂向有關地段的業主發出清拆令，着令其於限期屆滿之前清拆該僭建物。

15. 從上述資料可見，屋宇署於二零二一年八月二十三日接獲地政處的轉介後，其委聘的顧問公司已於兩日後派員到現場視察；該署其後亦已根據顧問公司的視察結果和地政處提供的資料，向有關地段的業主發出清拆令。

16. 公署審研有關資料後，認為屋宇署有按其執法政策跟進有關地段的違例建築工程，因此認為投訴不成立。公署促請該署監察其發出的清拆令有否獲遵從，並因應事件的發展採取適當行動。

17. 雖然如此，投訴人在僭建物正在興建時向相關部門投訴，惟資料顯示，僭建物的規模之後有所增加，反映該違例建築工程曾在一段時間內繼續進行，公署認為情況不理想，不符公眾作出投訴／舉報後的期望。公署留意到，在這宗個案中，雖然顧問公司在八月二十五日及九月九日已派員視察，但其後過了約一個月才向屋宇署提交視察報告。此外，因負責視察的人員未能成功進入事涉地段，僅能從外圍觀察，可能會影響調查的進度和效果。

18. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，建議屋宇署一

- (a) 檢視該署就正在施工中的違例建築工程的跟進效率是否有可改善的空間；以及
- (b) 當視察人員未能成功進入懷疑有須予以取締僭建物的地段時，考慮是否可以借助航拍機或輔助高點拍攝工具協助調查。

政府的回應

19. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

20. 屋宇署已檢視正在施工中的違例建築工程舉報的跟進工作，並實施以下措施以提升工作效率 —

- (a) 定期與相關顧問公司進行會議，提醒及敦促他們須按照合約規定在限期內提交視察報告。就提交視察報告未如理想的顧問公司，會按管理合約機制處理，包括向相關顧問公司發出勸喻信、警告信及劣評表現報告，要求及促使顧問公司改善其工作表現；
- (b) 為有效地提升監察進度，屋宇署已加強與相關顧問公司進行工作進度會議的次數，由每月舉行提升至每星期舉行一次，直至相關顧問公司提交視察報告的進度有所改善；
- (c) 當視察人員未能成功進入懷疑有須予以取締僭建物的地段時，會使用小型無人機進行空中拍攝（見下文就建議(b)的回應）；
- (d) 為減省現時顧問公司呈交以紙本為主的視察報告所需的時間，屋宇署已提升「樓宇狀況資訊系統」，以便利顧問公司及署方分別以電子方式收發及處理視察報告，署方亦能更有效地監察顧問公司的工作進度；以及

- (e) 優化電子舉報表格及 1823 電話中心的提問內容，要求舉報人提供更清晰和準確的資料，例如描述正在施工僭建物的準確位置、大約高度／面積、相關相片及影片等，讓屋宇署人員能更有效率地跟進正在施工中的違例建築工程。

建議(b)

21. 屋宇署已實施以下安排 —

- (a) 檢視相關顧問合約條款及取得有相關顧問公司的同意，當視察人員未能成功進入懷疑有須予以取締僭建物的地段時，相關顧問公司職員會按現場情況，安排在合適及安全的環境下使用小型無人機進行空中拍攝，以協助及加快調查進度；
- (b) 此外，就一些特別個案，屋宇署人員也可運用屋宇署內部資源，安排曾受訓練及有經驗的屋宇署人員，使用小型無人機進行空中拍攝；以及
- (c) 發出相關內部工作指引，以便屋宇署人員更清晰了解如何以小型無人機協助及加快調查工作。

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 2022/0569A 及 2022/0569B – 滲水投訴覆函與滲水調查報告內容不相符

背景

22. 二零二二年二月二十五日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴由食物環境衛生署及屋宇署人員合組的滲水投訴調查聯合辦事處（滲水辦）。

23. 投訴人稱，其上層單位（事涉單位）漏水，對他造成滋擾。滲水辦於二零二零年九月進行微波斷層掃描及紅外線熱成像分析（新技術）測試後，確定事涉單位的客人浴室的防水設施欠妥，遂於二零二一年一月發出「妨擾事故通知」，要求該業主減除妨擾。

24. 二零二一年六月，滲水辦在事涉單位以新技術進行確證測試。九月三十日，該辦函覆投訴人（九月三十日覆函），表示確證測試報告未能確定滲水源頭，故未能進一步執法。

25. 其後，投訴人向滲水辦索取二零二零年九月及二零二一年六月的測試報告後，發現該兩份報告均指滲水是由事涉單位的客人浴室地台引致。因此，投訴人認為九月三十日覆函明顯有錯，有虛報結論以終止滲水調查之嫌，故向公署投訴該辦。

申訴專員的觀察

26. 滲水辦解釋，雖然顧問公司進行確證測試後推斷滲水源頭為事涉單位客人浴室地台，但滲水辦在考慮和分析所有相關資料後，認為滲水可能源自事涉單位主人浴室，而非客人浴室。因此，該辦於二零二一年九月三十日函覆投訴人未能確定滲水源頭。公署指出，滲水辦分析有關確證測試的資料後是否能確定滲水源頭，屬其專業判斷，公署不擬置評。

27. 然而，公署留意到，顧問公司在報告表示已確定滲水源頭，但滲水辦在九月三十日覆函仍只簡單地表示「確證測試報告結果顯示，未能確定滲水源頭」，而未有交代該辦是在考慮和分析其他相關資料後才作出有關結論，確會令人（尤其是已閱讀顧問公司報告的人）懷疑滲水辦的有關結論與事實不符。

28. 由於滲水個案的事涉各方可引用《公開資料守則》索取顧問公司呈交滲水辦的報告，該辦若沒有接納報告所載的調查結論，宜作適當註釋，以免資料索取人誤會報告所載的為最終結論。

29. 此外，滲水辦若懷疑事涉單位主人浴室可能是滲水源頭，理應按既定程序進一步測試以尋找滲水源頭，而非在九月三十日覆函中表示停止跟進個案。滲水辦在二零二二年一月知悉投訴人的投訴後，決定再啟動調查程序，屬亡羊補牢，而不是按原訂程序繼續跟進個案。

30. 公署理解投訴人閱讀顧問公司的報告後，發現報告的結論與九月三十日覆函的不同，故質疑滲水辦有虛報結論以終止滲水調查。然而，投訴人的質疑屬其個人見解，公署不擬評論。

31. 總括而言，申訴專員認為，九月三十日覆函的內容不準確和欠詳盡。而且，滲水辦在未再嘗試尋找滲水源頭後便停止跟進個案，屬未按程序辦事，認為這宗投訴部分成立，建議滲水辦 —

(a) 從本案汲取經驗，提示職員 —

- i. 在給滲水舉報人的覆函中小心交代調查結果，以免引起誤會；以及
- ii. 如在完成確證測試後懷疑另有滲水源頭，須按既定程序繼續跟進個案。

- (b) 若最終沒有接納顧問公司報告所載的調查結論，考慮是否可以為該報告附上適當註釋，表明報告的結論並不等於該辦對個案的最終結論。

政府的回應

32. 滲水辦接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

33. 滲水辦承認是次交代調查結果的覆函有未詳盡之處，未有清楚指明顧問公司的調查報告並不代表該辦對個案的最終結論。滲水辦已提醒職員須在給滲水舉報人的覆函中小心交代調查結果，以免引起誤會。

34. 此外，滲水辦亦已提醒職員須謹慎處理相關程序，如在完成確證測試後懷疑另有滲水源頭導致滲水問題持續，該辦人員須按既定程序繼續跟進個案。

建議(b)

35. 滲水辦已在此後所有適用的顧問公司的調查報告附加適當註釋，說明有關報告的結論並不代表該辦對個案的最終結論。滲水辦人員會繼續根據個案的實際情況，分析和評估顧問公司的調查報告結果，再按其專業經驗判斷滲水源頭。

屋宇署及地政總署

個案編號 2022/0975A 及 2022/0975B – 沒有妥善跟進某新界豁免管制屋宇有違規構築物的舉報

背景

36. 投訴人稱，二零二一年六月二十九日，他經 1823 投訴事涉單位的業主非法改動其單位室內間隔、非法接駁廁所的喉管，以及在樓宇外牆非法加建多條喉管（事涉改建工程），可能會影響樓宇結構及導致投訴人的單位出現滲水問題。1823 將個案轉介屋宇署及地政總署跟進。二零二一年七月，屋宇署及地政總署分別經 1823 回覆投訴人。地政總署表示會轉介其他部門（包括屋宇署）跟進；屋宇署則表示有關屋宇屬地政總署管轄範圍的新界豁免管制屋宇，以及事涉單位改動睡房一事獲豁免受《建築物條例》監管，該署會將個案轉介地政總署轄下相關的分區地政處（地政處）跟進。

37. 二零二一年七月底至二零二二年一月底，投訴人三度經 1823 投訴上述事情，並進一步投訴事涉單位業主非法圍封了單位的露台（事涉露台），以及相關室內間隔的改動影響了樓宇的耐火結構。其後，地政處只重申會轉介其他部門（包括屋宇署）跟進；屋宇署則表示會按其執法政策按序對事涉露台採取執法行動，至於其他事項已轉介地政總署跟進。直至投訴人向申訴專員公署（公署）投訴時，屋宇署及地政處皆未對事涉改建工程及事涉露台採取執法行動。

38. 投訴人繼而向公署投訴，指屋宇署及地政總署互相卸責，沒有妥善跟進他就事涉單位有違規構築物的投訴。

申訴專員的觀察

39. 經審研屋宇署及地政總署向公署提交的資料（包括相關法例、執法政策、視察報告、建屋牌照、航空相片等），公署認為兩個部門已根據現行法例及規管制度處理投訴人的舉報，但過程中未有適

當溝通及解說。

40. 對於事涉露台的僭建物，地政處暫緩對其採取行動，並轉介屋宇署先行跟進；以及屋宇署將待日後對事涉屋苑進行大規模清拆行動時才向相關業主發出清拆令，均是按執法政策及指引行事，公署認為難言失當。公署欣悉，雖然事涉露台並無即時危險，按地政總署的執管政策不屬優先處理個案，但地政處在獲公署轉介投訴人的個案及得悉屋宇署不反對地政處對該屋宇的僭建物採取執管行動後，決定進一步檢視個案，以考慮會否加快採取執行契約條款行動。

41. 雖然屋宇署及地政處已分別按其職權範圍及現行政策及指引決定是否及何時就事涉改建工程及事涉露台採取行動，但公署發現，兩個部門在處理投訴人的個案當中有以下不足之處 —

- (a) 地政處自二零二一年六月起多次接獲 1823 轉介投訴人的個案，但一直只要求 1823 將個案轉介其他政府部門（包括屋宇署）跟進，並無清楚向投訴人解釋該處不會對事涉改建工程採取執管行動及暫緩對事涉露台採取行動的原因，令投訴人感覺地政處沒有跟進其個案，亦令屋宇署無從得知地政處已在考慮投訴人的個案後決定不會對事涉改建工程採取行動，屋宇署因而在回覆投訴人時多次表示會／已將其投訴轉介地政處跟進。投訴人有兩個部門互相卸責之感，可謂並非偶然；
- (b) 屋宇署於二零二一年九月十三日將投訴人的個案轉介地政處時，實已知悉投訴人有關事涉露台被圍封的舉報，並已於二零二一年八月九日的視察中確定屬僭建物，惟屋宇署只向地政處指出其對事涉改建工程的視察所得，並無提及對該圍封露台擬採取的行動（即會待日後對事涉屋苑進行大規模清拆行動時才向相關業主發出清拆令）。該署其後在十二月八日回覆地政處的轉介時，依然如此。地政處或因此一直經 1823 向投訴人表示其個案應由屋宇署跟進。同時間，屋宇署則不斷向投訴人重申其二零二一年九月二十八日回覆的內容（即已

將事涉露台記錄在案並會按序採取執法行動)，足可令投訴人相信兩個部門一直互相推卸責任。直至二零二二年六月一日，屋宇署再收到地政處就涉事單位有僭建物一事的轉介後，該署才於七月四日向地政處交代其擬採取的行動；以及

- (c) 另一方面，儘管屋宇署於二零二一年九月十三日將投訴人的個案轉介地政處時，並無提及對事涉露台擬採取的行動，但有夾附其八月九日視察時所拍的照片，當中顯示事涉露台被圍封。地政處若能在其後主動向屋宇署了解其會否就有關僭建物採取行動，亦可令該處及早知悉屋宇署的立場，從而考慮會否採取執行契約條款行動，避免重覆轉介個案予屋宇署。

42. 公署認為，即使屋宇署及地政總署已根據現行的規管理制度跟進投訴人的舉報，但在以上情況下多番互相轉介投訴人的個案予對方跟進，又沒有作適當的解說和交代，顯示了部門間的協作問題，以致在各自向投訴人講述跟進結果時顯得各說各話，且會招來互相推卸責任的觀感。

43. 綜合上文所述，申訴專員認為，投訴人對屋宇署及地政總署的投訴部分成立，建議一

- (a) 屋宇署及地政總署提醒職員日後在處理有關新界豁免管制屋宇懷疑有僭建物的投訴時，加強相互溝通及協調；在有需要時主動釐清對方會否就其職權範圍採取執法行動；以及綜合回覆投訴人；以及
- (b) 地政總署提醒職員日後在回覆投訴時，清楚解釋其跟進行動／不擬採取行動的原因。

政府的回應

44. 屋宇署及地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進

行動。

建議(a)

45. 屋宇署已於二零二二年十一月十八日提醒有關職員，日後處理有關新界豁免管制屋宇懷疑有僭建物的投訴時，應加強與地政總署溝通及協調，在有需要時主動與對方釐清會否就其職權範圍採取執法行動，以及在合適個案向投訴人作綜合回覆。

46. 地政總署亦於二零二三年一月十日就有關處理新界豁免管制屋宇僭建物向分區地政處發出指引，提醒地政處將個案轉介屋宇署時，須要求屋宇署回覆有關僭建物是否不屬《建築物條例》下其執法範圍，以及有關僭建物有否對生命財產構成明顯危險，以釐清屋宇署會否按其職權採取跟進執法行動；同時，亦於指引內夾附回覆投訴人的範本，讓地政處參考。有關範本綜合了屋宇署及地政總署處理新界豁免管制屋宇僭建物職權範圍的資料，並清晰向投訴人解釋地政處已將新界豁免管制屋宇懷疑僭建物個案轉介屋宇署，如屋宇署確定相關構築物不屬其執法範圍，或構成明顯危險，地政處會按其執管政策及優次對相關構築物採取執行契約條款行動。該範本亦要求地政處須將回覆投訴人的信件或電子郵件副本抄送屋宇署，以加強與屋宇署的溝通及協調。

建議(b)

47. 此外，地政處已於二零二二年十一月二日發出電郵，提醒相關職員日後在回覆投訴時，須清楚解釋跟進行動或不擬採取行動的原因。

衛生署

個案編號 2022/0225 – 向投訴人和家人發出的檢疫令資料有誤，但職員未有妥善跟進問題

背景

48. 二零二二年一月十一日，投訴人接到衛生署通知，他兒子和女兒被列為 2019 冠狀病毒病確診個案的密切接觸者；衛生署會分別向投訴人、他太太、兒子和女兒發出檢疫令，飭令他們到竹篙灣檢疫中心（檢疫中心）接受檢疫。投訴人稱，衛生署職員表示，衛生署把投訴人和太太的檢疫令屆滿日期誤寫為一月二十二日，該署已備悉並會修正，他一家的離營日期為一月二十一日。

49. 一月十九日，檢疫中心職員表示根據文件記錄，投訴人和太太的檢疫令至一月二十二日屆滿。投訴人嘗試向衛生署職員解釋情況，職員表示會跟進，卻沒有回覆投訴人。一月二十一日，檢疫中心職員表示投訴人兒子和女兒可以如期離營，但投訴人和太太需按檢疫令要求留至翌日（一月二十二日）。投訴人按民眾安全服務隊（民安隊）指示致電 2125 1111（熱線(1)）聯絡衛生署，但當晚電話一直未能接通。一月二十二日早上，投訴人成功致電熱線(1)，但職員指示投訴人致電 2125 1133（熱線(2)）。投訴人致電熱線(2)，接聽職員最初表示該熱線為海外回港隔離人士服務。投訴人提出反對後，職員指投訴人斷章取義，並稱熱線(2)也負責檢疫中心的離營安排。由於熱線(2)未能即時協助投訴人，投訴人之後繼續與檢疫中心跟進，其間需重新講述他一家的情況。一月二十二日晚上，投訴人一家獲安排離開檢疫中心。

50. 其後，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴衛生署，指檢疫令出錯為低級錯誤，衛生署遲遲沒有更正資料是失當（投訴點 (a)）。投訴人並指，熱線(1)不適用於他的個案，而且他需多次向衛生署不同職員解釋他的情況，反映職員之間溝通不足（投訴點 (b)）。此外，投訴人指熱線(2)未能向他提供協助，他並不滿接聽電

話的職員的回覆及態度（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

51. 當局要求確診人士隔離和密切接觸者檢疫的目的，是預防病毒進一步散播。相關法定命令的資料準確，對堵截傳播鏈至關重要。同時，檢疫令是法定命令，涉及市民的人身自由；而檢疫中心的前線職員亦須按檢疫令所載資料，執行包括檢測及離營安排等工作。公署認為，雖然衛生署衛生防護中心（防護中心）傳染病處的個案追蹤辦公室（追蹤辦）工作繁重，但該辦有責任確保其文件資料準確，並在發現錯誤後盡快修正。在此案中，追蹤辦誤寫投訴人和太太的檢疫令屆滿日，防護中心防護緊急應變及項目管理處的檢疫中心專責小組（專責小組）在一月十一日晚上與投訴人電談時已知悉有關錯誤並通知追蹤辦更正檢疫令。追蹤辦卻一直沒有跟進，直至正確的檢疫期屆滿（一月二十一日）之時尚未修正資料，而是於一月二十二日再接獲投訴人的不滿後才作跟進，修正檢疫令。當時投訴人延誤離開檢疫中心已成定局，修正檢疫令對投訴人已無實際意義。除嚴重影響投訴人外，追蹤辦未能準確準備文件及適時跟進更正錯誤文件，亦令檢疫中心內民安隊和醫療站、接聽熱線的衛生署和 1823 職員徒添工作。公署認為，有關失誤及延誤極不理想。

52. 因此，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

53. 是次事件中由於是同一家庭四名成員因同一確診者而須檢疫，而且涉及類似個案眾多（即投訴人子女同校巴上的同學及其家庭），投訴人相對容易察覺日期有誤，而專責小組亦有發現檢疫令資料錯誤。公署明白忙中會有錯，但發出檢疫令等法定文件是嚴肅的工作，認為衛生署應檢視及強化發出隔離令、檢疫令等文件的核對程序，以提升資料的準確程度，並制定指引，確保資料有誤的個案獲妥善記錄、通報及修正。

投訴點(b)

54. 公署備悉熱線(1)已按衛生署指引把投訴人的個案轉介專責小組，協助投訴人跟進離營的訴求。不過，職員同時建議投訴人向熱線(2)查詢，可能令投訴人誤以為熱線(1)不會跟進他的個案；衛生署已澄清指引沒有指示 1823 建議市民致電熱線(2)。此外，熱線(1)每天需處理大量來電，衛生署未能及早安排更多人手解答查詢，公署認為，安排未如理想。

55. 公署留意到，投訴人和太太的檢疫令由追蹤辦發出，當專責小組於一月十一日發現檢疫令所載資料有誤，也有通知追蹤辦修正，個案最後也是由追蹤辦處理。公署認為，衛生署應考慮檢視轉介程序及指引，務求讓追蹤辦負責更新檢疫令的人員盡快知悉投訴並作出跟進。

56. 至於檢疫中心職員的跟進方面，民安隊和醫療站的前線職員按法定命令行事未可厚非；但當前線職員知悉投訴人的情況，若可更積極溝通及轉介，無需待投訴人聯絡熱線(1)，個案或可更早獲得處理。不過，公署認為，更重要的是，衛生署應向檢疫中心職員發放清晰指引，解釋可如何跟進檢疫人士指檢疫令資料有誤的投訴，否則檢疫中心職員在工作繁忙的情況下，可提供的協助有限而且未必準確。

57. 綜合而言，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)

58. 公署缺乏獨立佐證，未能知悉熱線(2)職員與投訴人於一月二十二日電話對話的實情，包括職員的態度及語氣，以及他解釋熱線(2)處理內地、澳門及台灣來港人士的查詢之原因。就處理投訴人的個案而言，衛生署未有向熱線(2)提供該署給 1823 的同樣指引，熱線(2)職員仍按其所知把個案轉介醫療站，由醫療站與追蹤辦跟進；追蹤辦於當日向投訴人和太太發出修正的檢疫令。由此可見，熱線(2)有努力跟進投訴人的個案。

59. 因此，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

60. 公署認為，衛生署因應更新政策，安排熱線(2)協助接聽在檢疫中心接受檢疫人士的查詢，是靈活調配人手之舉，值得肯定。不過，自二零二零年初疫情爆發以來，防疫政策不時隨疫情發展而轉變。前線人員工作繁重並需不時處理突發情況，公署認為，衛生署除了適時調配人手，亦須完善內部及與部門之間的溝通，向所有前線人員提供清晰指引，以妥善回應及跟進市民查詢。

其他觀察

61. 公署曾於二零二二年一月發表題為《衛生署及民眾安全服務處就某大型強制檢疫行動之處理》的調查報告（「《二零二二年調查報告》」）。就調查報告中的個案，衛生署解釋，由於涉及變異病毒株的 2019 冠狀病毒病確診本地個案檢疫安排於二零二一年五月七日更新並即日實施，本應接受 21 天強制檢疫的人士，在取得陰性檢測結果後可離開檢疫中心，衛生署須即時安排超過 2 000 名人士於五月七日至九日提前離開檢疫中心，人手未能配合，導致該個案的投訴人和家人滯留在檢疫中心。公署當時接納衛生署的解釋，認為衛生署忙中有錯，非無法理解。而當時衛生署表示，因應該次的檢疫及離營安排，與當時的食物及衛生局（現為醫務衛生局）及各相關政府部門舉行跨部門會議進行全面檢討及跟進，務求讓檢疫人士得到適切照顧及防止同類滯留在檢疫中心的情況再次發生。

62. 二零二二年一月十日，政府公布及即日實施有關縮短強制檢疫期的更新防疫政策。這宗個案的投訴人和太太並非因二零二二年一月十日更新政策下可獲提前離開檢疫中心的人士。然而，更新政策於二零二二年一月十日公布並在即日起實施，導致衛生署職員需於短期內處理超過 1 800 名檢疫人士縮短檢疫期的事宜，進一步增加追蹤辦的工作；衛生署亦承認，追蹤辦延誤修正投訴人和太太的檢疫令，是因工作繁忙，人手一時未能配合。公署認為，衛生署未有充分從《二零二二年調查報告》所涉的事件汲取經驗以作改善。

63. 公署明白檢疫安排會隨疫情發展而更新，但認為疫情至本個案之時已差不多兩年，即使衛生署及相關部門難以完全準確和全面預測第五波疫情惡化的速度和程度，但應可預計檢疫安排調整會帶來大量工作而及早作出安排。公署建議衛生署及當局考慮把公布更新檢疫政策的日期及實施日期分隔，讓部門有更充裕的時間調配人手及備妥指引，作出適當準備，以避免再次出現忙中有錯及延誤修正錯誤的情況。

64. 綜合上文所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議衛生署一

- (a) 檢視及強化發出法定命令的核對程序，以提升資料的準確程度；
- (b) 制定指引，確保職員適時跟進法定命令資料有誤的個案及妥善記錄有關個案；
- (c) 考慮檢視轉介程序及指引，務求讓追蹤辦負責更新檢疫令人員盡快知悉投訴並作出跟進；
- (d) 向前線人員發放清晰指引，解釋可如何跟進檢疫人士懷疑檢疫令資料有誤的情況；以及
- (e) 考慮將公布更新強制檢疫安排的日期及執行日期分隔，讓部門有更充裕的時間調配人手及備妥指引，作出適當的安排。

政府的回應

65. 衛生署已接納並跟進申訴專員在調查報告提出的建議，以下是綜合進展及落實情況。

建議(a)

66. 衛生署已落實建議(a)的改善措施，即於二零二二年二月二十

六日推出「衛生防護中心 2019 冠狀病毒病病人網上申報表格」及自二零二二年三月七日啟用「2019 冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統」，以便市民於網上申報檢測陽性結果，同時可一併申報同住的密切接觸者。市民在申報及提交所需資料後，便可下載隔離令和檢疫令，以期減少人為錯誤，提升準確度。而隨著疫情發展，為進一步恢復社會和經濟活動，讓市民生活復常，政府已於二零二二年十二月二十九日起撤銷密切接觸者（包括確診者同住人士）的檢疫安排和不再界定密切接觸者，以及撤銷向他們發出檢疫令的做法。衛生署亦於二零二三年一月三十日撤銷發出隔離令的安排。衛生主任不會再根據《預防及控制疾病規例》（第 599A 章）向感染人士發出隔離令，所有檢測陽性人士（包括核酸檢測及快速抗原測試）亦無須透過防護中心的網上平台呈報及提交個人資料。

建議(b)

67. 衛生署自二零二二年七月上旬已落實建議(b)的改善措施。追蹤辦已向民安隊及醫療站提供可直接聯絡追蹤辦職員的電郵地址（即 ktcc_control@dh.gov.hk）及電話號碼（即 2529 0238），讓民安隊及醫療站前線人員可按照相關指引，適時跟進法定命令資料有誤的個案及妥善記錄有關個案。醫療站收到檢疫令資料有誤的報告後，會立即以電郵（ktcc_control@dh.gov.hk）通知追蹤辦，並將相關紀錄存檔。

建議(c)

68. 熱線中心已於二零二二年九月九日更新處理查詢指引及轉介程序，將市民致電 2019 冠狀病毒病熱線（2125 1111 / 2125 1122 / 1830 111）查詢更改隔離令或檢疫令所載資料的個案轉介至追蹤辦直接跟進及回覆。而專責小組也已落實兩項改善行動，預防類似的事件再次發生，包括有密切接觸者的投訴或查詢，將由以往通過電話或電郵通知追蹤辦改為全部必須以電郵通知追蹤辦，並在發出電郵後致電追蹤辦確保追蹤辦已收悉有關電郵，另外亦要求追蹤辦無論審視的結果為何，均須以電郵回覆專責小組。專責小組的職員隨後會將有關電

郵列印並在相關檢疫令的檔案存檔，確保所有對話均已被存檔；以及如在有關電郵發出後十二小時內仍未收到追蹤辦的電郵回覆，專責小組職員會將所有仍未收到回覆的個案整合和記錄，並於每日中午十二時，發送已整合的記錄給追蹤辦，並查詢有關個案的調查結果。專責小組的營運經理亦會致電追蹤辦主管，確保其已通知相關人員跟進個案。追蹤辦亦已落實有關改善措施，即無論審視的結果為何，均以電郵回覆專責小組。

建議(d)

69. 衛生署自二零二二年七月上旬已落實建議(b)的改善措施，並同時向衛生署及民安隊人員發出指引，即駐檢疫中心的民安隊人員及醫療站人員可以電郵（即 ktcc_control@dh.gov.hk）或電話號碼（即 2529 0238）直接聯絡追蹤辦職員，讓前線人員能夠適時跟進法定命令資料有誤的個案。醫療站收到檢疫令資料有誤的報告後，會立即以電郵（ktcc_control@dh.gov.hk）通知追蹤辦，並將相關紀錄存檔。

建議(e)

70. 就更改檢疫要求、安排及執行日期等事宜，由於涉及政策制定工作，衛生署會向相關政策局反映申訴專員的意見。事實上，在更新檢疫政策的公布安排上，政府已汲取經驗，分隔公布及執行日期，例如在二零二二年八月八日公布調整抵港人士的檢疫安排，並安排在二零二二年八月十二日執行。

71. 衛生署會確保上文所述已落實的新措施，能繼續順利有序地執行，並會繼續適時與各持份者交流，配合申訴專員的建議，根據實際情況檢視及強化現行程序。

衛生署

個案編號 2022/0578 – (1) 錯誤把沒有 2019 冠狀病毒病確診個案的大廈納入過去 14 天內有陽性檢測個案的住宅大廈名單；(2) 沒有向投訴人解釋及致歉；以及 (3) 沒有妥善跟進

背景

72. 投訴人居於某座村屋 (X 座)。衛生署於二零二二年二月二十六日把 X 座納入「過去 14 天內有嚴重急性呼吸綜合症冠狀病毒 2 的陽性檢測個案曾居住的住宅大廈名單」(名單)，但據投訴人所知，X 座沒有住戶染疫或疑似染疫。投訴人曾於同年二月二十七及二十八日致電 1823 及衛生署熱線投訴，但均無人接聽。其後，投訴人於同年二月二十八日透過電郵向衛生署投訴。同年三月三日，投訴人發現 X 座已從名單中移除。

73. 二零二二年三月二十三、二十九及三十一日，衛生署透過電郵回覆投訴人，並提供 2019 冠狀病毒病專題網站 (專題網站) 不同內容的連結。同年五月十二日，衛生署再透過電話聯絡投訴人。其後，投訴人向申訴專員公署 (公署) 投訴衛生署，指控如下一

- (a) 衛生署錯誤把 X 座納入名單。他認為錯誤可能源於該署沒有核實感染人士的地址，亦令涉事花園的居民錯誤監察 X 座而不是有確診個案的 Y 座，影響防疫抗疫的成效 (投訴點(a))；
- (b) 衛生署發現錯誤並把錯誤資料從名單中移除，卻沒有向他解釋及致歉 (投訴點(b))；
- (c) 衛生署一直誤把他的投訴視為一般查詢，而該署於二零二二年三月給他的回覆中亦沒有任何實質回應 (投訴點(c))；以及
- (d) 投訴人指衛生署職員在同年五月十二日的電話交談中，試圖以兩座村屋為「孖屋」作為衛生署將 Y 座誤寫為 X 座的解

釋。他認為衛生署以此為失誤的藉口。投訴人亦不滿衛生署在口頭回覆市民投訴時，沒有把對話錄音（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

74. 衛生署解釋，X 座被納入名單是源於其職員在輸入涉事確診人士地址時出現人為失誤。衛生署在接獲報告逾十天後才把有誤資料上載到名單，直至公署展開查訊始發現犯錯。

75. 本個案發生於二零二二年二月，公署留意到，政府早於二零二零年一月已公布「對公共衛生有重要性的新型傳染病準備及應變計劃」，並同時啟動嚴重應變級別。當嚴重應變級別生效時，衛生署會聯同醫院對符合監測個案定義的職員或病人進行流行病學調查及接觸者追蹤工作。此外，衛生署會對與確診新型傳染病個案有接觸的密切接觸者進行醫學監察及／或檢疫，而其他接觸者則需接受醫學監察。根據衛生署就此個案提供的資料，更新名單的程序牽涉不同組別的職員及不設核對程序，故只要其中一個步驟出錯或延誤，便容易出現失誤。截至二零二二年二月，衛生署仍需要以人手完成配置個案編號的程序，令更新名單資料時或會出現延誤。公署認為，衛生署應持續檢視資料輸入程序，以進一步提升效率。

76. 公署明白依賴人手輸入資料，難以長時間確保資料完全準確。以當時衛生署的工作量及人手來衡量，該署難以逐一核對所有資料。然而，公署認為輸入的資料準確無誤，對追蹤個案及堵截病毒傳播鏈至關重要。因此，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

77. 公署接納衛生署就於二零二二年三月二日把 X 座從名單中移除的原因所作的解釋。公署未有發現證據顯示衛生署早知有關失誤卻不告知投訴人，亦留意到衛生署已就其失誤向投訴人致歉。因此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

78. 投訴人懷疑資料有誤多次致電及電郵衛生署，但衛生署只在回覆中夾附與名單無關的專題網站連結。公署理解衛生署有大量與疫

情相關的查詢，而提供相關網頁連結是有效的處理方法。然而，衛生署在回覆中所提供的連結並未能回應投訴人電郵所列出的要點。因此，申訴專員認為，投訴點(c)成立。

79. 由於缺乏獨立佐證，公署未能知悉衛生署職員與投訴人電話對話的內容。然而，公署認為，衛生署職員在回覆投訴時，應着重講解部門的調查結果。衛生署已透過二零二二年五月十九日的回覆向投訴人承認錯誤，隨後亦透過二零二二年六月二十四日的回覆再次解釋事件，以及澄清衛生署職員於二零二二年五月十二日致電給投訴人的目的。公署認為衛生署已回應投訴人這項投訴。衛生署未有為該段對話錄音，並非行政失當。因此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

80. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議衛生署一

- (a) 檢視輸入確診個案資料的程序，進一步提升效率；
- (b) 考慮加入抽查資料的程序，提升資料的準確程度；以及
- (c) 適時檢視處理投訴的安排，加強職員培訓，提醒職員務必仔細審閱投訴，並按投訴內容提供準確的回覆。

政府的回應

81. 衛生署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

82. 衛生署衛生防護中心（中心）已優化相關資訊處理系統。確診 2019 冠狀病毒病的市民經「2019 冠狀病毒病病人網上申報表格」（申報表格）（供申報核酸檢測陽性個案）或「2019 冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統」（快測申報系統）申報確診資料後，系統會直接傳送相關資料到個案平台系統。個案平台系統會自動為有關確診個案編配個案編號，從而簡化後勤支援人員人手輸入資料

的程序。根據相關資料，中心會更新大廈名單。為了加快進行追蹤工作，衛生署將繼續積極研究進一步自動化或簡化確診個案的資料輸入程序，以減少人手輸入資料所帶來的延誤。

建議(b)

83. 中心已採取措施提高經申報表格或快測申報系統所呈報地址的準確性。當市民於「樓宇／屋苑／街道」一欄填寫地址後，系統會識別相關關鍵字及自動提供標準化選項，令市民更容易輸入完整及準確的地址。如市民在申報個案時出現問題，中心會聯繫相關人士以確認其資料並提供支援。

建議(c)

84. 衛生署不斷檢視處理投訴的流程，如向同事提供更全面的指示，讓職員可以適當及更有效地處理個案。為了加快處理所有查詢和求助個案，中心已增加人手及調配其他團隊的同事協助，並安排相關人員加班工作。衛生署亦提供適切的培訓及指引予職員，包括安排具經驗人員為職員提供即場培訓及輔導。職員在處理複雜的個案時如有需要應尋求上級人員的協助，避免引起重複投訴或令個案升級。此外，中心會定期檢視處理個案的進度，以在接獲個案後十天內提供初步回覆，並在四星期內提供詳細回覆。由於一些較複雜的個案可能需要更長的時間處理，衛生署會於四星期內作出回覆，告知投訴人處理個案的進度。

（註：所有防疫措施現已取消。）

衛生署

個案編號 2022/0943 – (1) 未有妥善及適時向投訴人五名家人發出隔離文件；(2) 在兩份隔離文件上串錯姓名；以及(3)熱線中心協調不足，職員重複索取投訴人家人的資料

背景

85. 二零二二年三月二十九至三十一日期間，投訴人為五名家人向衛生署申報 2019 冠狀病毒快速抗原測試（快測）陽性結果。其後，她於二零二二年四月六日再致電衛生署，提供進一步資料，以便為各人取得隔離文件。二零二二年四月十二至十七日，投訴人透過電郵及電話與衛生署多個熱線中心的不同職員聯絡，並重複提供五名家人的相關資料。然而，衛生署未能告知她該五宗個案的處理情況，或為他們提供所要求的隔離文件及藥物。二零二二年四月二十一日，她收到五名家人的隔離文件，惟當中兩份文件上的名字拼寫錯誤。

86. 投訴人不滿衛生署未有妥善及適時地向她的家人發出隔離文件及派送藥物（投訴點(a)），錯誤拼寫其中兩份隔離文件上的名字（投訴點(b)）及各熱線中心之間缺乏協調（投訴點(c)），遂向申訴專員公署（公署）投訴衛生署。

申訴專員的觀察

87. 投訴人事實上曾成功聯絡多名衛生署職員，當中每一位都樂意協助。故此，問題的成因並非單單是繁重的工作量。假如該署能簡化相關流程及程序並加強協調，則不但投訴人可更早取得所要求的文件，衛生署亦可免於因重複處理同一宗個案而導致額外工作量的惡性循環。考慮到整個 2019 冠狀病毒病疫情於二零二零年一月在香港開始，公署認為市民大眾期望政府會早有準備並能履行其基本職能，例如給市民發出隔離文件以便他們通知僱主或學校，及給市民派發物資包或其他支援物品，實屬合理。無疑衛生署當時是面對極大工作壓力，但不能以此為由將有關發出隔離文件的重大錯誤及延誤合理化。

至於派送物資包方面，投訴人及衛生署就投訴人首次提出要求的日期各執一詞。由於沒有獨立佐證，公署未能確定衛生署在回應投訴人這項要求時有否延誤。因此，申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

88. 衛生署解釋，該兩份隔離紀錄的名字拼寫出錯，是職員以人手把資料輸入「隔離紀錄發放系統」時出現手民之誤所致。公署認為，具法律效力的文件不容有錯。發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的工作涉及大量人手操作，公署促請衛生署認真檢視有關程序，找出可予自動化的步驟，以及就充分核對資料作安排。因此，申訴專員認為投訴點(b)成立。

89. 不同的熱線各自備存不同的來電記錄，並透過不同方式包括電郵、電話及留言將個案轉介至衛生防護中心。公署認為，由不同組別運作的各條熱線之間有乏協調，將相關查詢轉介至衛生防護中心／衛生署的程序亦有欠效率。從使用者的角度來看，與其設立多條熱線處理不同卻又相關的事情，倒不如設立一個有多條線路的單一熱線號碼，接聽熱線的職員應接受訓練，能把不同的要求分流至相關的熱線中心處理。即使衛生署認為需保留不同熱線，亦應向市民更廣泛宣傳不同熱線的不同功能，以避免延誤或重複處理同一要求。因此，申訴專員認為投訴點(c)部分成立。

90. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議衛生署一

- (a) 檢視網上平台及內部工作流程，並精簡向確診者發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄等的程序；
- (b) 抽出在發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄的程序中可予自動化及／或簡化的步驟，以盡量減少人為錯誤；
- (c) 提醒職員資料準確的重要性，並就發出隔離令、檢疫令或隔離紀錄時核對資料作出安排；

- (d) 簡化將不同熱線接到的隔離令、檢疫令或隔離紀錄要求作內部轉介至衛生防護中心的程序；以及
- (e) 採用設有多條線路的單一熱線號碼把來電分流至各熱線中心，取代眾多為 2019 冠狀病毒病而設的熱線；或加強宣傳各條熱線的不同功能。

政府的回應

91. 衛生署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

92. 衛生署一直持續改良「核酸檢測申報平台」及「快測申報系統」的設計。包括在兩個平台加設彈出訊息，引導使用者到正確平台申報個案。自二零二二年五月十二日起，假如市民在錯誤的平台作申報，衛生防護中心轄下「個案追蹤辦公室」將會抽出誤報個案並聯絡確診者，協助他們完成申報程序。自二零二二年九月一日起，該兩個平台要求使用者輸入電話號碼兩次，以確保所輸入的電話號碼正確及能夠接收電話短信，以便繼續申報程序。衛生署為確保快測呈陽性的申報者可成功完成整個申報程序，系統會向那些尚未上載身份證及快測相片的申報者發出兩次手機提示短訊。衛生署已將「核酸檢測申報平台」上的告示更新，避免誤會。

建議(b)

93. 衛生署解釋「隔離紀錄發放系統」發出隔離紀錄是全自動化的，系統容量充足，可於短時間內處理大量要求。然而，由於市民可透過多個渠道要求發出隔離紀錄，「隔離紀錄發放系統」亦有其限制，不能自動採集儲存經電郵或電話收集的資料，而必須人手輸入。為提升其所載資料的準確度，衛生署已在該系統設定資料查證步驟，以核實香港身份證號碼及電話號碼。

建議(c)

94. 衛生署已在發出隔離文件前安排資料核對程序。衛生防護中心轄下的行動指揮中心亦會將前線職員輸入的資料跟隔離紀錄資料庫現存的資料互相比對。查核完成後，衛生防護中心會以人手把有關資料輸進「隔離紀錄發放系統」，以便系統自行編製隔離紀錄。衛生署亦定期提醒處理的職員準確輸入資料的重要性，在輸入資料時須格外留神，以盡量避免手民之誤。職員將資料輸進「隔離紀錄發放系統」前會先以人手核對，避免人為錯誤。高級職員會給予清晰指示及所需協助。

建議(d)

95. 衛生署已指派內部聯絡人員，以協調發出隔離紀錄的工作。索取隔離令的要求會被轉介至個案追蹤辦公室，而索取隔離紀錄的要求則會由衛生防護中心的行政組跟進。經不同熱線收到的查詢會集中送到傳染病處，再轉介到相關組別，以便更妥善地管理及處理個案。為免重複處理個案，衛生署於二零二二年四月建立一個隔離紀錄總覽表，方便衛生防護中心各組別間的協調。每個隔離紀錄的處理工作都會輸入該總覽表，衛生署鼓勵職員在處理隔離紀錄要求前先查核該總覽表。

建議(e)

96. 衛生署把所有相關電話號碼以列表形式上載至 2019 冠狀病毒病專題網站，政府的「添馬台」Facebook 專頁亦載有摘要圖表，列出主要熱線號碼，方便市民參考。衛生署亦為其熱線引入具互動語音功能的系統，來電者可選擇直接轉駁至相關熱線與職員對話，提出查詢。此外，衛生署已經於二零二二年九月把 2019 冠狀病毒病的相關資訊加入香港特別行政區政府 2019 冠狀病毒病 WhatsApp 热線，方便市民取得相關資訊。

(註：所有防疫措施現已取消。)

效率促進辦公室

個案編號 2022/2065 – 沒有回覆投訴，以及沒有應投訴人要求提供職員的姓名、職級和電話號碼

背景

97. 投訴人於二零二二年六月十六日與效率促進辦公室（效率辦）轄下的 1823 的職員甲通話時，提及他之前對 1823 職員丙的投訴。職員甲表示，由於該案一直由職員乙處理，他會請職員乙致電給投訴人。然而，職員乙並無回電。其後，投訴人於六月十八日、二十日及二十一日要求職員甲致電給他解釋為何職員乙沒有回電，卻收不到任何回覆，他遂於六月二十二日及二十三日要求職員甲上司致電回覆他，並於六月二十四日及二十七日索取職員甲上司的姓名、職級和電話號碼（事涉資料）。六月二十七日，1823 函覆投訴人，但並無回應他對職員甲的投訴及索取事涉資料的要求。投訴人最後向申訴專員公署投訴 1823 沒有回覆其投訴，以及沒有應他要求提供事涉資料。

申訴專員的觀察

98. 1823 要處理的市民來電及電郵極多，涉及反覆致電及電郵的個案尤其會耗用相當多的資源，但 1823 仍應積極保持其服務水平。投訴人就投訴職員丙一事自二零二一年十二月起不斷聯絡 1823；而在二零二二年第五波疫情時，1823 連基本服務亦難以維持。因此，1823 確實未必可以花時間、資源應付如投訴人此類個案。不過，職員甲於六月十六日的對話中實際上已承諾請職員乙致電給投訴人。即使職員乙在審視個案後認為無須親自回電，亦應委派其他職員致電通知投訴人將會以書面回覆。1823 應提醒其職員避免許下在資源限制情況下難以實現的承諾。

99. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議效率辦 —

- (a) 提醒職員日後在處理投訴／要求時，必須適當跟進及回覆，以免予人有迴避投訴及推卸責任之感；以及
- (b) 加強對職員的培訓，以改善他們與不同投訴人的溝通技巧及處理複雜個案的能力。

政府的回應

100. 效率辦接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

101. 1823 已舉行簡介會及分享會，提醒前線職員及主管須以此個案為鑑，在日後處理投訴／要求時，必須適當跟進及回覆，以免予人有迴避投訴及推卸責任之感。

建議(b)

102. 1823 已就溝通技巧及複雜個案的處理加強員工培訓（例如：豐富處理方法的場景）。

效率促進辦公室及運輸署

個案編號 2022/0871A（效率促進辦公室） – 在第五波疫情期間，1823 未能與運輸署就處理市民的電郵作出妥善安排

個案編號 2022/0871B（運輸署） – 在第五波疫情期間，運輸署未能與 1823 就處理市民的電郵作出妥善安排

背景

103. 投訴人稱，效率促進辦公室（效率辦）轄下的 1823 因 2019 冠狀病毒病疫情需集中支援衛生防護中心的熱線及處理與疫情和環境衛生有關的來電，自二零二二年二月二十三日暫停處理市民經電郵遞交給運輸署及其他五個政府部門的查詢及投訴，而 1823 已建議該六個部門（統稱參與部門）考慮自行處理市民的電郵。

104. 四月六日，投訴人經電郵向運輸署查詢如何索取 TD555 表格（即學習駕駛執照申請表格）時，運輸署系統繼續把該電郵轉發至 1823，投訴人因此收到由 1823 系統發送的自動回覆電郵。該電郵指 1823 已暫停處理經電郵提交的查詢及投訴。

105. 投訴人不滿 1823 未能與運輸署就處理市民的電郵作出妥善安排，對市民造成不便，遂向申訴專員公署（公署）投訴 1823 及運輸署。

申訴專員的觀察

106. 因面對疫情所帶來的查詢急升及人手限制壓力，1823 自二零二二年二月二十三日實施暫停處理電郵安排，公署認為屬無可奈何。事實上，效率辦已嘗試在該段時間增聘及調配人手，惟亦無法解決人手不足問題。另一方面，運輸署同樣因人手不足及需推行支援措施，難以調配人手接收及處理傳送至該署郵箱的電郵。以往 1823 為運輸署直接回覆約四成的查詢電郵，倘若所有電郵均由運輸署回覆及跟

進，該署在人手緊絀下亦難以應付。

107. 運輸署及效率辦表示，實施暫停處理電郵安排期間，欲向運輸署查詢的市民仍可致電 1823、運輸署熱線或其各分部辦事處，發信給該署總部／各辦事處，發電郵給個別職員，或瀏覽該署網頁以取得所需資訊／表格等。由於市民未能電郵至運輸署郵箱提出查詢，疫情嚴峻期間亦減少親身到辦事處，公署相信大部分市民選擇以電話查詢，惟 1823 需集中人手支援衛生署熱線及處理與疫情有關的來電，以致大部分運輸署的查詢電話需等候多時才獲接聽甚至不獲接聽。此外，選擇經一般查詢電郵提出查詢的市民大多不清楚由哪名職員負責相關事務，因此一般不會發電郵或致電直接聯絡個別職員；至於發信向運輸署總部／辦事處查詢，則因郵遞需時才接獲回覆，這相信亦並非大部分市民會選擇的查詢途徑。

108. 雖則如此，在疫情高峰時，各政府部門均面對人手不足問題，政府在公布二零二二年一月二十五日起實施僱員特別上班安排時，亦指出個別部門或因此暫時減少為市民提供部分公共服務，請市民理解。公署認為，在人手緊絀和工作量大增的情況下，運輸署及 1823 當時已盡力提供可行途徑供市民提出查詢。就本個案而言，他所查詢的是如何索取學習駕駛執照申請表格，而該表格是可以在運輸署網頁下載。

109. 在實施暫停處理電郵安排前及期間，1823 及運輸署已透過其網頁、新聞公告及給查詢者的回應等，公布停收電郵安排及向運輸署查詢的其他途徑。然而，1823 應與運輸署合作修訂由其系統發送的自動回覆。以本個案為例，投訴人因獲悉 1823 將不處理運輸署的電郵，故選擇直接電郵至運輸署的電子郵箱，卻仍收到 1823 的自動回覆。如 1823 及運輸署均未能處理市民發送至運輸署電子郵箱的電郵，便應在自動回覆中說明運輸署的其他查詢途徑，以免市民收到自動回覆後感到困惑，甚至以為求助無門。

110. 此外，投訴人曾在二零二二年二月二十二日就快將實施的暫停處理電郵安排，要求各參與部門在 1823 暫停處理市民電郵期間自

行處理市民的電郵。倘若 1823 在其回覆中清楚告知投訴人，運輸署及若干部門已拒絕有關要求，投訴人便不會誤會運輸署將處理他四月六日的電郵。

111. 綜合而言，申訴專員認為本個案對效率辦及運輸署的投訴不成立，但效率辦及運輸署另有失當，未有向查詢者提供清楚準確的相關資料；效率辦亦沒有告知投訴人關於運輸署及若干部門已拒絕在 1823 暫停處理市民電郵期間自行處理市民電郵的建議。

112. 申訴專員建議運輸署及效率辦指示 1823，須向查詢者提供清楚準確的相關資料及回覆，避免造成誤會。

政府的回應

113. 運輸署及效率辦接納申訴專員的建議。效率辦已與運輸署商討並達成共識，若日後 1823 需要暫停處理電郵而運輸署亦未能自行處理，運輸署會暫停將市民的電郵轉發至 1823，並由運輸署的電郵系統發出自動回覆，告知來函者運輸署電子郵箱暫停接收電郵，並提供聯絡該署及查閱該署提供的公共服務及下載公用表格等途徑。運輸署已在二零二三年一月完成調校電郵系統，以落實上述安排。

機電工程署

個案編號 2022/2481 – (1) 某項電力工程的驗收工作有遺漏；(2) 無理要求投訴人先錄取警誠供詞，才立案處理他的舉報；以及 (3) 沒有適當處理投訴人就上述電力工程涉嫌違反《電力條例》或相關附屬規例的舉報

背景

114. 投訴人稱他曾參與某非牟利機構的青少年綜合服務中心（服務中心）的裝修工程。他發現當中的電力工程偷工減料並存在電力安全隱患，可能會對使用服務中心設施的青少年構成危險，故勸諭有關工程公司的電力主管糾正問題不果。因此，他於二零二一年四月致電機電工程署（機電署）舉報，但職員告知他：機電署的驗收人員沒有發現他所舉報的違法違規行為，並已發出合格證明。職員請他以書面方式舉報。投訴人於二零二一年五月致函機電署舉報，並於二零二一年六月獲邀到機電署錄取口供，以便該署立案調查。

115. 二零二二年三月，機電署回覆投訴人：因機電署沒有他提及的電力裝置的照片，以及未能成功聯絡上服務中心的戶主／租用人安排入內實地視察，故未有足夠證據證明任何人涉及違反《電力條例》或相關附屬規例。同月，投訴人自行前往服務中心拍攝部分涉嫌違規的電力裝置後，將照片交予機電署跟進。機電署職員經檢視照片後，認同有關的電力工程有不符標準之嫌，並會進一步跟進。但及至他向申訴專員公署（公署）投訴時仍未完成調查，任由電力隱患一直存在。

116. 投訴人質疑機電署 —

- (a) 對服務中心電力工程的驗收工作有遺漏（投訴點(a))；
- (b) 無理要求他簽署指稱他涉嫌違反《電力條例》的會面紀錄，才立案處理他的舉報（投訴點(b))；以及

- (c) 沒有適當處理他對服務中心電力工程涉嫌違法違規的舉報（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

117. 根據《電力條例》，機電署並不負責服務中心的電力工程的檢驗工作，有關檢驗工作由註冊電業承辦商委聘的註冊電業工程人員進行。因此申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

118. 機電署已向公署解釋為何邀請投訴人錄取警誠供詞。經審閱機電署的相關記錄，公署認為機電署稱已於二零二一年五月就投訴人的舉報立案調查的說法與其紀錄相符，該署並非在二零二一年六月為投訴人錄取口供後才立案處理投訴人的舉報。公署不排除投訴人與機電署職員在溝通時或有誤會，若機電署職員當時能更清晰向投訴人解釋其會面目的，或有助避免投訴人誤以為機電署留難他。因此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

119. 經審研機電署的相關指引，公署留意到，指引要求機電署職員在立案後安排現場視察，如未能在第一次視察時進入有關處所，便應向戶主／租用人發出「檢查電力裝置通知書」。雖然機電署解釋，因第四波疫情而決定在沒有先嘗試到場視察的情況下發出「檢查電力裝置通知書」，但機電署自投訴人於二零二一年五月舉報至二零二一年十一月結案期間的六個月內，均未曾嘗試到場視察或就不獲回覆的「檢查電力裝置通知書」作進一步跟進，以確定現場的電力裝置的狀況。事實上，若非投訴人自行到服務中心拍攝照片供機電署參考，機電署其後亦不會安排到場視察，而相關的電力隱憂會繼續存在及對公眾安全構成威脅。由於服務中心的電力裝置涉及公眾安全，而投訴人

是有份參與有關電力工程的人員、就相關電力隱憂向機電署提供詳細描述，並全力配合機電署的調查（包括給予警誡供詞），公署認為，投訴人的舉報更應獲認真的看待及慎重的處理。此外，從投訴人能進入服務中心拍攝電力裝置可見，若機電署當初有就不獲回覆的「檢查電力裝置通知書」作進一步跟進，應可及早進入該中心視察並發現欠妥的電力裝置。事後看來，機電署未曾嘗試到場視察或透過其他方式聯絡服務中心，以確定現場的電力裝置的狀況，便於二零二一年十一月結案的決定，並不穩妥。幸虧投訴人鍥而不捨地跟進其舉報，服務中心的電力裝置最終得以糾正而其間並未發生電力意外。

120. 公署亦留意到，指引訂明：機電署職員須在收到舉報後的十個工作天內認收／暫覆舉報；若個案於約兩個月內仍未完成調查，則須於收到舉報的兩個月後的十個工作天內給予舉報人第二次暫覆；完成調查及結案後，須於十至十五個工作天內給予舉報人最終回覆。指引亦訂明，如舉報以書面作出，便須給予舉報人書面回覆。惟記錄顯示，機電署職員於二零二一年五月四日與投訴人通話時，已取得投訴人的通訊地址，但其後沒有書面暫覆投訴人，而機電署在二零二一年十一月決定結案後，亦沒有於十至十五個工作天內給予舉報人最終回覆。若機電署當初有按指引書面暫覆投訴人的舉報，或有助投訴人明白該署的跟進情況及避免投訴點(b)。因此，申訴專員認為，投訴點(c)成立。

121. 公署留意到，機電署的指引沒有訂明職員應如何或是否需要跟進「檢查電力裝置通知書」發出後不獲回覆或遭拒絕進入處所檢查電力裝置的情況。公署認為，若能將發出「檢查電力裝置通知書」後的跟進程序加入指引，或有助職員更有效地處理電力安全的舉報。

122. 總括而言，申訴專員認為投訴人對機電署的投訴部份成立，並建議機電署一

(a) 提醒職員在處理電力安全舉報時須嚴格遵從指引行事；以及

- (b) 檢視指引以考慮是否需要加入發出「檢查電力裝置通知書後」的跟進程序。

政府的回應

123. 機電署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

124. 機電署已在二零二二年十一月十八日向所有負責處理電力安全舉報的職員舉行經驗分享會，並提醒職員在處理電力安全舉報時須嚴格遵從指引行事及講解新修訂的指引內容。

125. 機電署已進一步檢視現行處理舉報的指引，就發出「檢查電力裝置通知書」後的跟進程序作出修訂。若在第一次發出「檢查電力裝置通知書」訂明的限期內仍未收到回覆，機電署人員須在十個工作天內發出第二次「檢查電力裝置通知書」。若在第二次「檢查電力裝置通知書」訂明的限期內仍不獲回覆或遭拒絕進入處所檢查電力裝置，機電署人員須在十個工作天內發出「勸諭信」以要求處所負責人妥善維修有關的電力裝置，或在有足夠證據的情況下在十個工作天內採取進一步行動（例如向裁判官申請令狀以進入處所）。

環境保護署

個案編號 2022/1020B – (1) 未有就某專用石油氣加氣站的續約事宜進行諮詢；以及 (2) 未有妥善跟進上述專用石油氣加氣站的噪音問題

背景

126. 據兩位投訴人稱，政府多年前於大埔廣進街設置專用石油氣加氣站（大埔專用氣站），使用該專用氣站的車輛為附近一帶帶來交通擠塞和噪音問題。大埔專用氣站的合約於二零二四年十二月到期。機電工程署（機電署）在未有進行任何諮詢的情況下，於二零二一年五月與大埔專用氣站的營運商續約。此外，環境保護署（環保署）於二零二一年先後兩次向大埔區議會表示，該署如發現大埔專用氣站活動產生噪音問題會適時跟進及採取適當行動，但問題持續。

127. 在二零二零年十二月至二零二一年一月，機電署就各個專用氣站的合約在政府憲報刊登招標公告，並於二零二一年年中批出新合約。兩位投訴人向申訴專員公署（公署）提出投訴，指摘一

- (a) 機電署未有就大埔專用氣站續約一事進行諮詢，以致錯失改善事涉交通擠塞和噪音問題的機會（投訴點(a)）；以及
- (b) 環保署未有妥善跟進事涉噪音問題（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

128. 公署詳細審閱了機電署及環保署提供的資料。據該兩個部門所稱，專用氣站的事宜由一個跨部門工作小組（工作小組）負責審視。由於環保署是工作小組主席，並決定不就各專用氣站安排新合約進行諮詢，因此有關缺乏諮詢的投訴點（即投訴點(a)）的被投訴部門應是環保署。

129. 政府於一九八二年實施「地區行政計劃」，旨在更有效地協調政府在地區層面提供的服務及設施，以確保對地區的需要及問題作出回應，並鼓勵市民參與地區事務。各政府部門會就在區內進行的工作，以及各項可能影響民生、居住環境或區內居民福祉的地區事務聽取意見，按需要諮詢區議會、分區委員會、業主立案法團等地區組織，以期地區需要得到適切的回應。

130. 諒詢過程有助受影響人士了解政策或措施的背景、考慮因素、執行細節等，能便利相關政策或措施的實施。政府部門亦可能在諮詢期間聽取到之前未有考慮到的情況，從而有機會在政策或措施落實前作出調整或改善。因此，公署認為適時及充分的諮詢是良好行政的重要元素，除非有非常強的理由（如情況涉及公眾安全或衛生而需要緊急應變），否則公署期望部門就影響區內民生的措施進行適當諮詢。

131. 對於環保署未有就為大埔專用氣站安排新合約進行諮詢所持的理據，公署注意到，大埔專用氣站的招標和新合約資料刊憲之時，工作小組已決定為該專用氣站安排新合約，故此公署認為就招標和新合約資料刊憲並不能代替諮詢。事實上，大埔區多年來一直有意見指該區專用氣站為附近一帶帶來交通問題並要求搬遷該專用氣站到區內其他地方。公署認為，即使專用氣站運作與先前相若、政府在考慮專用氣站的未來安排及制訂政策時已收悉不少意見，工作小組仍應透過進行諮詢向受影響人士解釋政府在原址繼續設置該專用氣站的理據和相關緩解措施，以回應他們多年來的關注；同時，如上文指出，政府部門在諮詢過程中，或可聽取之前未有考慮到的情況。

132. 公署理解 2019 年社會局勢及 2019 冠狀病毒病疫情對政府部門和區議會運作有一定影響，公署認為工作小組仍可考慮透過其他可行方式，例如傳閱文件、網上發布資訊或透過大埔民政事務處，適當諮詢受影響人士意見。公署亦不接納不進行諮詢以免延誤招標進程的解釋，大埔專用氣站的約滿時間是部門一早掌握的事實，要確保氣站合約事宜適時得以處理，部門應提前開展工作，而非犧牲必要的程序。

133. 公署認為，招標及新合約刊憲不但不能代替諮詢，甚至不能被視為通知立法會及地區人士的替代途徑。現時政府為加強與市民溝通，一般會透過新聞公報、網站、社交媒體等途徑廣發資訊；議會則一直有收到政府特別準備的不同文件。單靠憲報發放資訊不單效用較低，更會予人迴避爭議之觀感。

134. 總括而言，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

135. 環保署認為，在大埔專用氣站附近行駛的車輛有否對附近住宅產生交通噪音問題，屬環保署的專業判斷，而非公署可調查的行政事宜，公署不擬置評。

136. 環保署解釋，該署在事涉期間並無接獲大埔專用氣站有噪音問題的投訴，亦無資料顯示該專用氣站有噪音問題。另一方面，在石油氣加氣站附近道路行駛或排隊進入加氣站的車輛所發出的噪音不在環保署的執法範圍內。從行政角度而言，部門有適當跟進有關氣站噪音的關注。申訴專員認為投訴點(b)不成立。

137. 基於以上調查結果，申訴專員認為，就環保署的投訴部分成立；而就機電署的投訴則不成立。申訴專員建議環保署從本案汲取經驗，日後若遇到類似情況，應進行適當諮詢，向受影響人士解釋政府推行相關政策／措施的理據及聆聽他們的意見，確保政府施政透明。

政府的回應

138. 環保署接納申訴專員的建議，並會在日後專用石油氣加氣站續約時進行適當諮詢。

環境保護署

個案編號 2022/2068B – (1) 沒有妥善處理某村屋非法排放污水的投訴；以及 (2) 沒有回覆投訴人經 1823 作出的投訴

背景

139. 據投訴人稱，其村內某村屋（事涉村屋）長期有污水流出，除發出陣陣惡臭，嚴重污染環境及造成衛生滋擾。二零二二年四月，該村村代表透過鄉事委員會向當區民政事務處投訴（個案一），個案最初獲轉介至環境保護署（環保署）跟進，惟環保署隨後將個案交由食物環境衛生署（食環署）處理。由於問題持續，投訴人在同年六月經 1823 投訴上址長期排放污水並引致蚊患（個案二），個案獲分別轉介至食環署及環保署跟進。然而，投訴人認為食環署的跟進行動只能暫時解決氣味及蚊患的問題。另外，直至投訴人向申訴專員公署（公署）投訴環保署時，該署仍沒有回覆其投訴。總括而言，投訴人投訴以下事項 —

- (a) 環保署及食環署過往沒有妥善處理有關投訴及從源頭解決問題，以致涉事村屋非法排放污水的情況持續（投訴點(a)）；以及
- (b) 環保署沒有回覆投訴人經 1823 作出的投訴（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

140. 環保署及食環署已向公署解釋其部門在事件中各自的角色和權責，以及對有關投訴所採取的跟進工作和調查結果。經審研與個案相關的資料，包括兩個部門的工作和調查記錄，公署的評論如下。

141. 經公署調查後，並無證據顯示食環署有失當之處。此外，公

署認同，此污染個案有其複雜性（如牽涉隱藏於地下的私人排水喉管滲漏、事涉村屋化糞池位於斜坡而非平地、出現污水滲漏時正值雨季等），確實不能單靠環保署或個別部門自行處理及找出源頭，而須有賴各相關政府部門根據各自的職權和專業領域交換資訊及合協調查，以逐步找出造成污水滲漏的原因。觀乎環保署處理有關投訴的經過，公署認為，該署一直有因應情況和事態發展採取適當的跟進行動，最終成功找出污染源頭和根治方法。公署知悉，環保署的跟進巡查顯示涉事喉管的維修工作已完成，沒再發現污水流出。

142. 整體而言，環保署及食環署在本案中有致力處理有關地點的污水滲漏問題，並無證據顯示該兩個部門有行政失當之處，因此申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

143. 根據投訴人提供的資料，她是個案二的投訴人。公署認為，此案具有一定複雜性，環保署需要較多時間處理而未能在較早階段回覆投訴人調查結果，情況屬可以理解。

144. 此外，環保署已解釋沒有直接／經 1823 向投訴人發出初步回覆，以及在跟進個案二期間只曾與村代表聯繫的原因。公署已審閱環保署處理污染投訴的程序和指引，接納該署的解釋，該署職員不一定須就其他部門（包括 1823 轉介的投訴）發出初步回覆／認收通知。因此，環保署在接獲 1823 轉介個案二後沒有另行向投訴人發出初步回覆，就其指引而言沒有構成失當。另一方面，由於投訴人在個案二提及過往曾提出相關投訴，當中的資料與個案一吻合，環保署因此誤以為個案和個案二有關連（即個案二是村代表或村代表和其他村民提出的跟進投訴），故在跟進過程中只向村代表（作為代表村民跟進村內事務的人士）交代個案進展，公署認為，該署的解釋並非無理，其做法亦難言失當。

145. 經審研與個案相關的資料，公署認為，環保署大致有按既定程序和指引處理和回覆投訴，因此投訴點(b)不成立。

146. 然而，是次投訴部分成因是投訴人向 1823 投訴後，一直沒有接獲環保署的回覆，故誤會該署沒有跟進事件或對其投訴置之不理。因個案性質複雜，環保署由接獲個案二至正式給予具體回覆，歷時約三個多月。公署認為，既然個案二是由 1823 轉介，如環保署期間能適時經 1823 向投訴人交代個案進展及延後作覆的原因，會更理想，亦可避免出現如此案般因誤會投訴人士的身份而未能成功向其傳遞個案訊息的情況。

147. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對環保署及食環署的投訴不成立，但環保署在處理個案二上有可改善的空間。

148. 申訴專員建議環保署提醒職員日後處理 1823 轉介的投訴時，如預計無法及早完成調查及給予具體回覆，須適時直接／透過 1823 暫覆投訴人，並交代個案進展和解釋需要更多時間才可具體回覆的原因。

政府的回應

149. 環保署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

150. 環保署已向所有科別發出電郵，作出以下提醒 —

- (a) 於日後處理 1823 轉介的投訴時，如預計無法及早完成調查及給予具體回覆，須適時直接／透過 1823 暫覆投訴人，並交代個案進展和解釋需要更多時間才可具體回覆的原因；以及
- (b) 如果同一個案涉及多於一個投訴人，除非我們能夠確認投訴是由同一人發出，否則須分別回覆個別投訴人，以免發生誤會。

151. 環保署亦會定期重行傳閱有關處理污染投訴的部門指引給職員參閱。

僱員再培訓局

個案編號 2022/1957 – 課程申請表上有關填報「最高學歷」的指示和說明不清晰

背景

152. 二零二二年六月二十二日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴僱員再培訓局（再培訓局）。

153. 投訴人稱，他在二零一六年十月至十一月期間修讀了再培訓局委任培訓機構提供的「課程甲」。二零二二月六月，該局指他報讀「課程甲」時虛報學歷，並要求他交回該課程的培訓成本及已發放的再培訓津貼共五千多元。

154. 有關其學歷，投訴人表示，他在二零一五年入讀某大學的兼讀制學士學位課程，但在二零一六年時停止修讀，及至二零一九年才完成該課程及取得學士學位。由於在二零一六年報讀「課程甲」時尚未取得學士學位，投訴人遂按其認知的一般求學和求職準則，填報其「最高學歷」為「文憑至副學位」程度。惟再培訓局向他指出，有關課程申請表的「註三」列明「最高學歷」的定義，一般指「申請人報讀課程時，其現正或曾經修讀的最高學歷程度的全科學校教育課程」，涵蓋投訴人曾修讀的兼讀制學士學位課程，因此認為投訴人虛報學歷。

155. 投訴人重申沒有故意虛報學歷。他質疑是再培訓局的課程申請表上有關填報「最高學歷」的指示不清晰，包括 –

- (a) 沒有在課程申請表中填寫「最高學歷」的位置附加註明，引導申請人留意該局對「最高學歷」的定義（投訴點(a)）；以及

- (b) 沒有說明何謂「全科學校教育課程」，結果投訴人當時理解是指全日制課程，由於其修讀的學士學位課程屬兼讀制，而非全日制，故他沒有申報該課程（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

156. 再培訓局指出，為確定申請人屬其服務對象及培訓資源用得其所，該局視「最高學歷」為申請課程時必須填報的重要資料。公署認為，對申請人而言，準確理解及申報「最高學歷」亦非常重要，因為錯誤填報有可能引致在修畢課程後被該局追回培訓成本及津貼，甚或招致「申請須知」內所指的刑責。

157. 另一方面，該局就「最高學歷」的定義，與一般人對持有學歷的理解（即修畢課程及取得證書後才算具備有關學歷）或不盡相同。申請人若以為採用一般人的理解便穩妥而沒有細閱該局的有關說明，確有錯誤申報「最高學歷」的可能。

158. 就本案而言，再培訓局收到公署轉介後覆檢個案，最終接納投訴人的解釋，使他免於賠償或面對其他罰則，公署認為是從善如流。不過，鑑於「最高學歷」的定義重要而影響重大，且與一般人的認知可能有別，公署認為，再培訓局有必要更適切地提醒申請人「最高學歷」的要求及定義，免生誤會或爭議。經審研該局的課程申請表後，公署對投訴人就該申請表格提出的兩項質疑有以下看法。

投訴點(a)

159. 再培訓局已在課程申請表的「申請須知」部分列出該局就「最高學歷」的解釋，申請人亦有責任細閱「申請須知」上每一項內容。惟「最高學歷」屬申請人須準確提供的個人資料，公署認為，再培訓局宜在課程申請表關鍵位置提醒申請人參閱相關說明。投訴人提出在課程申請表填寫「最高學歷」的位置旁加上備註，以作引導，是可取的做法。

160. 「申請須知」中僅以附註（即「註三」）形式說明「最高學歷」，且字體十分細小，顯示效果及清晰度甚不理想，申請人或因此忽略有關說明。公署認為，若改以粗體及較大字樣顯示上述說明，或加上底線，相信有助申請人留意及閱讀。

投訴點(b)

161. 根據「申請須知」的「註三」，「最高學歷一般是指申請人報讀課程時，其現正或曾經修讀的最高學歷程度的全科學校教育課程」。但就當中提及的「全科學校教育課程」，再培訓局卻沒有於課程申請表或「申請須知」中具體說明其定義，而僅在提供予委任培訓機構的行政指引說明。

162. 「全科學校教育課程」屬「最高學歷」定義的一部分，再培訓局有必要向申請人明確說明；況且該名詞並非市民大眾的日常用語，該局不能假設或期望申請人知悉該局所指的「全科學校教育課程」是甚麼。該局只在給予培訓機構參考的內部行政指引中，說明何謂「全科學校教育課程」，而沒有直接向申請人提供相關解釋，做法有所不足。

163. 綜合以上分析，公署認為，再培訓局的課程申請表中有關「最高學歷」的說明，有不清晰之處。因此，這宗投訴成立。

164. 申訴專員建議再培訓局盡快檢討並修訂課程申請表及「申請須知」的內容，以清晰地顯示「最高學歷」及「全科學校教育課程」的定義和說明。假如該局因「申請須知」載列的注意事項繁多，以致資料未能盡錄，該局亦可考慮以其他方式向申請人發放相關資訊，例如派發申請表附頁、上載網頁、透過委任培訓機構提示申請人等。

政府的回應

165. 再培訓局接納申訴專員的建議並已修訂課程申請表，於填寫「最高學歷」的位置旁以粗體及底線加上清晰註明，並以粗體及較大

字體顯示相關定義；以及於申請表加入有關「全科學校教育課程」的解釋。

食物環境衛生署

個案編號 2021/3102 – (1) 未有就某無牌食肆申請封閉命令；以及 (2) 沒有回覆投訴人的查詢

背景

166. 投訴人稱，他向食物環境衛生署（食環署）投訴某間食肆無牌經營多年。該署跟進其投訴後雖有檢控該食肆，但該食肆繼續無牌經營。投訴人不滿食環署沒有向法庭申請命令封閉該食肆（投訴點 (a)）。

167. 二零二一年五月十八日，投訴人電郵食環署，要求該署解釋不封閉事涉食肆的原因，惟食環署一直沒有回覆投訴人（投訴點 (b)）。

168. 二零二一年九月八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

169. 食環署解釋，雖然事涉處所不在優先申請封閉令之列，食環署於二零一九年四月下旬及二零二零年十一月初後有按相關準則，考慮是否向法庭申請封閉令。

170. 公署注意到，食環署環境衛生辦事處（環衛辦）分別於二零一九年和二零二一年向審查組及屋宇署發出便箋要求提供有關事涉處所的樓宇平面圖則，以核實是否適合申請封閉令。在等候審查組及屋宇署回覆時，食環署牌照組接獲不同的申請人就事涉處所提出新的食物業牌照申請，環衛辦遂擱置考慮封閉令的申請。

171. 公署認為，食環署上述的解釋並非無理。因三名不同申請人先後就事涉處所提出食物業牌照申請，而最新的申請人並非早前違法無牌經營食肆的負責人，環衛辦處理新的牌照申請期間，實無理據因先前申請人的違規行為向法庭申請命令封閉事涉處所。但以不知悉實情的市民的角度而言，事涉處所自二零一八年起一直有無牌食肆運作。

172. 縱然公署無法從事後推論，若環衛辦在二零一九年十月至二零二零年四月期間，以及二零二一年二月至六月期間分別成功向審查組及屋宇署索取事涉處所的樓宇平面圖則，會否向法庭申請封閉事涉處所，但公署認為，倘久不獲審查組和屋宇署回覆，該辦再主動聯絡有關部門跟進，屬理所當然。公署認為，食環署沒有再作跟進的做法，令人費解。

173. 由於這宗全面調查的被調查部門並非審查組和屋宇署，公署未有進一步跟進他們未有回覆環衛辦索取圖則一事。公署認為，食環署應向他們跟進有關情況，並加強協調，以確保其索取資料的程序能有效運作。

174. 公署亦發現，食環署一貫是以便箋形式向部門索取有關處所的資料。但公署知悉，就香港房屋委員會（房委會）已出售的物業（包括經審查組審批的改動及加建工程），各政府部門可透過「房屋署圖則查閱網」閱覽有關物業的記錄完工圖。部門可向審查組索取電子證書，自行瀏覽系統、搜索、查閱並獲取有關建築物圖則和相關文件。食環署應考慮變更現時做法，改以透過「房屋署圖則查閱網」取得處所的建築圖則，以提升跟進效能。

175. 總括而言，公署調查發現，有關的食環署職員未有按工作指引備存巡查事涉處所的記錄，以及涉嫌未有按指引每星期巡查及檢控於事涉處所違規經營的食肆。

176. 此外，環衛辦職員因不知悉事涉處所於二零一七年八月提出的普通食肆牌照（暫准及正式）申請在二零一九八年八月初已被牌照組

撤銷，故未有按巡查指引每星期巡查事涉處所一次。公署在調查過程中發現食環署牌照組與環衛辦的通報機制有改善空間。

177. 基於上述分析，申訴專員認為，投訴點(a)不成立，但食環署另有缺失。

投訴點(b)

178. 食環署承認未有就投訴人二零二一年五月十八日的查詢給予具體回覆，食環署除了向投訴人致歉，亦已訓示有關人員改善。

179. 食環署亦承認未有向投訴人提供其二零二一年四月二十日電郵中要求索取的資料，或就其要求作出回應。不過，食環署在公署的調查過程中知悉上述情況，但卻一直仍未與投訴人跟進其索取有關資料的要求，儘管食環署表示歉意，並訓示有關職員，但實際上並沒有跟進投訴人的要求。

180. 從上文可見，食環署在本個案中處理投訴人的查詢及資料索取要求可說是欠理想，且未有把握及時自行糾正問題的時機。因此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。

其他問題

181. 食環署對調查報告草擬本回應時指因記錄不全，未能掌握確切證據，證明有關職員未有按指引每星期巡查及檢控於事涉處所違規經營的食肆。公署因食環署的檢控記錄顯示事涉處所在有關期間只每月被檢控一次，故認為食環署職員涉嫌未有按指引巡查。即使有關職員有按指引每星期巡查，但沒有相關記錄證明，已明顯不符合食環署的工作指引；再者，如有按指引每星期作檢控，實應有其他記錄可供追溯，一如每月提出檢控的情況，除非在該段時間的每周巡查，皆看不到該食肆運作。至於食環署對事涉職員進行的紀律調查，屬人事管理問題，公署沒有介入。

182. 此外，根據《公開資料守則》（《守則》）的《詮釋和應用指引》（《指引》）引言第(v)段，所有按《守則》和非按《守則》提出的索取資料要求，均應以同一基礎考慮。換言之，所有索取資料的要求都應根據《守則》的規定來決定是否應要求公開資料。按《指引》引言第(vi)段，如非按《守則》提出的索取資料要求須予拒絕，部門應盡可能根據《守則》第2部的規定，提出拒絕要求的理由。部門亦應告知申請人覆檢和投訴的渠道。此外，《指引》引言第(viii)段規定，每個政府部門都應在不同程度上積極回應非正式的索取資料要求。無論在政府內外，《守則》都不應被利用或被視作利用來阻撓資料的發放，這點至關重要。

183. 公署注意到，投訴人曾於二零二一年四月二十日電郵環衛辦，要求提供就其投訴的「相關行動紀錄，包括日期、時間、負責人員姓名及職級、所採取的行動」，但該辦在同月回覆其有關調查結果和跟進行動時未有提供所要求的資料。雖然投訴人索取資料的要求並非按《守則》提出，但公署認為食環署應按《守則》的精神，正面積極地根據《守則》的規定決定是否向投訴人提供所需資料。

184. 公署認為，環衛辦在二零二一年四月的回覆雖有提供負責個案人員的姓名和職級，以及所採取的行動，但未有提供巡查的日期和時間，亦未有清晰說明負責巡查行動的人員是否回覆中所提及的職員。此外，不論投訴人所意指的相關行動記錄是否與食環署的理解相同，若食環署認為記載有關巡查行動的記錄屬內部文件，而不能提予給投訴人，食環署亦應參考《守則》第2部的內容，解釋拒絕要求的理由，而非忽略其相關要求。

185. 雖然投訴人在其後的電郵投訴中未有再提出索取相關行動記錄的要求，或對環衛辦二零二一年四月的覆函內容提出任何不滿，但這並不代表食環署當初就投訴人的索取資料要求的處理沒有不足之處。因此，公署不認同食環署的結論。

186. 公署希望藉著調查投訴個案，協助及推動政府部門提升公共行政的質素和水平，並期望部門能正面看待投訴及公署調查後發現的

不足之處，以便從中汲取經驗，自我完善。

187. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議食環署一

- (a) 加強內部監督，確保負責巡查及檢控無牌食肆的職員按工作指引履行職責，並妥善備存記錄；
- (b) 與審查組及屋宇署跟進有關索取資料的情況，加強協調，使他們能適時回覆有關要求；
- (c) 提示職員在要求其他部門提供資料時，若未獲適時回覆，須主動向有關部門跟進；
- (d) 在執行申請封閉令的程序時，按需要考慮使用「房屋署圖則查閱網」以取得處所的建築圖則，以提高效能；
- (e) 定期檢討牌照組與環衛辦的內部通報機制，確保優化後的牌照資訊管理系統能達到預期的效果，令環衛辦能因應最新的牌照申請狀況，按指引巡查及執法；
- (f) 提示職員從本案汲取經驗，適時回覆市民的查詢，並加強職員對《守則》的認識及訓練，使能按《守則》（及其精神）回應市民的查詢／提供資料的要求；
- (g) 跟進投訴人於二零二一年四月二十日電郵中所要求的資料，若投訴人維持其要求，便應盡快處理；以及
- (h) 盡快完成對事涉職員的相關調查，從本案汲取經驗，在行政上完善環衛辦的內部監督，避免類似本案的遺漏備存巡查記錄的情況再發生。

政府的回應

188. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

189. 食環署就巡查及檢控無牌食肆的工作已有現行指引，當中清楚訂明食環署人員就食物業發牌和相關巡查工作的要求，包括有關無牌食物業處所的巡查頻次，以至需要作出的記錄等。食環署認為這宗個案或涉及有職員沒有遵循相關工作指引行事，屬個別事件。食環署已針對無牌食物業處所的執法行動作出檢討，並實施一系列新措施，例如定期抽查至少百分之三十的無牌食物業處所巡查紀錄等，以改善內部監督。食環署並於二零二三年六月十五日經電郵提醒各區環衛辦須遵從相關工作指引。

建議(b)

190. 除了發出便箋，食環署會以電郵形式向審查組及屋宇署跟進有關索取資料的情況。食環署已於二零二二年十月提醒相關組別人員，若未獲回覆，必須主動聯絡有關部門並跟進查詢處理進度。

建議(c)

191. 食環署已於二零二二年十月訓示及提醒相關組別人員，若長時間未獲相關部門回覆，必須主動聯絡有關部門並跟進查詢處理進度。

建議(d)

192. 如擬申請封閉令的相關處所位於房委會管轄的範圍，食環署人員會使用「房屋署圖則查閱網」，以盡快取得處所的建築圖則。至於位於私人物業的處所，食環署會繼續向屋宇署索取處所的建築圖則，並按需要適時與部門聯絡並跟進查詢處理進度。

建議(e)

193. 食環署已改善牌照組與各區環衛辦的通報機制，並優化了牌照資訊管理系統。牌照組除了可按既定程序以內部送遞方式派送信件

外，牌照資訊管理系統亦會以電郵自動傳送有關訊息（包括牌照申請的撤銷）予相關環衛辦人員作即時跟進。食環署會定期檢討牌照組與各區環衛辦的內部通報機制，確保優化後的牌照資訊管理系統能夠達到預期的效果。

建議(f)

194. 食環署的投訴管理組定期向各區環衛辦發出電郵，提醒有關處理及回應市民的投訴或查詢的注意事項，各區環衛辦會亦會轉發該電郵提醒相關職員必須遵辦各項處理投訴要求及細節。此外，各區環衛辦亦會不時提醒相關組別人員，必須嚴格按照工作指引及按《守則》及其精神回應市民的查詢／提供資料的要求，並且適時向投訴人交代調查進度及結果。

建議(g)

195. 食環署已於二零二二年十月二十六日回覆投訴人，至今未有再接獲投訴人提出任何要求或意見。若投訴人再次聯絡食環署，食環署定會盡快處理。

建議(h)

196. 食環署已完成對事涉職員的紀律調查，並已採取相關的紀律行動。此外，食環署亦於二零二三年四月十三日完成對無牌食物業處所的執法行動作出檢討，並實施一系列改善內部監督的新措施，例如定期抽查至少百分之三十的無牌食物業處所巡查紀錄等，以改善內部監督。食環署並於二零二三年六月十五日經電郵提醒各區環衛辦須遵從相關工作指引。

197. 食環署相信有關的內部檢討及新措施能回應公署對本個案的關注，並能有效完善各區環衛辦的內部監督，避免類似本個案的遺漏情況再次發生。

食物環境衛生署

個案編號 2022/2902 – (1)未有監察某鄉事委員會簽發原居民證明書的程序；以及 (2)欠缺上訴機制，處理鄉事委員會拒絕的申請

背景

198. 投訴人擬為其剛過世的父親申請某離島區骨灰安置所的骨灰龕位。根據 1823 網頁：離島的骨灰龕位只提供給當地原居民或其子女，或已在當地連續居住不少於十年的居民或其子女，申請人必須先得到當地鄉事委員會（鄉委會）證明先人的身份，才可向食物環境衛生署（食環署）提出申請。

199. 投訴人稱，他父親自小跟隨祖父母在某離島居住，已連續不少於十年。他認為他父親符合資格申請該離島的骨灰龕位，遂要求該離島鄉委會（事涉鄉委會）發出證明信，確認他父親符合有關資格。

200. 然而，事涉鄉委會以先人必須於離世前連續七年居於該離島才符合申請資格為由，拒絕投訴人的要求。此外，事涉鄉委會亦指合資格的先人不包括原居民的子女，亦不認同 1823 網頁所述的資格。

201. 投訴人為此在二零二二年八月致電食環署，該署當時清晰地向投訴人解釋離島區公眾骨灰龕位的申請資格，並指出該離島的骨灰安置所的骨灰龕位是分配給離島區原居民，或已在離島區連續居住不少於七年的真正居民，或他們的未成年子女。食環署亦建議投訴人參考二零二一年啟用的梅窩禮智園靈灰安置所的骨灰龕位申請指引，因兩者的申請準則相同。

202. 其後，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署，認為該署有以下失當之處 –

- (a) 食環署賦權事涉鄉委會發出有關證明信，但對該鄉委會是否發出證明信不作監管，即使申請人無理被拒絕亦無法申辯，對申請人不公（投訴點(a)）；以及
- (b) 食環署就事涉鄉委會拒絕發出證明信沒有提供其他申請渠道或上訴機制，使申請人求助無門（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

203. 一九九一年，前區域市政局根據《火葬及紀念花園（區域市政局》附例》第 24 條賦予的權力，將離島區的紀念花園（內設骨灰安置所）撥供當地居民專用，為離島區居民提供便利的遺體處理服務。其後，根據《提供市政服務（重組）條例》，《火葬及紀念花園（區域市政局）附例》在二零零零年一月一日被廢除，並由《火葬及紀念花園規例》替代。《火葬及紀念花園規例》第 19(a)條賦權食環署署長指示特定的紀念花園或其任何部分（包括其內設的骨灰安置所）撥作安葬特定人士的骨灰之用，或作安葬或處置屬於特定社群、種族或宗教的人士的骨灰之用。

204. 有關離島區編配骨灰龕位的準則如下 —

(a) 長洲紀念花園

死者須獲長洲鄉事委員會證明為離島區原居民，或已在長洲連續居住不少於十年的真正居民，或為當地居民的子女。

(b) 離島區（南丫島及坪洲）的其他紀念花園

死者須獲得有關鄉事委員會證明為離島區原居民，或已在離島區連續居住不少於七年的真正居民，或為當地居民的子女。

205. 食環署在二零零零年成立後，一直按照上述政策處理離島區

內公眾骨灰龕位的申請，先人必須獲得有關鄉委會發出證明書文件，以證明其符合有關的準則。

206. 食環署回應稱，有關職員在接獲投訴人的電話查詢時已清晰地向投訴人解釋離島區公眾骨灰龕位的申請資格。食環署亦澄清，事涉鄉委會釐定「連續居住不少於七年的真正居民」等，是參考《鄉郊代表選舉條例》所採用的相關原則，認為長期居住該離島的真正居民，應是緊接去世前的時間一直在該離島居住，並視該離島為其主要住址。同一原則亦被其他曾處理類似個案的離島鄉委會所採用。

207. 事涉鄉委會認為，投訴人未能提供其父為當地原居民的證明文件，而且其父生前早已搬離當地多年，已不再被視為真正居民，故拒絕發出相關證明文件。食環署認為，事涉鄉委會已按照機制處理投訴人的申請。

208. 就事涉鄉委會是否接納投訴人的申請，涉及其對事實所作的判斷，由於鄉委會不屬公署可調查的組織，公署沒有介入其決定。就食環署經事涉鄉委會了解後認為事涉鄉委會已按照機制處理投訴人的申請，公署並無理據質疑食環署的看法。因此，投訴點(a)不成立。

209. 雖然鄉委會與食環署沒有從屬關係，不存在監管問題，以及現行由鄉委會發出證明書的安排沒有設立上訴機制，但如接獲市民求助，食環署會按具體情況與鄉委會溝通並提供可行的協助。因此，當鄉委會拒絕發出證明書時，申請人仍可向食環署求助。由於食環署沒有接獲投訴人的求助或投訴，公署無從評論投訴人是否真正求助無門。綜合而言，投訴點(b)不成立。

210. 至於由食環署提供予 1823 的網頁訊息，有關離島骨灰龕位申請資格的原內容欠清晰。食環署未有及早發現問題並作出修訂，實欠妥善。即使食環署於二零二二年十一月作出修訂，1823 經更新有關網頁內容並無清楚表明「連續居住當地」是指先人緊接去世前一直在當地居住，仍有可能會引起混亂，公署認為食環署仍須進一步修訂有關內容。

211. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但食環署另有缺失，建議該署與 1823 商討再修訂有關網頁內容，清楚表明「連續居住當地」是指緊接去世前一直在當地居住，並檢視其他供市民參考的單張、小冊子等，以確保所發放的資料準確和一致。

政府的回應

212. 食環署接納申訴專員的建議，已完成各項相關資料的更新。

政府總部 - 公務員事務局

個案編號 2021/4326 – 未能提供紀律部隊人員接受利益的統計數字

背景

213. 二零二一年十二月十七日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴保安局、入境事務處、香港海關、懲教署、香港消防處、香港警務處及政府飛行服務隊（事涉部門）未有根據《公開資料守則》（《守則》）處理他的索取資料要求。

214. 二零二一年十月底，投訴人根據《守則》向事涉部門索取有關部門職員於二零二零年一月至二零二一年九月期間的資料，包括以公職及私人身分接受利益的申請、獲批及不獲批的個案數目等。同年十一月，事涉部門拒絕投訴人的索取資料要求，理由是沒有備存有關統計資料；如要提供，便須從眾多文件中抽出相關資料，耗時編製和整理有關統計資料，需要大量人手，故根據《守則》第 1.14 段（不強制部門編製從來沒有存在的記錄）及 2.9(d)段（資料要透過不合理地使用部門的資源才能提供）拒絕投訴人的要求。

215. 投訴人於二零二一年十一月向事涉部門提出覆檢要求，並將索取資料所涉的時段縮短至二零二一年九月至十月。同年十二月二日，保安局在覆檢投訴人的索取資料要求後，代表事涉部門回覆他，重申根據《守則》1.14 段及 2.9(d)段拒絕其要求，並進一步解釋，因事涉部門申報接受利益的表格儲存於各部門轄下各組別或單位的項目檔案及／或各人員的人事檔案，故若要編製有關統計資料，須由各部門中央統籌其轄下各組別或單位，在眾多檔案中找出相關文件，將耗用大量公共資源。

216. 其後，投訴人向公署投訴。簡而言之，投訴人不滿指稱事涉部門未有與他磋商是否可以把要求修改至雙方均可接受的程度；未有考慮所索取的資料涉及的公眾利益；保安局覆檢時沒有充份考慮他已縮短索取資料所涉的時段。

申訴專員的觀察

217. 保安局及事涉部門表示，各部門當時並無編製投訴人索取的統計資料，以及編製有關資料將耗用大量公共資源。公署同意，因當時各部門只以實體文件的方式記錄關於其員工以不同身分接受利益的資料，若要編製投訴人索取的統計資料，不論有關資料所涉時段的長短，均須安排人手翻查其轄下各組別或單位的相關檔案，再從大量的實體文件中找出相關資料，才可作出整合和統計，這必然會耗用大量資源。再者，各部門已投放大量資源於抗疫工作，未能再額外調撥資源以編製有關資料，實屬可以理解。故此，公署接納保安局及事涉部門在上述背景下援引《守則》第 1.14 段及 2.9(d)段，作為拒絕投訴人的索取資料要求的理由。

218. 本案顯示事涉六個部門未有編製其員工接受利益的統計資料。公署亦知悉公務員事務局未有要求各司局及部門編製有關統計資料，情況可予改善。公署認為，編製有關統計資料，除可在有需要時應對公眾查詢外，亦可在行政制度上協助政府監察員工接受利益的情況，並體現政府接受公眾問責和高效管治，對確保香港具備開明問責的公共行政體系，以及廉潔奉公的政府僱員有實質幫助。

219. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，並建議公務員事務局考慮要求各司局及部門善用資訊存取科技備存記錄，以便在有需要時可便捷地編製關於轄下員工接受利益的統計資料。

政府的回應

220. 公務員事務局接納申訴專員的建議，並已要求各政策局和部門自二零二三年七月一日開始，善用科技以電子方式記錄及備存轄下員工接受利益申請個案的資料，以便在有需要時可便捷地編製相關統計數字和進行內部監察。所有政策局和部門現時已使用電子方式記錄及備存該等資料。

政府總部 - 教育局

個案編號 2021/3695 – (1) 包庇某教師及對已離職教師懷疑專業失德的行為缺乏監管；(2) 對某教師及某學院的投訴處理不善；以及 (3) 對該局職員的投訴處理欠妥

背景

221. 投訴人的家人就讀某學院（事涉學院）的毅進課程。投訴人向事涉學院投訴某位已離職教師（事涉教師）在其二零二一年一月十三及二十日的課堂上以不實資料及其個人政治觀點作為教材，有專業失德之嫌，並要求教育局跟進。其後，投訴人不滿教育局轄下的某區學校發展組（發展組）對其投訴的處理，遂向申訴專員公署（公署）投訴該局，其投訴點歸納如下一

- (a) 包庇事涉教師及對已離職教師懷疑專業失德的行為缺乏監管（投訴點(a)）；
- (b) 對事涉教師及事涉學院的投訴處理不善（投訴點(b)）；以及
- (c) 教育局處理對職員的投訴欠妥（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

222. 教育局有獨立機制根據《教育條例》處理離職教師懷疑失德的投訴，包括已離職的教師，而正接受該局調查的教師在轉職時亦受相應的制約，並非缺乏監管。公署認為，該局先等待事涉院校完成報告，才作進一步的跟進，包括邀請被投訴的教師回應，均符合相關程序，並不涉及失當。

223. 但公署留意到，投訴人於向教育局求助的一年後（即二零二

二年一月）收到的首次書面回覆，有關該局就如何跟進專業失德投訴的內容空泛。雖然該局其後的覆函已有改善，但仍沒有解釋該局不會向投訴人匯報調查進展或結果的原因，難免予人處事不透明的觀感，有欠理想。公署認為，既然調查教師懷疑失德的機制適用於所有同類投訴或舉報，若相關資料能在教育局的公開渠道索取，可增加透明度，避免引起誤會。

224. 公署認為，沒有理據支持該局包庇事涉教師或對懷疑專業失德的行為缺乏監管，但向投訴人交代得更清晰會較理想，故投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

225. 讓事涉學院先作調查是教育局《內部指引》的必經程序，因此公署認為教育局沒有直接介入一所私立學校的運作，並無不妥。從行政角度而言，教育局已根據《內部指引》跟進事件。

226. 投訴人在二零二一年四月八日與事涉學院及教育局召開的會議上，提出了四項針對該校數名職員的投訴，惟及至五月二十四日投訴人主動重提才知悉未獲跟進。若該局認為該些事項是正式投訴需予以跟進或監察，理應根據《內部指引》即時繼續處理（包括要求投訴人簽署同意書及授權書（如適用））。若該局認為該些事項是向事涉學院提出因而不會跟進，亦理應清楚向投訴人說明不作跟進的原因。惟該局兩者也沒有做，便視跟進已完結，公署認為這並非良好的公共行政。

227. 此外，教育局已交代延誤及沒有回覆投訴人某個於二零二一年六月十五日提出的投訴的原因，並承認失誤。公署知悉，該局已督促相關人員作出改善。

228. 公署認為，投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)

229. 投訴人質疑，針對教育局職員甲及乙的投訴是由與職員乙同級的職員丙，以及由與職員甲同級的職員丁負責處理，並由職級較低的職員丁以口頭回覆投訴人。公署認為，上述安排並無違反教育局相關通告的規定。

230. 投訴人亦認為由於因其提出了投訴而轉換跟進的職員，令其無法知悉調查的進度，公署認為，教育局的安排乃按照《內部通告》而行，並無不可，惟教育局理應清楚向投訴人交代個案的跟進或不能透露調查結果的理由。

231. 公署認為，投訴點(c)不成立。但教育局在處理針對職員的投訴時應更謹慎及對投訴人的需要更敏銳。委派職級較低或資歷較淺的職員面對投訴人，雖不致失當，但容易引起其他投訴，有改善空間。

232. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議教育局一

- (a) 在處理有關懷疑教師失德個案時改善與投訴人的溝通，考慮在網頁或其他渠道讓市民了解相關程序及不會公開調查結果的原因；
- (b) 檢視處理投訴的程序及內部溝通，確保貫徹執行《內部指引》的要求，包括認收、暫覆及正式回覆，防止因個別職員突然缺勤而令工作有所遺漏；以及
- (c) 檢視對職員投訴的處理程序，包括回覆的方式、處理投訴的職員的職級，以及加強與投訴人溝通技巧的培訓。

政府的回應

233. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

234. 教育局負責教師的註冊工作，有責任監管教師的專業操守，對於每宗涉及教師失德或違法的個案，都會按照《教育條例》（第279章）和既定程序嚴肅處理，並在查明屬實後作出適當懲處，不枉不縱。教育局在處理教師涉嫌違反專業操守的個案有清晰的機制及流程。教育局已透過不同途徑，例如回覆立法會議員提問和新聞公報等，向公眾闡述。教育局亦於二零二二年十二月中公布《教師專業操守指引》（《指引》），其中附錄四輯錄了處理教師涉嫌違反專業操守的機制。該《指引》已上載教育局網頁（www.edb.gov.hk 主頁>教師相關>教師專業操守指引），讓公眾了解相關程序。

建議(b)

235. 教育局正訂定有關優化區域教育服務處的整體資訊科技系統。為確保教育局專責人員能適時向投訴人匯報調查進度，教育局會於涵蓋多個項目的計劃中先行優化處理投訴的資訊科技系統。

建議(c)

236. 教育局盡量在可行的情況下，要求投訴人提供書面聯絡的途徑，以便教育局以書面形式就投訴回覆投訴人。因應公署的建議，教育局會加強相關員工培訓的內容，提醒教育局人員在處理投訴時應有的態度，以便能更掌握投訴人的需要。教育局亦會由本年度開始為區域教育服務處人員每年安排一至兩場由具專業調解資格的人員作講解的培訓工作坊，以提高有關人員的調解知識和溝通技巧，初步為期五年。

政府總部 - 教育局

個案編號 2021/4263 – 就 2019 冠狀病毒病疫情期間恢復全日面授課堂和課外活動，為本地學校和國際學校定出不同要求，做法不合理；該局亦沒有告知市民有關要求

背景

237. 在二零二零年至二零二二年間，教育局因應 2019 冠狀病毒病疫情變化及發展數度頒布停課及復課安排。申訴專員公署（公署）收到多宗投訴，指教育局無理在恢復全日面授課堂及課外活動方面，為本地學校及提供非本地課程的私立學校（非本地課程私校）訂定不同要求，並指教育局沒有把有關要求告知公眾。投訴人亦指，小學在二零二二年年初較中學早暫停面授課堂時，就讀本地學校及非本地課程私校的同齡學生卻因學校班級結構不同而受到不同對待。

申訴專員的觀察

238. 公署留意到，恢復面授課堂及課外活動的整體安排所涉的考慮因素，以及教育局對本地學校及非本地課程私校復課的評估及安排，包括課程內容、公開考試時間表、班級結構、時間表編排、校曆及校園環境等。鑑於個別學校情況特殊，公署認為，教育局反對採取「一刀切」的做法合理，亦理解該局容許具備設施及能力實施額外預防措施的學校申請恢復全日面授課堂的處理方法。不過，公署亦認為所有學校，不論是本地學校抑或非本地課程私校，只要有能力或願意作出調整以實施必要的社交距離措施，均應獲准申請恢復全日面授課堂。

239. 教育局稱，為本地學校及非本地課程私校訂定不同要求時，該局既考慮學校實施額外社交距離措施的能力，亦考慮學生的學習需要。非本地課程私校較需要面授課堂，以滿足其學習需要，雖然面授課堂會減少社交距離，但該等學校較有能力實施額外預防措施。公署並無理據質疑教育局的判斷，亦留意到有關要求是經諮詢學界及其他

持份者後制訂的。由於當時 2019 冠狀病毒病疫情或會持續，而臨時措施亦可能會維持一段時間；故此，公署促請教育局因應學生需要、持份者意見及疫情變化，定期檢討復課準則。

240. 課外活動方面，公署留意到教育局關注幼稚園學童自理能力較低，放學後亦需回家休息，因而暫停相關活動。

241. 至於教育局解釋按學校班級而非學生年齡暫停面授課堂，是為盡量避免影響學生分組學習，以及令學校可合理編排學習及上課時間表，公署接納該局的解釋。

242. 至於教育局發放資訊的安排，雖然教育局已利用不同渠道與各持分者溝通，但公署發現該局在向投訴人及傳媒解釋時，主要強調學校滿足社交距離要求的能力，這難免令人以為社交距離措施乃當局決定復課安排的主要（甚至是唯一）考慮因素。為免造成誤會，公署認為教育局需改善資訊發放及對查詢的回應，以便公眾清楚理解該局就不同類別學校訂定不同要求背後所持的理據。

243. 經仔細考慮教育局的回應後，申訴專員認為，有關教育局無理為不同學校訂定不同復課要求的投訴不成立，但認為教育局在發放相關資訊方面有改善空間，建議教育局 —

- (a) 因應學生需要、持份者意見及疫情變化，定期檢討復課準則；以及
- (b) 改善資訊發放及對查詢的回應，以便公眾清楚理解該局就不同類別學校訂定不同要求背後所持的理據。

政府的回應

244. 教育局接納公署的建議，跟進工作如下。

建議(a)

245. 教育局已因應疫情變化、學界意見及衛生專家的建議，適時調整學校的防疫抗疫措施及相關的課堂安排。由二零二三年二月起，各學校逐步有序地恢復全日面授課堂。至於課外活動及其他防疫抗疫措施方面，局方已取消學校的「疫苗通行證」要求及放寬課後活動安排，並在諮詢衛生防護中心後，在二零二二年十二月更新《學校健康指引》，包括調整午膳和座位安排。

建議(b)

246. 教育局繼續與各持份者（包括公眾）緊密溝通，通過多種渠道，包括發出新聞稿、在教育局網站上載相關更新文件等，通報最新安排及指引。教育局亦通過聯遞系統及電郵，讓學校知悉最新安排，並提醒學校盡早把全日面授課堂計劃通知家長、學生及相關持份者。此外，教育局按照公署的建議，在回應公眾查詢時充分闡明局方考慮的各項因素，並解釋局方的方針是因應學生的背景及學校類別，照顧不同學生的需要。

247. 教育局會參考應對疫情所取得的經驗，來處理未來的事件。

政府總部 - 教育局

個案編號 2022/1959 – (1) 沒有認真跟進投訴人指學校輔導主任對她女兒作出不恰當肢體接觸的投訴；以及(2)容許學校拖延處理她查看閉路電視片段的要求

背景

248. 據投訴人稱，她女兒曾就讀某資助小學。在其女兒就讀期間，除了有同學欺凌她外，亦有一名輔導主任於二零二一年三月一日對她女兒作出不恰當的肢體接觸，據稱包括在地下活動中心門外推她，以及在地下女洗手間內拉扯她。上述事件令她女兒情緒困擾，並因而出現抑鬱症狀、有自殺傾向、需接受精神科藥物治療，以及因此而需經常向學校告假，故投訴人要求學校跟進，包括查看三月一日的相關閉路電視片段。同月，投訴人亦曾致電教育局求助，而該局建議她直接聯絡學校。其後，投訴人因不滿时任校長的處理而先後於二零二一年五月及九月向教育局分別提出正式投訴及要求繼續跟進，而該局均轉介予學校按校本機制處理及回覆。

249. 二零二一年十二月，教育局派員與投訴人及學校會面。在投訴的過程中，投訴人獲知三月一日的相關閉路電視片段因事隔太久而自動刪除。投訴人不滿教育局沒有認真跟進她對學校的投訴，包括未有適時到校了解事件，而是延至收到投訴後約七個月才與她及學校會面，以及容許學校拖延處理她查看閉路電視片段的要求，以致有關片段被銷毀，遂向申訴專員公署（公署）投訴該局。

申訴專員的觀察

250. 教育局在接獲投訴後，按投訴內容及性質決定由該局直接介入調查或轉介予有關學校按校本機制跟進，本意是為了更有效及迅速地處理相關投訴，惟能否達到此目的，關鍵在於教育局在接到投訴時有否準確判斷投訴的內容及性質，包括其嚴重程度，以交由合適機構處理，以及在投訴處理期間有否繼續監察，並準確判斷應否及於何時

對有關學校作甚麼種類及程度的支援或介入。

251. 公署認為，這宗投訴除涉及有自殺傾向的小學生懷疑被同學欺凌，更涉及有教職員被指對該學生作出不恰當的肢體接觸，指控嚴重，雖未必即時危害學生安全，但若事件未能及早解決，必然會持續影響該學生的情緒、社交及學習，甚至影響班內其他同學和學校運作。故此，盡快妥善處理這宗投訴是令該學生的生活得以重回軌道的其中一個關鍵因素。

252. 然而，資料顯示，投訴人在給教育局的信件中已明確指出她對學校的處理感不滿及要求該局跟進，並已附上心理學家及精神科醫生撰寫的函件以證明她女兒的情緒狀況。惟在上述背景下，教育局仍判斷投訴是與學校日常運作或內部事務有關而不涉「特殊情況」，一再把投訴交由學校自行按校本機制跟進，未有在較早階段提供實質支援或作直接介入。及至二零二一年十二月，投訴人再次表示不滿及要求該局跟進，該局始作進一步介入，其決定何時作支援或介入的準則令人費解。

253. 公署認為，教育局把一宗經由心理學家及精神科醫生證實涉及情緒問題的個案，歸類為學校日常運作或內部事務，並不恰當。

254. 該局自二零二一年十二月進一步介入，及至立法會秘書處及公署轉介後才於二零二二年六月及七月回覆投訴人。再者，教育局在未曾檢視學校相關投訴個案記錄的情況下，便已下結論指該校已適當處理及回應投訴，結論基礎薄弱。及至公署介入調查後，教育局仍沒有主動檢視有關記錄，反而是學校主動向該局提交部分記錄，予人感覺該局對這宗投訴有欠積極。

255. 雖然學校並非公署的調查對象，但公署經與學校直接對話及查閱該後的相關投訴個案記錄後，認同該校已盡力從多方面支援投訴人及其女兒，亦曾嘗試透過查問相關人士以找出事實，可算是盡其職守，惟因未有適時查看及保留相關閉路電視片段此唯一的客觀證據，以致有關片段自動刪除，令三月一日的事情陷入各說各話的局面。就

此，公署留意到，《學校處理投訴指引》中關於記錄的部分，僅扼要地說明學校應保存清楚的投訴個案記錄，而沒有作進一步闡釋。公署認為，教育局應從本案汲取經驗，修訂指引以述明學校在甚麼情況（例如接獲涉及學生安全或不當肢體接觸的投訴）下應保留甚麼類型的證據（例如閉路電視片段等客觀證據），以便學校及該局在有需要時作查核之用。

256. 公署認為，教育局在此個案的整個跟進過程中，難以令人信服已盡責監察學校。就此，局方向公署補充說明了有關這宗投訴曾作出的跟進行動，包括自從把投訴轉交學校處理後，一直透過電話雙方緊密溝通，然而局方沒有與投訴人及學校電話對話的正式文字記錄。

257. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議教育局一

- (a) 重新審視及考慮修訂有關保存跟進行動（包括電話對話記錄）的內部指引，以妥善記錄處理投訴的過程；
- (b) 檢視內部指引及《學校處理投訴指引》內有關投訴分類及特殊情況的部分，以避免分類過份籠統，確保投訴分類名符其實；以及
- (c) 考慮參考此案，就學校於處理投訴時在甚麼情況下應保留甚麼類型的證據，修訂並向學校發出更清晰的指引。

政府的回應

258. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

259. 教育局十分重視學生的福祉。就有關個案，教育局已與學校及投訴人跟進，以確保學校有適切照顧有關學生，及其投訴得到公平及妥善處理。教育局一直與學校及投訴人時常保持聯絡，以了解及監察學校跟進及調查投訴的進度。教育局不時向學校提供意見，包括提

醒學校小心處理相關學生的情緒問題及提供所需支援的需要及重要性。從教育局監察所見，一如申訴專員的意見，學校確實向投訴人提供適當支援、盡職調查個案及清楚回覆投訴人，並按照教育局的指示和要求履行職務。

260. 教育局現正就更新有關保存跟進行動（包括電話對話記錄）的內部指引及制訂相關的紀錄文件範本進行檢視，以便更妥善及適時記錄處理投訴的過程。同時，教育局正就有關投訴分類及特殊情況的部分進行檢視，並會更新有關內部指引，包括在內部指引內具體說明教育局會介入調查的個案類別。

261. 關於學校處理投訴的事宜，教育局會修訂《學校處理投訴指引》以加入資料提醒學校在處理投訴時應保留哪些類型的證據。教育局會在完成修訂有關指引後適時通知學校，以及上載已更新的指引及相關文件至教育局網頁供學校參考。

政府總部 - 前食物及衛生局

個案編號 2022/1535 – 向長者免費派發快速抗原測試套裝的安排混亂，協調不足

背景

262. 前食物及衛生局（前食衛局）於二零二二年四月二十日發出新聞公報，表示會員及非會員長者均可於長者服務單位（服務單位）免費領取快速抗原測試套裝（檢測包）。投訴人稱，她於四月二十六日向 1823 投訴某元朗區的中醫診所（事涉診所）張貼告示，表示只會向應診長者派發檢測包。1823 曾把投訴轉予介前食衛局跟進，該局回覆 1823 稱，投訴應由醫院管理局（醫管局）跟進。

263. 投訴人認為前食衛局負責安排檢測包派發事宜，卻沒有處理她的投訴及向醫管局了解事涉診所張貼有關告示的原因，反映前食衛局沒有採取措施，確保服務單位按該局要求向非會員或非應診長者派發檢測包（投訴點(a)）。投訴人亦指，服務單位派發檢測包的安排不一致，反映前食衛局的安排混亂及欠缺協調（投訴點(b)）。投訴人認為，前食衛局派發檢測包的對象是長者，該局卻只是透過新聞公報簡述安排，欠缺各服務單位派發檢測包的數量、日期及時間等資訊，不便長者領取檢測包（投訴點(c)），遂向申訴專員公署（公署）投訴前食衛局。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(b)

264. 當局向全港長者派發檢測包的安排涉及不同部門和機構管理的 680 個派發單位，覆蓋全港 18 區，確難以依靠單一部門處理所有工作及相關投訴。當局負責制定相關政策及統籌派發安排，實際派發的工作細節則交由參與部門／機構及服務單位制訂及執行，並按同一原則分工處理投訴，公署認為有關安排合理。部門提供的記錄顯示，

當局在落實及調整派發檢測包安排前，會徵詢參與部門／機構的意見，而衛生署、社會福利署（社署）及醫管局均有向當局反映服務單位的實際運作情況及意見。

265. 至於派發對象，公署認為，一方面當局的目的為盡快協助長者養成進行快速測試的習慣，自然希望派發層面更廣；另一方面，服務單位原有的服務種類、服務對象和運作各有不同，而派發檢測包是額外工作，服務單位要確保日常服務不受影響。當局於二零二二年四月二十日決定擴展派發對象至非應診長者及非會員，並在該原則下，容許參與部門／機構及服務單位按各自的實際情況，決定是否擴展派發對象、優次及安排，是折衷安排。以社署為例，基於部分服務單位的實際情況，維持只向服務使用者派發檢測包的安排，公署認為可以理解。

266. 因此，申訴專員認為投訴點(a)及(b)不成立。

267. 當局主要由物流公司分發檢測包到服務單位。此個案發生於二零二二年四月派發檢測包安排實施初期，而當時有關派發安排屬於應付疫情的短期措施，當局未能安排物流公司定時分發檢測包到指定的服務單位，導致服務單位未能制定恆常的派發時間表，可以理解。不過，派發檢測包的安排已持續數月並繼續延長，部分服務單位卻仍須待物流公司每次確認分發檢測包的日期，其間未能更早作準備及預先通知長者。以衛生署為例，其服務單位在現場張貼告示，只是告知當日有否檢測包派發及是否已派發完畢。公署認為當局的安排有改善空間。當局應參考參與部門／機構提供的數據資料及意見，要求物流公司把分發檢測包到各服務單位的日程恆常化，讓服務單位及擬領取檢測包的長者可及早作出安排。

投訴點(c)

268. 當局已解釋沒有硬性規定參與部門／機構統一發放有關派發安排的資訊之原因，公署接納當局的解釋。公署留意到，新聞公報連結的服務站、衛生署、社署及醫管局「中醫動」網頁，均有提供服務

單位的地址及電話等基本資料，市民不難透過這些網頁尋找服務單位的所在及聯絡方法。不過，社署網頁提供的受資助長者中心資訊列表以長者中心的服務範圍作分類，長者中心會重複出現於表格內，可能會對長者造成不便。

269. 對於當局表示長者一般已可透過其熟知的服務單位了解有關安排，公署認為，服務單位派發檢測包的一般安排，包括日期、時間及對象不盡相同。若長者（特別是非服務單位的會員或使用者）有需要到不熟悉的服務單位領取檢測包，須逐一查找資料，以及向服務單位查詢或親身到場了解派發詳情。此外，除非物流公司能定時分發檢測包，否則即使長者已有熟識的服務單位，在當時的安排下，長者仍須先作查詢親身前往，才會知悉當日有否檢測包派發。

270. 公署認為，有關服務單位派發包的具體安排之資訊發放方式不足及欠妥，除了對長者及家人造成不便，有關查詢亦會增加服務單位的額外工作，可能對其日常服務造成影響。

271. 因此，申訴專員認為投訴點(c)部分成立，當局應與參與部門／機構檢討現行發放有關派發檢測包資訊的方式，務求便利市民及增加透明度。

272. 綜合上文所述，申訴專員認為投訴人對前食衛局的投訴部分成立，建議醫務衛生局 —

- (a) 要求物流公司制定向各服務單位分發檢測包的固定日程表，方便服務單位預備派發及盡早通知公眾人士；以及
- (b) 與參與部門／機構檢討現行發放有關派發檢測包資訊的方式，務求增加透明度。

政府的回應

273. 醫務衛生局接納申訴專員的建議。

274. 香港經過三年 2019 冠狀病毒病疫情，隨着應對病毒不斷變異的挑戰，本地醫療系統防治能力，以至整體社會的應對能力均有所提升。自隔離令措施在二零二三年一月三十日起撤銷以及三月一日全面撤銷口罩令後，2019 冠狀病毒病已按作為其中一種上呼吸道疾病來管理，社會邁向全面復常。

275. 隨着全面復常，上述檢測包派發計劃已告一段落。政府將汲取應對疫情期間積累的經驗，如日後再有需要進行防疫抗疫行動，政府定必參考公署的寶貴意見，並按實際情況優化相關指引。

政府總部 - 醫務衛生局

個案編號 2022/2195 – 細投訴人的回覆有欠詳盡，並無說明應向哪個部門舉報違法事宜

背景

276. 投訴人稱，他於二零二二年六月十六日向前食物及衛生局舉報有市民涉嫌於五月十三日違反《預防及控制疾病條例》（條例），並質疑整個事涉屋苑共用同一地址的「安心出行」二維碼不合理。六月二十七日，該局於給他的回覆中摘錄有關《預防及控制疾病（規定及指示）（業務及處所）規例》（第 599F 章）（規例）的內容（包括網頁連結）及請他直接向相關執法部門舉報。六月三十日，投訴人向該局查詢上述「相關執法部門」為哪些部門，該局再次摘錄相關的規例內容（包括網頁連結）及請他直接向相關執法部門舉報。七月五日，投訴人請該局（已改組為醫務衛生局（醫衛局））直接告知哪些為「相關執法部門」以便他直接舉報。該局於七月六日回覆他，提供有關執行規例的獲授權人員的網頁連結，他查看連結後發現該局為執行規例的部門之一。

277. 投訴人不滿醫衛局數次的回覆均答非所問，態度敷衍，並認為該局為執行規例的部門之一卻請他直接向相關執法部門舉報，有推卸責任之嫌，遂向申訴專員公署（公署）投訴該局。

申訴專員的觀察

278. 醫衛局在收到投訴人的投訴後，轉介個案至民政事務總署跟進，獲覆指個案不屬於他們的工作範疇；醫衛局未有嘗試釐清此案職責誰屬，而是在給投訴人的回覆中提供有關條例所有獲授權人員的網頁連結，並告知投訴人可根據個案情況聯繫相關部門，但沒有解釋相關部門誰屬。公署認為，此舉無疑將澄清此案所應負責的部門的責任轉交予市民。如市民決定放棄舉報，有機會導致違反醫衛局所訂的法規的行為得不到適當跟進；相反，如市民因未能辨清相關部門而向有

關條例所有獲授權人員的部門都作出舉報，則有機會為多個部門製造不必要的工作，兩者情況均不理想。醫衛局作為有關條例的主事政策局，在制訂法例時，有責任釐清法例的規定在不同的場景由哪些部門負責執法，才把執法權授予該些部門的人員，並在法例生效前與該些部門充份溝通達成共識。若醫衛局隨後在轉介個案至相關部門而相關部門回覆指不屬於其工作範疇，實應主動與部門澄清其負責範疇，再直接告知投訴人有關職責誰屬。在過程中醫衛局更可確認沒有出現執法真空－即若干受相關法規規管的行為無人監管和執法－的情況。公署促請醫衛局改善就相關舉報／投訴的處理，加強部門間的協作。

279. 醫衛局回應公署時指此案的有關工作主要由民政事務總署和香港警務處執行，但該局在處理投訴人的舉報時，獲民政事務總署回覆指該個案不屬於他們的工作範疇後，既未有與民政事務總署跟進，亦沒有將個案轉介到另一個該局認為有關的部門（即香港警務處）。公署認為醫衛局未有根據該局的認知適當跟進投訴人的舉報。

280. 投訴人除就懷疑違規行為作出舉報外，亦質疑整個事涉屋苑共用同一地址的「安心出行」二維碼不合理。醫衛局的回覆只提及有關「安心出行」場所二維碼海報的尺寸等要求，未有回應對屋苑使用同一地址的二維碼是否合理或有否相關規定。

281. 另外，公署留意到投訴人舉報的事宜發生於五月中旬，但醫衛局的回覆中提供的資料是有關生效期為六月十六日至二十九日及六月三十日至七月十三日的社交距離措施，雖然回覆中指該等措施「大致延續現行社交距離措施」，但畢竟疫情以來社交距離措施經常調整，究竟醫衛局提供的資料是否適用於投訴人提及的事宜，單憑醫衛局提供的資料難以辨清，亦予人答非所問之感。

282. 綜合上文的分析，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議醫衛局釐清此案所應負責的部門，並改善日後回覆市民的查詢／舉報，正面回應及提供更為適切的資訊。

政府的回應

283. 醫衛局接納建議並按照申訴專員的建議，改善日後回覆市民的查詢／舉報，確保能正面地回應市民的查詢及提供更為適切的資訊。

政府總部 - 醫務衛生局、民政事務總署及房屋署

個案編號 2022/0234A (民政事務總署) - (1) 沒有在圍封強檢行動完結前上門為投訴人的父母採樣；以及 (2) 誤指投訴人的父母可用糞便樣本瓶收集樣本以進行檢測

個案編號 2022/0234B 及 2022/0234C (房屋署及醫務衛生局) - 沒有在圍封強檢行動完結前上門為投訴人的父母採樣

背景

284. 投訴人與父母居於某公共屋邨（事涉屋邨）。二零二二年一月二十二日，政府宣布即日圍封投訴人居住的大廈（事涉大廈）及大廈居民須接受強制檢測。事涉大廈的圍封強檢行動由民政事務總署（民政總署）轄下的某區民政事務處（事涉民政處）執行。

285. 投訴人指稱其在當日從政府記者會中得悉，政府會上門為行動不便的人士採樣。由於她的父母因患病而行動不便，她曾多次要求職員上門為其父母採樣，但民政總署職員指沒有上門採樣安排，並表示她父母可用糞便樣本瓶收集樣本以進行檢測，惟糞便樣本瓶其實只限小童使用。結果，直至事涉大廈於翌日早上解封，仍然沒有職員上門為她父母採樣。她其後致電房屋署要求為其父母安排上門採樣不果。檢測承辦商最終在一月二十五日派員上門為其父母採樣。

286. 就以上所述，投訴人於二零二二年一月二十四日向申訴專員公署（公署）投訴，指控如下一

- (a) 前食物及衛生局（前食衛局）、民政總署及房屋署沒有遵照政府在記者會上所稱，在事涉大廈解封之前上門為其父母採樣（投訴點(a))；以及
- (b) 民政總署曾誤指她父母可用糞便樣本瓶收集樣本作檢測之用（投訴點(b))。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

287. 事涉屋邨的圍封強檢行動涉及多座樓宇，規模龐大，政府當時須以有限的資源在短時間內進行大量檢測工作。前食衛局鑑於檢測人員上門採樣會有較大感染風險，他們若大量感染又會增加人手壓力，以及欲確保上門採樣服務不被濫用，因而接納在確認居民的具體情況和掌握其他居民的檢測結果後才上門採樣，公署認為是務實的做法。

288. 雖然如此，政府早已在二零二二年一月二十二日發出的新聞公報表明會上門為行動不便的人士和長者採樣，當政府在一月二十三日早上已確定完成檢測的人士並沒有陽性個案，而房屋署同日亦已確認該二十五宗個案均需要上門採樣，前食衛局實有責任督促事涉承辦商在情況許可下，盡快上門為該些居民採樣。公署認為，由前食衛局所委聘的承辦商直至一月二十五日（即事涉大廈圍封強檢行動完結後的兩天）才上門為投訴人的父母採樣，不符公眾期望。

289. 此外，雖然公署認同民政總署的說法，事涉承辦商於圍封期間拒絕上門採樣，並非事涉民政處所能控制，但該處作為負責圍封行動的部門，應盡早通知相關居民最新的安排。及至事涉大廈解封後，前食衛局或事涉民政處均沒有告知正在等候上門採樣的居民是否還須等候、要等多久，以及是否要為違反強檢令負法律責任等，難免令有關居民焦慮，情況不理想。

290. 至於房屋署，該署表示當時負責該屋邨另外兩座樓宇的圍封強檢行動，在事涉大廈的圍封強檢行動中沒有實質角色，但房屋署職員在一月二十三日凌晨收到通知後，仍協助於同日內核實事涉大廈二十五名居民是否需要上門採樣。公署認同房屋署所言，該署的角色有限，故雖無人員在事涉大廈圍封期間上門為投訴人父母採樣，但不應把問題歸咎房屋署。不過，房屋署的職員接獲投訴人在一月二十三日提出的查詢／要求後沒有主動聯絡民政總署或前食衛局以再作跟進，

是有欠妥善。

291. 就投訴點(a)而言，公署認為，投訴人對前食衛局的投訴成立，對民政總署和房屋署的投訴則不成立，但該兩署另有缺失。

投訴點(b)

292. 民政總署確認當日協助家訪的人員曾誤指投訴人的父母可用大便瓶收集樣本以進行檢測。因此，公署認為投訴人對民政總署的投訴點(b)成立。該署事後已糾正有關人員並就事件致歉。

293. 綜合而言，申訴專員認為投訴人對前食衛局的投訴成立，對民政總署的投訴部分成立，對房屋署的投訴則不成立，但房屋署另有缺失。

294. 申訴專員建議一

- (a) 醫務衛生局及民政總署以這宗個案為例，提示其職員應妥善完成圍封強檢行動；若有需要，便制訂合適的工作指引；以及
- (b) 房屋署以這宗個案為例，提示其職員須妥善處理查詢，包括在有需要時把個案轉介合適的部門或機構跟進。

政府的回應

295. 醫務衛生局、民政事務總署及房屋署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

296. 香港經過三年 2019 冠狀病毒病疫情，隨着應對病毒不斷變異的挑戰，本地醫療系統防治能力，以至整體社會的應對能力均有所提升。自隔離令措施在二零二三年一月三十日起撤銷以及三月一日全面

撤銷口罩令後，新冠病毒疫情已按作為其中一種上呼吸道疾病來管理，社會邁向全面復常。

297. 醫務衛生局表示，自二零二二年九月中起，政府已沒有進行圍封強檢行動。政府將汲取應對疫情期間積累的經驗，如日後再有需要進行防疫抗疫行動，政府定必參考公署的寶貴意見，並按實際情況優化相關指引。

298. 此外，事涉民政處亦已總結此個案經驗，並提示同事如有機會再次執行圍封強檢行動，須確保居民獲知最新的安排。若日後有需要進行相關防疫抗疫行動，民政總署會一如既往克盡己任執行任務，並根據醫務衛生局的最新工作指引提供適切支援。

建議(b)

299. 房屋署已將上述個案的背景資料、相關政策和學習要點上載至房屋署的內聯網供員工查閱及參考。此外，房屋署亦會每年最少兩次定期重行傳閱「處理公眾投訴的程序」的指引，以提醒員工須妥善處理所有公眾的投訴及查詢，並在有需要時把個案轉介合適的部門或機構跟進。房屋署已經落實執行申訴專員調查報告的建議。

政府總部 - 房屋局

個案編號 **2022/2400(1), 2022/2400(2), 2022/2400(3)** 及 **2022/2400(4)** – (1) 前運輸及房屋局和接手處理的房屋局將某塊用地作過渡性房屋用途，漠視居民對政府所承諾作休憩用地的渴望和意見；以及 (2) 成功申辦的團體獲豁免有關網站訂明的要求，無須申請臨時用途修訂規劃許可和進行公眾諮詢，對其他申辦團體不公

背景

300. 多名投訴人向申訴專員公署（公署）投訴前運輸及房屋局（前運房局）及接手處理過渡性房屋安排的房屋局，指當局以投訴人的屋苑旁的紅樂道政府休憩用地（事涉用地）作過渡性房屋用途，做法不當。

301. 據投訴人稱，前運房局網頁公布的資訊（「網頁資訊」）內「注意事項」第 2 點（「注意事項 2」）列明，事涉用地作過渡性房屋項目（即紅樂道項目）的可行性研究由民間團體進行，有興趣的民間團體需向城市規劃委員會（城規會）申請 S.16 臨時用途修訂規劃許可及向地政總署申請短期租約。由於過程涉及公眾諮詢，申請不保證獲得通過。其後，前運房局卻指稱紅樂道項目屬分區計劃大綱圖內經常准許的臨時用途及毋須向城規會申請規劃許可。

302. 投訴人的投訴重點歸納如下 –

- (a) 前運房局及房屋局以事涉用地作過渡性房屋用途，漠視居民對政府承諾作休憩用地的渴望和意見（投訴點(a)）；以及
- (b) 成功申辦的民間團體獲豁免前運房局網頁公布資訊所例明申請 S.16 臨時用途修訂規劃許可和進行公眾諮詢的要求，對其他申辦團體不公（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

303. 房屋局已澄清，前運房局收到地政總署提供事涉用地的資料後，過渡性房屋專責小組（專責小組）向運輸署及康樂及文化事務署諮詢，得悉事涉用地興建康樂設施或公眾停車場的可行性研究仍處於初步階段，未有詳細的推行時間表，從而確定該用地會繼續閒置。在揀選事涉用地作過渡性房屋項目前，專責小組亦有作出選址評估。專責小組認為，紅樂道項目為期不超過五年並須附帶日後退出方案，因此既不會影響事涉用地長遠發展為公園、其他康樂設施或公眾停車場的計劃，亦可善用寶貴的土地資源。

304. 公署認為，前運房局和專責小組乃按照政府推動過渡性房屋發展的政策措施處理事件。在事涉用地長遠發展為公園、康樂設施或公眾停車場的計劃落實及推行前，專責小組以一直閒置的事涉用地發展屬短期性質的紅樂道項目，同時確保事涉用地的長遠發展不會受到影響，做法合理。至於事涉用地是否合適作過渡性房屋用途的選址，這涉及房屋發展的專業判斷，公署不擬置評。

投訴點(b)

305. 公署審研了個案相關資料和記錄，包括「城規會同意合資格過渡性房屋屬臨時用途」的新聞公報和有關機構之間的通訊記錄。根據上述城規會的決定，前運房局和房屋局解釋紅樂道項目可視為大綱圖內經常准許的臨時用途，毋須向城規會申請規劃許可，按既定程序不涉及「法定公眾諮詢」，故沒有進行法定公眾諮詢，公署認為並無失當。

306. 房屋局解釋，「網頁資訊」的「注意事項 2」不適用於紅樂道項目，以及澄清「注意事項 2」屬一般提示，適用於並非位於市區及新市鎮地區而需向城規會申請臨時用途修訂規劃許可的過渡性房屋項目，但是「網頁資訊」完全沒有提及「注意事項 2」屬一般提示，亦

沒提及或說明特定適用範圍或例外的情況。公署認為「注意事項 2」的內容不準確，容易造成誤導。而且過渡性房屋項目不少位於市區及新市鎮地區，公署不明白為何適用於市區及新市鎮地區以外的過渡性房屋項目的資訊會被界定為「一般提示」。

307. 另外，房屋局指雖然紅樂道項目不涉及「法定公眾諮詢」，專責小組亦有進行地區諮詢，並基於良好公共行政原則多次諮詢不同的持份者，實質上達致同樣目的。對此，公署並不認同，並認為「注意事項 2」所提及的公眾諮詢是指申請相關規劃許可的程序中必要的公眾諮詢，而投訴人或會期望他們在該公眾諮詢過程中提出的意見，會在城規會是否批准事涉用地的臨時用途修訂規劃許可申請時被考慮；但專責小組進行的地區諮詢並非以收集居民意見並向城規會反映作為目的，因此地區諮詢與「法定公眾諮詢」的目的實在不能混為一談。

308. 公署留意到，專責小組就獲批的項目發出新聞公報內容，只提供有關項目的總撥款額及預計單位資料；房屋局亦沒有提供資料顯示政府曾透過其他一般途徑（如政府社交媒體賬號）向公眾發放項目詳細訊息。在這情況下，公眾主要是靠「網頁資訊」了解紅樂道項目的資料，因此「網頁資訊」是否精準就更為重要。正如上文所述，前運房局在二零二二年一月就紅樂道項目發布的「網頁資訊」中「注意事項 2」的內容有不準確之處，而前運房局於二零二二年五月修正「注意事項 2」的內容，仍沒有清晰準確地說明所涉及的過渡性房屋項目是否需向城規會申請規劃許可和是否須進行「法定公眾諮詢」。公署認為前運房局修訂用字後的「民間團體可能需向城市規劃委員會申請規劃許可（如適用）及向地政總署申請短期租約」，反而更模糊不清，未能確切交代項目的重要資訊。

309. 總括而言，申訴專員認為前運房局有關紅樂道項目「網頁資訊」的內容不準確，這宗投訴部分成立，建議房屋局一

- (a) 檢視有關公布過渡性房屋項目資訊發放安排，確保所提供的資訊準確、清晰及適用；以及

- (b) 繼續與居民保持良好溝通，在紅樂道項目的發展和居民對項目設計的關注之間作出平衡。

政府的回應

310. 房屋局接納申訴專員的建議，並已採取跟進行動。詳情如下。

建議(a)

311. 房屋局過渡性房屋網頁的相關內容已於二零二二年五月十日作出修正，並已將不適用的備註刪除。此外，該網頁就各過渡性房屋項目的內容會持續更新，以確保相關資訊準確、清晰及適用。

建議(b)

312. 房屋局會繼續就紅樂道過渡性房屋項目與各地區持分者保持溝通。例如，項目的營運機構和承建商已在二零二三年五月十五日與相關居民代表會面討論有關設計修改方案。

313. 營運機構在二零二三年五月十九日及六月二十三日以書面回覆相關居民代表將會仔細研究居民對項目設計及施工措施的各項意見，以及居民提出的有關設計改動的可行性，並附上最新設計圖供居民參考。營運機構已於二零二三年八月提供更新的設計予居民參考。

314. 房屋局已經落實執行申訴專員調查報告的全部建議。

政府總部 - 前運輸及房屋局

個案編號 2022/1348 及 2022/1584 – (1) 不當地將一塊用地作過渡性房屋用途，漠視居民對改善區內康樂設施的訴求，有違他們對事涉用地發展的合理期望；以及 (2) 沒有按既定程序就事涉項目進行諮詢，公布的資訊亦有誤導之嫌

背景

315. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴前運輸及房屋局（前運房局），指該局以投訴人的屋苑旁的紅樂道政府休憩用地（事涉用地）作過渡性房屋用途，做法不當。

316. 據投訴人稱，運輸署於二零二一年四月與居民代表會面時表示會推動以「一地多用」方式發展事涉用地。然而，前運房局在沒有事前諮詢下提出以事涉用地作過渡性房屋用途，並於二零二二年一月公布事涉用地可供發展過渡性房屋的資訊於其網頁（「網頁資訊」），當中「注意事項」第 2 點（「注意事項 2」）列明有興趣使用事涉用地推行過渡性房屋項目（「紅樂道項目」）的民間團體需向城市規劃委員會（城規會）申請 S.16 臨時用途修訂規劃許可及向地政總署申請短期租約。由於過程涉及公眾諮詢，申請不保證獲得通過。其後，前運房局卻指稱紅樂道項目屬分區計劃大綱圖內經常准許的臨時用途及毋須向城規會申請。

317. 投訴人的投訴重點歸納如下 –

- (a) 前運房局漠視居民對改善區內康樂設施的訴求，違反居民對事涉用地發展的合理期望。此外，投訴人質疑以事涉用地作過渡性房屋用途是選址不合適及有否平衡各考慮因素，並質疑前運房局未有就選址作出評估（投訴點(a)）；以及
- (b) 前運房局沒有按既定程序就紅樂道項目進行諮詢，二零二二年一月公布的資訊亦有誤導之嫌（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

318. 房屋局已澄清，前運房局收到地政總署提供事涉用地的資料後，過渡性房屋專責小組（專責小組）向運輸署及康樂及文化事務署諮詢，得悉事涉用地興建康樂設施或公眾停車場的可行性研究仍處於初步階段，未有詳細的推行時間表，從而確定該用地會繼續閒置。在揀選事涉用地作過渡性房屋項目前，專責小組亦有作出選址評估。專責小組認為，紅樂道項目為期不超過五年並須附帶日後退出方案，因此既不會影響事涉用地長遠發展為公園、其他康樂設施或公眾停車場的計劃，亦可善用寶貴的土地資源。

319. 公署認為，前運房局和專責小組乃按照政府推動過渡性房屋發展的政策措施處理事件。在事涉用地長遠發展為公園、康樂設施或公眾停車場的計劃落實及推行前，專責小組以一直閒置的事涉用地發展屬短期性質的紅樂道項目，同時確保事涉用地的長遠發展不會受到影響，做法合理。至於事涉用地是否合適作過渡性房屋用途的選址，這涉及房屋發展的專業判斷，公署不擬置評。

投訴點(b)

320. 公署審研了個案相關資料和記錄，包括「城規會同意合資格過渡性房屋屬臨時用途」的新聞公報和有關機構之間的通訊記錄。根據上述城規會的決定，前運房局和房屋局解釋紅樂道項目可視為大綱圖內經常准許的臨時用途，毋須向城規會申請規劃許可，按既定程序不涉及「法定公眾諮詢」，故沒有進行法定公眾諮詢，公署認為並無失當。

321. 房屋局解釋「網頁資訊」的「注意事項 2」不適用於紅樂道項目，以及澄清「注意事項 2」屬一般提示，適用於並非位於市區及新市鎮地區而需向城規會申請臨時用途修訂規劃許可的過渡性房屋項目，但是，「網頁資訊」完全沒有提及「注意事項 2」屬一般提示，

亦沒提及或說明特定適用範圍或例外的情況。公署認為「注意事項 2」的內容不準確，容易造成誤導。而且過渡性房屋項目不少位於市區及新市鎮地區，公署不明白為何適用於市區及新市鎮地區以外的過渡性房屋項目的資訊會被界定為「一般提示」。

322. 另外，房屋局指雖然紅樂道項目不涉及「法定公眾諮詢」，專責小組亦有進行地區諮詢，並基於良好公共行政原則多次諮詢不同的持份者，實質上達致同樣目的。對此，公署表示不認同，並認為「注意事項 2」所提及的公眾諮詢是指申請相關規劃許可的程序中必要的公眾諮詢，而投訴人或會期望他們在該公眾諮詢過程中提出的意見，會在城規會就是否批准事涉用地的臨時用途修訂規劃許可申請時被考慮；但專責小組進行的地區諮詢並非以收集居民意見並向城規會反映作為目的，因此地區諮詢與「法定公眾諮詢」的目的實在不能混為一談。

323. 公署留意到，專責小組就獲批的項目發出新聞公報內容，只提供有關項目的總撥款額及預計單位資料；房屋局亦沒有提供資料顯示政府曾透過其他一般途徑（如政府社交媒體賬號）向公眾發放項目詳細訊息。在這情況下，公眾主要是靠「網頁資訊」了解紅樂道項目的資料，因此「網頁資訊」是否精準就更為重要。正如上文所述，前運房局在二零二二年一月就紅樂道項目發布的「網頁資訊」中「注意事項 2」的內容有不準確之處，而前運房局於二零二二年五月修正「注意事項 2」的內容，仍沒有清晰準確地說明所涉及的過渡性房屋項目是否需向城規會申請規劃許可和是否須進行「法定公眾諮詢」。公署認為前運房局修訂用字後的「民間團體可能需向城市規劃委員會申請規劃許可（如適用）及向地政總署申請短期租約」，反而更模糊不清，未能確切交代項目的重要資訊。

324. 總括而言，申訴專員認為前運房局有關紅樂道項目「網頁資訊」的內容不準確，這宗投訴部分成立，建議房屋局 –

- (a) 檢視有關公布過渡性房屋項目資訊發放安排，確保所提供的資訊準確、清晰及適用；以及

- (b) 房屋局繼續與居民保持良好溝通，在紅樂道項目的發展和居民對項目設計的關注之間作出平衡。

政府的回應

325. 房屋局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

326. 房屋局過渡性房屋網頁的相關內容已於二零二二年五月十日作出修正，並已將不適用的備註刪除。此外，該網頁就各過渡性房屋項目的內容會持續更新，以確保相關資訊準確、清晰及適用。

建議(b)

327. 房屋局會繼續就紅樂道過渡性房屋項目與各地區持分者保持溝通。例如，項目的營運機構和承建商已在二零二三年五月十五日與相關居民代表會面，討論有關設計修改方案。

328. 營運機構在二零二三年五月十九日及六月二十三日以書面回覆相關居民代表，將會仔細研究居民對項目設計及施工措施的各項意見，以及居民提出的有關設計改動的可行性，並附上最新設計圖供居民參考。營運機構已於二零二三年八月提供更新的設計予居民參考。

329. 房屋局已經落實執行申訴專員調查報告的全部建議。

民政事務總署

個案編號 2021/3748(I) – 沒有按《公開資料守則》訂明的時限回覆索取資料要求

背景

330. 投訴人稱，民政事務總署（民政總署）轄下某民政事務處（民政處）於二零二一年九月八日發信給其居住的屋苑的業主委員會主席，指政府正就於某地點興建擬議過渡性房屋的租賃協議進行諮詢。同月十六日，投訴人致函民政處，要求延長諮詢期限及根據《公開資料守則》（《守則》）提供上述過渡性房屋建議的詳細原因及所有文件。民政處於十月四日回覆投訴人，表示有關的諮詢期已延至十月六日，並夾附九月二十三日致投訴人居住的屋苑的業主委員會主席有關延長諮詢期的通知供投訴人參閱。該處亦表示，已將投訴人索取資料的要求轉介當時的運輸及房屋局（前運房局）和地政總署轄下的相關分區地政處（地政處）跟進，惟投訴人向申訴專員公署（公署）投訴時仍未收到前運房局和地政處的回覆。

331. 就前段所述，投訴人向公署投訴民政總署沒有按《守則》訂明的時限回覆他索取資料的要求。

申訴專員的觀察

332. 民政處於二零二一年九月十六日收悉投訴人索取資料及延長諮詢期的電郵後，鑑於過渡性房屋項目屬前運房局的職權範圍，該處並沒有備存投訴人要求的資料，遂於同日向前運房局轉達投訴人的要求。在致前運房局的電郵中，該處指出附近三個屋苑住戶均要求延長諮詢期，而投訴人亦要求當局提供資料供其考慮。民政處並隨函夾附投訴人的電郵供前運房局參閱。前運房局於二零二一年九月二十三日回覆民政處有關延長諮詢期的決定，該處遂於同日致函所有獲諮詢團體，包括投訴人居住的屋苑的業主委員會，向他們轉達延長諮詢期的訊息。

333. 儘管民政處已於二零二一年九月十六日將投訴人的要求和電郵轉達予前運房局，但與前運房局往還的電郵表達上未盡完善，以致未有清楚說明前運房局需跟進投訴人索取資料的要求及直接回覆投訴人。因應投訴人十月三日向 1823 作出的投訴，該處於翌日再次向前運房局及地政處轉介投訴人索取資料的要求，並請其直接回覆投訴人。該處於十月四日告知投訴人有關轉介，超過《守則》所訂在接獲書面要求的十天內給市民初步回覆的時限。為此，該處已向投訴人致歉。

334. 民政處於二零二一年十月二十一日收到前運房局的亂碼電郵，職員誤以為該電郵錯誤傳送至民政處，故未有向前運房局確認該電郵的原文。前運房局於二零二一年十一月十六日向民政處查詢有關回覆投訴人的情況，該處始發現上述亂碼電郵並非誤傳，其目的是提供前運房局的回覆，交由該處代為向投訴人轉達。該處遂於同日向投訴人轉達前運房局的回覆。

335. 從上述可見，民政處在處理投訴人的索取資料的要求時，有多項不善之處，以致延誤回覆投訴人，亦令投訴人未能盡早獲得所要求的資料。

336. 首先，民政處於二零二一年十月四日才就投訴人九月十六日的索取資料要求作覆，超過《守則》所訂明的十日的期限。

337. 再者，公署在審研相關工作記錄時留意到，民政處於二零二一年九月十六日將投訴人的電郵轉介前運房局時，雖有提及投訴人的索取資料要求，但沒有要求該局就此跟進或回應；及至投訴人向 1823 投訴後，民政處才明確請前運房局回覆投訴人的索取資料要求。民政總署在回應調查時，已承認在二零二一年九月十六日的電郵中的表達未盡完善。

338. 此外，雖然前運房局於二零二一年十月二十一日回覆民政處的電郵出現亂碼，但該處未有與前運房局跟進便假設該電郵屬誤傳，及至前運房局收到公署的轉介及向該處查詢後，才亡羊補牢，令投訴

人延誤獲得回覆，情況並不理想。

339. 綜合上段所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

340. 就這宗個案，公署欣悉民政處已就處理公眾查詢進一步加強與各相關部門的聯絡和溝通，包括要求職員在電郵轉介個案後，適時致電部門跟進確認及補充闡述電郵內容等，並將給予市民的回覆副本抄送至各相關部門，以理順日後於需要時作進一步跟進的過程。民政處亦已提醒職員在日後處理同類查詢時，須加倍留意《守則》的要求和相關的回覆時限，並適時與查詢者溝通，讓他們了解個案的跟進情況。

341. 申訴專員建議民政總署就收到亂碼的電郵的問題，檢視電郵系統的設定，查找及解決相關的技術問題。

政府的回應

342. 民政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

343. 民政處已於二零二二年四月二十五日向民政總署資訊科技管理組匯報電郵出現亂碼的情況，並提交亂碼電郵及電郵原稿予該組，以查找原因及解決方案。資訊科技管理組調查後發現，民政處從前運房局收到的是一個已經損毀的電郵。該情況只屬個別事件而與系統問題無關，透過回覆或轉發該封電郵，系統便會自行把損壞復修，把亂碼的內容還原。

344. 為避免同類事件再次發生，民政處已一再提醒職員若接收到出現亂碼或內容有問題的電郵時，應即時聯絡發出電郵的部門，以確認有關電郵內容，並向資訊科技管理組尋求技術支援，檢視職員的電郵系統，了解問題成因及解決相關技術問題。經觀察後，現時並沒有再發生電郵出現亂碼的同類情況。

房屋署

個案編號 2022/0166 – 編配租住公屋單位給投訴人時，未有考慮其處境

背景

345. 據投訴人稱，她是一名單親母親，需照顧六名十六歲以下的子女。投訴人曾就她和子女的公屋申請向房屋署表示，相關法例規定不可獨留十六歲以下的兒童在家。惟房屋署仍先後兩次編配兩個毗鄰的單位給她們。投訴人遂向申訴專員公署（公署）提出投訴，指摘房屋署在處理她們的公屋申請時，未有考慮相關法例的規定。

申訴專員的觀察

346. 房屋署在編配單位時，是嚴格按照申請者的家庭人數並視乎當時的單位供應而進行隨機編配。為大家庭編配兩個位置相近單位，原意是在沒有適合的大單位的時候，盡快解決申請者的住屋需要，這做法在一般情況值得肯定。公署認為，當到達投訴人的編配次序，房屋署在未獲投訴人告知她希望只獲編配一個單位的情況下，按當時單位資源為她作第一及第二次編配，做法符合房屋署的編配政策。不過，投訴人的家庭組合比較罕見，既定的編配程序未必能照顧其家庭獨特情況。雖則特別編配要求應由申請人主動提出，但若房屋署留意到有特殊情況的個案，可多行一步考慮既定編配程序是否仍然適用。就投訴人的個案而言，若房屋署能及早留意到投訴人的家庭組合的特殊之處並向她了解照顧子女的安排和作出靈活安排，情況會更理想。

347. 另一方面，公署注意到，房屋署及至作出第二次編配後，才獲投訴人告知她希望只獲編配一個單位。公署認為，既然投訴人認為她和子女分開居住兩個單位並不合理，當初投訴人拒絕第一次編配時，應及早告知房屋署她希望只獲編配一個單位。

348. 在投訴人拒絕第二次編配後，房屋署多次嘗試聯絡她，以了

解她實際照顧子女的安排及確認其拒絕編配的理據。由於未能成功聯絡投訴人，房屋署於二零二一年十一月按既定編配政策及程序致函給她。公署注意到，房屋署在該信的正文指投訴人「未有提供『可被接納』的拒絕編配理由」，在信件的附頁則交代了該署多次嘗試聯絡她，但不成功。房屋署若能同時向投訴人解釋，該署聯絡她是要了解她照顧子女的實際安排及確認她拒絕編配的理據，相信更有助投訴人明白事情。

349. 在公署介入後，房屋署重新審視投訴人的個案，承認在處理投訴人的編配時未有全面考慮她的家庭情況及組合，確有不足之處，並已採取補救和改善措施。

350. 另外，公署審閱個案相關記錄時注意到，房屋署於二零二零年七月及二零二一年五月就投訴人提交醫療證明文件回覆她時表示，當她的公屋申請到達編配次序時，該署會在公屋資源許可情況下，以電腦隨機方式為她編配「一間符合七人家庭的公屋單位」／「一個符合八人家庭的公屋單位」。公署理解此等用字可能取自某些範本回覆，然而其中用字對大家庭而言並不準確。就此個案而言，這兩封覆函難免會令投訴人預期該署只會編配一個單位給她，令她更加不會想到或有需要及早向房屋署提出要求獲編配一個單位。公署同意，若有合適的單一單位可供編配，房屋署便不應編配兩個相近單位給大家庭申請者。房屋署解釋，該署二零二零年七月及二零二一年五月給投訴人的回覆是基於她選擇的地區當時仍有少量合適回收單位供應／可能會有合適回收單位供應。然而，就該署的解釋，公署認為公屋編配是以電腦隨機方式依次序辦理，房屋署在投訴人拒絕第二次編配前一直不知道她希望只獲編配一個單位，因而未有就投訴人的編配作特別安排。因此，房屋署向投訴人發出上述回覆時實不能排除她會獲隨機編配兩個單位。事實上，投訴人在其後兩次編配中，皆獲編配兩個單位。為免大家庭申請人預期房屋署只會就其申請編配一個單位，該署日後應避免在相關覆函表明會向申請人編配「一間」／「一個」公屋單位。如果房屋署希望保留「一間」／「一個」以表達其編配一個單位的基本原則，該署可考慮在相關覆函加入註解，說明此乃基本原則，但該署會按編配時的公屋供應情況，如果沒有合適的單一單位，

可能向申請人編配兩個相近單位，以避免誤會。

351. 公署亦注意到，房屋署於申請須知中並無提醒申請人該署或會向大家庭申請者編配兩個單位。房屋署若能向大家庭申請者說明，該署或會向其編配兩個單位，則有助提醒相關有特殊需要的申請者盡早告知該署其只獲編配一個單位的意願，讓該署考慮。同時，房屋署亦應向申請者強調，若大家庭申請者有特殊需要只輪候一個單位，其單位編配有機會因供應短缺而大幅延長。就投訴人的個案而言，同樣地，她須知道因為大單位供應緊張，她或需等候更長時間才能獲得編配；而若她能擴闊其地區選擇，應有助增加及早獲得編配的機會。

352. 公署理解，房屋署受限於大單位供應緊張而須考慮編配兩個單位予大家庭申請者。大家庭申請者的家庭組合雖各有不同，但既然大家庭是以一個申請提出，意願在同一屋簷下互相照顧，乃人之常情。而房屋署本身的原則亦是一個申請將獲編配一個單位。除上述改善措施外，公署認為房屋署可更主動研究其他可能方案以協助大家庭申請（例如研究在樓宇結構許可情況下，打通兩個毗鄰單位）。

353. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房屋署另有缺失，並建議房屋署 —

- (a) 在明確得悉申請人獨特的情況後，除按既定指引及程序檢視個案是否具備「可被接納」的拒絕編配理由，亦應提升敏感度及按情理考慮是否需要作出特別安排；
- (b) 考慮更改覆函有關「一間」／「一個」的用字，以避免誤會；
- (c) 日後在處理大家庭的公屋申請時及在申請須知中，向申請者說明，房屋署或會向大家庭申請者編配兩個單位；若大家庭申請者有特殊需要只接受一個單位，其單位編配輪候時間有機會因供應短缺而大幅延長；以及

- (d) 研究其他可能方案以協助大家庭申請（例如研究在樓宇結構許可情況下，打通兩個毗鄰單位）。

政府的回應

354. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取跟進行動。詳情如下。

建議(a)

355. 由於每宗公屋申請的情況不盡相同，房屋署會繼續按每宗申請的個別情況，因應其提供的相關資料及文件，考慮該申請的編配是否具備「可被接納」的拒絕理由。房屋署職員日後處理特殊個案時，亦會繼續了解個案的實際需要，按現行編配政策及程序作出適當的安排及編配。

建議(b)

356. 為免大家庭申請者預期房屋署只會就其申請編配一個單位，房屋署已在致申請者的相關信件上向六人或以上家庭（大家庭）申請者說明，當其公屋申請到達編配階段，而編配時沒有合乎相關編配標準的單一單位，在資源許可下，房屋署會盡可能為大家庭申請者編配兩個鄰近位置的公屋單位，以盡快解決其住屋需要。

建議(c)

357. 為使大家庭的申請者能夠預早知悉有機會獲派兩個單位，房屋署已在《公共租住房屋申請須知》就編配安排加入相關資料。而有關大家庭申請者的輪候時間方面，基於公屋編配的情況取決於多項因素，包括申請者的公屋選區、個別公屋選區內同一類別家庭人數的申請數目、各區公屋單位的供應量、排序較前的申請者是否接受編配等，以致個別地區的申請者的輪候時間會有不同。因此，房屋署已在致申請者的相關信件上提醒大家庭申請者，如申請者有特殊需要只接

受一個公屋單位的編配，其輪候時間有機會因適合其編配標準的公屋單位供應短缺而大幅延長。

建議(d)

358. 如大家庭申請者只接受一個公屋單位的編配，當其公屋申請到達編配次序，若當時沒有合乎相關編配標準的單一單位，房屋署職員會主動聯絡有關申請者，了解其住屋需要及解釋相關編配安排。申請者可就其當時住屋的急切性及家庭的實際需要，考慮是否接受編配兩個鄰近位置公屋單位的安排，以盡快解決其住屋需要。

359. 就打通兩個毗鄰單位的方案而言，基於各屋邨的單位設計及樓宇結構情況不同，因此打通兩個毗鄰單位的方案並不一定可行。然而，當希望只獲分配一個單位的大家庭申請者到達編配次序時，若當時沒有合乎相關編配標準的單一單位，而房屋署收回的單位中有兩個毗鄰單位，房屋署職員會主動聯絡有關申請者，以了解其住屋需要。如有關申請者接受編配兩個毗鄰位置的公屋單位，並提出打通單位的要求，房屋署會就相關《建築物條例》的要求和在個別樓宇的結構狀況、消防安全及採光需求等情況許可下，探討打通單位的可行性。

360. 房屋署已落實執行申訴專員調查報告的建議。

房屋署

個案編號 2022/2046 – 投訴人表明反對，但該署仍繼續以郵寄信件的方式聯絡投訴人

背景

361. 投訴人居於香港房屋委員會轄下某公屋單位，她是該單位的認可家庭成員。二零二一年底，投訴人獲社會福利署以社會及醫療因素推薦體恤安置，其後獲房屋署編配另一公屋單位。投訴人於二零二二年初接受了編配，屋邨辦事處遂按現行機制跟進有關刪除她在居住單位的戶籍事宜，以避免她獲得雙重房屋福利。由於投訴人聲稱其信件曾被偷取和拆開，她多次要求房屋署以電郵聯絡她，以及不要將給她的信件寄往她居住的公屋單位。其後，因房屋署在二零二一年十一月、二零二二年三月及六月仍有寄信往投訴人居住的公屋單位，她遂於二零二二年六月向申訴專員公署（公署）投訴該署。

申訴專員的觀察

362. 房屋署解釋，因曾有第三者使用投訴人的電郵帳戶與屋邨辦事處聯絡，該署為避免向第三者洩露投訴人的個人資料而暫停使用電郵聯絡投訴人。就此，公署認為房屋署並非無理。此外，房屋署曾致電給投訴人以確認是否仍可用電郵聯絡她，公署認為亦屬恰當。不過，房屋署其後因為未能透過電話或便條聯絡上投訴人，便於二零二一年十一月及二零二二年三月向她發出邀請信件，公署則認為此舉屬思慮不周，房屋署當時仍可先嘗試以其他投訴人沒有反對的方法聯絡她，例如可透過沒有投訴人的個人資料的電郵約投訴人到辦事處面談，或把房屋署給投訴人的信息以電郵附件的形式發送給她，而附件以理應只有投訴人知悉的密碼保護，例如身份證號碼。然而，沒有資料顯示房屋署曾作過類似的嘗試。

363. 此外，公署認為，即使第三者使用了投訴人的電郵帳戶，甚至房屋署懷疑投訴人因而無法以該帳戶收到該署的電郵，又假設上段

舉例所述的方法也不奏效，亦不是房屋署直接改為寄信給她的充份理由，因為投訴人稱其信件曾遭人盜取和拆開，而房屋署早前已改以非寄信的方法聯絡她。

364. 事情發展至二零二二年四月二十八日，投訴人向房屋署職員表示可繼續使用電郵聯絡她。公署認為投訴人有責任保護其電郵帳戶的登入資料，既然她已表明房屋署可繼續以電郵溝通，該署應不用再擔憂以電郵聯絡她會洩露其個人資料，並且不應再寄信給她。然而，投訴人之後仍然沒有應其電郵的邀約前往辦理刪除戶籍手續（未能成功刪除戶籍的責任固然不在房屋署），房屋署又於六月十三日及二十三日以信件這個投訴人明確反對而且無助於解決問題的方式聯絡投訴人，既屬徒然，又招致投訴。雖然房屋署不同意公署這觀點，並重申寄信給投訴人並非不當，但實際上房屋署寄信給投訴人無助解決問題，因為投訴人不回應房屋署於二零二一年十一月及二零二二年三月發出的邀請信。所以，公署認為，房屋署在回應公署的調查時，未能清楚解說寄信給投訴人可如何解決問題。

365. 公署同意，房屋署有責任盡快處理投訴人居住的公屋單位的戶籍事宜，亦肯定該署在處理投訴人的個案時所付出的努力，但對於房屋署認為投訴人往往在該署發信後便作出回應，證明寄信是傳達信息給她的有效方法的論述，公署則有保留。公署認為房屋署應了解，該署所指投訴人收到信件後的回應，只是重申其不要以信件聯絡她的要求和表達她的不滿，而非前往辦理刪除戶籍手續，這樣的結果難言寄信給投訴人是有效的方法。公署須指出，投訴人不希望他人（包括同住家人）知悉與她有關的資料而要求房屋署不要寄信給她而改以電郵與她溝通，是她有權提出的要求。房屋署寄信給她除非是例如行使法例賦予的權力或法例訂明的處事方式（必須寄信），否則以投訴人的個案而言，署方在知悉投訴人表明以電郵聯絡她的情況下，仍然寄信給她是沒有合理理據支持的。

366. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議房屋署 —

- (a) 檢視及研究需否改善現時的行政程序和工作指引，並加強職員培訓，以解決這宗個案中出現的僵局，避免住戶因漠視房屋署辦理刪戶手續的要求而長期持有雙重戶籍；以及
- (b) 向其職員闡釋從此案汲取到的經驗，避免日後遇到同樣的難題時，出現同樣的問題。

政府的回應

367. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

368. 房屋署已檢討現時的內部行政程序和工作指引，並決定維持現有處理部份家庭成員擁有雙重戶籍的程序。另外，房屋署會在提供給屋邨前線管理人員的訓練課程中加強相關培訓，並已於二零二三年七月十九日舉辦的公署個案分享講座訓練課程中作分享。

建議(b)

369. 房屋署已在屋邨管理處高層會議（即包括負責屋邨管理的助理署長、分區總經理等的首長級職員）內分享此個案所取得的經驗，亦已指示各分區總經理將相關信息告知轄下前線管理人員。鑑於每宗個案均有其獨特性，屋邨管理人員應了解每宗個案的不同狀況，再按既定的政策及程序，以合適及靈活的方式去處理和跟進，避免日後產生同類的情況。

房屋署

個案編號 2022/2185 – 未有監察某公共屋邨的管理公司如何處理違例裝設曬衣架的問題

背景

370. 投訴人是香港房屋委員會轄下某屋邨的租戶。二零二一年八月，她投訴屋邨有多個單位外牆違規加裝晾衣架（違規問題）。房屋署先後於二零二一年九月及十一月函覆投訴人，表示管理公司已發出修復通知書，要求有關租戶進行補救工程，以及管理公司會跟進違規問題。

371. 二零二二年七月中旬，投訴人發現違規問題持續，且再有新的違規晾衣架出現。投訴人認為房屋署沒有適當監管管理公司處理違規問題，故向申訴專員公署（公署）投訴該署。

申訴專員的觀察

372. 按公署調查所得，房屋署及管理公司在收到投訴後的確有跟進違規問題，包括先後於二零二一年八月及二零二二年七月視察全屋邨的外牆，以及在派發給住戶的《屋邨通訊》提醒租戶不可隨便改動業主固定裝置。

373. 不過，在糾正違規問題限期於二零二一年十月底屆滿後，管理公司發現尚餘十五戶仍未拆除違規晾衣架，但只是口頭要求有關租戶拆除晾衣架，並無採取進一步行動，例如發出書面警告，解說沒有遵辦修復通知書的後果，租戶可能因而誤會房屋署不會嚴格執行修復通知書的要求，故沒有及早糾正問題。

374. 由二零二一年十一月至二零二二年七月中旬共八個多月期間，除去當中約四個月新冠疫情第五波爆發的日子，租戶仍有四個多月時間安排維修工程。然而，及至二零二二年七月中旬，仍有九戶未

拆除違規晾衣架。公署認為，違規問題未獲及早糾正，疫情只是部分原因，管理公司未有適時採取進一步行動，例如發出書面警告，可能亦是原因之一。

375. 雖然房屋署已向公署解釋了只繼續游說仍未糾正違規問題的一戶跟其合作的原因（例如該晾衣架未有帶來即時／明顯危險），惟公署認為，房屋署分別在二零二一年八月及二零二二年七月「有系統大型視察」中發現合共五十四戶有違規問題，並向該些租戶發出修復通知書，要求他們在指定限期前糾正問題，當中五十三戶已拆除相關晾衣架，而餘下的一戶仍未作出糾正，房屋署卻計劃待該戶的晾衣架出現即時／明顯危險才會考慮採取進一步行動，做法或會令已遵辦修復通知書的租戶感到有欠公允。房屋署一方面向違規租戶發出修復通知書要求糾正問題，另一方面卻沒有嚴正要求餘下的一戶必須盡快作出糾正，予人覺得房屋署就違規問題所採取的執管行動不一致，亦可能會令該名租戶甚或其他租戶誤以為造成違規問題或沒有遵辦修復通知書並無後果，令該署日後可能難以藉向租戶發出修復通知書有效地糾正違規行為。

376. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議房屋署就遲遲未遵辦修復通知書的個案，在有需要時盡快向違規租戶採取進一步的執管行動，包括發出書面警告，解說沒有遵辦修復通知書的後果。

政府的回應

377. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

378. 就調查報告建議房屋署在有需要時盡快向違規租戶採取進一步的執管行動，包括發出書面警告，解說沒有遵辦修復通知書的後果。房屋署同意是項建議，已將有關建議納入相關現行屋邨管理處訓令的檢討議程之中。

379. 房屋署在檢討相關屋邨管理處訓令時，亦同時修訂了屋邨管

理扣分制（下稱扣分制），而修訂後的扣分制將在二零二三年第四季度實施。由於該扣分制的修訂與訓令內容有關，房屋署將會於該扣分制實施時一併更新相關訓令的內容，並會在相關訓令實施後通知申訴專員。

政府新聞處

個案編號 2022/2434(I) – 無理拒絕提供受邀到現場採訪七一回歸慶祝活動的傳媒機構名單，以及與揀選傳媒機構的準則有關的內部指引或政策

背景

380. 二零二二年六月十六日，代表一間傳媒機構的投訴人向政府新聞處（新聞處）索取獲該處邀請到現場採訪七一回歸慶祝活動的傳媒機構的整份名單，以及與揀選傳媒機構準則有關的內部指引、政策及／或通信文件。二零二二年七月六日，新聞處援引《公開資料守則》（《守則》）第 2.3 段，以資料如披露會令本港的保安受到傷害或損害為由，拒絕該傳媒機構的要求。其後，該傳媒機構要求新聞處作出覆檢，新聞處於二零二二年七月二十六日決定維持早前的決定。

381. 該傳媒機構認為新聞處拒絕提供資料並不合理，因為到現場採訪七一回歸活動的傳媒機構並非國家機密。投訴人指出，電影、報刊及物品管理辦事處（報刊物管辦）的網頁載有已登記的傳媒機構的整份名單，他不明白為何披露獲邀到現場採訪的傳媒機構名單會對香港的保安構成威脅。因此，投訴人在二零二二年七月向申訴專員公署（公署）投訴新聞處。

申訴專員的觀察

382. 根據《守則》，如披露資料可能造成的傷害或損害超過公眾利益，可引用第 2.3(b)段拒絕披露有關資料。

383. 新聞處評估，國家領導人及外國元首到訪需要最嚴格的保安安排，因為他們是高價值的施襲目標。公署對此表示認同。披露與訪問有關的任何資料，包括行程、參與機構等，都可能有助恐怖份子損害對政要的保護。為避免對習近平主席視察香港期間的保安工作造成任何傷害或損害，公署認為新聞處根據《守則》第 2.3(b)段，在活動

進行前拒絕給予獲邀傳媒名單並非不合理。

384. 新聞處亦解釋為何在活動後透露獲邀傳媒名單仍會有保安考慮。雖然公署認為每項活動的保安考慮有所不同，並應按個別情況考慮，但公署未能排除披露獲邀傳媒名單可能讓恐怖份子推斷出保安查核機制的運作，日後可規避有關機制，從而對參與香港保安行動的人員、他們的資源及工作方法造成潛在傷害或損害的可能性。

385. 根據《守則》及其指引，披露資料可能造成傷害或損害，已是拒絕披露資料的足夠理據，而造成傷害或損害的比重則視乎可能造成的傷害的性質而定。就此個案而言，由於回歸二十五周年活動涉及重大的保安考慮，而披露獲邀傳媒機構可能引致性質嚴重的傷害，即損害習主席視察香港期間的保安工作，以及協助他人日後規避與保護政要有關的保安查核機制，公署就新聞處援引《守則》第 2.3(b)段拒絕披露資料的決定不持異議。另一方面，載於報刊物管辦網頁的整份已登記傳媒機構名單，是供公眾參考的一般資料，不大可能對政要訪港的保安安排有影響。

386. 新聞處亦澄清，部門在揀選傳媒機構現場採訪國家領導人及外國元首訪港的準則方面並沒有任何內部指引、政策及／或通信文件，因此未能向投訴人提供有關資料。雖然《守則》並沒有要求政府部門取得部門不擁有的資料，但公署認為新聞處應更妥善地處理這部分的索取資料要求，在二零二二年七月六日回覆投訴人時，應清楚指出部門並無所索取的資料。公署促請新聞處從這個案中學習，將來接獲根據《守則》索取資料的要求時，可改善處理方法。

387. 公署總結時指出，新聞處拒絕披露投訴人索取的資料並非不合理，但部門應可更妥善處理部分有關索取資料的要求。

388. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但新聞處另有缺失，建議新聞處為其人員提供更多有關《守則》的培訓，讓他們在處理索取資料要求而部門並無該等資料時，能更妥善地回應。

政府的回應

389. 新聞處接納申訴專員的建議，並已採取以下的跟進行動。

390. 新聞處會為部門人員提供更多有關《守則》的培訓，使他們能更有效處理索取資料要求。新聞處會檢視和改良為新入職人員安排的必修入職培訓課程，讓新入職人員能更明白《守則》的內容、其應用及相關事宜。部門亦會為新聞主任及以上職級人員提供有關《守則》的復修訓練／分享會。新聞處內有需要處理索取資料要求的其他職系人員亦會獲邀參加以上訓練課程。

391. 部門亦鼓勵所有人員參加由其他單位，例如公務員學院舉辦有關《守則》的訓練計劃、講座等。

392. 新聞處已將相關的內部通告上載至部門內聯網，並會更頻密地檢視通告和再傳閱經更新的通告，以期加強部門人員對《守則》要求的認識。

地政總署

個案編號 2021/3368 – (1) 對某塑膠回收場涉嫌佔用政府土地和違反土地用途一事跟進不力；以及 (2) 沒有阻止該塑膠回收場搭建新的上蓋

背景

393. 投訴人曾向地政總署投訴事涉地點的廠房涉嫌佔用政府土地和違反土地用途。該署曾於二零二一年六月拆除政府土地上的圍板和鐵閘，但事涉廠房於同年七月重新豎立圍板和鐵閘。

394. 另外，事涉廠房於二零二一年八月開始搭建上蓋，地政總署曾把此事轉介屋宇署，惟該上蓋仍於同年九月初完工。

395. 投訴人遂向申訴專員公署（公署）投訴地政總署對事涉地點的違規情況跟進不力，以及沒有阻止事涉廠房搭建上蓋。

申訴專員的觀察

396. 從事涉地點的航拍照片可見，現場的違契構築物及被非法佔用的政府土地的面積不算細小，而事涉廠房更屢次造成空氣污染，環境保護署（環保署）曾就此採取執法行動。

397. 資料顯示，相關分區地政處（地政處）早於二零一八年四月已接獲環保署轉介有關事涉地點的投訴。然而，前寮屋管制辦事處（寮管辦）一直沒有應分區地政處的要求提供事涉地點的登記寮屋記錄，以致個案的處理工作停滯不前。這問題似乎直至各分區的寮管辦於二零二一年六月起逐步被納入各分區地政處的編制之後才出現轉機，地政處最終在二零二一年十月始確定事涉地段有違契構築物，以及有構築物與寮屋登記記錄不符。簡略而言，由該處接獲投訴的日期起計，共耗用了約三年半時間。

398. 公署檢視地政處的工作記錄時發現，該處其實於二零一五年在處理涉及事涉地點的其他個案時，亦曾要求前寮管辦提供事涉地點的登記寮屋記錄，惟該辦當時同樣沒有回應該處的要求。公署認為前寮管辦的無理耽誤情況嚴重及難以接受。

399. 另一方面，地政處在二零一八年九月及二零一九年二月要求前寮管辦提供登記寮屋記錄後，便沒有再催促該辦提供所需資料，任由個案閒置多時，直至該處在二零二零年一月起再接獲多宗相關投訴後，才再度派員到現場視察和再度要求前寮管辦提供資料，公署認為該處亦疏於跟進。

400. 針對事涉地點的政府土地被非法佔用的問題，地政處於二零二零年六月已在現場的鐵閘和圍板張貼法定告示，飭令有關人士在七月十六日之前停止佔用政府土地，惟該處在限期後一年才清拆鐵閘和圍板。地政總署解釋，由於發現部分涉事圍欄含石棉物料，需慎重考慮及釐定清拆計劃的細節，故影響了清拆進度。不過，即使考慮到上述因素及地政總署曾實施特別工作安排，公署仍認為上述的處理進度欠缺效率，情況並不理想。

401. 至於地政處被指沒有阻止事涉廠房搭建上蓋一事，地政總署解釋，該處是按照工作指引把該問題轉介屋宇署跟進，而屋宇署亦已就該新建構築物發出清拆令。公署認為，地政處按指引把問題轉介屋宇署跟進，並無行政失當。

402. 基於上文所述，申訴專員認為投訴部分成立，建議地政總署－

- (a) 提醒該署轄下各辦事處日後應盡快回應其他辦事處的查詢；如有需要，應及早將問題提升至更高層級處理，而不是任其束之高閣；
- (b) 採取措施防止事涉地點的政府土地再被佔用；以及

- (c) 就事涉地點的政府土地被重覆佔用一事，積極檢視有否足夠證據，或如有需要及可能的話，繼續搜集證據，以找尋可向相關佔用人提出檢控的機會。

政府的回應

403. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

404. 地政總署已於二零二二年六月七日向各分區地政處發出電郵，提醒轄下人員須盡快回應部門或其他辦事處查詢資料的要求。如相關人員難以及時提供所需資料，應尋求上司指示，並與提出查詢的一方妥為聯絡。提出查詢的辦事處亦須監察個案進度，尤其是在多次向對方催辦後仍無回覆的情況，以便把個案提升至督導人員的層級處理。上述電郵會每半年向所有組別再行傳閱。

建議(b)及(c)

405. 地政總署已採取土地管制行動，圍封事涉政府土地及豎立若干政府土地告示牌。此外，署方已將搜集所得的證據轉交檢控人員，以考慮對違例者提出檢控。

地政總署

個案編號 2021/3870B(I) – 沒有按《公開資料守則》訂明的時限回覆索取資料要求

背景

406. 投訴人稱，民政事務總署（民政總署）轄下某民政事務處（民政處）於二零二一年九月八日發信給其居住屋苑的業主委員會主席，指政府正就某地興建擬議過渡性房屋租賃協議（事涉項目）進行諮詢。同月十六日，投訴人致函民政處，要求延長諮詢期限及根據《公開資料守則》（《守則》）提供上述過渡性房屋建議的詳細原因及所有文件。民政處於十月四日回覆投訴人，表示有關的諮詢期已延至十月六日，並夾附九月二十三日致投訴人居住的屋苑的業主委員會主席有關延長諮詢期的通知供投訴人參閱。該處亦表示，已將投訴人索取資料的要求轉介當時的運輸及房屋局（前運房局）和地政總署轄下的相關分區地政處（地政處）跟進，惟投訴人向申訴專員公署（公署）投訴時仍沒有收到前運房局和地政處的回覆。

407. 就前段所述，投訴人向公署投訴前運房局及地政處沒有按《守則》訂明的時限回應他索取資料的要求。

申訴專員的觀察

408. 根據《守則》，部門在收到索取資料要求的轉介後，便應按訂明的時限回應索取資料的人士，而且民政處在其二零二一年十月四日的電郵中，要求前運房局及地政處就索取資料要求直接回覆投訴人。因此，公署認為前運房局及地政處應按《守則》給予投訴人初步回覆及回應。

409. 由於前運房局及地政處均持有投訴人所要求的資料，地政處認為，投訴人的索取資料要求應由提供事涉項目資料的前運房局直接回覆。公署認為這安排可以理解。惟地政處只於二零二一年十月四日

以電郵要求前運房局直接回覆投訴及將該電郵抄送民政處，並認為民政處已於同月十八日給投訴人回覆，故沒有通知投訴人其轉介予前運房局回覆的安排。

410. 公署認為，前運房局及地政處就索取資料要求與民政處的溝通不足，並錯誤以為該局／處無需按《守則》給予投訴人初步回覆，最終令投訴人因沒有收到該局／處的回覆而引致這宗投訴。前運房局已提醒其職員與相關部門保持緊密溝通、按《守則》適時回覆市民，以及會加強員工培訓。

411. 總括而言，申訴專員認為這宗對前運房局及地政處的投訴成立，建議地政總署就處理索取資料要求加強培訓，提升職員對《守則》的要求的理解。

政府的回應

412. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

413. 地政總署及相關分區地政處已分別於二零二二年七月及五月發出內部通告，提醒同事當處理公眾人士索取公開資料要求時，須依循《守則》訂明的指引及時限作出回應。

414. 上述內部通告亦提醒同事，若有關資料由另一部門持有，務必適時代為轉介並通知申請人及相關部門，以加強溝通，避免延誤處理。

地政總署及運輸署

個案編號 2021/4203C（運輸署） – 遲遲未解決與地政總署之間就處理露天公共運輸交匯處內違泊單車的權責分歧

個案編號 2021/4203D（地政總署） – 遲遲未解決與運輸署之間就處理露天公共運輸交匯處內違泊單車的權責分歧

背景

415. 投訴人稱，二零二一年九月初，他經 1823 投訴荃灣海貴路公共運輸交匯處（事涉地點）一帶有違例停泊單車，1823 將投訴轉介地政總署及民政事務總署（民政總署）跟進。然而，情況一直未見改善。二零二一年十二月，民政處經 1823 回覆投訴人，尚待運輸署及地政總署釐清事涉地點的管理權限，該處暫不擬採取進一步行動。

416. 投訴人不滿運輸署及地政總署遲遲未釐清處理上述單車問題的權責，民政處作為統籌部門則沒有妥善履行其協調角色，遂於二零二一年十二月向申訴專員公署（公署）投訴民政總署、運輸署及地政總署。

申訴專員的觀察

對運輸署及地政總署的投訴

417. 事涉地點既是交匯處，亦位於未批租及未撥用的政府土地上，對於應由哪個部門處理違泊單車問題，運輸署及地政總署持不同看法：運輸署以事涉地點坐落未批租政府土地為由，認為應由地政處負責；地政總署則指事涉地點為交匯處，應由交匯處的管理部門，即運輸署負責。

418. 地政處最早於二零二零年九月提出事涉地點屬由運輸署管理的交匯處，並表示不會就事涉地點的違泊單車執法，運輸署則於二零

二一年六月透過民政處知悉上述權責分歧。惟其後歷時逾年多，清理有關單車責任誰屬一事依然懸而未決，情況並不理想。公署亦關注，有關情況會否令市民產生政府部門怠政的印象。

419. 雖然公署介入個案後，分區地政處於二零二二年一月進行一次性的聯合行動，暫時處理了事涉地點的單車問題，然而，往後應由哪個部門清理有關單車，仍屬急切需要解決的問題。

420. 公署認為，部門之間若未能就職責分工達成共識，首要應先處理相關問題，盡快將對市民的影響減至最低，另一邊廂則應積極尋求可行的方法以徹底解決有關分歧，例如可共同訂立雙方接受的工作方案、及／或召開跨部門管理層會議以直接磋商等；若仍然無法達成共識，便應將問題提升至政府更高層次處理，例如交由相關的局長或司長決定。

421. 然而，面對就本案涉及的責任和分工問題，儘管民政處及 1823 已多次促請分區地政處及運輸署協商，雙方卻一直停留在書信往來及各自重覆立場的層面，並未嘗試尋求其他方法或途徑解決，容易招人質疑其解決問題的誠意和決心，情況令人失望。

對民政總署的投訴

422. 分區民政處作為處理區內違泊單車的統籌部門，雖然有對事涉地點的單車問題作出跟進，但其行動的積極性及成效實有商榷餘地。

423. 首先，分區地政處最先於二零二零年九月的聯合行動期間口頭就清理事涉地點的單車責任提出異議。地政處的意見涉及部門權責分工，屬原則性的問題，理應盡快釐清。但從相關記錄中，公署看不到民政處有在上述行動完結後盡快與地政處跟進。雖然民政總署指，其職員即場有口頭要求地政處書面提出不處理有關單車的理據，惟該署沒有備存相關記錄，公署現已無從查證是否屬實；即使屬實，僅提出口頭要求，亦有欠穩妥。公署認為，就此等重要原則性事宜，宜以

書面尋求正式回應，既可便利日後跟進，亦可避免事後爭拗。

424. 雖然民政總署指出，地政處在上述二零二零年九月的聯合行動後沒有再就會否清理事涉地點的違泊單車表明立場。然而，公署留意到民政處遲遲未有催促地政處回應，亦沒有查詢運輸署的看法。直至多個月後，民政處才於二零二一年六月將事涉地點的單車問題轉介運輸署，以及於同年八月要求地政處及運輸署確認事涉地點的管轄權。民政處若有及時察覺兩個部門對相關權責的分歧並及早開展其協調工作，應能大為縮短解決問題所需的時間。

425. 此外，在上述期間，民政處三度嘗試將事涉地點納入二零二一年三月、六月及八月的聯合行動的目標地點。據民政總署解釋，上述做法是協調方法之一，旨在敦促地政處回應及正視問題。公署不否定民政處的良好意願，但事實上當時清理單車的責任尚未釐清，該處期望以此間接方式促使地政處改變立場，倒不如明確提出有關權責問題，要求地政處正式回應，相信會更為直接有效。再者，民政處只是按慣常做法，在每次行動前將多個建議的目標地點（包括事涉地點）電郵給地政處確認，地政處未必知道民政處希望其回應事涉地點的權責問題。事實上，地政處在上述三次聯合行動中均拒絕對事涉地點的違泊單車執法，可見民政處再三單方面將事涉地點納入聯合行動的目標地點，意圖推動部門解決分歧，乃緣木求魚。

426. 投訴人於二零二一年八月提出投訴後，民政處有聯同 1823 多番促請地政處及運輸署釐清處理事涉地點違泊單車的責任。惟地政處及運輸署在過程中對執法責任及分工各持己見，一直無法達成共識，討論僅停留在以書信重覆各自看法的層面，加上事情自二零二零年九月起磨蹭多時，公署認為，民政處作為相關問題的統籌部門，當時應因應上述情況，及早採取更果斷及有效的行動，例如協調召開跨部門高層會議，以促請兩部門透過面對面磋商解決問題。

其他觀察

427. 就投訴人指運輸署的回覆中有關公署轉介投訴的日期有誤，

運輸署表示屬手民之誤。公署促請運輸署提示職員日後多加留意，避免再出現同類錯誤。

428. 就投訴人質疑地政總署於二零二二年二月底始回覆他及公署，公署認為，地政總署如能更早回覆固然更為理想。鑑於地政總署回覆前所須準備並另行提交公署的資料數量不少，地政總署在公署轉介個案後兩個月內作覆，雖稱不上迅速，但並非不合理。

429. 綜合上文，申訴專員認為，運輸署及地政總署在處理事涉地點的單車問題上均有不足之處，故投訴成立；民政總署在協調運輸署及地政總署解決權責分歧時，雖有付出，惟其行動不夠積極果斷，因此投訴部分成立。

430. 申訴專員建議地政總署及運輸署盡快召開高層次會議進行磋商，若仍未能就處理露天公共運輸交匯處的違泊單車的分工問題達成共識，便應將問題提交相關司／局處理。

政府的回應

431. 運輸署及地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

432. 地政總署於二零二二年九月十九日與民政事務總署及運輸署召開跨部門高層會議，以處理未批租政府土地上的露天公共運輸交匯處違泊單車的責任和分工，並達成共識。及後，相關部門首長於二零二二年十月二十八日的地方行政督導委員會會議上就相關事宜作詳細討論，並同意就位於政府土地露天公共運輸交匯處的違泊單車採取聯合清理行動。具體而言，倘若在露天公共運輸交匯處的違泊單車對公眾造成嚴重阻礙、不便或危害，即符合援引《簡易程序治罪條例》第4A 條和第 32(1) 條執法的條件，民政事務處、香港警務處及運輸署便會採取聯合行動，援引《加強清理公眾單車停泊處違泊單車的行動指引》中的行動模式，以《簡易程序治罪條例》採取執法行動。至於在露天公共運輸交匯處的其他違泊單車個案，則會納入現時跨部門聯

合行動的違泊單車黑點，按照民政事務總署制定的《聯合清理違泊單車行動指引》，屆時由地政總署引用《土地（雜項條文）條例》採取執法行動。各區民政處亦會一如既往，按需要協調相關部門採取聯合行動。

433. 按照以上分工安排及在民政處的協調下，地政處及食環署於二零二二年底在事涉地點進行聯合行動，移走了 37 輛違泊單車。

康樂及文化事務署

個案編號 2022/2422B – 對某單車店長期霸佔公眾單車泊位所採取的行動／措施不足或無效

背景

434. 投訴人稱，位於某單車匯合中心（匯合中心）的單車店（單車店甲）長期將其用作經營的單車擺放在匯合中心公廁附近的運輸署指定單車停泊處（事涉停泊處），霸佔公眾單車泊位。就此，他於二零二一年四月經 1823 向相關政府部門投訴。同年五月六日，民政事務總署（民政總署）轄下的民政事務處（民政處）、地政總署轄下的地政處、食物環境衛生署及香港警務處進行聯合清理行動，清理事涉停泊處一帶的違泊單車。

435. 由於個案有別於一般市民違泊單車問題，牽涉康樂及文化事務署（康文署）負責管理的匯合中心內單車租賃處的承辦商／許可證持有人，涉嫌持續違反合約，將經營業務有關的物品放於許可範圍外。民政處及地政處亦曾將投訴經 1823 通知康文署，要求該署跟進及在有需要時按合約採取適當行動。惟康文署告知投訴人：已提醒單車店甲的擁有人應遵守合約中列出的條款，惟該停泊處並非康文署的管轄範圍，需轉介相關部門採取適當行動。

436. 投訴人留意到，自二零二一年五月六日的聯合清理行動及康文署提醒單車店甲遵守合約中列出的條款後，該店不但沒有停止長期霸佔事涉停泊處的行為，而且長期霸佔更多的公眾單車泊位，以及將長期霸佔單車泊位的行為延伸到附近的其他單車停泊處。

437. 就以上所述，投訴人認為政府各相關部門對單車店甲長期霸佔公眾單車泊位所採取的行動／措施不足或無效，以致該店變本加厲地長期霸佔更多的公眾單車泊位，遂向申訴專員公署（公署）投訴民政總署、康文署、運輸署及地政總署。

申訴專員的觀察

438. 公署職員曾於二零二二年十月十四日及二十三日到匯合中心及附近視察。十月十四日視察時，發現匯合中心位處一隅，少有行人經過。匯合中心外圍共有四個公眾單車停泊處，大部分泊位沒有單車停泊。接近單車店甲的兩個停泊處有大量單車堆放於一側，分別佔用該兩個停泊處約四分之一的泊位，並被帆布遮蓋。另外，有一些單車放在單車店甲外的公眾單車停泊處旁的行人路上。部分放於泊位及行人路上的單車有單車店甲的標記。十月二十三日視察時的情況與十月十四日所見大致相若。

439. 投訴人認為各相關部門所採取的措施／行動無效，源於他提出事涉投訴後，仍見到單車店甲的單車放於公眾單車停泊處。然而，公署表示其調查重點在於有關部門有否按現行法例／合約，處理違泊單車／違反合約行為，亦明白有關部門只能在符合法例規定或在有實質證據證明許可證持有人違反合約條款情況下，才能採取行動。經公署調查後，得悉地政處、運輸署和民政處在收到投訴後已作出跟進，並採取了兩次的聯合清理行動。但公署發現，運輸署在該清理行動前向公眾就封閉事涉停泊處的詳情發出通告時，通知期少於訂明的 14 日。

440. 康文署曾就事涉投訴派員到場巡視，雖未曾發現有違反合約的行為，仍向許可證持有人作出勸諭，沒有證據顯示該署在處理事涉投訴時失當。雖然事涉停泊處的使用率不高，印有單車店甲標記的單車停泊於該處不超過 24 小時亦沒有違反法例，但若單車店甲將單車擺放在許可範圍外，便可能會違反訂明的合約條款，康文署應作出跟進。事實上，確實有印有單車店甲標記的單車泊於事涉停泊處，並非個別事件。公署知悉，康文署已加強巡查，以處理投訴人的關注。

441. 總括而言，申訴專員對民政總署、康文署、運輸署及地政總署的投訴不成立，但運輸署另有不善之處。申訴專員建議康文署繼續監察單車店甲的營運情況，及視乎情況採取適當行動，以跟進其將業務相關的單車存放在許可範圍外的違約行為。若違約行為持續，該署

便應考慮採取進一步行動。

政府的回應

442. 康文署接納申訴專員的建議，並已加強監察許可證持有人的運作情況。除了安排職員每星期最少一次到單車亭巡查外，還會不定時進行突擊巡查，查看許可證持有人有否運送未租賃的單車及三輪車往返單車亭至公眾單車泊位，及檢視停泊於公眾單車泊位的單車有否單車店甲的標記。當發現有單車店甲標記的單車存放於公眾單車泊位時，康文署會採取相應的跟進行動，包括向許可證持有人作出口頭或書面警告，並要求有關許可證持有人盡快糾正違約行為。

443. 康文署於二零二三年五月至七月期間，共進行了十三次例行巡查及一次突擊巡查，其中有十一次發現許可證持有人違規存放單車於公眾單車泊位。康文署隨即向許可證持有人發出口頭警告，並監督許可證持有人即時將有關單車從公眾單車泊位移走。康文署就上述違約行為對許可證持有人發出合共五封勸誠信。康文署其後於七月三十一日、八月一日及八月八日的巡視中，未再有發現相關違規行為。

444. 另外，康文署已安排與許可證持有人進行會面，以進一步改善情況。康文署會繼續巡查單車店甲及密切留意有關情況，如改善情況未如理想，康文署會考慮根據合約條款採取進一步跟進行動。

康樂及文化事務署

個案編號 2022/2690(I) – 未有妥善處理有關某游泳池的索取資料要求

背景

445. 二零二二年七月十一日，投訴人向康樂及文化事務署（康文署）提交「申請索取資料表格」，索取四項關於某游泳池的資料。康文署於七月十九日回覆並提供了有關資料。翌日，投訴人電郵康文署，指該署提供的其中兩項資料不準確，並澄清他欲索取的資料為泳池建築圖則和位於二樓的服務枱（傢俬）的尺寸。

446. 當時康文署按一般程序處理上述電郵，於七月二十八日發出簡覆，其後於八月十八日（即 30 日內）具體回覆，以只供內部參考為由拒絕提供其中一項資料，就投訴人澄清欲索取的另一項資料則沒有作出回應。

447. 投訴人對康文署的處理感不滿，遂於二零二二年八月向申訴專員公署（公署）投訴該署未能妥善處理他於七月二十日提出的索取資料要求，包括無理拒絕向他披露部分資料及未有按《公開資料守則》（《守則》）所訂的時限作出回應。

申訴專員的觀察

448. 康文署重新檢視個案後，已向投訴人提供其所要求的所有資料，並解釋了當初未有披露建築圖則及其後在披露時施加條件（即未經該署同意下，不得向他人展示及披露資料）的理據，及按一般程序處理投訴人七月二十日的電郵的原因。

449. 該建築圖則由建築署持有而非康文署。康文署既無持有該資料，是可以根據《守則》予以拒絕。康文署選擇主動向建築署索取，公署認為態度正面，只是該署基於運作及安全考慮未有發放。公署審視圖則後，認為康文署的顧慮並非無理，圖則可被視作屬《守則》第

2.6(f)段所述的資料類別，即相關資料如披露，可能有助意圖毀壞康文署財物或擾亂公眾安全的人作出相應行為，影響該署運作及公眾安全。故此，公署認為康文署當時拒絕作出披露的決定，並無違反《守則》。

450. 若資料不屬根據《守則》第二部可拒絕披露的類別，公署認為部門應予以披露，不應施加條件；然而，當資料屬可予以拒絕披露的類別，施加特定條件或有助部門披露更多資料。就本案而言，康文署可援引《守則》拒絕披露圖則，但在平衡披露資料的公眾利益與可能造成的傷害或損害後，康文署認為只要投訴人不向他人透露所得資料便可減低對該署運作及公眾安全帶來的風險，故決定附加這個條件。在此情況下，公署認為，施加條件是為了向投訴人披露更多資料，並非失當。

451. 至於處理投訴人七月二十日的電郵的過程，投訴人在該電郵中有明確引用康文署早前編配的公開資料申請編號，並清楚說明是因應康文署早前對其索取資料要求的回覆而澄清他欲索取的資料。康文署卻因電郵受文者並非公開資料主任及投訴人未有按表格列出資料，便把電郵當作一般查詢，並非恰當的處理手法。即使把上述電郵視作一般查詢，有關人員審閱其內容後應能識別該電郵涉及索取資料要求，因此仍應根據《守則》的精神處理，包括按《守則》第二部的規定向投訴人說明拒絕理由、遵守《守則》所訂的回應時限，及說明覆檢和投訴的渠道。因此，康文署以只供內部參考為由拒絕提供建築圖則，亦未有提供覆檢和投訴的渠道，做法未能符合《守則》要求。公署促請康文署加強培訓職員，確保他們在處理市民查詢時能識別其中是否涉及索取資料要求，並在確認有索取資料要求時遵照《守則》的要求行事。

452. 此外，投訴人在七月二十日的電郵已清晰表達希望索取二樓服務枱（傢俬）的尺寸，但康文署回覆投訴人時只着重回應其他事項而沒有回應這點，直至公署介入才向投訴人提供資料，處理方法有改善空間。公署敦促康文署從本案汲取經驗，提醒職員日後應全面及具體回應市民的查詢及索取資料要求。

453. 至於處理時限方面，康文署於接獲投訴人七月二十日的電郵後的第八天發出簡覆，並於第 29 天具體回覆。考慮到康文署與建築署接洽及考慮是否適宜發放資料需時，公署認為，康文署未能在 21 天內作出回應，屬未可厚非，而康文署給投訴人的具體答覆亦未有超出《守則》所訂的 51 天時限。不過，若康文署按《守則》處理七月二十日的電郵，並在發出簡覆時向投訴人解釋需較多時間處理他的索取資料要求的原因，則較為理想。

454. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議康文署一

- (a) 加強培訓職員，確保他們在處理市民查詢時能識別其中是否涉及索取資料要求，並在確認有索取資料要求時遵照《守則》的要求行事；以及
- (b) 從本案汲取經驗，提醒職員日後應全面及具體回應市民的查詢及索取資料要求。

政府的回應

455. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

456. 康文署已落實有關建議，並已於二零二三年二月二十八日以電郵提醒各人員有關《守則》的規定、並與其分享公署的意見及建議，尤其是要正確識別遵照《守則》提出的索取資料要求，以及在處理非按《守則》提出的要求時，亦須根據《守則》的精神處理。此外，康文署亦會繼續每三個月向其員工傳閱有關《守則》的規定、指引和注意事項。

457. 另外，就加強有關《守則》的培訓方面，康文署已於二零二三年四月十四日發出內部電郵，要求與處理《守則》個案有關的人員

學習／重溫在康文署內聯網上的講座及訓練影片，並參閱在公署網頁上有關《守則》的個案選輯。同時，康文署亦已與政制及內地事務局聯絡，在未來數月內，為康文署人員舉辦新一場有關《守則》的講座，讓他們更了解有關《守則》的要求及重點等。

建議(b)

458. 康文署已分別於二零二三年二月二十八日及三月一日以電郵將相關個案的資料及公署有關《守則》的意見及建議分享給有關人員，要求他們從本案中汲取經驗，並提醒他們日後在處理相關個案時，應遵照《守則》的要求行事，並全面及具體回應市民的查詢及索取資料要求。

康樂及文化事務署及運輸署

個案編號 2022/3637A 及 2022/3637B – (1)未有解決某公眾停車場長期被閒置車輛佔用的問題；以及 (2) 拒絕採納裝設停車收費錶的建議

背景

459. 於二零二二年十月，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）及運輸署未能解決石澳泳灘公眾停車場（事涉停車場）長期被閒置車輛（包括棄置車輛及待售車輛）佔用的問題。投訴人認為，問題的成因在於事涉停車場泊車沒有收取泊車費及沒有泊車時限，建議於事涉停車場裝設停車收費錶，但康文署及運輸署拒絕採納其建議。

申訴專員的觀察

460. 事涉停車場由康文署負責管理，運輸署會向康文署提供交通改善建議。設置該停車場的目的未明（例如是否為特定的對象提供服務），或為何要由康文署管理。所有需要泊車的市民均可以先到先得的方式停泊該免費停車場，並須遵守現行《道路交通（泊車）規例》，即不能連續停泊超過 24 小時。根據康文署的觀察，事涉停車場使用者包括泳灘訪客、當地居民及其他市民。

461. 為避免停車場使用者長時間佔用車位，康文署在停車場內懸掛了「禁止泊車超過 24 小時」的橫額，並每天派員核對各車位停放車輛的車牌號碼及相關資料，將疑似停留時間過長的車輛和沒有適當牌照的車輛的資料交由警方進行檢控，並要求地政總署進行清理行動，向廢棄車輛發出移走通知書。在 2022 年期間，康文署向警方呈報了 9 輛疑似停留時間過長的車輛，並將一輛廢棄的私家車移走。

462. 康文署察覺到不當使用停車場的情況有上升趨勢，並會繼續探討解決方案和加強管控，例如適時聯絡其他部門進行聯合執法行動。

463. 康文署及運輸署明白事涉停車場的泊車需求較高，並認為收費是提高泊車位流轉及改善事涉停車場管理的一個可行方案。早在一九九四年，包括安裝停車收費錶在內的相關建議已被提出。但由於當地居民的強烈反對，並得到了當時某立法會議員的支持，所以有關建議於二零零一年被擱置。康文署在二零二一年再次提出裝設停車收費錶的建議，但同樣遭到當地居民的反對。

464. 根據二零二二年五月南區區議會屬下交通及運輸事務委員會在事涉停車場管理上的相關討論，康文署已重新開始探討解決方案。運輸署不贊同在事涉停車場安裝停車收費錶，表示需要平衡泳灘訪客和當地居民的泊車需要，尤其考慮到當地居民的泊車需求很大，故此運輸署認為單靠加設停車收費錶，有關收費水平並不足以阻止當地居民有機會長期佔用該處的泊車位，亦不利於維持足夠空置泊車位供泳灘訪客或其他市民使用。此外，事涉停車場外有行車道連接石澳垃圾收集站及當地村屋，若加設停車收費錶，該收費錶停車場及有關行車道將需要重新整理，以符合相關標準收費停車場的規劃及公共道路的標準。事涉停車場的泊車位數目將由 195 個減少 33% 至 130 個。康文署表示，會繼續尋求運輸署的意見並探討替代方案，例如在事涉停車場實施不同的收費機制或將附近的小型高爾夫球場改建為收費公共停車場，以提供額外的停車位，並盡早展開公眾諮詢。

465. 康文署已清楚闡明所有停車場使用者均必須遵守不超過 24 小時連續泊車的規則，並闡述了其採取的措施來解決停留時間過長和廢棄車輛的問題。雖然停車場的不當使用問題仍然存在，但公署認為沒有證據表明康文署有行政失當的情況。

466. 關於安裝停車收費錶的建議，運輸署已從交通專業角度解釋有關建議並不能有效解決現時事涉停車場的泊車問題。有關事宜涉及運輸署的專業判斷，故此公署沒有作出評論。由於有部份公眾泳灘的停車場設有停車收費錶，公署認為運輸署及康文署應向公眾清楚解釋有關在事涉停車場不宜安裝停車收費錶的決定。

467. 公署注意到，雖然康文署及運輸署認為實施收費機制有利事

涉停車場管理，但自首次提出有關收費建議至今已超過 25 年，康文署和運輸署應儘快推展收費機制。除當地居民作為有關事宜的主要持份者可以表達他們的意見外，有關公眾諮詢亦應聽取其他持份者的意見。因此，康文署應儘快在運輸署及民政事務署（如有需要）協助下展開公眾諮詢。康文署及運輸署亦應分別從公眾泳灘管理角度及交通管理角度清楚闡述推展有關建議的理據，讓公眾清楚瞭解有關建議。

468. 總括而言，申訴專員認為該投訴不成立，建議康文署和運輸署盡快制定適當的機制，並進行必要的公眾諮詢。

政府的回應

469. 康文署及運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

470. 康文署正聯同相關部門合作制定優化建議，並會諮詢南區區議會屬下交通及運輸事務委員會，聽取其意見，並適時進行公眾諮詢。

471. 運輸署會繼續向康文署提供所需意見，以制定合適泊車機制及協助康文署進行公眾諮詢。運輸署亦已在隨後的相關投訴回覆中，向公眾清楚解釋於事涉停車場安裝停車收費錶並不能有效解決有關地點現時泊車位不足的技術理據。

通訊事務管理局辦公室

個案編號 2022/0980 – (1) 沒有妥善跟進投訴人對電視台的新聞報道內容有誤的投訴；以及 (2) 沒有正面回應投訴人有關該辦處理廣播內容投訴的查詢

背景

472. 投訴人分別於二零二一年十二月二日及三日向通訊事務管理局（通訊局）提出投訴，指兩家持牌電視台（合稱事涉電視台）於二零二一年五月十八日播放的新聞節目（合稱事涉節目）中有關二零二一／二零二二年度公務員薪酬趨勢調查的報道內容有誤，並向通訊局提供事涉節目的網上視頻連結。通訊事務管理局辦公室（通訊辦）其後回覆投訴人，表示(1)由於投訴人作出投訴時，事涉節目的錄像已因超過通訊局規定的保存檔案期限而不再存檔；(2)電視節目服務持牌機構在互聯網發布的內容不屬《廣播條例》規管的電視節目服務；及(3)通訊局無權要求電視節目服務持牌機構確認其在互聯網發布的內容，故此通訊辦不會跟進投訴人的投訴，只會將資料轉達予事涉電視台參考。

473. 其後，投訴人分別向事涉電視台提出相同的投訴，並提供相關連結。事涉電視台分別於二零二二年三月二日，以及於二零二二年二月十五日及三月八日回覆投訴人。

474. 二零二二年一月十八日至三月二十四日期間，投訴人多次電郵通訊辦提出不同查詢，惟投訴人認為通訊辦無正面回應他的部分查詢，包括(1)通訊局是否同意他指一般來說，事涉電視台均會將電視上播放的新聞報道在播出後上載至互聯網（查詢一）；(2)通訊局曾否要求任何電視節目服務持牌人確認上載至互聯網上的節目內容（查詢二）；(3)就其投訴個案，通訊辦須完成哪些程序及所需時間，才會將其轉達事涉電視台參考（查詢三）；及(4)為何通訊局沒有向市民披露該局規定相關電視服務的節目錄像保存期限，讓市民能在期限前向通訊局作出投訴，以避免投訴因相關節目的錄像已不再存檔而不獲處理。

（查詢四）。

475. 就上述事宜，投訴人向申訴專員公署（公署）作出投訴，不滿通訊辦沒有妥善跟進他對事涉電視台在事涉節目中的報道內容有誤作出的投訴（投訴點(a)），以及沒有正面回應他的查詢（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

476. 通訊局不屬《申訴專員條例》附表一中所列的政府部門及公營機構，故並非公署職權所涵蓋的調查對象，但公署認為可調查通訊辦作為通訊局的執行部門及秘書處履行職能時涉嫌行政失當的投訴。公署認為其調查並非介入通訊局的規管事宜或決定，而是從行政角度審研通訊辦有否按通訊局的既定政策和指引處理投訴人的投訴及相關查詢。

477. 公署查核了通訊局的網站，發現：(1)「作出投訴」網頁和「投訴簡章」都有明確指出，通訊局在處理投訴時需檢索和調查有關錄像。市民如欲作出投訴，應在有關的廣播內容播出後盡早提出，否則通訊局可能因相關錄像已不再存檔而無法處理；以及(2)供下載的投訴表格及網上版投訴表格均載列了通訊局無權規管的事項，包括在廣播機構網頁或其他網頁上播放的節目。

478. 公署認為，通訊辦沒有接納投訴人提供的連結的內容作為事涉節目的內容以處理投訴，及表示互聯網上的內容（即包括連結的內容）不屬通訊局的規管範圍，做法符合通訊局所訂的政策。另外，由於投訴人在事涉節目播出差不多二百天才提出投訴，故通訊辦按通訊局訂明廣播機構就廣播材料需保留記錄期限的指引行事，沒有跟進其投訴及沒有向事涉電視台查詢有否保留相關錄像記錄，從行政角度而論，難言失當。公署表示，明白投訴人向通訊局提供了具體的投訴資料，自然期望通訊局會檢索和調查有關錄像，盡可能跟進投訴。公署

認為，如通訊辦向事涉電視台作簡單查證，了解它有否保留及是否願意提供超出規定期限的節目錄像予通訊辦作調查之用，固然最為理想。惟由於制定處理廣播投訴的政策和執行方法（例如會否就超出錄像保存期限的廣播投訴向持牌機構查詢是否仍保留有關錄像）屬通訊局（而非通訊辦）的職權範圍，故公署無權干預相關決定。

479. 不過，公署注意到，通訊辦在回覆投訴人時表示「有關節目的錄像已不復存檔」。事實上，事涉電視台給予投訴人的回覆，雖然沒有明確表示仍保存事涉節目的錄像，但內容顯示其有可能在超過了牌照條件中訂明的錄像保存期限後仍保留相關檔案。由於通訊辦是基於投訴人的投訴日期遠遠超過有關電視節目的錄像保存期限，故按照通訊局的指引決定無需向事涉電視台查詢是否仍保留有關節目錄像及作出跟進。公署認為，通訊辦的決定本無不妥，惟通訊辦在沒有向事涉電視台查詢或核實是否仍有保留相關檔案的前提下，斷然指「有關節目的錄像已不復存檔」，說法有欠穩妥。儘管通訊辦澄清有關語句的意思為，由於事涉電視台無需保存及向通訊局提供逾期錄像，故沒有節目錄像可供跟進調查之用，惟公署在審閱有關回覆的前文後理後，認為通訊辦所用的措辭未能清晰向投訴人表達有關意思，令投訴人誤會通訊辦不跟進投訴的原因。

480. 綜合上述的分析，公署認為，投訴點(a)不成立，但通訊辦另有缺失。

投訴點(b)

481. 經審研通訊辦及投訴人向公署提供的資料，公署認為通訊辦已在其回覆中大致回應查詢一至三。至於查詢四，通訊辦只強調通訊局的網頁有提醒市民在相關廣播內容播出後盡早向通訊局提出投訴，及認為這安排恰當。即使投訴人其後多番追問通訊局不告知市民不同廣播節目的錄像保存期的原因，通訊辦仍無正面回應投訴人的疑問，只是不斷重覆先前的回覆內容及建議投訴人參考該些回覆。公署知悉，通訊辦乃基於已多次向投訴人解釋通訊局處理廣播投訴的政策、立場及箇中考量，加上具體錄像保存期為何及是否向市民披露保存期

的資訊並非事情重點，而認為通訊辦已回應有關查詢。公署認為，這反映通訊辦沒有從投訴人的角度出發及未有因應其關注事項作針對性回應。公署認為，通訊辦給予投訴人的回覆欠清晰，未有妥善回應投訴人提出的查詢四。

482. 公署認為，公眾如能知悉通訊局就不同廣播材料規定的錄像保存期限，有助其明白投訴可能因逾期而不獲跟進，避免出現類似這宗個案的期望落差；而且在投訴表格及網頁作相關披露，跟鼓勵市民盡早投訴應無衝突。不過，公署知悉，是否向公眾披露有關錄像保存期限，屬通訊局考慮相關因素後的決定，公署無意干預，但公署認為，通訊辦如接獲市民有關通訊局不披露廣播節目的保存期的查詢時，應清晰交代通訊局的立場。

483. 基於上述，公署認為，投訴點(b)部分成立。

484. 根據上文所述，申訴專員認為，投訴人對通訊辦的投訴部分成立，並建議通訊辦一

- (a) 日後接獲有關廣播材料已超過通訊局規定的保留檔案期限的投訴並決定不作跟進時，須注意回覆內容的措辭，以向市民傳達準確的訊息；以及
- (b) 提醒職員需謹慎處理市民的查詢，就市民提出的疑問提供清晰的回覆。

政府的回應

485. 《申訴專員條例》附表一所列的機構並不包括通訊局，而通訊辦是按《通訊事務管理局條例》獲通訊局授權，代其處理廣播投訴。就本個案而言，通訊辦是按照通訊局的既定政策和程序處理有關投訴，因此公署是次調查的事宜只屬通訊辦代通訊局處理的事務。根據通訊局的法律顧問的意見，公署就通訊辦嚴格按照通訊局的政策和程序處理的廣播投訴加以評論，是超出了公署的職權範圍。

486. 通訊辦會繼續按照通訊局的政策及程序處理廣播投訴，並致力按照通訊局授權，代其為投訴人提供清晰準確的回覆。

郵政署

個案編號 2022/1696 – 無理退回包裹而不退還郵費及作書面解釋

背景

487. 投訴人於二零二二年四月二十三日和五月三日使用暢運（快遞）服務，分別將兩件包裹「郵件 1」和「郵件 2」寄往英國，但郵政署分別於五月三日和十七日退回給他，解釋稱郵件內藏禁寄物品，即食品和充電器。投訴人不同意郵政署的解釋，認為在沒有退還郵費和作出書面解釋的情況下將該兩件包裹退回給他，並不合理（投訴點(a)）。投訴人亦不滿該兩件包裹在沒有離港的情況下於寄出後超過 10 天才被退回，認為事涉退件所用的時間與郵政署公佈的派遞所需時間比較，不合理地長（投訴點(b)），遂向申訴專員公署（公署）投訴郵政署。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

488. 寄件人有責任確保郵件不含禁寄或危險物品。郵政署指出，郵件 1 和郵件 2 均藏有暢運（快遞）服務禁止寄往英國的食品。上述的郵件乃按照相關服務條款而被退回，所涉的郵資亦不獲退還。公署亦注意到，郵政署在其網上平台已對寄件人作出相關提示。如果投訴人閱讀有關提示，理應注意到他的郵件內藏暢運（快遞）服務所禁止寄往英國的食品。

489. 就投訴人是否曾被告知郵件 1 和郵件 2 被退回的原因，郵政署解釋已在其領取郵件短訊中寫明有關的原因。公署注意到在領取郵件短訊中說明郵件 1 內藏「禁寄物品」，而在「退回已投寄郵件的記錄 – 已付郵資不予退還」表格（Pos 511A 表格）上則記錄為「懷疑危險品」，但沒有具體詳情或描述。郵政署後來在回覆投訴人的電郵中解釋，該郵件因內藏「禁寄物品（食品）」而被退回。公署認

為，當退回郵件給投訴人時，應向投訴人提供「禁寄物品（食品）」這項描述作為退件的原因。公署還注意到短訊內容和 Pos 511A 表格上的資料（禁寄物品與危險品）有差異，提醒郵政署應確保資訊的準確性和一致性。至於郵件 2，領取郵件短訊中列明其內藏「危險品」，但當郵件退回時，在「退回載有危險品郵件的記錄—已付郵資不予退還」表格（Pos 512 表格）的備註部分並沒有具體說明所涉的危險品。郵政署後來在回覆投訴人的電郵中解釋，該郵件因含有「禁寄物品（充電器）」而被退回。同樣地，公署認為於退回郵件給投訴人時，應向投訴人提供「禁寄物品（充電器）」這項描述。

490. 公署備悉郵政署會要求其商業合作夥伴在退回郵件時提供更清晰的原因，認為郵政署同樣需要在退回郵件時向寄件人提供更詳細、清晰和準確的退件原因。

491. 儘管郵政署已按照相關服務條款退回該兩件郵件，公署認為該署退件時向投訴人提供的退件原因有不足之處。因此，申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

492. 郵政署用了四個工作天通知投訴人退回郵件 1，公署認為該署所花的時間並非不合理。

493. 至於郵件 2，雖然郵政署的本地合作夥伴於五月四日收到該郵件，因五月八日才有空運艙位，郵件 2 於當天才被送往航空公司進行裝載。臨上飛機之前，郵件 2 因未能通過航空公司的安全檢查而被拒絕付運。及後，郵件 2 在三個工作天後被退回郵政署。考慮到相關運作流程涉及三方，即航空公司、本地合作夥伴和郵政署，而每一方都需逐批處理郵件，因此郵政署用了八個工作天再通知投訴人退回郵件 2，並非不合理或需時過長。公署亦明白公眾期望縮短退件時間，如果郵政署能夠縮短時間或作適當解釋，將更為理想。

494. 因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

其他觀察

495. 從投訴人致郵政署的電郵中得悉，投訴人以為可以寄送乾貨。公署認為這並非不合理，亦有可能是一般公眾的理解。公眾可能不清楚透過不同服務投寄郵件到不同目的地，禁寄的物品可能有所不同。例如，食品並不可以透過暢運（快遞）服務寄往英國，但可以使用特快專遞或易網遞服務，甚至空郵包裹服務投寄。郵政署應提醒寄件人不同郵寄服務及不同目的地的禁寄物品會有所不同，並提高公眾有關方面的認知。

496. 就郵件 2，公署理解被退回的原因乃航空公司於 X 光檢測中發現內藏「禁寄物品（充電器）」。然而，公署亦注意到該郵件本已被標明內藏「糖果」。如果於投寄平台輸入「糖果」及「充電器」時，平台便向投訴人作出提示，或本地合作夥伴於檢查資料時發現有問題，在過程中便有機會更早發現郵件內藏「糖果」或「充電器」。公署理解禁寄物品清單不可能盡錄所有禁寄物品，但仍敦促郵政署定期檢視並更新其不同投寄平台的資料系統。公署注意到現時在「投寄易」網上平台輸入「糖果」時，平台便會發出提示訊息。

497. 公署注意到，寄件人可以要求重新投寄，但投訴人在領取被退回的郵件 2 時並未作出要求。公署認為在本個案中，無論投訴人是否要求重新投寄郵件 2，因為其內藏被禁寄的糖果，都不會對結果產生實質影響。不過，公署懷疑一般寄件人是否了解相關上訴機制，建議郵政署考慮向寄件人退回郵件時在 Pos 511A 和 Pos 512 表格或其他相關文件或訊息中列明有關資訊。

498. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議郵政署一

- (a) 在退回郵件時向寄件人提供更詳細、清晰和準確的退件原因；
- (b) 提醒寄件人不同郵寄服務的禁寄物品會有所不同，並提高公眾有關方面的認知；

- (c) 持續檢視並更新其不同投寄平台的資料系統和本地合作夥伴的數據檢查系統；以及
- (d) 於退回郵件時，通知寄件人相關上訴機制，並考慮在 Pos 511A 和 Pos 512 表格或其他相關文件或訊息中列明有關資訊。

政府的回應

499. 郵政署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議 (a)

500. 郵政署已經聯繫商業合作夥伴，確保從二零二二年十一月十四日起，退回郵件的原因清楚地標記在地址標籤上，方便寄件人在郵件退回時作參考。另外，從二零二二年十二月二十三日起在領取郵件短訊中，就退回有關郵件的原因，展示更清晰及準確的資訊。

建議 (b)

501. 郵政署於二零二三年二月透過 Facebook、Instagram 等社交媒體和郵政署網頁進行宣傳，以提高公眾對不同類型郵寄服務的禁寄物品的認識，並向櫃位職員提供簡便的參考資料，促進他們在接收郵件前與寄件人溝通。

建議 (c)

502. 郵政署建立了內部機制，定期檢視和更新禁寄物品的數據庫，並與商業合作夥伴密切聯繫，以便後者定期更新其數據檢查系統。郵政署亦與商業合作夥伴改善運作程序，並為處理退回郵件制定了標準。

建議 (d)

503. 郵政署於二零二三年一月初推出新表格「未獲郵資退回郵件記錄表」（Pos 511B 表格），將 Pos 511A 和 Pos 512 表格結合，以便郵政署職員清晰地列出退回郵件的原因供寄件人參考。Pos 511B 表格中也包含了有關上訴機制的訊息。

郵政署

個案編號 2022/3124(I) – 拒絕提供兩間郵政局的每月交易量

背景

504. 二零二二年八月二十日，投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）要求郵政署提供轄下兩間郵政局在二零零三年一月至二零二二年六月期間的每月交易量。該署於九月二日回覆投訴人，表示未有現成資料，故未能提供其要求的資料。

505. 投訴人參閱二零二一年九月某報章的報道及二零二二年七月某區議會的文件資料後，認為郵政署有備存轄下郵政局的交易量記錄。他於二零二二年九月向申訴專員公署（公署）投訴該署沒有按照《守則》的規定提供上述資料。

申訴專員的觀察

有關是否提供資料的決定

506. 郵政署因應公署是次調查，按《守則》的規定覆檢了這宗個案。郵政署將投訴人所要求的資料涵蓋的 19.5 年，按該署當時備存相關資料的狀況分成三個時間段（包括：（一）綜合郵務系統（系統）啟用前，即二零零三年一月至二零一五年第一季；（二）系統啟用後而資料已備份至硬件，即二零一五年第二季至二零一九年九月；以及（三）當時可透過系統操作介面直接讀取資料，即二零一九年十月至二零二二年六月），並逐一解釋了是否提供每個時間段的每月交易量資料的理據和考慮。

507. 經審研郵政署的解釋和所提供的資料後，公署認為郵政署已清楚解釋了沒有備存第（一）時間段資料的情況，並接納該署有理由援引《守則》第 2.9(d)段（即資料要透過不合理地使用部門的資源才能提供）拒絕提供第（二）時間段的每月交易量資料。至於第（三）

時間段的每月交易量資料，郵政署經覆檢後已同意可提供予投訴人，但這亦顯示郵政署最初拒絕投訴人整項索取資料的決定有不足之處。最終，郵政署已在《守則》的機制下覆檢並修正了提供第（三）時間段的每月交易量資料的決定。

有關處理索取資料要求的過程

508. 公署發現，郵政署在處理上述索取資料要求的過程中未有符合《守則》或「詮釋和應用指引」（「指引」），包括一

- (a) 在二零二二年九月二日拒絕投訴人整項索取資料要求時，沒有引述《守則》的相關段落以具體說明該署拒絕事涉要求的原因，也沒有告知投訴人覆檢和投訴的渠道；以及
- (b) 在發現《守則》第 1.14 段及第 2.9(d)段所述的情況後，沒有按「指引」的要求與申請人就其索取資料要求進行磋商。對此，郵政署解釋是：由於投訴人早已清晰明確地指出所需的資料時段，而當中涉及的資料大部分不存在現成資料，故該署當時沒有與投訴人磋商。在覆檢此案後，郵政署亦承認這方面有可改善之處。

509. 基於上述分析，公署認為郵政署已合理地解釋決定不向投訴人提供第（一）及（二）時間段的每月交易量資料的原因，該決定並沒有違反《守則》；而該署依循《守則》的機制覆檢個案後已同意向投訴人提供第（三）時間段的每月交易量資料。然而，該署處理相關索取要求的過程反映部分職員對《守則》及「指引」的認識不足。

510. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但部門另有缺失，建議郵政署從這宗個案汲取經驗，加強職員培訓，確保職員日後在處理市民的索取資料要求時了解並遵從《守則》和「指引」的規定。

政府的回應

511. 郵政署接納申訴專員的建議，並已有系統地加強培訓及優化相關措施，當中包括一

- (a) 修訂《香港郵政規則》(《規則》)有關根據《守則》提出要求的優化處理程序；
- (b) 每六個月透過內部刊物《香港郵政週刊》傳閱《規則》內有關就《守則》提出要求的處理程序及注意事項，以提醒所有人員；
- (c) 首長級人員定期為經理級人員舉行簡報會，提醒各人員上述的優化程序並就處理有關《守則》的個案作分享；
- (d) 為新入職的經理級人員提供根據《規則》內有關《守則》的恆常培訓講座；以及
- (e) 定期為經理級人員安排專題培訓講座，講解處理有關《守則》提出要求的程序及注意事項。

郵政署

**個案編號 2022/3379 – 派遞入口平郵包裹的短訊通知安排有欠妥當，
以及沒有按最新派遞指示派遞郵件**

背景

512. 投訴人稱，他是一件入口平郵包裹的收件人。二零二二年九月二十七日，郵政署發短訊（短訊 I）給他，指該郵件已抵港並在處理中，他可於九月三十日上午九時前改往郵政局領件或另選派遞日期。九月二十八日上午九時四十三分，該署再發短訊（短訊 II）給他，指預計會於同日下午約一時派件。由於無人在家收件，投訴人按該署九月二十七日的短訊的指示把派遞日期更改至十月六日，並隨即接獲確認短訊。同日晚上，郵政署發短訊通知他，該署曾於當日派遞該郵件，但不成功。根據該署網頁的派遞記錄，郵差於同日上午十時十七分派遞郵件。九月二十九日，投訴人在信箱發現一張蓋有同日郵戳的「領取包裹通知卡」（「通知卡」）。

513. 二零二二年九月二十九日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴郵政署，指摘該署 –

- (a) 九月二十七及二十八日的短訊內容矛盾、訊息混亂（投訴點 (a)）；
- (b) 事涉郵政局的職員未有查看及／或依從系統的最新派遞指示派遞他的郵件或相關系統失靈，該署未有妥善監察事涉職員有否按系統指示安排派件（投訴點(b)）；以及
- (c) 郵差未有依從該署發給他的短訊在九月二十八日下午約一時派件，並且在該短訊發出後短時間內（34 分鐘）派件，甚或沒有派件（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

514. 當區特快專遞中心因派遞當日需處理的郵件較平日少，故提早派遞事涉郵件，公署認為並非失當。不過，單純以短訊 I 及 II 內容來看，郵政署沒有在短訊 I 說明該署或會因應實際運作情況在更改收件安排限期前派遞郵件，確會令收件人／投訴人認為短訊 I 及 II 內容矛盾、郵件派遞安排混亂。此外，投訴人確實根據短訊 I 內容而於限期前更改派遞安排，但卻因郵差提前派遞而當時無人應門，最終需親身前往郵政局領取，這樣並不合理。申訴專員認為，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

515. 就投訴人指事涉郵政局職員未有查看及／或按最新派遞指示派遞郵件或系統失靈，郵政署解釋，負責查看最新派遞指示的是派遞郵差，以及事涉派遞郵差未有按投訴人的最新派遞指示派遞郵件的原因。郵政署亦解釋事涉派遞郵差到達投訴人單位時，其電子手帳自動進入離線工作模式，故該電子手帳未能接收投訴人的更新派遞指示，其解釋與電腦系統記錄一致。公署亦注意到，派遞郵差的電子手帳是在郵差掃瞄郵件條碼時，實時接收更新派遞指示，而電子手帳恢復連線後，不會自動通知郵差未能成功派遞的郵件曾否有更新派遞指示。此外，郵政署目前的系統沒有監察派遞郵差有否按系統的最新派遞指示派遞郵件。總括而言，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)

516. 郵政署於短訊 II 是通知收件人郵件的派遞時段：事涉郵件會在下午一時前派遞而非下午約一時派遞。就投訴人指，郵政署在發出短訊 II 後迅速到他單位派遞郵件，公署注意到，投訴人接獲短訊 II 至派遞郵差到達他單位的時間僅相差 30 分鐘。如本案的情況，若收件人的地址屬郵差派遞路線較前的派遞點，收件人於接獲短訊 II 後需迅

速安排收件或更改收件安排，否則便會因錯過郵差派遞而需到待領郵政局領取郵件，郵政署亦浪費了派遞資源。

517. 至於投訴人質疑郵差在派遞當日有否派遞郵件，郵政署已就此澄清，公署認為沒有證據質疑郵政署的說法。不過，公署注意到，郵政署在派遞當日通知投訴人未能成功派遞事涉郵件的短訊中，請投訴人「憑收到的通知卡領取郵件」，惟當區中央派遞局翌日才把「通知卡」派遞至投訴人的地址，難免令投訴人有上述質疑。申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

518. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議郵政署加快推進各項檢討工作，包括派遞入口平郵包裹發出派遞前通知短訊和「通知卡」的安排、檢視網絡通訊和電子手帳的接收情況、於電腦系統加入監察派遞郵差有否按系統指示派遞郵件的功能、探討於郵差的電子手帳加入在電子手帳恢復連線後，就曾有更新派遞指示的未能成功派遞郵件，自動通知郵差有關指示的功能，並在檢討後盡快落實改善措施。

政府的回應

519. 郵政署接納申訴專員的建議，並已檢討有關安排及落實以下的改善措施 —

- (a) 郵政署已檢討入口平郵包裹於派遞前的短訊通知安排，並已由二零二三年七月開始，將平郵包裹抵港並完成分揀處理後，向收件人發送的第一則短訊內的更改派遞安排期限，由短訊發出後翌日起計第三個工作天（上午九時前）修訂為短訊發出後翌日上午九時前，以盡早把包裹派遞給收件人並配合派遞安排。為確保在更改期限過後才安排包裹派遞，郵政署亦更新了電腦系統的設定，禁止人員在更改限期前作派遞安排。此外，郵政署已於二零二三年六月更新派遞當日向收件人發送的第二則短訊的時間，由原來的九時三十分提早至九時零五分，讓收件人可以更早知悉郵件當日的派遞時段；

- (b) 郵政署已於二零二三年七月更改通知收件人未能成功派遞郵件的短訊安排及內容，令訊息更清晰。在新安排下，相關短訊會於派遞「通知卡」同日下午發出，而內容也作出修改，避免之前所引起的混淆。對於發出各類「通知卡」的安排，郵政署亦已於二零二三年五月完成有關檢討，並已於二零二三年八月實施新安排，包括理順各類郵件可開始於郵政局領件的時間等；
- (c) 郵政署檢視了二零二三年一月至三月期間超過 200 萬次由電子手帳輸入的派遞結果。分析結果顯示，偏遠地區及高樓大廈林立的商業區等的網絡信號尤為遜色，以致在這些地區有較多郵件需要在離線模式下輸入數據。而隨著現時使用的電子手帳逐漸老化，郵政署已啟動更換計劃。新型號的電子手帳將有更強的接收網絡信號能力，再加上香港流動網絡科技的不斷發展，預期將來可改善網絡連接情況。考慮到此項目的預計支出龐大，郵政署會分階段在未來的兩至三年間進行全面更換現有的電子手帳；
- (d) 郵政署為加強監察派遞郵差按系統最新指示派遞郵件，已於二零二三年六月在系統加入兩項新功能：(i)系統於每日早上九時後發出提示報告予派遞主管，列出收件人的更改派遞指示和相關包裹資料，主管會再次通知及提醒相關的派遞郵差跟指示執行派遞；(ii)系統會於每個運作日終結前向主管發出異常報告，列出派遞指示與郵差派遞情況不符的個案，以便主管可及早與郵差核實及跟進異常情況；以及
- (e) 就申訴專員建議在電子手帳恢復連線後，加入自動通知功能，通知派遞郵差曾有更新派遞指示，郵政署經研究後，認為若加入該通知功能，會因龐大的數據讀取次數而大大加重伺服器負擔，有機會影響整個電子手帳系統及後台派遞系統的表現。權衡整體的利弊分析，郵政署相信上述(d)項改善措施已可處理因網絡接收不良所引致的派遞問題，所以現階段暫不考慮實行上述建議。

運輸署

個案編號 2022/1460A, 2022/1538, 2022/1562, 2022/1769, 2022/1923, 2022/2014(5), 2022/2014(6), 2022/2014(16), 2022/2014(18), 2022/2140(8), 2022/2144(1) 及 2022/2256 – (1) 審批居民巴士服務申請有欠劃一準則，無理拒絕某屋苑的申請，卻批准同區另一屋苑的申請；(2) 實地調查粗疏，未能反映實際交通情況；以及 (3) 沒有適當跟進居民就事涉屋苑交通提出的改善建議

背景

520. 投訴人表示，位於掃管笏的某屋苑（事涉屋苑）的居民早前向運輸署申請開辦兩條居民巴士線，往返屋苑至屯門及荃灣。該署以居民可利用現有的常規公共運輸服務前往屯門及荃灣而拒絕相關申請。投訴人認為該署的決定無理，指屋苑現時的公共運輸配套不足以應付居民的需要。投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署，其不滿歸納如下 —

- (a) 質疑該署沒有以劃一準則審批事涉屋苑的居民巴士服務申請，沒有考慮該屋苑居民因鄰近屋苑已批出居民巴士服務而產生的期望，便拒絕其申請。但區內附近交通情況相若甚至較佳的屋苑卻獲批服務。投訴人認為該署處事不公，而且沒有適時處理事涉屋苑的申請（投訴點(a)）；
- (b) 質疑該署的實地調查粗疏，未能反映實際交通情況（投訴點(b)）；
- (c) 不滿 61P 號線的巴士服務的諮詢不足，違反正常審批程序（投訴點(c)）；
- (d) 不滿該署批准營辦商將 252 號線的巴士在繁忙時段由每八分鐘一班縮減至每十分鐘一班（投訴點(d)）；以及

- (e) 質疑該署沒有妥善跟進居民就改善事涉屋苑的交通所提出的建議，包括取消紅色小巴禁區、增設全日行駛至荃灣及直達市區的巴士線路、提升現有往返屯門的巴士及小巴服務、安排更多專營巴士繞經事涉屋苑，及於事涉屋苑增設巴士站等（投訴點(e)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

521. 運輸署向公署解釋了現行以公共運輸服務為先、居民巴士服務為輔的運輸政策。香港人煙稠密，道路資源有限，公署認為運輸署以集體公共運輸服務為核心實屬合理。就掃管笏一帶的交通而言，運輸署一直密切監察該區情況，並與公共運輸服務營辦商制定計劃，逐步提升服務，以配合區內新項目的落成及人口增加，其間並有透過當區民政事務處（民政處）討論、進行地區諮詢及實地調查了解區內居民對運輸服務的需求。

522. 至於事涉居民巴士服務的申請，運輸署已交代處理相關申請的經過及解釋期間曾受疫情影響安排實地調查的時間而需更多時間處理申請。該署拒絕屯門線及荃灣線的申請，主要是認為事涉屋苑已有或將會有公共運輸服務直達或可供轉駁到擬議的目的地，而該區依賴常規公共交通運輸服務的居民或會受擬辦的居民巴士服務影響，以及該署的實地調查顯示現時的公共運輸服務足以應付居民需要。該署有關運輸服務是否足夠以及開辦或延續指定居民巴士服務路線對道路系統所造成的影響的判斷，涉及該署的專業判斷而非公署可評論的行政事宜。

523. 就審批準則而言，運輸署在考慮是否批准新辦居民巴士服務時，除了會考慮該地區已有的常規公共運輸服務，並會同時考慮公共運輸營辦商已作計劃的服務。例如，運輸署不批准事涉屋苑屯門線的申請，因會影響到當時港鐵提升 K53 號線的服務水平和增辦 K51A 號線的計劃；該署不批准事涉屋苑荃灣線的申請，因會影

響到九巴開辦 61P 號線及加密 252 號線的決定。為免同區居民未能乘坐更頻密和更長服務時間的巴士服務，運輸署從整體考慮而拒絕事涉屋苑的新辦居民巴士申請。

524. 相反，有別於新辦居民巴士服務的申請，運輸署目前在處理續辦服務的申請時，將現有乘客對有關服務的需求納入考慮。就算常規公共運輸服務已有改善，除非現有服務乘客的需求有所改變，該署仍會考慮批准其續辦申請，審批續辦申請的準則無疑較為寬鬆。而運輸署在最近一次處理同區內居民巴士服務的續辦申請時，當時的調查已顯示有部分路線的乘客量偏低，但該署因應承辦商的意見而同意再檢討。公署理解疫情嚴峻或會影響居民外出乘車的需求，但有關情況難免予人認為該署有偏袒之感，容易引發投訴。

525. 隨著掃管笏的公共運輸服務發展，特別在提升 K53 號線的服務及加設 61P 號線後，往返屯門及荃灣區的交通已越趨便利。然而，根據該署續辦的準則，區內受惠於此的屋苑仍獲准續辦與公共運輸服務路線重疊的居民巴士服務。相反，同區新落成屋苑，例如事涉屋苑的新辦居民巴士服務的申請卻因與公共運輸服務路線重疊而不獲批。新屋苑的居民有所不滿，公署認為可以理解。

526. 運輸署作為主管交通規劃的部門，應以整體交通運輸為首要考慮。正如該署指出，如無節制地容許個別屋苑各自使用載客量較低但仍佔用相當路面的居民巴士服務，會對道路交通造成不良影響，亦令公共運輸服務營辦商可能難以維持收支平衡而未能開辦新路線或加強現有路線的服務水平，必會影響整體公共運輸服務。公署認為，此原則亦適用於審批續辦居民巴士服務的申請。然而，根據該署處理續辦居民巴士服務的其他考慮，現時享有居民巴士服務的乘客的需求似乎凌駕於善用道路資源的考慮。

527. 綜合上文的分析，公署認為，運輸署雖已按現行程序及適時處理事涉屋苑的居民巴士服務申請，然而，該署審批續辦居民巴士服務及新辦服務的申請的準則似乎有別，亦不符合整體以常規公共運輸服務為先的運輸政策。正如運輸署所指，現時香港的公共運輸系統已

相當完善，為市民提供多元化的公共運輸服務，而掃管笏一帶的公共運輸服務亦有所提升。公署認為運輸署應與相關持份者檢討審批續辦和新辦居民巴士服務申請的準則，作出改善。綜合以上所述，運輸署是按現行準則審批申請，但該準則有不少檢討改善空間，公署認為投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

528. 運輸署已向公署交代實地調查的方式及相關的調查結果，並解釋該署在平日不同時段進行實地調查及選擇在迴旋處分站進行定點調查的理據。公署指出，運輸署如何進行實地調查、其收集數據的方式、進行調查的時間及地點，屬該署在行使其職能時的專業判斷。經詳細考慮運輸署的解釋及其提供的數據和相關資料後，公署認為目前沒有證據顯示該署在進行實地調查上有行政失當之處。因此，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

529. 運輸署已解釋該署已按程序透過民政處諮詢沿線的地區人士意見，並在其後就該些意見作覆。沒有證據顯示該署在諮詢開辦 61P 號線的建議一事上有失當，公署認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

530. 運輸署已澄清並沒有批准 252 號線的營辦商縮減服務，並已責成營辦商改善與乘客的溝通。公署認為投訴點(d)不成立。

投訴點(e)

531. 公署明白事涉屋苑居民期望運輸署可進一步改善該屋苑一帶的公共交通而提出增設巴士站，開放紅色小巴禁區及加強跨區巴士服務等的建議。該署已逐一回應投訴人就掃管笏的交通建議。該署如何判斷市民的交通建議是否可行屬該署的專業判斷；從行政角度而言，

該署按程序處理事涉屋苑居民的建議，無證據顯示該署有失當之處。因此，投訴點(e)不成立。

532. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議運輸署與相關持份者檢討審批新辦及續辦居民巴士服務申請的準則。

政府的回應

533. 運輸署接納有關建議，正從政策層面就審批居民巴士服務的準則進行內部檢討。因應檢討結果，運輸署會優化有關準則。

運輸署

個案編號 **2022/1603(1)**, **2022/1603(2)**, **2022/1603(3)** 及 **2022/1603(4)** – (1) 實地調查未能反映實況；(2) 沒有考慮居民巴士服務不涉公帑及不會加重當區的道路負擔；(3) 審批其他屋苑續辦多條居民巴士線的準則寬鬆，對事涉屋苑不公；以及 (4) 紿予投訴人的回覆含糊，並無實際理據

背景

534. 投訴人稱，其居住於天水圍的某屋苑（事涉屋苑）曾數度向運輸署申請開辦居民巴士服務，往返屋苑及屯馬線天水圍站。運輸署覆稱，居民可乘搭輕鐵接駁巴士 K76S 線及輕鐵往返天水圍站；該署的實地調查顯示，上述公共運輸服務足可應付事涉屋苑居民的需求，因此拒絕其申請。投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指運輸署不當處理事涉屋苑的居民巴士服務申請及有關投訴，包括 –

- (a) 運輸署於事涉屋苑未完全入伙、疫情期間及特定時間進行實地調查，未能反映實況；該署於輕鐵天悅站而不是較近事涉屋苑的天秀站進行調查，並不合理。投訴人認為公共運輸服務不足以應付需求，亦不便利事涉屋苑的居民（投訴點(a)），理據如下 –
 - i. 事涉屋苑與最就近的輕鐵天秀站及巴士站步距分別達約十分鐘而且並非平路；
 - ii. 輕鐵載客量高，事涉屋苑的居民於繁忙時間需等候兩個班次才可登車；
 - iii. K76S 線沒有固定時間表，於繁忙時間只提供三個班次，服務不穩及未能滿足居民需求；以及

- iv. 事涉屋苑附近尚有一個大型屋苑陸續入伙，區內乘客需求會進一步增加。
- (b) 投訴人認為，運輸署沒有考慮居民巴士服務不涉公帑，可減輕公共交通的載客量，而事涉屋苑建議的居民巴士路線取道高速公路，不會加重天水圍的道路負擔（投訴點(b)）；
- (c) 運輸署以公共運輸服務足以應付居民需求為由拒絕事涉屋苑的申請，但區內某大型屋苑（屋苑甲）距離天水圍站較近，且鄰近多個輕鐵站及巴士站，運輸署多年來批准該屋苑續辦多條居民巴士線，準則寬鬆，對事涉屋苑不公（投訴點(c)）；以及
- (d) 投訴人曾向運輸署投訴該署批准屋苑甲續辦居民巴士線卻拒絕事涉屋苑的居民巴士服務申請，但運輸署的回覆含糊，並無實際理據，對事涉屋苑不公（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及 (b)

535. 運輸署向公署解釋了現行以公共運輸服務為先、居民巴士服務為輔的運輸政策。香港人煙稠密，道路資源有限，公署認為運輸署以集體公共運輸服務為核心實屬合理。就濕地公園路（包括事涉屋苑）一帶的公共運輸服務而言，運輸署一直密切監察情況，並與公共服務營辦商制定計劃，逐步提升服務，以配合區內新項目的落成及人口增加，其間亦有進行實地調查了解區內居民對運輸服務的需求。

536. 運輸署亦已解釋該署拒絕事涉屋苑的居民巴士服務申請，主因是該署的實地調查顯示當時的公共運輸服務足以應付居民需求，而且該署與相關部門仍會持續改善公共運輸服務及相關的設施配套。此外，運輸署認為事涉屋苑若開辦居民巴士服務，會對公共道路資源造成影響。就投訴人對運輸署實地調查的質疑，該署已解釋該署有在不

同時間進行實地調查及曾於天悅站進行調查的理據。

537. 公署指出，運輸署如何進行實地調查、其收集數據的方式、進行調查的時間及地點，屬該署在行使其職能時的專業判斷，除非有明顯不合理，否則公署不會評論。至於有關運輸服務是否足夠以及開辦或延續指定居民巴士服務路線對道路系統所造成的影响，同樣涉及該署的專業判斷而非公署可評論的行政事宜。經詳細考慮運輸署的解釋及其提供的數據和相關資料後，公署認為，運輸署已按現行程序處理事涉屋苑的居民巴士服務申請，沒有證據證明該署拒絕事涉屋苑的申請涉及行政失當。

538. 因此，申訴專員認為投訴點(a)及(b)不成立。

539. 就運輸署表示已把事涉屋苑最偏遠大廈與最就近車站的距離納入考慮，經評估後認為事涉屋苑不符合獲批居民巴士服務的準則，這涉及運輸署所作的專業判斷，公署沒有評論。由於事涉屋苑有多座，居民從不同座數前往車站的距離會有差別，目前從屋苑正門前往輕鐵天秀站／濕地公園站的距離已達 400 至 450 米，從最偏遠座數往 K76S 線天水圍方向的巴士站則達約 550 米而且需取道行人天橋，加上行人天橋未有升降機，對部分居民相對不便。公署認為，長遠而言，在事涉屋苑對出位置新增行人過路處，有助便利居民出行，但有關工程仍處於前期設計階段。公署認為，運輸署應繼續密切留意事涉屋苑居民對公共交通服務及設施配套的需求，並考慮根據實際情況，採取適當的臨時措施（例如增設臨時巴士站），配合居民需要。

投訴點(c)

540. 公署留意到，有別於新辦居民巴士服務的申請，運輸署目前在處理續辦服務的申請時將現有乘客對有關服務的需求納入考慮。就算常規公共運輸服務已有改善，除非現有服務乘客的需求有所改變，該署仍會考慮批准其續辦申請，審批續辦申請的準則無疑較為寬鬆。

541. 隨著天水圍的公共運輸服務發展，屋苑甲往返天水圍站以至

其他地區的交通已越趨便利，然而，根據運輸署續辦的準則，屋苑甲仍獲准續辦居民巴士服務。舉例來說，屋苑甲某期數最就近輕鐵站與天水圍站只相隔兩個站，現時仍獲准營運往返天水圍站的居民巴士服務；相反，位於天水圍北、與天水圍站距離較遠的新屋苑，例如事涉屋苑的新辦居民巴士服務的申請卻因公共運輸服務足夠而不獲批，運輸署並認為「基準以上」的原則不適用於事涉屋苑的個案。新屋苑的居民會有運輸署處事不公的觀感並有所不滿，公署認為可以理解。

542. 運輸署作為主管交通規劃的部門，應以整體交通運輸為首要考慮。正如該署指出，如無節制地容許個別屋苑各自使用載客量較低但仍佔用相當路面的居民巴士服務，會對道路交通造成不良影響，亦令公共運輸服務營辦商可能難以維持收支平衡而未能開辦新路線或加強現有路線的服務水平，必會影響整體公共運輸服務。公署認為，此原則亦適用於審批續辦居民巴士服務的申請。然而，根據該署處理續辦居民巴士服務的其他考慮，現時享有居民巴士服務的乘客需求似乎凌駕於善用道路資源的考慮。

543. 公署認為，運輸署審批續辦居民巴士服務及新辦服務的申請的準則似乎有別，亦不符合整體的運輸政策。正如運輸署所指，現時香港的公共運輸系統已相當完善，為市民提供多元化的公共運輸服務。公署認為運輸署應與相關持份者檢討審批續辦和新辦居民巴士服務申請的準則，作出改善。

544. 綜合以上所述，運輸署是按現行準則審批申請，但該準則有不少檢討改善空間，因此申訴專員認為投訴點(c)部分成立。

投訴點(d)

545. 公署認為，屋苑甲為天水圍的大型屋苑，居於事涉屋苑的投訴人用以比較，可以理解。屋苑甲獲續批居民巴士服務，主要因為根據續牌申請的準則，運輸署會顧及居民對現存居民巴士服務的需求。另一方面，運輸署基於屋苑甲與事涉屋苑的地理位置不同，認為「基準以上」的原則（即提出申請的屋苑已有足夠常規公共運輸服務）不

適用於事涉屋苑。

546. 運輸署在回覆投訴人時，從未作出上文的解釋。公署認為，運輸署應該針對投訴人的質疑清楚解釋該署的立場；該署早前回覆投訴人不斷重覆類似內容，強調區內公共運輸服務充足及該署會個別審視每宗申請，無助釋除投訴人的疑慮，難免令人認為該署敷衍了事。公署認為，運輸署未有妥善回覆投訴人。

547. 因此，申訴專員認為投訴點(d)成立。

548. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議運輸署 —

- (a) 繼續留意事涉屋苑的公共運輸服務及配套需求，適時採取優化措施；
- (b) 與相關持份者檢討審批新辦及續辦居民巴士服務申請的準則；以及
- (c) 加強職員培訓，提醒職員務必仔細審閱投訴，並針對投訴內容提供回覆。

政府的回應

549. 運輸署接納申訴專員的全部建議，並正在或已經落實有關建議，詳情如下 —

- (a) 運輸署一直有因應濕地公園路一帶屋苑的入伙，而加強該處的公共運輸服務。就此，運輸署在二零二三年已實施了一系列加強公共運輸服務及改善道路的措施；
- (b) 運輸署正從政策層面就審批居民巴士服務的準則進行內部檢討。因應檢討結果，運輸署會優化有關準則；以及

- (c) 運輸署已提醒同事仔細審閱投訴，並針對投訴內容提供回覆。

職業訓練局

個案編號 2022/2932 – 無理拒絕向申請退學的投訴人退回已繳學費

背景

550. 投訴人是二零二二年香港中學文憑考試（文憑試）考生，獲職業訓練局（職訓局）轄下院校取錄入讀基礎課程文憑，並繳交了第一期學費及其他雜費。其後，他就文憑試成績申請覆核成功，並獲另一院校的副學士課程取錄。他向職訓局申請退學及退回已繳學費遭拒，遂向申訴專員公署（公署）投訴職訓局的決定無理。

申訴專員的觀察

551. 公署注意到，職訓局的網頁及其派發給新生的註冊文件中，列明入學申請人只可在課程取消或接受指定學士學位課程取錄下才能退回已繳費用，但並未提及《學生手冊》所載有關已完成註冊的全日制學生在學期前退學，有可能獲退回部分費用的條款。公署認為，擬申請退款者在閱讀其中一份文件所載列有關退款安排的資料後，未必知道原來尚有其他文件載列其他退款資格，故有機會令本來符合退款資格的學生誤以為自己不符資格，造成不公，亦容易令人誤會職訓局對退款政策有所隱瞞。有鑑於此，職訓局應增加退款政策的透明度，將不同的退款可能性一併在網頁及相關文件中列出，讓擬申請退款者只要找到相關段落，便可以「一文看清」自己是否符合資格申請退款。

552. 就投訴人的個案，他在完成新生註冊後於二零二二年八月底曾三度透過電郵向職訓局表明擬放棄學位及要求退回學費，公署審閱上述三封電郵後認為其要求清晰，但職訓局職員未有按照該局的《學生手冊》條款處理其退學及退款申請，明顯存在疏忽。在公署介入後，職訓局已重新審視個案，並按相關條款向投訴人退回部分款項以作修正。公署認為，職訓局除了應加強職員培訓以確保同類失誤不再發生，更重要的是應將退款政策清楚及完整地對外說明，讓職員及學

生日後面對類似情況時能有所依據。

553. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴成立，建議職訓局—

- (a) 增加退款政策的透明度，考慮在網頁及相關註冊文件中一併列出所有情況下的退還學費安排；以及
- (b) 加強職員培訓，確保其熟知該局課程的相關退款政策。

政府的回應

554. 職訓局接納申訴專員的建議，已更新網頁及相關文件中的有關退款的內容，並為職員提供適當培訓。

第三部分 一就主動調查個案所提出建議的回應

行政署、懲教署、醫院管理局、入境事務處及社會福利署

個案編號 DI/454 – 太平紳士巡視計劃下法定巡視的運作安排

背景

555. 太平紳士根據《太平紳士條例》（第 510 章）及其他相關法例的規定到指定院所進行法定巡視。這巡視計劃是其中一個讓被羈留、扣留或住院人士（院所人士）反映意見和提出投訴的重要獨立渠道；亦提供了一個平台讓太平紳士提出意見和建議，以改善院所設施和服務的管理。

556. 太平紳士巡視計劃由政務司司長辦公室轄下行政署負責管理。法定巡視現涵蓋 38 間院所，包括懲教署轄下的懲教設施、入境事務處（入境處）轄下的羈留中心、廉政公署轄下的扣留中心、醫院管理局（醫管局）轄下的精神科醫院，以及社會福利署（社署）轄下的羈留院、收容所、感化院舍及感化院。太平紳士須每兩星期、每月或每季到該些院所巡視一次，以履行法定巡視職能。

557. 政府於一九九九年曾檢討太平紳士制度（包括太平紳士巡視計劃）。有關巡視制度極為重要，並已運作多年，申訴專員公署（公署）展開這項主動調查，是為了審研太平紳士巡視計劃下法定巡視的運作和安排，包括相關部門及機構對太平紳士進行巡視前及期間提供的支援，以及巡視後的跟進工作，以便在有需要時提出改善建議。

申訴專員的觀察

558. 整體而言，申訴專員認為太平紳士巡視計劃的運作大致暢順，亦肯定太平紳士在這方面的貢獻，然而，計劃的運作安排仍有可改善之處。

部門及機構核對表上的注意事項未必獲得評核

559. 現時，部門及機構均有就太平紳士的法定巡視擬備各自專屬的核對表，列出太平紳士在巡視院所時可特別注意的事項（包括院所的設施、服務及管理，以及院所人士的狀況及待遇），對太平紳士應如何評核院所提供扼要的指引。行政署向太平紳士發出巡視委任信時，會一併夾附上述核對表，供太平紳士參考。

560. 然而，公署的調查發現，在實際運作上，核對表上列出的注意事項卻未必會在太平紳士巡視時獲得評核。現時，院所職員均會在太平紳士巡視時先作簡報，及在巡視沿途向太平紳士講解院所的設施、服務、管理等，並解答太平紳士的疑問，故此，職員在上述過程中會向太平紳士提供一些與核對表上的注意事項相關的資料。由於院所職員在向太平紳士作出簡介及沿途講解時，並非有系統地逐一提供核對表上各個注意事項的相關資料，若太平紳士在巡視時沒有檢視核對表上某些事項，而職員又沒有主動向太平紳士提供相關資料，該些注意事項便可能被遺漏評核。

561. 為免出現上述遺漏，公署建議，部門及機構在太平紳士巡視時應留意，如有注意事項尚未在院所簡介或沿途講解中向太平紳士說明，職員便應主動向太平紳士提供評核該些注意事項所需的資料，使每次巡視均能對院所作全面的評核，更有效地發揮巡視計劃的功用。

562. 另一方面，太平紳士在完成巡視後需填寫「太平紳士巡視記錄」，以記錄他們在巡視期間所接到的投訴、要求及查詢、他們與院所人士會面後所作的指示及建議，以及他們對院所設施和服務的評核、意見及建議。該記錄會交由院所跟進。公署留意到，所有部門及機構採用的「太平紳士巡視記錄」的設計並非與核對表上的注意事項掛勾，未能便利太平紳士記錄對各個注意事項的評核，以致部分事項可能被遺漏評核。

563. 公署建議，部門及機構應與行政署一同檢視及修訂其「太平紳士巡視記錄」樣本，將核對表的注意事項加入巡視記錄的相關部

分，以便太平紳士作出全面評核及記錄。

核對表上的部分注意事項欠說明

564. 因應轄下院所的不同性質及功能，部門及機構各自擬備的核對表包含的注意事項均有所不同。公署留意到，懲教署及入境處所擬備的核對表除列出太平紳士巡視懲教設施及羈留中心時應注意的事項外，表上的每項注意事項均附有簡要說明。醫管局及社署的核對表上部分注意事項亦附有簡要說明。

565. 公署認為，上述簡要說明有助太平紳士了解評核注意事項的準則或重點，屬良好做法。雖然並非所有核對表上的注意事項皆須附有說明，但某些較為抽象的注意事項，例如醫管局核對表上的「有關病人安全、風險管理、病人資料保安的政策、程序及組織」，現時只有籠統的名稱，並無說明或建議太平紳士可如何作出評核，對太平紳士的幫助有限。

566. 公署建議，醫管局應考慮在其核對表上提供更多說明，以協助太平紳士在巡視時更清楚掌握應如何評核院所的設施、服務和管理。

部分院所未有即時通知所有院所人士有太平紳士正在巡視

567. 所有太平紳士巡視均無預告，以確保巡視計劃能對院所作有效的監察。故此，在太平紳士突擊到達院所巡視時，院所人士必須獲通知有太平紳士正在巡視，才可以按其意願親身向太平紳士提出要求、查詢或投訴。

568. 現時，在太平紳士到達院所的某一地點時，當值職員便會通知該地點的院所人士有太平紳士巡視，他們可當場向太平紳士提出投訴、要求或查詢。

569. 入境處及社署轄下院所在太平紳士開始巡視時，會即時通知

院所內不同位置的職員，再由職員即時通知被羈留或住院者有太平紳士到訪。懲教署的做法是當完成巡視院所某一位置，職員才會通知下一個位置的職員有太平紳士巡視。

570. 另一方面，醫管局表示，因時間所限，太平紳士在某些較大型醫院無法巡視所有病房，而未獲選中的病房的住院者不會獲告知有太平紳士巡視。公署的調查發現，在某些較大型醫院，每間病房的實際巡視次數與現行法例所規定的巡視次數（即每月須至少一次）相差甚遠；而未獲選中的病房的住院者不獲告知有太平紳士巡視，令致他們失去親身向太平紳士提出意見、要求或投訴的機會，有違巡視計劃的本意。公署認為，即使太平紳士因時間所限未能巡視整所醫院，所有住院者仍應獲得太平紳士巡視的知情權，以及會見太平紳士的權利。

571. 公署建議，懲教署及醫管局應積極考慮透過廣播系統或其他方式，及早通知身處院所不同位置的所有在囚人士或住院者有太平紳士即將進行巡視，既可確保院所內沒有人士因不獲通知而錯過面見太平紳士的機會，亦可讓有意與太平紳士會面的人士有更充分的時間作出準備。

部分院所未有通知院所人士可要求與太平紳士單獨會面

572. 為保障私隱，太平紳士在考慮所涉的風險後，可選擇與被羈留、扣留或住院人士單獨會面。在此情況下，院所管理層會作出單獨會面所需的安排，並按需要為太平紳士提供協助。懲教署轄下院所及入境處轄下青山灣入境事務中心已在當眼地方張貼通告，提醒在囚或被羈留人士可要求太平紳士個別接見他們。

573. 入境處轄下馬頭角羈留中心、社署轄下院所，以往均沒有通知被羈留或住院者可要求與太平紳士單獨會面。在公署介入後，上述院所已作出改善。

574. 至於醫管局轄下五間精神科醫院，住院者可要求與太平紳士

單獨會面，太平紳士會在考慮風險及職員對住院者的臨床評估後作出決定。考慮到如最後未獲安排單獨會面可能會影響精神科住院者的情緒及臨床治療，醫管局認為不宜特別註明住院者可提出與太平紳士單獨會面。

575. 公署認為，為保障住院者的私隱及知情權，院所理應告知住院者他們可要求與太平紳士單獨會面。醫管局若顧慮實際安排結果或與住院者的期望有落差而對他們造成負面影響，可在適當文件（例如入院須知）上註明住院者可要求與太平紳士單獨會面，惟實際上可否作出安排須視乎太平紳士的決定，以平衡住院者的期望。

部分院所未有通知暫時離開院所者曾有太平紳士巡視

576. 在太平紳士巡視時，部分院所人士可能因某些原因（例如前往院所外的醫院應診或出席法庭聆訊）不在院所。懲教署及入境處均會在該些人士返回院所時告知他們曾有太平紳士巡視，他們如欲向太平紳士提出要求或投訴，院所會作出安排。醫管局及社署則沒有此做法。

577. 公署認為，懲教署及入境處的措施有助確保暫時離開院所的人士對太平紳士的巡視知情，值得醫管局及社署借鑑。

單靠職員口頭告知太平紳士是否已見到所有院所人士有欠客觀及全面

578. 根據現行安排，太平紳士在巡視時可向職員查問，以確認是否已見到所有院所人士。如不是，職員應提供解釋，例如在巡視當天是否有院所人士因合理理由而暫時被押解外出（包括在外間醫院應診或就醫、出席法庭聆訊等）。太平紳士亦須在「太平紳士巡視記錄」中作相關確認。懲教署、入境處、醫管局及社署均有執行上述程序。

579. 公署認為，太平紳士巡視計劃是一個讓院所人士提出意見及投訴的獨立渠道，太平紳士在巡視時是否見到所有院所人士，是達至計劃目標的關鍵因素。由於每間院所包含一幢甚至多幢建築物，院所

人士數以百計，由職員提供資料，而非要求太平紳士親身核實是否已見到所有院所人士，確是較為務實的做法。然而，單靠職員以口頭方式確認有關事實，未必予人客觀和全面的觀感。

580. 公署建議，院所應在太平紳士巡視當日或巡視後一星期內，向太平紳士提供巡視時暫時離開院所的人士的名單（如情況可行一併提供離開的原因），夾附在巡視記錄內，以協助太平紳士確認在巡視時是否已見到所有院所人士，以及監察是否有人在連續兩次巡視時均已暫時離開院所。就在連續兩次太平紳士巡視時均暫時離開院所的人士，院所應在名單上標示他們，並列出他們該兩次暫時離開院所的原因，以便太平紳士在認為有需要時向院所了解該些人士是否有任何特殊情況需要留意。行政署亦應就此向執行部門及機構發出指引、通知所有太平紳士有關程序，同時修訂「太平紳士巡視記錄」的樣本，以便太平紳士作出記錄。

致太平紳士的覆函未有包含投訴者得悉調查結果的方式及內容

581. 懲教署、入境處、醫管局及社署在完成處理院所人士向太平紳士提出的投訴後，均會書面回覆太平紳士有關個案的跟進工作及調查結果。入境署在回覆太平紳士的覆函內，已包含以何種方式（書面或口頭）把調查結果通知提出投訴的被羈留人士。公署隨機抽選並審研的個案顯示，懲教署亦有在給太平紳士的覆函內提及通知投訴人結果的方式及內容。另一方面，醫管局及社署則沒有訂定相關程序。

582. 公署認為，投訴人得悉調查結果的方式及內容實為投訴處理的重要一環，太平紳士應獲得此資料，以了解院所處理投訴的過程是否公平妥當，從而作出有效的監察。此舉同時可令太平紳士巡視計劃下的執行部門及機構統一採取較佳的做法，提升整個計劃的管理水平。

部分院所未有制定程序按投訴人要求作書面回覆

583. 就院所人士向太平紳士提出的投訴，懲教署、入境處及醫管

局轄下院所在完成調查後一般會以口頭方式回覆投訴人。不過，若投訴由懲教署投訴調查組處理，該組便須書面通知投訴人結果。入境處及醫管局又表示，若投訴人要求院所書面回覆，院所會作出安排。社署轄下院所則一律以書面方式回覆投訴人。

584. 公署認為，院所按實際運作需要、人手資源及投訴性質決定以何種方式回覆投訴人，屬無可厚非。口頭回覆亦確能減省行政工作及促進雙方溝通。因此，若投訴人沒有特別要求，公署接納院所以口頭或書面方式回覆投訴人。

585. 雖然如此，公署理解，某些投訴人可能基於種種原因，希望獲得部門或院所的書面回覆，例如為了便利日後提出上訴甚或向其他機構投訴。若投訴人明確要求部門或院所書面回覆，按照良好公共行政的原則，部門應盡量提供書面回覆。

586. 假如在某些情況下，部門或機構在評估個別個案的實際情況和院所的運作後認為，按投訴人要求提供書面回覆並不適當，該部門或機構應將投訴人的要求記錄在案，並在書面回覆太平紳士時說明該投訴人曾要求書面回覆，以及部門或機構認為不宜接納投訴人的要求的具體原因，以便太平紳士在認為有需要時提出進一步的建議。

並無規定部門及機構就需時處理的個案向太平紳士發出暫覆

587. 行政署表示，部門及機構處理太平紳士在巡視時收到的投訴、查詢或要求，以及他們提出的建議或意見所需的時間，視乎個案性質及複雜性，不能一概而論，故行政署並無就部門及機構處理個案及具體回覆太平紳士所需時間作出規定。行政署於二零一九年至二零二一年期間的統計資料及公署的個案研究顯示，整體而言，部門及機構均能適時處理個案及回覆太平紳士。

588. 雖然如此，就需較長時間處理的個案，行政署並無要求部門及機構須定期給予太平紳士暫覆，以匯報個案進展，情況應予改善。公署認為，太平紳士應獲定期告知個案進度，以便作出監察。

《太平紳士巡視年報》每年發布時間不一，亦未有通知公眾

589. 行政署每年會向公眾發布《太平紳士巡視年報》，詳細匯報太平紳士過去一年的巡視工作，以及部門及機構的跟進及處理結果。行政署並無就發布《太平紳士巡視年報》設定具體時限。該署每年需時約五至 12 個月編製年報。

590. 《太平紳士巡視年報》作為公眾了解太平紳士巡視計劃的主要資訊，其重要性不言而喻，公眾對《太平紳士巡視年報》何時發布抱有合理期望。在過去某些年份，行政署於 12 個月後才發布上一年的《太平紳士巡視年報》，並不理想。公署建議，行政署應就發布有關年報制定時間表，以確保年報每年均在指定的時間內發布。

591. 另一方面，現時行政署在該署網站及太平紳士網站發布《太平紳士巡視年報》時，並無發出新聞公報通知公眾可於網上查閱新一年的年報。公署認為，發出新聞公報可提高公眾對太平紳士巡視計劃的認知，有助市民了解太平紳士、部門及機構過去一年的工作及成效，從而加強對巡視計劃的信心。公署建議，行政署日後發布《太平紳士巡視年報》時，應一併發出新聞公報。

太平紳士網頁內「太平紳士專區」的功能及內容單一

592. 行政署在太平紳士網頁設有只供太平紳士瀏覽的「太平紳士專區」，供太平紳士查閱以往各期《太平紳士通訊》，以及巡視計劃所涵蓋院所的詳細資料。公署認為，現時「太平紳士專區」僅為向太平紳士提供參考資料，且內容較為單一及重複，當中所載資料大多為行政署已另行向太平紳士提供的，故此「太平紳士專區」的功能及參考價值有限。

593. 因應行政長官在《二零二二年施政報告》提出建設「智慧政府」的願景，以及在兩年後將政府服務全面電子化的目標，公署建議，行政署可考慮徵詢太平紳士對加強數碼化支援的意見，例如是否有需要透過數碼科技優化現時的「太平紳士專區」，從而以更便捷的

方式向太平紳士提供有用資訊、藉更多元化的渠道收集他們對巡視計劃的意見，以及便利太平紳士之間分享及交流巡視經驗。公署相信，上述數碼化措施有助支援太平紳士的巡視工作，長遠而言亦可減省行政署、執行部門及機構的行政工作。

594. 申訴專員對行政署、懲教署、入境處、醫管局及社署有以下建議 —

行政署

- (a) 向部門及機構發出指引，要求院所向太平紳士提供暫時離開院所的人士的名單（如情況可行一併提供離開的原因）、通知太平紳士有關程序，以及修訂「太平紳士巡視記錄」的樣本，以便太平紳士作出記錄；
- (b) 就需較長時間處理的投訴、要求、查詢、建議或意見，設定部門及機構向太平紳士發出暫覆及匯報進展的時限，以便太平紳士監察個案進度；
- (c) 就發布《太平紳士巡視年報》制定時間表，以確保年報每年均在指定的時間內發布；
- (d) 發布《太平紳士巡視年報》時，一併發出新聞公報，通知公眾可於網上查閱最新的年報；
- (e) 考慮徵詢太平紳士對加強數碼化支援的意見，例如是否有需要透過數碼科技優化現時太平紳士網站內的「太平紳士專區」，從而以更便捷的方式向太平紳士提供有用的資訊、藉更多元化的渠道收集他們對巡視計劃的意見，以及便利太平紳士之間分享及交流巡視經驗；

懲教署、入境處、醫管局及社署

- (f) 與行政署一同檢視及修訂各自的「太平紳士巡視記錄」樣本，將核對表上的注意事項加入巡視記錄的相關部分；在巡視時如有注意事項並未在院所簡介或沿途講解中向太平紳士說明，院所職員便應主動向太平紳士提供評核該些注意事項所需的資料，以便太平紳士對院所作出全面評核及記錄；
- (g) 於巡視當日或一星期內，向巡視的太平紳士提供暫時離開院所的人士的名單（如情況可行一併提供離開的原因），夾附在巡視記錄內，以協助太平紳士了解在巡視時是否已見到所有院所人士，以及監察是否有人在連續兩次巡視時均暫時離開院所。就在連續兩次太平紳士巡視時均暫時離開院所的人士，院所應在名單上作標示，並列出他們該兩次暫時離開院所的原因；
- (h) 若在評估個別個案的實際情況和院所運作後認為，不宜按投訴人要求提供書面回覆，應將投訴人的要求記錄在案，而在書面回覆太平紳士時，應告知太平紳士投訴人曾提出該要求，並說明部門或機構認為不宜接納投訴人的要求的具體原因；
- (i) 懲教署及醫管局積極考慮透過廣播系統或其他方式，及早通知身處院所不同位置的所有在囚人士或住院者有太平紳士即將進行巡視；
- (j) 醫管局及社署在暫時離開病房或院所的住院者返回病房或院所時通知他們曾有太平紳士巡視，保障他們的知情權；
- (k) 醫管局及社署在致太平紳士的覆函內提及投訴人得悉調查結果的方式及內容，以助太平紳士了解院所處理投訴的過程是否公平妥當；

- (l) 醫管局及社署以適當文件通知住院者可要求與太平紳士單獨會面，醫管局的文件可註明實際上能否作出單獨會面的安排須視乎太平紳士的決定；以及
- (m) 醫管局就太平紳士如何評核核對表上的注意事項提供更多說明。

政府的回應

595. 行政署、懲教署、入境處、醫管局及社署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a),(f)及(m)

596. 行政署已與相關部門／機構一同修訂「太平紳士巡視記錄」的樣本，以便太平紳士記錄巡視時暫時離開院所人士的資料。行政署亦已向部門／機構發出指引，要求院所向巡院太平紳士提供暫時離開院所人士的名單，並在可行的情況下一併提供他們暫時離開院所的原因。行政署亦已將有關程序通知各太平紳士。

597. 一直以來，懲教署職員於太平紳士巡視時均會主動簡報院所背景及運作情況，並提供評核院所注意事項的有關資料，以助其作出適當評核及記錄。此外，經懲教署與行政署磋商「太平紳士巡視記錄」樣本中需要作出修訂或增加的項目後，會印製相關修訂本，以供太平紳士填寫。

598. 入境處已於二零二二年六月與行政署一同完成檢視及修訂「太平紳士巡視記錄」樣本及青山灣入境事務中心和馬頭角羈留中心的核對表，並將核對表上的注意事項加入巡視記錄的相關部分。入境處會與行政署繼續保持緊密聯繫，定期檢討樣本，並在有需要時作出修訂。此外，入境處職員亦會在太平紳士巡視當日主動向太平紳士就評核時所需要的注意事項提供相關資料，以便太平紳士對中心作出全面評核及記錄。

599. 就「太平紳士巡視醫院管理局轄下醫院及醫療機構核對表」（核對表）一項，醫管局已於二零二二年六月更新及優化核對表中的各個項目，包括醫院設施及環境、病人服務質素、病人安全及溝通等；並加入註釋及列出關鍵範疇。更新的核對表已於二零二二年七月二十一日發送到轄下醫院及醫療機構以作參考，並已在二零二三年五月恢復太平紳士到公立醫院法定巡視後開始使用。

600. 此外，醫管局亦已完成修訂「太平紳士巡視記錄」（巡視記錄），將核對表上的注意事項加入巡視記錄的相關部分，醫院會因應太平紳士的提問及要求，提供相關解釋和資料，以協助太平紳士作出評核及撰寫巡視記錄。修訂的巡視記錄已於六月交付行政署以作相關檢視，並於十一月開始使用。

601. 社署已與行政署完成檢視及修訂「太平紳士巡視記錄」樣本，並在核對表上的注意事項中加入巡視記錄的相關部分。如太平紳士巡視社署轄下的院所時，有注意事項並未在院所簡介或沿途講解中向太平紳士說明，院所會主動向太平紳士提供評核該些注意事項所需的資料。

建議(b)

602. 行政署經諮詢有關部門／機構後，已就需較長時間處理的投訴、要求、查詢、建議或意見，設定部門及機構向太平紳士發出暫覆及匯報進展的時限。

建議(c)及(d)

603. 行政署會確保年報在每年年終後的九個月內完成編製及發布，並會於發布年報時一併發出新聞公報。《太平紳士巡視二零二二年年報》及有關新聞公報已於二零二三年八月發布。

建議(e)

604. 行政署經研究和諮詢相關部門／機構後，已增加太平紳士網站內「太平紳士專區」的內容。該署已將優化「太平紳士專區」一事通知各太平紳士，並已邀請他們就進一步優化網站提出意見和建議。

建議(g)

605. 懲教署已在現行的「服刑記錄資料系統 II」內加入新功能，讓院所職員可透過該系統列印暫時離開院所的在囚人士的名單及離開原因，供巡獄太平紳士參考。相關功能在二零二三年四月起在懲教署轄下院所內試行，並已於同年八月正式推行。

606. 此外，懲教署現正積極研究透過即將推出的「綜合懲教及更生管理系統」進一步優化相關功能，協助院所職員列印連續兩次在巡獄太平紳士巡視時均暫時離開院所的在囚人士的資料，供太平紳士參考。懲教署這項優化安排會於二零二三年內推出。

607. 入境處已於二零二三年七月開始實施新措施，在太平紳士巡視當日，向太平紳士提供巡視時暫時離開中心的被羈留人士名單，以及他們離開的原因。該名單會夾附在「太平紳士巡視記錄」內。入境處亦會在名單上標示連續兩次在太平紳士巡視時均暫時離開中心的被羈留人士，並列出他們該兩次暫時離開中心的原因。

608. 太平紳士於二零二三年五月恢復到公立醫院進行法定巡視。醫院會在太平紳士巡視當日或巡視後的一星期內，向太平紳士提供巡視時暫時離開醫院的人士的名單，並把名單夾附在巡視記錄內。如病人連續兩次在太平紳士到訪時均暫時離開醫院，名單上會作標示，醫院亦會列出病人兩次缺席的原因。此外，醫管局已修訂入院須知的內容，通知病人其個人資料可能會用作太平紳士巡視用途，以遵守保障病人個人資料私隱的原則。

609. 為協助太平紳士了解在巡視時是否已見到所有院所人士，以

及監察是否有人在連續兩次巡視時均暫時離開院所，社署院所落實安排，於巡視當日向太平紳士提供暫時離開院所人士的名單，以及在備註中說明離開院所的原因，並夾附在巡視記錄內。院所亦在名單上標示連續兩次在太平紳士巡視時暫時離開院所的人士，讓到訪的太平紳士可參閱上次的巡視記錄。

建議(h)及 (k)

610. 懲教署現行做法已符合公署的建議。因此，懲教署不用在這個範疇作出跟進。

611. 入境處一直在回覆太平紳士的覆函內，向太平紳士報告已向提出投訴的被羈留人士通知調查結果，包括書面或口頭方式。一如以往，若被羈留人士要求就他提出的投訴提供書面回覆，入境處會將投訴人的要求記錄在案，並在書面回覆太平紳士時，告知太平紳士投訴人曾提出該要求。如因特殊情況不適宜接納投訴人書面回覆的要求，入境處會於回覆太平紳士的覆函中說明具體原因。

612. 醫管局已於二零二三年五月開始實施申訴專員的建議，盡量按投訴人的要求提供書面回覆。院方在評估個別個案的實際情況和醫院運作後，如認為不宜接納投訴人要求提供書面回覆，會書面向太平紳士說明處理方式及具體原因。同時亦會在日後致太平紳士的覆函內，提及投訴人得悉調查結果的方式及內容，以助太平紳士了解院所處理投訴的過程是否公平妥當。

613. 社署已修訂相關指引，院所若在評估個別個案的實際情況和院所運作後認為不宜接納投訴人要求提供書面回覆，院所會將投訴人的要求記錄在案，並在書面回覆太平紳士時，告知太平紳士投訴人曾提出該要求，並說明認為不宜接納投訴人的要求的具體原因。

614. 院所會在致太平紳士的覆函中提及投訴人得悉調查結果的方式及內容，以助太平紳士了解院所處理投訴的過程是否公平妥當。

建議(i)

615. 懲教署已於二零二三年八月起在轄下院所內試行以廣播系統知會在囚人士巡獄太平紳士的巡視，並會密切監察及評估此項建議所帶來的影響；其後會與行政署商討試行的情況後，再決定是否落實有關安排。

616. 醫院會在太平紳士抵達醫院時，透過廣播系統或其他方式，通知住院者有太平紳士到訪。

建議(j)

617. 醫院亦會在暫時離開病房的住院者折返時，通知他們太平紳士曾經進行法定巡視，以保障他們的知情權。惟考慮到回家度假的住院者在度假期間可在社區自行尋求投訴或反映意見的渠道，故醫院不會在他們返回醫院後，通知他們太平紳士曾經到訪。

618. 社署已落實建議，在暫時離開院所的住院者返回院所時通知他們曾有太平紳士巡視，以保障他們的知情權。

建議(l)

619. 醫管局已更新入院須知文件，當中說明住院者可要求與太平紳士單獨會面，惟實際上能否作出有關安排，須視乎太平紳士的決定。

620. 社署已落實建議，在院所的特定地點張貼公告，通知住院者可要求與太平紳士單獨會面。

屋宇署及地政總署

個案編號 DI/452 – 政府對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執管行動

背景

621. 新界豁免管制屋宇（新界村屋）的違例建築工程（僭建物）的問題存在已久，並備受各方關注。

622. 二零一二年四月一日，政府實施針對新界村屋僭建物的加強執法策略，即「保障建築及公眾安全、依法辦事、分類規管、按序處理」，按嚴重和風險程度訂定對新建（即於二零一一年六月二十八日或以後建成的僭建物）和現存的新界村屋僭建物的執管優先次序。屋宇署主責對有迫切危險的僭建物、正在施工或新建的僭建物，以及沒有迫切危險但違例情況嚴重和具較高潛在風險的現存僭建物（即首輪取締目標）優先採取執法行動，並透過「新界村屋僭建物申報計劃」蒐集違例程度較輕的僭建物資料及確保其安全。地政總署則擔任輔助角色，向屋宇署提供資料以協助執法行動，亦會對有迫切危險或不屬屋宇署執法範圍的違契僭建物採取執行契約行動。

623. 申訴專員公署（公署）在審視屋宇署及地政總署的工作後，有以下的評論和建議。

申訴專員的觀察

未有就僭建物編制統計資料

624. 政府當局過往沒有就新界村屋或其僭建物進行全面調查和統計，因此並不掌握新界村屋僭建物的整體統計數字。自實施加強執法政策以來，雖然屋宇署在跟進舉報或進行針對首輪取締目標的大規模行動時，均有備存發現有僭建物的村屋數目及發出清拆令的數目，亦有將清拆令的內容（涉及僭建物種類及數目）輸入「樓宇狀況資訊系

統」，但該署並沒有利用相關資料編制僭建物的統計資料作數據分析之用。

625. 公署認為，在未有編制僭建物統計資料的情況下，屋宇署難以有系統地評估新界村屋的整體僭建情況在加強執法策略實施後的成效和變化。屋宇署應就在跟進及執法過程中取得的僭建物資料編制統計資料，包括清拆令所涉及的僭建物和其後被清拆的僭建物的種類及數目，以作數據分析之用。該些統計資料雖不能涵蓋全港所有新界村屋，但累積數據仍可為屋宇署檢視其執法行動提供客觀基礎。

未能遏止僭建物蔓延

626. 加強執法策略實施至二零二一年期間，屋宇署就正在施工的僭建物發出 606 張清拆令，有 147 張（約 24.3%）截至二零二一年底仍未獲遵從，當中接近 68% 是二零一八年或以前發出的，反映涉及的僭建物經年累月仍未被清拆。新建僭建物亦有類似情況，在屋宇署發出的 2,020 張清拆令中，有 755 張（約 37.4%）截至二零二一年底仍未獲遵從，當中有 47.8% 是二零一八年或以前發出的。公署的個案研究亦顯示，屋宇署接獲正在施工的僭建物的舉報後，雖然能按服務承諾安排顧問公司在 48 小時內到場視察，但在視察後九至 18 個月才發出清拆令，明顯不符合須採取「即時」執法行動的目標。屋宇署未能迅速執法，變相縱容不守法的業主拖延承擔法律責任。

627. 公署認為，為有效打擊正在施工的僭建物，從而達到遏止僭建物蔓延的政策目標，屋宇署應檢視現行指引，為進行視察以外的其他跟進工作制訂更清晰的內部目標處理時間。該署亦應研究簡化針對正在施工的僭建物的執法程序，以加快執法及顯示其執管決心。在公署展開調查後，屋宇署及地政總署已達成共識，就符合若干準則的個案，屋宇署往後無須再諮詢地政總署曾否或會否發出豁免證明書，該署相信這項新的簡化程序，有助大幅減少向地政總署諮詢的個案數目，從而提升工作效率。

大規模行動的進度緩慢

628. 屋宇署委聘的顧問公司每年會到一定數目的新界目標鄉村進行大規模行動。顧問公司會到目標鄉村作初步巡查，然後逐一就有首輪取締目標的村屋作詳細勘察。截至二零二一年十二月底，屋宇署僅完成了約 46% 的認可鄉村（據地政總署的「認可鄉村名冊」，全港共有 642 條認可鄉村），而二零一八年大規模行動的進度仍只在辨識有首輪取締目標的村屋的階段。按屋宇署最新制訂的工作目標推算，該署需再花十年時間方能完成勘察全港所有認可鄉村。

629. 公署的個案研究顯示，屋宇署發出清拆令的前期工作需時甚久。此外，顧問公司須不時提交各類報告及文件予屋宇署，該署亦須在審批後向顧問公司給予回應。每年大規模行動涉及數以千幢的村屋，屋宇署與顧問公司頻繁地交收大量實體文件，無可避免會影響工作效率。

630. 公署認為，屋宇署應檢視現時大規模行動顧問公司需提交的各項工作報告，積極探討可簡化之處（如廣泛採用電子方式提交報告），以及研究可加快審批顧問公司提交的工作報告的措施，從而壓縮發出清拆令的前期工作所需的時間。此外，屋宇署亦應持續監察顧問公司的工作表現。

未有積極跟進個案

631. 截至二零二一年底，在屋宇署發出的 5,384 張清拆令中，有 2,016 張（約 37.4%）期限已屆滿但仍未獲遵從。公署的個案研究顯示，屋宇署曾在發出清拆令後，有數以年計的時間沒有採取任何跟進行動。該署沒有適時跟進，容易傳遞錯誤訊息，令業主以為即使不遵從命令，亦不會有法律後果，甚至令業主產生錯誤期望，以為該署已接納僭建物的存在。

632. 雖然屋宇署的「樓宇狀況資訊系統」具有待辦事項清單功能，可提示職員跟進個案，該署亦設有由高層人員組成的進度監察委

員會，定期監督執法工作及訂定清理積壓個案的時間表，但個案研究顯示該署的跟進及執法行動仍有嚴重延誤，反映現行的監察機制未能發揮效用。公署認為，屋宇署應加大力度監察新界村屋僭建物個案的跟進及執法工作，並根據進度監察委員會訂立的清理積壓個案時間表，切實跟進逾期未獲遵從的清拆令。

未有妥善監察清拆令有否登記在土地註冊處

633. 屋宇署的工作指引訂明，職員須在現場張貼清拆令後，盡快將副本送交土地註冊處登記，但並無訂下具體的時間規定，亦沒有就將清拆令送交土地註冊處登記的工作設立內部監察機制，以致未能有系統地防範可能出現的延誤甚至遺漏情況。有個案顯示，清拆令由發出的日期起計，約四至 19 個月後才送交土地註冊處登記，亦有遺漏未有登記在土地註冊處的情況。

634. 屋宇署未有及早將清拆令送交土地註冊處登記，一方面未能讓新界村屋的準買家透過查冊得知該村屋有否未獲遵從的清拆令，另一方面亦未能藉着土地記錄上的登記，促使村屋業主清拆僭建物，將清拆令的阻嚇性發揮至最大效果。公署認為，屋宇署應檢視有否未獲遵從的清拆令仍未送交土地註冊處登記，並盡快處理遺漏的個案。此外，為加強日後監察，屋宇署應就將清拆令送交土地註冊處登記這項工作訂立具體的時間規定，讓職員有所依循，同時設立內部監察機制，確保所有個案均符合規定。

阻嚇力不足

635. 截至二零二一年底，就未獲遵從的清拆令，屋宇署共提出 1,383 宗檢控，有 972 宗成功入罪，當中 86 宗 (8.8%) 屬於再次成功入罪的個案。有部分未獲遵從的清拆令已逾期數年或以上。公署認為，對於冥頑不靈的業主，屋宇署必須持續透過執法手段，促使其遵從法定命令。

636. 過去十年，每宗罪成的個案平均罰款只是約 9,500 元，被判監

的個案總共只有九宗（涉及三間新界村屋）。就持續未有遵從清拆令的業主，再被判罪成的平均罰款也只增至約 13,400 元。公署認為，上述的懲處並無足夠的阻嚇力。就違例情況嚴重（如涉及四層或以上的村屋）或持續違規的個案，屋宇署應向法庭反映問題的嚴重性，尤其是僭建對社會的禍害。該署亦應加強對持續未有遵從清拆令的業主的檢控，直至命令獲得遵從，以提高阻嚇效果。

加強宣傳及公眾教育

637. 屋宇署積極透過多個渠道，包括與持份者保持溝通、印刷小冊子及在數碼平台進行宣傳及公眾教育，以加深市民對加強執法策略的認識。公署對該署在這方面的工作予以肯定。

638. 公署認為，被法庭嚴懲的個案（尤其被判監的個案）是宣傳教育的重要一環，除了在新聞公報及向個別業主發出的警告信中提及相關法庭判罰資訊外，屋宇署可考慮更廣泛地將被法庭嚴懲的檢控個案用作宣傳教育的材料，以儆效尤。

須改善屋宇署與地政總署的資料交換機制及協作

639. 興建新界村屋無需向屋宇署提交圖則審批，而是向地政總署申請豁免證明書。屋宇署需先向地政總署索取個別村屋的資料，才能判斷是否有僭建物及決定所需執法行動。地政總署決定是否採取執行契約行動，亦需視乎屋宇署的跟進結果。雖然屋宇署可透過政府內部地理資訊系統及土地註冊處的「綜合註冊資訊系統」，取得地段界線、村屋位置、航空照片及相關地契，但屋宇署與地政總署在日常跟進新界村屋僭建物的事宜上，仍需要交換其他重要資料，例如村屋有否申請重建、地政總署會否補發豁免證明書等。

640. 在公署展開調查後，屋宇署與地政總署已達成共識，透過新的簡化程序減少須向地政總署諮詢的個案。雖然如此，公署認為，兩署仍需要採取改善措施，確保需要資料交換的個案適時獲得處理。兩署應定期制定清單，列出仍未獲對方提供資料的查詢個案，以監察資

料互換的情況，避免因延誤或遺漏提供資料影響執管行動的效率。兩署亦宜考慮設立跨部門聯絡小組，增強兩署間的協作及處理特殊個案的效能。

須全面檢討加強執法策略及評估成效的機制

641. 公署認為，政府於二零一二年四月實施加強執法策略，以加強打擊新建僭建物及違例情況嚴重的現存僭建物，政策目標明確，值得肯定。然而，從上文的分析可見，加強執法策略在過去十年的實際執行情況有多處不足，未能充分達到政策目標。事實上，新界村屋僭建物在加強執法策略實施前已為數不少，但在該策略實施期間，屋宇署接近一半的執法工作是要處理在該策略實施後增加的僭建物（即正在施工或新建的僭建物）；而舉報數目則持續上升。公署理解屋宇署一直的努力，但以目前大規模行動的進度及積壓個案的情況來看，屋宇署所需的執法工作或許已超出部門的盛載能力。這樣除了令屋宇署未能集中資源打擊違例情況最嚴重的個案，更會因執法不力令執法政策失去公信力。

642. 公署認為，屋宇署應總結過去十年的經驗，全面檢討加強執法策略的政策及資源運用，探究如何在現階段務實地將有限的資源聚焦在最嚴重的僭建物類別及屢犯不改的違例者。屋宇署在檢討加強執法策略的同時，亦應按照政策目標一併研究制訂相應的工作成效指標，以助該署評估工作成效及檢視措施之餘，亦可讓社會大眾更容易地掌握新界村屋的僭建情況有否改善。

643. 申訴專員對屋宇署及地政總署有以下建議 —

屋宇署

(a) 就在跟進及執法過程中取得的僭建物資料編制統計資料，包括清拆令所涉及的僭建物和其後被清拆的僭建物的種類及數目，以作數據分析之用；

- (b) 檢視現行指引，就正在施工的僭建物，為進行視察以外的其他跟進工作制訂更清晰的內部目標處理時間；
- (c) 研究簡化針對正在施工的僭建物的執法程序；
- (d) 檢視現時大規模行動顧問公司需提交的各項工作報告，積極探討可簡化之處（如廣泛採用電子方式提交報告），以及研究可加快審批顧問公司提交的工作報告的措施，亦應持續監察顧問公司的工作表現；
- (e) 加大力度監察新界村屋僭建物個案的跟進及執法工作並根據進度監察委員會訂立的清理積壓個案時間表，切實跟進逾期未獲遵從的清拆令；
- (f) 檢視有否未獲遵從的清拆令仍未送交土地註冊處登記、就將清拆令送交土地註冊處登記這項工作訂立具體的時間規定，以及設立內部監察機制；
- (g) 就違例情況嚴重或持續違規的個案，向法庭反映問題的嚴重性，以及加強對持續未有遵從清拆令的業主的檢控，以提高阻嚇力；
- (h) 考慮更廣泛地將被法庭嚴懲的檢控個案用作宣傳教育的材料，以儆效尤；
- (i) 全面檢討加強執法策略的政策及資源運用，探究如何在現階段務實地將有限的資源聚焦在最嚴重的僭建物類別及屢犯不改的違例者，並按照政策目標一併研究制訂相應的工作成效指標；

屋宇署及地政總署

- (j) 定期制定清單，列出仍未獲對方提供資料的查詢個案，以監察資料互換有否延誤或遺漏的情況；以及

- (k) 考慮設立跨部門聯絡小組，加強部門間的協作及處理特殊個案的效能。

政府的回應

644. 屋宇署及地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

645. 屋宇署已備存在跟進及執法過程中取得的僭建物資料以作數據分析之用，包括清拆令所涉及的僭建物和其後被清拆的僭建物的種類及數目。此外，屋宇署亦會參考地政總署、民政事務總署及規劃署有關新界村屋的資料和數據。

建議(b)

646. 屋宇署現正檢視現行對正在施工的僭建物的工作指引，並制訂除視察以外其他跟進工作的目標處理時間，例如發出清拆令的目標處理時間。有關工作指引修訂預計於二零二四年第一季內完成。

建議(c)

647. 針對正在施工的僭建物，屋宇署已實施以下的簡化執法程序

—

- (a) 與地政總署達成共識，透過新的簡化程序減少須向地政總署諮詢的個案；
- (b) 簡化程序讓發出清拆令前無需先發勸諭信；
- (c) 使用無人機（如適用）以加快實地勘察工作；以及

- (d) 對逾期仍未獲遵辦的清拆令，在不需進行視察下，直接向業主發出警告信。

建議(d)

648. 屋宇署設有既定機制，持續監察受聘顧問公司的表現及工作質素，確保顧問公司按照合約要求完成工作，並就顧問公司的表現每季作出評估和報告。如發現顧問公司工作表現不佳或未能遵守規定標準，屋宇署會及時發出警告信及表現不佳的報告，並要求顧問改善服務。如果表現持續不佳，屋宇署會按情況考慮施加處罰，包括禁止該顧問作出其他顧問服務的投標。

649. 就顧問提交報告的工作，於二零二三年的大規模行動已採取以下的簡化措施，加快工作流程 —

- (a) 合併初步巡查報告及首輪取締目標僭建物的詳細視察報告，減省分開提交及審批報告程序；
- (b) 由於業主在清拆僭建物後須向屋宇署提交證明，因此無需顧問公司再逐一視察僭建物以確認清拆令有否獲遵從，省卻另一輪視察以及提交及審批報告等後續工作；以及
- (c) 屋宇署已建立一個新電子平台，讓顧問公司經此電子平台提交所有工作報告，屋宇署亦會於此電子平台進行審批工作。此電子平台亦設有工作進度監察功能，加強監察顧問公司的工作表現。

建議(e)

650. 在二零二三年，屋宇署已將針對逾期仍未獲遵辦的清拆令的年度檢控目標數目，由 140 提高至 300。清拆新界村屋僭建物的年度目標數目，已由 450 提高至 700。

651. 屋宇署已加強監察新界屋村僭建物的跟進及執法行動。屋宇

署的「樓宇狀況資訊系統」具有待辦事項清單功能，可及時自動提醒署方人員跟進個案。該署亦會定期和持續地透過資訊系統監察逾期未獲跟進的個案。另外，屋宇署亦設立了共三個級別的進度監察委員會（成員包括該署首長級人員），第一級別委員會由屋宇署署長主持，第二級別由助理署長主持，而第三級別由總屋宇測量師／總結構工程師主持，三個級別就個案的複雜程度作不同級別的監察，並根據訂定的工作目標及時間表定期舉行會議，監督對新界村屋僭建物的執法工作，包括監察跟進舉報和未獲遵辦的清拆令的進度。進度監察委員會已制定清拆僭建物的年度目標，並會按序優先跟進逾期已久的個案。

建議(f)

652. 所有現時仍未登記清拆令的個案將於二零二三年內於土地註冊處登記。此外，屋宇署現正就清拆令送交土地註冊處登記訂立時間規定，並會將有關安排納入工作指引。屋宇署亦會設立監察機制，利用「樓宇狀況資訊系統」定期每月編制進度監察報告，以跟進清拆令送交土地註冊處登記的工作。

建議(g)

653. 屋宇署已就每宗檢控個案向法庭提交案情摘要，闡述僭建物的性質與規模、過往被定罪記錄及持續違規時間等，協助法庭釐定罰款額（包括每日罰款）。此外，屋宇署亦會優先對被檢控後仍未遵辦清拆令的個案繼續提出檢控，以及對違例情況嚴重的四層或以上村屋或個案涉及正在施工的僭建物提出檢控。

建議(h)

654. 為加強宣傳教育，屋宇署將透過不同媒體發佈曾被法庭嚴懲的個案資料。此外，屋宇署現正設計相關的宣傳單張，預計於二零二三年內完成。

建議(i)

655. 屋宇署認為有關加強執法策略有一定成效，有需要繼續執行，並會進行優化，提升工作效率。屋宇署會聚焦並優先處理嚴重違法及屢犯的個案，並對有關業主提出檢控，以增強阻嚇作用。此外，屋宇署已如建議(c)、(d)及(e)所述，簡化工作流程及運作，並借助科技加快處理新界屋村僭建物。為加快辨識首輪取締目標僭建物，屋宇署亦已更廣泛使用航拍機進行勘察，加強執法效率。屋宇署會根據上述建議(e)制定相應的工作成效指標。

建議(j)

656. 地政總署及屋宇署已同意就仍未獲對方提供資料的查詢個案制定清單，並每三個月與對方交換清單以作提醒和加快資料互換。

建議(k)

657. 地政總署及屋宇署已成立跨部門聯絡小組，以加強部門間的協作及提升處理特殊個案的效能。聯絡小組已於二零二三年四月及六月召開會議。

民航處

個案編號 DI/449 – 民航處對滑翔傘活動的規管

背景

658. 儘管滑翔傘被視為高危運動，滑翔傘飛行活動近年在香港越趨普及，亦時有意外，當中有飛行員不幸受傷甚至身亡，亦有在降落時損毀他人財物。

659. 民航處作為監督本地民航安全的主事部門，有需要規管本地滑翔傘活動及執行與滑翔傘有關的法例，以保障本地航空和市民的安全。

申訴專員的觀察

660. 就民航處在規管滑翔傘活動方面，申訴專員公署（公署）於主動調查中提出以下觀點及意見。

(I) 須切實執行涉及本地滑翔傘活動的法例

661. 現時，民航處透過《空運（航空服務牌照）規例》及《1995年飛航（香港）令》中適用於小型航空器（包括滑翔傘）的條文，分別對取酬的滑翔傘航空服務以及魯莽或疏忽操作滑翔傘的行為作出規管。民航處於二零一八年檢討本地滑翔傘活動的規管事宜，並在二零一九年十月完成制定有關本地滑翔傘航空服務提供者申領許可證的機制。公署認為，缺乏適當的規管及監察會削弱許可證制度的成效。民航處應採取實質措施監察許可證持有人所提供的航空服務，並積極取締無證的滑翔傘服務。

662. 另一方面，公署認為民航處可考慮要求在香港進行滑翔傘活動的人士均須事先向民航處登記，或成為獲政府當局認可的本地滑翔傘組織的會員。民航處亦可考慮要求飛行員須為其所使用的滑翔傘飛

行器具註冊，並在飛行器具或個人裝備的當眼處清晰展示相關註冊編號。就此，民航處宜參考其他國家及地區與滑翔傘組織協作的經驗，並積極與各滑翔傘組織和不同持份者商討，協調制訂一套適合本地滑翔傘業界的飛行員及／或飛行器具登記制度，以及本地滑翔傘組織的認可制度等。

(II) 須加強對涉嫌違法行為進行調查

663. 現時，涉及滑翔傘的意外或事故是由民航意外調查機構及一個主要滑翔傘組織—香港滑翔傘協會（協會）負責進行調查。民航處亦會將涉嫌違反法例的相關個案轉交香港警務處（警方）跟進。公署認為，民航處作為監管航空安全，以及執行涉及本地滑翔傘活動的法例的主事部門，有責任更積極參與相關的執法調查工作。

664. 民航處應就滑翔傘意外及事故的調查工作向該處認為合適擔任該等調查工作的組織作正式授權或委聘。該處亦應向此等組織提供具體指引，包括說明調查目的和應調查的事項，務求令協會的調查能提供實質的相關的資料，以便民航處及警方考慮須進行的執法調查。

665. 公署明白涉及本地滑翔傘活動的相關法例的檢控程序須交由警方進行，但民航處既是負責執行法例的部門，亦具備民航安全相關的專業知識，如該處能更主動參與調查並加強與警方的合作，相信可提高執法成效。公署建議，民航處應在向警方轉介個案前以其專業的角度整理及分析個案資料，為警方提供詳盡的參考指引及提供滑翔傘業界的一般運作情況，並加強雙方就個案分析、跟進和執法工作等範疇的恆常溝通。

666. 長遠而言，民航處應考慮增撥資源以加強有關許可證制度的執管工作，包括派員到滑翔傘航空服務的熱門地點作實地巡查和進行查核許可證。

(III) 須加強有關以滑翔傘提供航空服務的許可證制度之宣傳教育工作

667. 民航處在二零二零年底按許可證制度批出首張許可證，可以預期業界和公眾對此套制度的認識不多。公署認為，民航處有必要加強許可證制度的宣傳工作以加強公眾對制度內容的認知，提醒業界人士須按有關機制申領許可證以提供相關服務，並且提高市民選用獲民航處認可的滑翔傘航空服務的意識。同時，民航處應提醒市民若發現有人涉嫌在未持證的情況下受酬提供滑翔傘航空服務，應盡快向當局舉報。

(IV) 考慮延長許可證有效期

668. 民航處審批每宗許可證的申請時，均需詳細檢視申請者提供的「飛行操作程序」詳情及證明文件，以及評核申請者向該處示範相關滑翔傘活動的實際操作。公署認為，每六個月審視持證者的飛行記錄等證明文件固然能夠有效監察持證者的服務表現，但同時亦對持證者以至民航處本身帶來一定程度的行政成本。為鼓勵更多有意提供滑翔傘航空服務的本地飛行員申領許可證，公署建議，民航處在檢視過許可證持有者的服務表現後，考慮延長獲批續期的許可證有效期至多於六個月，從而減低服務提供者申領及續領許可證的行政成本，並同時提升民航處的行政效率。

669. 基於以上所述，申訴專員建議民航處 –

- (a) 研究透過立法或制訂行政措施，要求在香港進行滑翔傘活動的人士須事先實名登記，並就此與香港的滑翔傘組織及相關持份者商討制訂一套適合本地滑翔傘業界的實名登記制度；
- (b) 研究透過立法或制訂行政措施，要求飛行員須為其所使用的滑翔傘飛行器具註冊，並在飛行器具或個人裝備的當眼處清晰展示相關註冊編號；

- (c) 考慮為本地滑翔傘組織訂立認可制度，並研究透過立法或制訂行政措施，授權讓合適的本地滑翔傘組織更有系統地管理和發展滑翔傘活動，包括設定安全標準、資歷認證及意外調查等；
- (d) 就滑翔傘意外及事故的調查工作，考慮向協會（或其他該處認為合適擔任該等調查工作的組織）作正式授權或委聘，並提供具體指引，包括說明調查目的和應調查的事項，務求令協會或有關組織的調查能提供實質的相關的資料，以便民航處及警務處考慮須進行的執法調查；
- (e) 在轉介有關違規滑翔傘活動或服務的投訴個案予警務處跟進前，應先從民航安全專業的角度整理及分析個案資料（例如滑翔傘飛行的安全指引和相關民航法例之相關要點、以滑翔傘提供服務的業界運作情況及指出懷疑違例的行為等），提供予警方參考；
- (f) 長遠而言，考慮增撥資源以加強有關許可證制度的執管工作，包括派員到滑翔傘航空服務的熱門地點作實地巡查和進行查核許可證；
- (g) 加強許可證制度的宣傳工作以加強公眾對制度內容的認知，提醒業界人士須按有關機制申領許可證以提供相關服務，並且提高市民選用獲民航處認可的滑翔傘航空服務的意識；以及
- (h) 研究延長獲批續期的許可證有效期至多於六個月，以減低持證人士的行政成本，鼓勵更多擬提供滑翔傘航空服務的從業者申領許可證。

政府的回應

670. 民航處接納申訴專員提出的所有建議，並已採取以下的跟進

工作。

671. 民航處透過與本地滑翔傘組織的協作方式，就如何落實調查報告中的建議(a)至(d)，以滑翔傘飛行安全為核心，制定了一份協作指引，具體說明落實各項建議的細節，以期有系統地統一各個組織的行政安排。民航處正就上述細節與本地滑翔傘組織商討中，並會於二零二三年第四季推行相關建議，有關詳情如下。

建議(a)

672. 滑翔傘組織須按協作指引建立及管理其「滑翔傘活動實名登記」系統，供有意在香港參與滑翔傘活動的人士登記。為便利登記，各個組織將分別設立專門的登記平台，讓活動人士登記其資歷和滑翔傘設備等資料。在完成登記後，滑翔傘組織會先檢視登記人士所提交的資料，然後為每位登記人士編配一個註冊編號。

673. 滑翔傘組織須負責管理及更新其登記名冊，並應民航處要求提供最新的摘要。「滑翔傘活動實名登記」系統有助於救援、調查及執法時辨認參與滑翔傘活動的人士的身份，亦能讓民航處及滑翔傘組織更直接地向參與滑翔傘活動的人士進行飛行安全的宣傳及教育工作。

建議(b)

674. 滑翔傘組織除了協助參與滑翔傘活動的人士登記其資歷和滑翔傘設備等資料及編配註冊編號外，亦會為登記人士提供帶有註冊編號的標籤，以供他們在滑翔傘設備上貼上和展示其註冊編號。展示註冊編號的措施將有助於救援、調查及執法時辨認參與滑翔傘活動的人士的身份。

675. 民航處得悉滑翔傘業界對在滑翔傘傘翼上黏貼標籤的做法有不同意見（例如標籤會在傘翼留下痕跡、不當移除標籤可能對滑翔傘傘翼造成損壞等）。因應滑翔傘業界的意見，民航處制定的協作指引

只要求滑翔傘飛行員在他們的頭盔上貼上帶有其註冊編號的標籤。滑翔傘組織會按協作指引，為相關人士提供所需標籤，在其飛行器具（即頭盔）上貼上註冊編號。

建議(c)

676. 為了更有系統地提升滑翔傘飛行的安全水平，滑翔傘組織已按民航處的指引及意見，並參考了負責管理國際航空運動比賽的「國際航空聯盟」的相關資料，編製操作手冊，其中包括訂立安全操作標準、滑翔傘設備建議和維修、事故報告及意外調查等，供其會員和其他活動人士參考。滑翔傘組織亦不時透過其網站或社交平台發放安全資訊，提醒會員及其他活動人士相關的注意事項。

677. 一如以往，民航處會繼續檢視滑翔傘組織就其操作手冊的擬議修訂，以協助滑翔傘組織適時更新其操作手冊，並會向滑翔傘組織提出滑翔傘飛行安全相關的建議。由於民航處最關注的是滑翔傘飛行安全，上述操作手冊是按航空安全的考慮而編製。至於如何協助本地滑翔傘組織更有系統地發展和推廣滑翔傘活動，則屬於民航處的職能範圍以外。

建議(d)

678. 為加強事故的監察及調查，以及提升飛行安全水平，滑翔傘組織須按民航處的協作指引，根據其操作手冊對涉及其會員或向其報告的滑翔傘事故進行調查，並按民航處要求，在完成調查後提供調查結果，以記錄和分析有關事故，以便適時採取改善措施。

679. 雖然意外調查旨在確定事故或意外的成因，提升滑翔傘飛行的安全水平，以防事故再次發生而不是追究責任，但滑翔傘組織仍須按協作指引，向民航處通報任何涉嫌違規的事件及資料（例如有資料顯示事故可能因魯莽或疏忽行為導致他人受傷、未經民航處許可提供滑翔傘受酬服務等）。民航處會因應所得資料，按既定機制與警方協調，以採取適當的跟進行動。

建議(e)

680. 民航處在轉介有關違規滑翔傘活動的投訴個案予警方跟進前，會繼續先從民航安全的角度整理及分析個案資料（例如相關民航法例的要點、《滑翔傘活動安全指引》的內容及本地滑翔傘組織的技術意見等），提供予警方參考，並會與警方保持緊密聯繫，協助警方調查及跟進有關個案。

681. 此外，為便利警方前線人員處理滑翔傘活動的違規個案，民航處制定了一份通用指引，提供予各相關警區參考，有關通用指引已在二零二三年二月十六日生效。同時，民航處亦已在二零二三年三月與警方開展了聯合巡查，以進一步加強滑翔傘活動的執管工作。

建議(f)

682. 為加強有關許可證制度的執管工作，民航處除了繼續審視許可證持有人的各項記錄（如滑翔傘飛行員或導師及其學員的飛行記錄、及滑翔傘飛行器具的檢查和維修記錄等）外，亦已落實最少每十二個月對每個許可證持有人作一次實地巡查，以確保其操作繼續按已批核的操作程序安全地進行。

683. 另外，民航處亦落實派員到滑翔傘活動熱點作實地巡查。在二零二二年六月至二零二三年七月期間，民航處共進行了八次有關巡查，暫未有發現違規情況。

建議(g)

684. 為加強公眾對許可證制度內容的認知、提醒業界人士須按有關機制申請許可證以提供滑翔傘受酬服務、及提高市民選用獲民航處認可的滑翔傘航空服務的意識，民航處按《滑翔傘活動安全指引》和許可證制度的重點製作了一段宣傳短片，於二零二二年七月上載民航處網頁（<https://www.cad.gov.hk/chinese/paraglidingindex.html>），供市民大眾參考，並爭取透過不同渠道播放。此外，民航處亦製作了

宣傳單張，於進行實地巡查時派發，並與漁農自然護理署協調後，把宣傳單張張貼在相關郊野公園（如馬鞍山、石澳及南大嶼）的告示板上，提醒市民及業界有關滑翔傘飛行安全的重要性。

建議(h)

685. 為減低許可證持有人續領許可證的行政成本，鼓勵更多有意提供滑翔傘受酬服務的人士申請許可證，民航處自二零二二年八月已延長獲批續期的許可證有效期至十二個月，並更新許可證申請表格。

686. 至於第一次獲批許可證的人士，其許可證有效期則維持在三個月，以讓民航處更密切監察及檢視許可證持有人在獲證初期的安全表現。

效率促進辦公室、環境保護署、食物環境衛生署、路政署、民政總署及地政總署

個案編號 DI/455 – 政府對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的規管

背景

687. 貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道是各區普遍的街道管理問題，既對市民及道路使用者造成不便及安全隱患，亦會影響環境衛生和市容。申訴專員每年均接獲大量相關投訴，效率促進辦公室（效率辦）轄下的 1823 近年收到的相關投訴亦有上升趨勢。

688. 由於相關問題涉及不同部門的管轄範圍，亦觸及多項法例條文，不同部門各有權力可以完全或部份地解決某些問題，因此需依靠跨部門協作，以避免執法空隙、重疊或互相推讓。現時，由民政及青年事務局常任秘書長擔任主席、成員包括相關部門首長的地方行政督導委員會，會擔當橋樑角色，讓部門之間透過協商及討論，合力制定長遠應對各項街道管理問題的策略和分工。

689. 二零二二年七月，政府成立由政務司副司長主持的「地區事項統籌工作組」，着力處理包括非法棄置垃圾及阻塞街道在內的地區性民生議題，並積極展開宣傳。工作組已制訂三大工作方向，主要包括透過建立「標準運作模式」，以理順處理環境衛生問題的跨部門權責及流程，並會督導政策局和部門制定具延續性的行動計劃及績效指標。申訴專員相信，若能持之以恆，上述工作應有助部門之間更有系統地應對非法霸佔及阻礙街道問題。

690. 在是次主動調查，申訴專員公署（公署）審視當局對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的規管工作，包括投訴及轉介機制、不同部門的執法權責和分工，以及跨部門協作和聯合行動。申訴專員在審研效率辦、環境保護署（環保署）、食物環境衛生署（食環署）、路政署、民政事務總署（民政總署）及地政總署的資料後，有以下的評論和建議。

申訴專員的觀察

有關投訴及轉介機制

691. 市民對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的投訴，主要由 1823 負責接收。1823 可按現行機制，將大部分投訴轉介至合適部門跟進。至於較複雜且有部門拒收的個案，1823 會按序要求拒收部門的不同職級人員檢視個案詳情，藉以釐清責任誰屬。

692. 公署留意到，二零一八至二零二一年，每年均有超過 2,000 宗個案需時兩個月或以上處理，遠遠超出各部門所訂 30 日內回覆的服務指標，個案數目亦顯著較曾被部門拒收的個案為多（每年 926 宗至 1,678 宗）。公署有理由相信，該些處理時間未能達標的個案當中，佔相當數量屬於曾被拒收、並需經所涉部門的不同職級人員檢視後，才獲跟進的個案。

693. 公署曾審研數宗 1823 處理的跨部門個案，留意到當部門之間出現權責爭議時，一般會各自安排視察及審視投訴資料，然後向 1823 解釋事件為何不屬其職權範圍或應由哪個部門跟進。雖然 1823 致力充當斡旋的角色，但畢竟 1823 無可能較部門本身更熟悉其工作範疇，亦無權指令任何部門接手跟進個案。因此，1823 只能在整理各部門的解釋後，上呈至所涉部門的不同職級人員重新檢視，處理上難免費時失事。部門之間在缺乏直接溝通或進行聯合視察的情況下，所出現的爭議亦往往變成各說各話，令 1823 無所適從，情況不理想。

有關部門的執法權責及分工

694. 現時，涉及貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的執法工作主要由食環署、地政總署及環保署負責；至於路政署，則主要負責清理其轄下公共道路及附屬道路設施上較常見被非法棄置的建築廢物，並在地政總署採取土地管制行動後，清理無人認領的建築材料。

食環署

695. 食環署所執行的法例條文眾多。其中，該署可引用《公眾衛生及市政條例》第 83B(1)及(3)條，對在公眾地方非法販賣的違例者提出檢控（「非法販賣條文」）。至於在公眾地方放置物品，以致阻礙街道清掃，該署則可引用《公眾衛生及市政條例》第 22(1)(a)條（「妨礙掃街條文」）檢控違規者。若店舖在公眾地方非法擴展營業範圍造成阻街，該署可根據《簡易程序治罪條例》第 4A 條（「阻街條文」）提出檢控。對於案情簡單直接、清晰和易於確立的店舖阻街情況，執法人員（包括食環署及警方人員）可引用《定額罰款（公眾地方潔淨及阻礙）條例》（「定額罰款條文」），向違規者發出 1,500 元的定額罰款通知書。

696. 二零一八至二零二一年，食環署就上述違例行為採取執法行動的數字持續上升，檢控宗數由 1,647 宗升至 2,607 宗，發出定額罰款通知書的宗數則由 7,586 宗增至 14,766 宗。申訴專員認為，該署近年確有加強投放資源打擊貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的問題，其努力應予以肯定。然而，該署的工作仍有改善的空間。

697. 首先，公署經審視四個「阻街黑點」（分別為荃灣河背街及川龍街、北角春秧街、深水埗順寧道及醫局街、旺角花墟）後，發現食環署的巡查及執法工作未能針對違規情況對症下藥。（註：「地區事項統籌工作組」於二零二二年八月開展「政府打擊衛生黑點計劃」，打擊全港 600 多個衛生黑點，以及加強清理約 4,000 個公共地方和危險／棄置招牌。申訴專員相信，上述計劃推出後，「阻街黑點」的環境衛生情況應會有所改善。）

698. 以深水埗順寧道及醫局街一帶為例，食環署於二零一八至二零二一年每日平均巡查四次或以上；檢控及發出定額罰款通知書的數字則維持於平均每日 0.1 宗及 0.3 張的較低水平。數據顯示該署人員的巡查次數頻密，但執法數字不高，理應反映該範圍的違規情況並不嚴重。然而，該範圍於二零二一年的投訴數字卻較二零一八年高出兩倍有多；公署人員視察時，亦發現大量貨物和雜物佔用公眾地方及商

戶擴展營業範圍，環境衛生亦差，顯示該署的巡查似乎未能充分發揮應有的規管效能，執法力度亦未能有效遏止違規行為。

699. 至於另一「阻街黑點」：旺角花墟一帶，食環署於二零一八至二零二一年的巡查數字大幅低於深水埗順寧道及醫局街一帶，但近年的投訴及執法數字均有飆升，尤其二零二一年的執法數字更遠較順寧道及醫局街一帶為高，公署人員視察時亦發現不同程度的違規問題。申訴專員相信，該署人員巡查時所見情況應與公署相近，才會出現巡查次數低、執管數字高的情況，這反映該署有必要加強對此黑點的巡查工作，以進一步提升執管行動的阻嚇力。

700. 其次，食環署在不同「阻街黑點」的巡查及執管力度有頗大差異。以二零二一年為例，該署於旺角花墟一帶及荃灣河背街及川龍街一帶採取的執管行動（包括提出檢控及發出定額罰款通知書）最多，但巡查次數則是最少；至於北角春秧街及深水埗順寧道及醫局街，情況剛好相反，該署在這兩個地區的巡查次數處於高位，但執法數字卻是四個「阻街黑點」中最低。其中，執法數字最高的旺角花墟，較最低的深水埗順寧道及醫局街，高出接近七倍。這顯示食環署不同分區的環境衛生辦事處（環衛辦）的巡查及執管力度可能有寬緊不一的情況。如不同人員採取不一致的執法標準，又或個別分區環衛辦因資源不足以致巡查及執管工作有所限制，便可能會引起執法不公的質疑。

701. 此外，食環署於二零一八至二零二一年引用「妨礙掃街條文」提出檢控的宗數，是該署可引用的所有法例條文中最低，按年所佔比重不高於 3%。即使食環署指以「妨礙掃街條文」為主要執法依據的深水埗醫局街，該署亦鮮有引用該條文提出檢控。公署曾處理的個案亦顯示，即使貨物或雜物佔用了大面積的地方，實際上已妨礙清掃，但食環署仍不傾向引用「妨礙掃街條文」執法。上述情況反映食環署有需要加強前線人員對「妨礙掃街條文」的理解及應用。

702. 綜合上文所述，申訴專員認為，食環署應在規劃執管行動時，引入不同數據（包括商戶數目／類型及分布、投訴數字、過往的

巡查及執法行動數據等）作為參考指標並進行通盤分析，以制定有效的巡查及執管安排，並加強對前線人員的培訓，確保他們適當運用「妨礙掃街條文」進行執管工作。食環署亦應在中央層面加強審視現時各區環衛辦的巡查、執管以及資源運用，探究區與區之間有否重大差異，並作出相應調整。

703. 另一方面，食環署於二零一八至二零二一年引用「定額罰款條文」的罰款宗數，每年佔其整體執法個案八成以上，顯示該署近年主力以該條文作為執管工具。公署留意到，該署引用「定額罰款條文」執法的個案當中，絕大部分屬重犯個案，但重犯者人數卻遠低於重犯個案數目。以二零二一年為例，重犯個案有 13,208 宗，但重犯者只有 1,760 人，即每名重犯者平均違例 7.5 次，數目驚人。這顯示有關條文對部分冥頑不靈的違規人士欠缺阻嚇力。

704. 根據食環署的執法指引，該署不可以非法霸佔或阻礙的程度，衡量發出定額罰款通知書的數目。由於現時的定額罰款機制並無將罰款金額與阻街面積或佔用的時段掛鉤，因此，對於造成嚴重而持續阻街的店舖，該署會考慮引用「阻街條文」提出檢控。惟該署的執法數據顯示，二零一八至二零二一年以「阻街條文」成功檢控的個案當中，每年的平均罰款金額只有約 1,000 元，比「定額罰款條文」的 1,500 元罰款金額還要低，而最高罰款也只是法例下最高刑罰的 5,000 元。申訴專員認為，目前的懲處對嚴重的阻街個案（如擺放貨物及雜物佔用大範圍的行人路），未能發揮足夠阻嚇作用。

705. 綜合上文所述，申訴專員認為，食環署就違例情況嚴重的阻街個案引用「阻街條文」提出檢控時，應向法庭陳述問題的嚴重性，並建議加重刑罰，以提高阻嚇性。進一步而言，環境及生態局和食環署應全面檢視現行法例的罰則，包括提高票控條文（包括「阻街條文」）的最高罰則及定額罰款金額，以及積極研究在「定額罰款條文」中引入累進式罰款機制，以增加阻街的違法成本，以及更有效打擊重複和持續違規者。

706. 申訴專員欣悉，《行政長官 2022 年施政報告》宣布，政府會

全面檢視現行環境衛生法例的權限和罰則。首階段建議包括將針對店舖阻街的定額罰款金額，由 1,500 元增至 6,000 元，而對應的票控條文（即「阻街條文」）的最高罰款額，亦建議由 5,000 元增至 25,000 元。二零二二年十二月，環境及生態局及食環署已就首階段建議諮詢立法會食物安全及環境衛生事務委員會，隨後並完成公眾諮詢。當局正整理所收集的意見，以敲定最終建議。至於第二階段建議，當局計劃於二零二三年中提交該事務委員會。其中，當局會將上段引入累進式罰款機制的建議納入可行性研究，包括評估引入相關機制後會否增加前線執法人員和市民出現爭拗的機會、開發支援相關機制的實時數據庫及系統是否符合成本效益及社會整體利益，以及檢視在票控條文中引入相關機制會否更為合適等。

地政總署

707. 地政總署指其執法工作主力針對用作擴展營業範圍的固定地台及擺放於公共道路的搭棚竹枝，因為該署所依據的《土地（雜項條文）條例》不宜用於針對擺放高流動性物品所產生的違規佔用情況，因擺放者易於在法定通知所訂期限屆滿前，將物品移到別處，以規避署方的進一步行動。公署理解該署執法上的限制，但該署作為管理未撥用和未批租政府土地的部門，有責任盡力防止及處理政府土地被非法佔用的情況。因此，不論非法佔用政府土地的是否涉及固定物品或搭棚竹枝，若其他部門在處理上遇到實際困難時，該署應以積極和務實的方式提供協助。該署現時只著重轉介個案至相關執法部門，未免過於墨守成規。

708. 有個案顯示，地政總署接獲 1823 的轉介後，著眼點只是在於事件中霸佔行人路的建築材料是否構成店舖阻街，以及執法責任誰屬，而非從解決非法佔用政府土地問題的角度出發，向其他部門提供適切協助。再者，對於地政總署的執法工作應只涵蓋搭棚竹枝，還是所有建築材料，地政總署與路政署的看法迥異。

709. 公署認為，地政總署應訂立協商機制，讓其他部門在跟進日常個案上遇到困難，需要該署提供協助或援引《土地（雜項條文）條

例》處理非法霸佔或阻礙街道的物品時，可主動透過該機制提出。有關機制亦可作為溝通平台，以釐清及解決部門之間對各自執法權責的爭議。

710. 此外，雖然地政總署指店舖地台是其主力執法的目標之一，但該署近年引用《土地（雜項條文）條例》對店舖擴展營業範圍發出法定通知的數目有下跌趨勢；二零一八至二零二一年共有 81 宗個案涉及店舖未有在法定通知期限屆滿前作出糾正，但該署只就其中兩宗個案提出檢控，數字嚴重偏低，變相容許店舖長期佔用政府土地而無須付出代價，難收阻嚇之效。事實上，公署人員視察其中兩個「阻街黑點」（荃灣河背街及川龍街、深水埗順寧道）時，仍發現以固定地台違規擴展營業範圍的商舖比比皆是。申訴專員認為，地政總署應加強對違規使用固定地台擴展營業範圍的商戶的執管，並從嚴處理沒有遵從法定通知的違規者。

路政署

711. 路政署主力負責清理工作，並無執法角色。雖然如此，該署於二零一八至二零二一年接獲有關公共道路上非法擺放建築材料的投訴有上升趨勢，但主要集中於個別地區，包括油尖旺區、深水埗區、灣仔區及黃大仙區，每年涉及上述地區的投訴數字佔全年總數接近、甚至多於五成，比率相當高。就此，申訴專員認為，該署可在進行道路維修保養的定期巡查時，多加留意有否出現非法擺放建築材料的情況（尤其上述錄得較高投訴數字的地區），並加強與地政總署當區辦事處的合作和聯繫，以收重點打擊之效。

環保署

712. 環保署方面，該署近年已積極採取不同措施，包括聯同相關部門編制及定期修訂「需予優先處理非法棄置廢物地點」名單、安裝夜視監察攝錄機、進行高空遙距監察，再配合突擊巡查及執法，以打擊棄置廢物活動；該署亦透過推出收集及回收服務先導計劃，從源頭及地區層面減少非法棄置廢物的情況。公署留意到，該署於二零一八

至二零二一年針對非法棄置建築廢物的巡查數字不斷上升；同期接獲的投訴則持續下跌，反映該署的工作取得正面成效。

713. 對於近年備受關注的發泡膠箱問題，多個政策局及部門已透過不同層面的協作，希望緩解發泡膠箱堆積所衍生的環境衛生及阻塞街道問題。雖然如此，媒體仍時有報道不同地區或街道出現大量發泡膠箱堆積，顯示有關問題仍然嚴重。據了解，將發泡膠箱運返內地重用的運輸鏈近期已重啟，但長遠而言，環保署仍需繼續聯同其他相關部門尋求進一步提升本地回收發泡膠箱能力的可行方案，通過多管齊下的措施，徹底解決有關問題及回應公眾的關注。

有關「酌情容許範圍」

714. 全港現時有五個地點設有「酌情容許範圍」，目的是增添地區姿采和營造獨特特色。雖然有關安排是經執法部門與地區團體及商戶磋商後所訂，但公署人員視察其中兩個地點（旺角花墟及屯門新墟）時，仍發現頗為嚴重的違規情況。申訴專員認為，食環署須提升執管力度，對違規商戶嚴厲執法，令地區姿采和特色得以保留之餘，亦可符合市民對公共衛生及道路安全的期望。

有關跨部門聯合行動

715. 各區設有由民政事務專員主持、成員包括相關部門的地區管理委員會（區管會），讓各政府部門商議地區事務和協調工作，以解決地區問題較複雜或需時較長協調的個案。地區民政處會按當區的實際情況及需要統籌聯合行動。

716. 公署留意到，不同民政處就統籌聯合行動的做法，以至所統籌的聯合行動次數，均有頗大差異。例如個別民政處會按月或按季主動邀請相關部門進行聯合行動；亦有部分民政處是因應部門要求才會安排聯合行動。民政總署指出，各區違規情況不一，故署方認為就統籌聯合行動訂立劃一指引，並不是最合適及有效的做法。

717. 民政總署的數據顯示，各區民政處於二零一八至二零二一年統籌聯合行動次數參差，最多的中西區及東區民政處期間均統籌超過100次行動，同期灣仔區、九龍城區及北區民政處卻沒有統籌任何聯合行動，惟該些地區同期的相關投訴數字均有上升。再者，有個案顯示，即使地區民政處有意並嘗試統籌跨部門聯合行動解決特定地點的違規問題，但因為部門之間對執管權責有分歧，而民政處又無法迅速解決分歧，令情況處於膠著狀態。

718. 民政處有責任確保透過部門之間的磋商及合作迅速解決地區問題，民政事務專員在這方面擔當不可或缺的積極領導角色。申訴專員明白，各區的環境、人流，以至違規問題的嚴重程度均不盡相同，故應給予民政處一定彈性以決定是否需要統籌聯合行動。申訴專員的關注是，上段所述差異反映部分地區民政處或未能充分發揮應有功能，適時介入處理問題。在一些沒有統籌聯合行動既定機制的地區，部門縱然在個別個案需要民政處協助統籌聯合行動，亦可能會因欠缺恆常機制而卻步，以致個案未能獲及時處理。另一方面，如經民政處介入後部門之間的分歧仍未能迅速獲解決，但又無果斷採取進一步行動以解決分歧，恐怕個案只會停滯不前。

719. 民政總署解釋，執法部門可自行採取合適行動打擊店舖阻街問題，不一定需要經民政處協調。但該署強調，一如其他街道管理事宜，民政處會致力統籌和積極協調有關部門解決問題，其立場清晰。執法部門亦可透過當區民政事務專員主持的區管會共商聯合行動。如區管會層面仍未能解決，地方行政督導委員會會繼續發揮積極作用，為相關部門提供高層次交流平台以期凝聚共識。

720. 申訴專員欣悉，民政總署重申各區民政處致力統籌和積極協調部門工作的角色。因應上述觀察所得，申訴專員認為，民政總署應督導各區民政處更積極統籌地區事務及協調部門解決問題，並鼓勵其他部門善用民政處的協調角色，確保涉及貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的跨部門個案能獲適時處理。至於地區層面未能解決的違規問題或權責爭議，民政總署應果斷上呈至地方行政督導委員會，冀能透過高層次協商盡早凝聚共識。

721. 此外，就貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的投訴個案，每年處理時間未能達標的個案為數不少。固然每宗需較長時間跟進或協調的個案，有其個別原因，但不能排除當中涉及跨部門的系統性問題，尤其不同部門對其權責範圍可能有根本性的分歧。即使某跨部門個案最終獲完成處理，但政府內部無常設的中央機制，定期檢討不同地區已完成而需較長時間處理的跨部門個案，以作系統性分析並探討所需的改善措施。

722. 地方行政督導委員會就複雜而需要跨部門合作的地區管理個案，為各相關部門提供高層次的討論及協商平台。鑑於地方行政督導委員會的上述角色，申訴專員認為，督導委員會應是設立上段建議的中央檢討機制的合適平台，並希望地方行政督導委員會積極考慮申訴專員的建議。

723. 另一方面，食環署及警方自二零二一年九月起在個別地區開展聯合行動試驗計劃，除加強檢控違例人士外，亦透過扣押及充公擺放於路旁及馬路等公眾地方的貨物或雜物，增加阻嚇性。行動期間，警方會根據《簡易程序治罪條例》第 32(1)條張貼限時清除阻礙物通知書，要求違規者將擺放於公眾地方構成阻礙的貨物或雜物移走，否則，食環署人員便會將有關物品扣押，並會視乎證據，考慮向前往認領物品的擁有人發出定額罰款通知書或提出檢控。

724. 公署人員早前曾到其中兩個被納入試驗計劃地區的「阻街黑點」（包括荃灣區河背街及川龍街一帶、北角春秧街一帶）視察，雖然仍有發現不同程度的違規問題，但整體市容及街道衛生情況相對較理想。申訴專員欣悉，「地區事項統籌工作組」早前已決定於二零二二年十月起，陸續將食環署與警方的聯合行動推展至全港 18 區。申訴專員認同，新執法模式有助增加阻嚇性，從而更有效打擊店舖阻街問題。

725. 雖然如此，在新安排下，食環署無可避免需調撥額外人手和資源，以應付增加的工作量。公署留意到，食環署轄下各區環衛辦本身亦有參與不同部門籌組的聯合行動。申訴專員認為，食環署應在聯

合行動試驗計劃恆常化後，檢視不同類型跨部門聯合行動的範圍及功能，探究有否重疊之處，並按需要重整各類聯合行動，以確保資源運用得宜。

726. 另外，警方亦建議，長遠而言可考慮修訂法例，賦予食環署人員執行《簡易程序治罪條例》第 32(1)條要求有關人士清除阻礙物的權力。申訴專員認同，有關建議有利於食環署人員進行日常的執管。現時該署人員只能在援引「非法販賣條文」或「妨礙掃街條文」時才有權檢取相關貨物及雜物，但前提是個案的實際情況須符合條文下的舉證要求。上述建議可為食環署提供多一個執法工具選項，令該署在部署執管行動時可更靈活及更具彈性，同時亦可更善用警力。若食環署獲賦權要求將非法霸佔或阻礙街道的貨物及雜物移走，甚至檢取並扣押有關物品，相信定能增加執管行動的阻嚇力。當局可就此進行可行性研究。根據環境及生態局提供的資料，當局會在第二階段法例修訂建議中，研究賦權食環署等執法人員清除店舖阻街物品。

727. 申訴專員對地方行政督導委員會、環境及生態局、食環署、地政總署、路政署、環保署及民政總署有以下建議 —

食環署

- (a) 在規劃執管行動時，引入不同數據（包括商戶數目／類型及分布、投訴數字、過往的巡查及執法行動數據等）作為參考指標並進行通盤分析，以制定有效的巡查及執管安排；
- (b) 加強對前線人員的培訓，確保他們適當運用「妨礙掃街條文」進行執管工作；
- (c) 在中央層面加強審視現時各區環衛辦的巡查、執管以及資源運用狀況，探究區與區之間有否重大差異，並作出相應調整；

- (d) 在引用「阻街條文」就違例個案提出檢控時，應向法庭陳述阻街問題的嚴重性，並建議加重刑罰；
- (e) 提升對設有「酌情容許範圍」的地點的執管力度，對違規商戶嚴厲執法；
- (f) 在與警方推行的聯合行動試驗計劃恆常化後，檢視不同類型跨部門聯合行動的範圍及功能，探究有否重疊之處，並按需要重整各類聯合行動，以確保資源運用得宜；

環境及生態局和食環署

- (g) 全面檢視現行法例的罰則，包括提高票控條（包括「阻街條文」）的最高罰則及定額罰款金額，以及積極研究在「定額罰款條文」中引入累進式罰款機制；
- (h) 研究賦權食環署人員移走、檢取和扣押非法霸佔或阻礙街道的貨物及雜物的可行性；

地政總署

- (i) 訂立協商機制，讓其他部門在跟進日常個案遇到困難，需要該署提供協助或援引《土地（雜項條文）條例》處理非法霸佔或阻礙街道的物品時，可主動透過該機制提出。有關機制亦可作為溝通平台，以釐清和解決部門之間對各自執法權責的爭議；
- (j) 加強對違規使用固定地台擴展營業範圍的商戶的執管，並從嚴處理沒有遵從法定通知的違規者；

路政署

- (k) 進行道路維修保養的定期巡查時，多加留意有否出現非法擺放建築材料的情況（尤其錄得較高投訴數字的地區），並加強與地政總署當區辦事處的合作和聯繫，以收重點打擊之效；

環保署

- (l) 繼續尋求進一步提升本地回收發泡膠箱能力的可行方案，以長遠解決發泡膠箱堆積所衍生的環境衛生及阻塞街道問題；

民政總署

- (m) 督導各區民政處更積極統籌地區事務及協調部門解決問題，並鼓勵其他部門善用民政處的協調角色。至於地區層面未能解決的違規問題或權責爭議，則應果斷上呈至地方行政督導委員會，冀能透過高層次協商盡早凝聚共識；以及

地方行政督導委員會

- (n) 積極考慮訂立常設中央機制，定期檢討各地區已完成而需較長時間處理的跨部門個案，以探究有否涉及系統性問題，並作所需改善。

政府的回應

728. 地方行政督導委員會、環境及生態局、食環署、地政總署、路政署、環保署及民政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

729. 在規劃執管行動時，食環署各區環衛辦會因應目標地點的不同情況和數據，從而制定行動的覆蓋範圍、行動時間、所需人手和車

輛支援，以及設備需求等。就接獲投訴較多的目標地點，食環署一般會優先處理有關地點並部署合適的執管和跟進行動，包括與警方進行聯合執法行動。食環署會分析涉事店鋪的數目和類型、地點分布、貨物及／或物品佔用的範圍及其放置的時間、持續性和目的，以及周邊範圍的環境和行人流量／道路交通情況等，以制定有效的巡查及執管安排。食環署亦會在執法行動中調配足夠人手、配備及車輛支援，讓各相關執法人員能按其權限，因應現場情況採取合適的執管行動。食環署會持續檢視所參考的因素是否足夠全面，並會在有需要時引入更多數據作參考指標，以提升巡查及執管工作的成效。

建議(b)

730. 食環署已加強前線執法人員就潔淨服務、法例應用及執行方面的培訓，並通過經驗分享，確保他們適當運用「妨礙掃街條文」進行執管工作。

建議(c)

731. 為加強審視現時食環署各區環衛辦的巡查、執管以及資源運用狀況，食環署總部已向各區環衛辦發出相關執法指引，並要求各區環衛辦按時匯報行動安排，當中包括行動的覆蓋範圍、時間、人手安排，以及執法成效（包括執法數字及相片紀錄）。有關做法能令食環署總部更能掌握各區環衛辦的執法情況，並確保各區能妥善運用人手和資源，就店鋪阻街嚴厲執法，從而提升執法成效。食環署會持續調整其執管策略，以切合各分區的實際情況，減少區與區之間的差異。

建議(d)

732. 現時食環署在引用「阻街條文」提出檢控時，除了會向法庭提供相關罪行的案情及牽涉阻街的範圍外，亦會向法庭披露該被告人過往被定罪的紀錄，讓法庭可考量判刑。食環署會確保檢控人員繼續執行上述安排。

建議(e)

733. 食環署會繼續加強執法，以確保現時五個設有「酌情容許範圍」地點內的店舖恪守規範，除不可超出指定範圍外，亦不可對行人和其他道路使用者造成嚴重阻礙。

建議(f)

734. 食環署不時檢視不同類型跨部門聯合行動的功能及成效，並按阻街案件的實際情況，策劃及參與各類聯合行動，以便共用所需資源和人手打擊阻街問題，同時防止資源重疊或浪費情況。以食環署與警方在觀塘區打擊店舖阻街的聯合執法行動為例，食環署觀塘區環衛辦自二零二一年十月初便持續不定時在瑞和街與警方進行聯合行動，過程中，食環署不斷按實際情況調整人手調配，參與人員數目由初期的 70 人減至近期約 40 人。其他分區亦有類似的優化人手調配安排。

735. 另外，《2023 年罰款及定額罰款（公眾地方潔淨及阻礙）（雜項修訂）條例》將於二零二三年十月二十二日生效，以提高店舖阻街的定額罰款金額及法庭就可判處的最高罰款額。食環署會密切留意法例生效後各分區店舖阻街的情況，並與各相關部門聯繫，適時調整及整合跨部門聯合行動的安排，確保資源得以善用。政府亦正進行第二階段的環境衛生法例檢討，建議賦權食環署可要求店方在限期內清除阻礙物，否則將之移除甚至沒收，無須依賴警方權力，提升食環署單獨處理阻街問題的成效。

建議(g)

736. 政府已完成第一階段的法例檢視，建議把針對店舖阻街罪行的定額罰款金額由 1,500 元增至 6,000 元，以及提高在按相應法例提出檢控的情況下，法庭可就此罪行判處的最高罰款額，由 5,000 元增加至 25,000 元。有關條例草案已於二零二三年七月十二日獲立法會通過，並於二零二三年十月二十二日生效。

737. 政府亦已進行第二階段法例檢視，詳細考慮了有關引入累進式定額罰款機制打擊店鋪阻街問題的建議，並認為現階段不適宜推行，原因如下—

- (a) 在法例原意方面，設立定額罰款機制，旨在以簡單有效的辦法處理直接、清晰和易於確立的環境衛生個案；而累進式罰款則較易產生就個案情況的爭論。若涉事者就有關法律責任提出爭議，有關個案最終須交由法庭處理；
- (b) 在執法成效方面，如上文所述，針對店鋪阻街罪行的定額罰款金額於二零二三年十月二十二日起由 1,500 元提升至 6,000 元，加上採取在短時間內對重複違例人士發出多張定額罰款通知書的執法策略，以及第二階段檢視下的其他針對店鋪阻街的法例修訂建議，相信已能有效遏止問題；以及
- (c) 在量刑合理性方面，在已提高的 6,000 元定額罰款的基礎上再實施累進制定額罰款，設立累進層級數目及累進金額增幅，或會導致最高定額罰款水平過高，亦失卻與其他性質類似罪行的罰款金額的相應性。此外，若定額罰款進一步提高，法庭根據相應條例可判處的最高罰款金額（首階段的法例檢視已建議把法庭可判處的最高罰則提高至第四級罰款（25,000 元）及監禁三個月）亦需按累進層級數目及累進金額增幅提高，或導致法庭可判處的最高罰款金額水平過高。

建議(h)

738. 正如上文所述，政府在第二階段的法例檢視中建議賦權食環署可要求店方在限期內清除阻礙物，否則將之移除甚至沒收，以提升食環署處理店鋪阻街問題的成效。政府已在二零二三年七月十一日就初步建議諮詢立法會食物安全及環境衛生事務委員會，並計劃於二零二三年下半年就立法建議諮詢公眾及相關業界。視乎法例草擬的進度，政府爭取於二零二四年下半年向立法會提交修訂條例草案。

建議(i)

739. 地政總署已強化跨部門執法的協作機制，該署已於二零二二年與路政署及食環署訂定協商機制，當部門前線員工對現場棄置建築廢料混合建築材料及／或家居廢料的處理方法存在分歧時，相關部門可透過上述機制盡早將個案提升至當區上級以至相關部門的總部尋求解決辦法。地政總署於二零二三年五月向路政署及食環署提出優化上述機制的建議以供考慮，以便更有效處理部門間因應棄置建築材料或其他原因分工而出現分歧。地政總署現正與路政署及食環署磋商落實優化建議的細節。

建議(j)

740. 地政總署已於二零二三年三月十日發出內部工作指示，要求分區地政處加強對違規使用固定地台擴展營業範圍商戶的執管行動，對未有在法定通知期限屆滿前作出糾正的違規者從嚴處理，並定期檢討各區執管情況，以發揮阻嚇作用。

建議(k)

741. 現時路政署在每月一次的道路維修保養定期合約進度檢討會議上，均有提醒承建商進行定期道路巡查時，須多加留意有否出現非法擺放建築材料的情況，並在發現有關情況時向該署報告，以便該署可以及時作出跟進行動。

742. 為加強與地政總署分區地政處的合作和聯繫，路政署經與地政總署商討後，已就處理公共道路出現非法擺放建築材料的個案，制訂跨部門處理機制，以便兩署前線人員在處理此類個案出現分歧時，可盡早讓其上級直接聯繫，共同協商解決辦法，並將經在地區層面協商後仍未能解決的個案上呈至兩署總部作進一步檢視及協商。有關的跨部門處理機制已於二零二三年八月十五日實施。

建議(l)

743. 環境及自然保育基金社區減少廢物項目於二零二二年資助了一間非牟利機構，進行一個回收本地發泡膠項目，全年合共回收約 166 公噸發泡膠，參與項目的回收商、非政府組織和私人企業合共約 100 個。

建議(m)

744. 民政總署及各區民政處雖然並非貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道問題的執法機關，但如其他街道管理事宜，各區民政處一向積極協調部門進行聯合清理行動。由於每區的貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道情況不一，各區民政處會視乎當區的實際情況及執法部門的意見，按需要協調部門進行跨部門聯合行動。由二零一九年至二零二三年五月期間，各區民政處統籌了共超過 850 次聯合清理行動。各區民政處會繼續密切注視區內的貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道情況，並適時協調相關部門採取聯合行動。各區民政處亦會鼓勵其他部門善用民政處的協調角色，在有需要時尋求民政處統籌跨部門聯合行動。如有有關個案未能於地區層面解決，各區民政處亦會按需要將個案提升至民政總署及其他高層次平台。

建議(n)

745. 民政總署作為地方行政督導委員會的秘書處，曾表示考慮公署有關訂立常設中央機制的建議，定期檢視需較長時間處理的跨部門個案。

746. 在強化地區治理架構下，政府在二零二三年七月成立由政務司副司長主持的「地區治理專組」（專組），取代現時的「地方行政督導委員會」及「地區事項統籌工作組」。就處理一些「老、大、難」的環境衛生問題，專組在「地區治理專組」下成立「環境衛生及市容工作小組」。在政務司副司長的領導下，專組會繼續跟進督導環境衛生問題的改善工作，包括個別需較長時間處理的跨部門阻街個案。

等。至於在地區層面，現時 18 區已設有由民政事務專員聯同其他部門（包括食環署和警方）組成的地區管理委員會，讓各政府部門商議地區事務和協調工作。各區民政事務專員會繼續在地區層面聯同相關部門密切留意貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道問題，並訂定應對方案。

環境保護署

個案編號 DI/444 – 廢物分類回收桶的管理和成效

背景

747. 政府於一九九八年發表《減少廢物綱要計劃》，提倡把可循環再造物料分開收集，以便回收再造。按照該計劃，各政府部門在其管轄範圍內設置收集廢紙、鋁罐及膠樽的廢物分類回收桶（俗稱「三色桶」，以下簡稱「回收桶」），鼓勵市民參與減廢及回收。環境保護署（環保署）亦透過「廢物源頭分類計劃」向參與的屋苑和工商業樓宇免費派發回收桶。

748. 現時不同政府部門在全港設置約 18,000 套回收桶。各參與管理回收桶的政府部門包括環保署、康樂及文化事務署（康文署）、漁農自然護理署（漁護署）及房屋署等會按有關地點或場所的情況及需要，適當地安排收集及跟進服務，以有效管理回收桶。

749. 設置回收桶的措施已推行多年。然而，傳媒時有報道回收桶經常混有垃圾，除污染桶內的回收物和影響回收成效外，更可能影響環境衛生。傳媒亦曾報道有回收物料收集服務承辦商（承辦商）因各種原因將回收桶的回收物與垃圾一起棄置，打擊市民對當局能有效管理回收桶的信心。有見及此，申訴專員公署（公署）展開是項主動調查，審研當局對回收桶的管理，以及回收桶計劃的執行成效，以便在有需要時提出改善建議。

申訴專員的觀察

750. 公署對環保署就改善公共空間回收桶的管理情況的努力作出肯定，並有以下觀察及評論。

公共空間回收桶上的標示

751. 現時公共空間回收桶上只有非常簡單的標示，使用回收桶的市民如欲了解各種回收資訊（「三紙回收，膠樽優先」的回收策略或乾淨回收的程序），需掃描回收桶上的二維碼。環保署於回收桶上加入二維碼的心思值得鼓勵，但難免會有市民為方便而沒有先掃描二維碼以了解指示。公署認為，回收桶上過於簡單的標示未能有效減低市民不當使用回收桶的機會，以及回收物被污染導致不能回收的風險。

752. 要更有效管理容易出現問題的公共空間回收桶，並作為宣傳教育工作的一部分，環保署應以更直接的方式展示回收資訊，讓市民更方便、快捷地了解如何正確使用回收桶。鑑於環保署將在實地測試後逐步採用新設計的回收桶，公署建議，環保署一併檢視現時公共空間回收桶的標示，考慮以文字和圖像加入更多回收資訊，並在新設計的回收桶上採用。

應用程式內的資訊

753. 公署留意到，市民可以透過環保署的流動應用程式「咁噃嘢」，查閱全港各區公共空間回收桶的設置地點。公署於抽樣實地視察時發現，應用程式內數個標示了設有回收桶的地點與實際現場情況不符，標示地點和附近皆沒有設置回收桶，相關資料在公署相隔三個月後進行覆查時仍未更新，情況並不理想。此外，應用程式內相片所顯示的回收桶仍是食物環境衛生署（食環署）過往管理公共空間回收桶時的款式，可能令市民誤會該些回收桶仍然由食環署管理（註：自二零二零年十月一日起，環保署從食環署接管設置在公共空間的回收桶的管理工作）。公署欣悉，環保署已於二零二二年二月初完成更新應用程式內的資料。公署建議，環保署適時更新環保署流動應用程式內的資訊，確保資訊準確無誤。

與其他政府部門的協作

754. 經參考與漁護署和康文署的協作模式，環保署正與房屋署溝

通，探討進一步優化公共屋邨回收計劃，確保回收物經可靠的下游回收商妥善回收。環保署亦會持續向更多政府部門推廣「廢物源頭分類計劃」及提供所需支援，加強個別部門現有的資源回收安排，以有效提升及統計回收成效。

755. 在主動調查期間，各個管理回收桶的政府部門中，只有環保署備存回收桶整體回收率的數據。公署認為，回收桶的整體回收率對相關部門監察回收桶的成效、檢視回收桶的分布和管理策略，以致掌握市民的回收行為有重要幫助。公署建議，環保署為管理回收桶的政府部門提供更多技術支援，積極鼓勵相關部門備存更多回收數據（例如回收桶的整體回收率），以助監察及調整回收桶的管理策略。

發布回收桶運作數據及分享成功經驗

756. 從公署接獲的公眾意見可見，不少市民或對回收桶的成效存疑。市民的觀感可謂存在多年。隨著環保署自二零二零年十月起接管公共空間回收桶的管理後引入多項改善措施，公署認為，環保署可定期發布公共空間回收桶的運作數據，例如回收桶的總收集量、回收量、回收率、滿桶報告數字等，以提高服務透明度，讓市民透過數據更客觀地了解目前回收桶的成效。如獲其他部門提供相關資料，環保署可考慮向公眾一併發布其他政府部門管理的回收桶的運作數據，以更全面反映回收桶的使用情況。更詳盡、全面和定期發放的資訊，應有助提高市民對使用回收桶的信心。

757. 進一步而言，公署建議，環保署持續加強宣傳教育，包括在不同渠道分享市民使用回收桶的成功經驗。這些成功經驗可鼓勵更多市民參與減廢回收，亦有助重建市民對回收桶成效的信心。

公共空間回收桶的長遠政策

758. 公署注意到環保署自二零一五年起持續構建的「綠在區區」社區回收網絡廣受市民歡迎，亦是《香港資源循環藍圖 2035》下繼續重點發展的回收設施。因應此發展，環保署已將鄰近「回收便利

點」位於路旁的回收桶遷離，同時增加鄉郊地區的回收桶，以更有效地運用資源。

759. 公署亦注意到，長遠而言，環保署預期位於市區路旁的回收桶的使用需求會有所下降，回收桶的角色亦會逐漸轉變，甚至被「綠在區區」社區回收網絡完全取代，改為主要為偏遠鄉郊地區及零散分布的住宅處所提供之回收支援。公共空間回收桶在政府的整體廢物分類回收政策上應擔當甚麼角色，屬政策問題，公署並無意見。雖然如此，公署認為，環保署應就公共空間回收桶的政策定位訂下檢討時間表，以決定其未來路向，並向公眾作出解說，讓市民知悉社區上回收桶的數目可能會逐步減少的原因。

760. 此外，隨著垃圾收費稍後實施，公署認為，環保署若在檢討後決定沿用公共空間回收桶，應持續檢視垃圾收費實施後對公共空間回收桶的影響，包括使用量及回收物的質素，並採取相應措施，以確保公共空間回收桶繼續發揮其功效。

761. 總括而言，公署建議環保署 —

- (a) 檢視公共空間回收桶的標示，考慮以文字和圖像加入更多回收資訊，並在新設計的回收桶上採用，以讓市民更方便、快捷地了解如何正確使用回收桶；
- (b) 適時更新流動應用程式「咁噏嘢」內有關公共空間回收桶的資訊，確保資訊準確無誤；
- (c) 繼續加強與其他管理回收桶的政府部門的協作，積極鼓勵相關部門備存更多回收數據，以助監察及調整回收桶的管理策略；
- (d) 定期發布公共空間回收桶的運作數據，以提高服務透明度，讓市民透過數據更客觀地了解目前回收桶的成效；

- (e) 持續加強宣傳教育，包括在不同渠道分享市民使用回收桶的成功經驗，以鼓勵更多市民參與減廢回收，並重建市民對回收桶成效的信心；以及
- (f) 就公共空間回收桶的政策定位訂下檢討時間表，以決定其未來路向，並向公眾解說，讓市民知悉社區上回收桶的數目可能會逐步減少，甚至完全被取代的原因。與此同時，若決定沿用公共空間回收桶，應持續檢視垃圾收費實施後對公共空間回收桶的影響，並採取相應措施，以確保公共空間回收桶繼續發揮其功效。

政府的回應

762. 環保署接納公署的六項建議，並已採取以下的跟進行動。

建議(a)

763. 環保署已檢視現有的公共空間回收桶標示及完成設計新的標示。新的標示使用簡單文字和圖像展示更多回收資訊，包括可回收與不接受放入回收桶的物品種類，及乾淨回收的訊息。新回收標示已於實地測試中的新設計回收桶上採用。

建議(b)

764. 環保署會每月檢視流動應用程式「咁噃嘢」內有關公共空間回收桶的資訊，並作出所需更新，以確保資訊準確及完整。

建議(c)

765. 經環保署與房屋署討論後，自二零二二年九月底起，在推行廢塑膠回收先導計劃的九區（即大埔、西貢、中西區、東區、深水埗、荃灣、屯門、沙田和觀塘）內的公共屋邨分階段開展「綠綠收」一站式信心回收服務，由「綠在區區」社區回收網絡的營辦團體及環

保署的回收服務承辦商，重點收集塑膠、玻璃樽、小型電器等多種缺乏商業回收出路的可回收物，再交由下游回收商作妥善處理。在二零二二年底，「綠綠收」服務已覆蓋位於上述九區內房屋署轄下的所有公共屋邨。

766. 另外，環保署與漁護署、康文署和房屋署就回收桶的管理保持溝通，並鼓勵這些部門收集及備存更多回收數據（包括回收物數量、回收率等），以助有效監察回收桶的管理工作及有需要時調整相關的管理策略和措施。

建議(d)

767. 環保署的減廢網站已定期發布公共空間回收桶的運作數據（包括回收率、回收物數量、滿桶報告、回收桶收集頻次、特別收集服務/巡查次數等），務求讓市民更全面及客觀地了解回收桶的成效。詳情可參閱有關網頁：<https://www.wastereduction.gov.hk/zh-hk/waste-reduction-programme/kerbside-recycling-bin>。

建議(e)

768. 環保署一直致力透過提供社區回收設施與外展服務，支援和便利居住於不同類型處所的市民實踐源頭分類及乾淨回收。環保署的外展隊（「綠展隊」）夥拍地區持份者，透過教育、宣傳活動和技術支援，鼓勵屋邨屋苑參與「廢物源頭分類計劃」，並協助優化其回收安排，特別是協助物色可靠的下游回收商，以妥善處理收集到的回收物，以加強市民對使用回收桶的信心。「綠展隊」除負責招募私人屋苑和公共屋邨參與上文提及的「綠綠收」服務外，亦會按屋苑的實際需要，協助屋苑優化其現有回收設施，提升回收管理的安排和形象，並為屋苑提供宣傳教育及推廣的支援，以提高屋苑居民對回收系統的信心，及鼓勵他們積極參與乾淨回收。

建議(f)

769. 環保署已全面檢視了路邊回收桶的運作情況及所收集到的數據（包括在不同地區所收集到的回收物的數量和質量），以及各項改善措施的成效（包括：改進回收桶以達至「增容量 易通報」、調整回收桶的位置以減低途人誤放廢物、要求承辦商設立監督隊伍提升跟進效率、致力宣傳「我唔係垃圾桶」等）。由於路邊回收桶無人駐場監察，以致回收物的質量受公眾的行為直接影響（例如回收物往往受食物殘渣及飲品等污染），遠遜於社區回收網絡「綠在區區」收集的回收物，數量亦不及「綠在區區」的一成。隨著「綠在區區」逐步發展及各項減廢回收計劃的落實，路邊回收桶在支援社區回收的角色已逐漸減少，特別是在市區（包括新市鎮）。因此，為提升整體的回收效率，環保署在二零二二年六月已開始逐步移除市區的路邊回收桶。環保署在二零二二年年底已完成移除市區全部約 800 套回收桶。

770. 環保署已透過不同途徑向公眾宣傳及講解社區回收網絡及回收配套的情況，以及關於移除市區路邊回收桶的安排，包括在將會被移除的回收桶張貼告示、在多個不同地點派員進行講解和派發宣傳單張、在環保署的減廢網站闡述有關安排等，並鼓勵市民善用附近的「綠在區區」設施。

771. 至於鄉郊地區公共空間回收桶方面，雖然收集到的回收物在質量和數量方面都普遍比市區的較好，但預期在都市固體廢物收費全面實施後仍可能被濫用。環保署會密切監察鄉郊回收桶的使用情況，並積極探討及提供其他有成效的回收支援。

食物環境衛生署

個案編號 DI/446 – 食物環境衛生署執行防治鼠患工作成效

背景

772. 鼠患對市民的日常生活造成滋擾，亦可能引發多種嚴重傳染病，故一直是廣受社會關注的課題。

773. 現時，由環境及生態局（前身為食物及衛生局）主持的防治蟲鼠督導委員會制訂防治鼠患政策及工作計劃，再由食物環境衛生署（食環署）聯同委員會其他成員負責執行。其中，食環署負責應對一般公眾地方的鼠患問題，主要涉及鼠患監察、防鼠和滅鼠工作、跟進鼠患投訴三個範疇；食環署亦會為管理不同公共場地和處所的政府部門提供防治鼠患的技術支援和培訓。

774. 社會上有意見認為，食環署的滅鼠工作成效不彰；亦有意見認為部分地點的鼠患情況未能反映於食環署的鼠患參考指數（「鼠患指數」）調查。傳媒亦曾報道，本港自二零一八年起錄得多宗大鼠戊型肝炎確診個案；二零二零年亦有多個食環署轄下的街市出現嚴重鼠患，情況令人關注。

申訴專員的觀察

有關鼠患指數調查

775. 現時，食環署主要透過每半年一個周期在全港 19 個行政區所選定的 50 個監察地點進行鼠患指數調查。食環署會因應監察地點的面積，擺放 40 至 60 個監測鼠餌（未煮熟的蕃薯塊），每個監察地點的調查需時三日兩夜。鼠患指數是計算擺放於監察地點的監測鼠餌被老鼠咬嚙的比率，以評估老鼠分布在各監察地點內的公眾地方的廣泛程度。指數分為三級：10% 以下屬第一級，顯示鼠患情況於調查期間並不普遍；第二級介乎 10% 至少於 20%，反映鼠患情況於調查期間

略為普遍；20%或以上屬第三級，反映鼠患情況於調查期間普遍。

776. 鼠患指數可顯示老鼠活動範圍所佔的百分比，但不能反映老鼠的實際數目或出現次數。公署留意到，媒體時有報道不同地區出現的鼠患問題，公署接獲的公眾意見亦有不少是反映地區性及特定地點的鼠患滋擾；再者，二零一六至二零二零年的鼠患投訴及滅鼠數字均有上升趨勢。然而，本港同期錄得的整體鼠患指數卻只徘徊於5%以下的較低水平，雖有個別行政區的指數較高，但最高只是第二級。食環署解釋，基於鼠患指數的限制，食環署在評估鼠患時會同時考量其他因素（包括鼠患投訴、前線人員的日常觀察及地區人士的意見），以全面評估鼠患情況。

777. 從前段可見，鼠患指數調查的方法本身有其限制，調查所得結果未必可以反映鼠患的實況。雖然除了定期發布的鼠患指數外，食環署亦會視乎情況公布其他鼠患相關數據（如鼠患投訴數字、捕獲的鼠隻及死鼠數目等），但無可否認，鼠患指數是公眾了解鼠患情況的最重要指標。公署認為，鼠患指數在設計上應多方面反映鼠患的嚴重程度（包括老鼠的分佈情況、數目等），從而提升指數的認受性。就此，食環署應先探討能否透過改良調查方法來減低指數的局限性，再進一步研究是否適宜將有助評估鼠患嚴重程度的不同因素納入鼠患指數的計算內，以更全面反映鼠患情況。食環署可考慮邀請本地大學及相關學術機構合作進行有關研究，探討制訂包括不同考量因素的「綜合鼠患指數」的可行性。

778. 食環署現時以每半年一個周期進行鼠患指數調查，這容易出現數據滯後的情況，因老鼠繁殖力強，其棲息習慣亦直接受周遭環境衛生影響。公署認為，食環署應考慮增加每年進行調查的頻次，從而提升調查結果的時效性，並探討合適的人力資源安排以應付額外的工作。

779. 在進行鼠患指數調查時，食環署會將繫上警告字句的監測鼠餌懸掛於喉管或支柱等支撐物上，並會在調查期間暫停滅鼠，直至完成調查，以避免滅鼠行動干擾調查。然而，公署人員曾於實地視察時

發現食環署未有在監測鼠餌掛上警告字句及調查期間仍在監察地點範圍滅鼠。就此，食環署應考慮透過不同行政措施，包括全面檢視相關工作指引是否清晰明確、定期舉行簡報會及調查期間進行突擊抽查，確保調查人員所採取的步驟恰當穩妥。

780. 自二零二零年下半年起，食環署要求錄得 8% 或以上「相對較高指數」的監察地點進行額外滅鼠工作，然後再進行指數調查。食環署於二零二一年八月正式更新「防治蟲鼠技術通告」（「技術通告」）的內容，將該些額外滅鼠及調查工作涵蓋於第一級指數的防治措施當中，目的是當指數接近第二級下限（即 10%）時，盡快採取更主動的滅鼠措施，以防止鼠患嚴重程度升至第二級或以上。

781. 公署認為，食環署就 8% 或以上鼠患指數的額外滅鼠及調查工作，與第一級指數所訂只需「繼續執行例行滅鼠工作」的防治措施並不相符。再者，食環署既然認為 8% 屬「相對較高指數」，便應檢視有否需要調整現行三級制的鼠患指數（尤其第一級以低於 10% 界定是否仍然合適），以及各級相應的防治措施，以確保能有效處理不同程度的鼠患情況。

有關防鼠及滅鼠工作

782. 食環署主要利用捕鼠器及有毒鼠餌進行滅鼠工作。對於食環署以何種方式滅鼠，以至如何揀選滅鼠工具，涉及食環署對活躍於本港的鼠隻品種及習性的認識，以及對本港鼠患狀況等範疇的專業判斷，公署沒有干預。然而，公署調查發現，食環署部分前線人員在使用有毒鼠餌時，沒有在包裝袋打上用作散發香味的小孔。有承辦商人員指老鼠會自行扯開包裝袋進食鼠餌，顯示其對正確使用有毒鼠餌的理解嚴重不足，直接影響施放鼠餌的成效。自二零二零年四月起，食環署已陸續在新續簽的合約中，規定防治蟲鼠服務承辦商必須嚴格執行在施放有毒鼠餌的包裝袋上打孔，違反相關合約條款會被視作嚴重失責。食環署亦已製作一系列有關滅鼠工作技術的短片上載至內聯網，供食環署及防治蟲鼠服務承辦商人員參考。公署認為，食環署雖已作出糾正，但難言有關不足是否只屬冰山一角。因此，食環署應一

併加強前線及督導人員的培訓工作，前線人員固然須具備正確使用滅鼠工具和裝備的知識，督導人員亦需掌握有關知識，才能在日常巡查時辨識及糾正誤用情況。

783. 防鼠工作方面，食環署主要以教育、加強清潔及執法工作，以達致防患未然之效，尤其著重公眾街市及後巷兩大潛在鼠患熱點。

784. 食環署自二零二零年起已加強公眾街市的清潔消毒，但集中於公用地方、公眾通道及空置攤檔。至於已租出的攤檔範圍，則主要靠商販收市後自行清潔，並透過街市管理諮詢委員會及每月兩次的街市清潔日，提醒檔戶保持檔內衛生及進行執管工作。就此，食環署於二零二一年一月作出指示，要求各分區透過街市管理諮詢委員會，提醒租戶適當處理其攤檔的垃圾，並已加強巡查及採取執管行動。在二零二一年一至十一月，食環署已就攤檔內外的潔淨問題，向違規租戶發出 51 宗口頭警告。

785. 公署認為，要有效防止公眾街市的鼠患問題，主要取決於街市商販能否保持攤檔內外的清潔衛生，以杜絕老鼠的食物來源，否則，即使食環署不斷加強公用地方的清潔及消毒，亦只會事倍功半。雖然，食環署表示已於二零二一年一月起加強執管工作，但公署人員於同年視察個別街市時，仍發現不同程度的衛生問題，包括收市後個別攤檔外有垃圾堆積，亦有海鮮攤檔外的溝渠旁佈滿垃圾、雜物及海鮮殘渣，絕大部分顯然是附近商販所遺留及棄置，變相將攤檔的清潔責任轉嫁食環署的清潔承辦商；加上食環署所指的跟進行動，只是向違規租戶發出口頭警告，其執管工作的成效難免仍然存疑。

786. 公署認為，為確保加強清潔及消毒的措施奏效，食環署應透過密集式的突擊巡查，在發現有檔戶違規時，對違規者嚴格執行租約條款，甚至研究引用更多合適的法例執法，以促使商販每日妥善清理其攤檔及附近範圍。毫無疑問地，密集式巡查定必增加人手需求。因此，食環署應積極研究如何加強承辦商管理人員的角色，從而提升食環署的執管效能的可行性，以確保巡查行動能充分發揮其應有的效能。若個別地區的公眾街市數目較多而資源未能完全配合，食環署應

以「風險為本」的原則，選取區內衛生程度較遜色的公眾街市，進行針對性的巡查及執管工作。同時，食環署應持續加強對商販的衛生教育及按需要加強清潔街市。食環署亦應考慮以制訂指引等可行模式為攤檔的潔淨程度訂立客觀標準，既令商販清楚明白食環署的規定，亦利便前線人員進行巡查及監察。

787. 對於是否需要為個別街市提升清潔及防治鼠患力度，食環署主要依據前線管理人員的日常觀察及評估。然而，食環署的公眾街市遍佈全港，不同區域管理人員評估時所持的準則以至準則之間的比重或會有異，所採取的跟進行動亦可能有所不同，加上街市數目眾多，若無客觀標準及指引，食環署或難以準確掌握不同街市的狀況，繼而進行整體監察及管理。因此，公署認為，食環署應考慮引入檢討機制，以「風險為本」的原則訂立適當的考慮因素及標準，以有系統地審視及揀選需要提升潔淨程度及加強防治鼠患工作的街市名單。食環署亦應同步檢視已在大成街街市開展的分區重點清潔行動及正於 73 個街市進行的密集式滅鼠行動試驗計劃的成效，再視乎結果及資源，考慮將計劃擴展至有需要的街市。

788. 針對後巷的鼠患問題，食環署近年均有不定時推出主題性的特別行動，亦有就食肆經營期間在店內及外圍的違規情況加強執法。公署曾派員到三個行政區（深水埗、灣仔及元朗）視察，發現食環署雖有着力在後巷範圍進行滅鼠工作，但部分後巷仍存在較大的環境衛生問題，包括滿佈不同類型的雜物及垃圾、有污水溢出及傳出異味，亦有食肆員工疑似洗滌物品及處理食物。

789. 公署明白，後巷乃公眾地方，監察方面難免較食環署所管理的公眾街市困難。然而，公署留意到，現時後巷所出現的環境衛生問題，很可能與接連後巷的商舖有關。因此，公署認為，食環署應先檢視現行監察接連後巷的商舖（特別是食肆）潔淨程度的機制是否有效。如有需要，食環署應採取優化措施，包括將針對後巷鼠患問題的特別行動常規化、提升巡查頻次及執管行動力度等。

790. 此外，食環署所進行的特別行動主要針對營業中的食肆，但

售賣食物的店舖內充斥著老鼠食物來源，故不論營業與否，均須保持清潔衛生，才可有效避免鼠患滋生。因此，公署認為，食環署現時單靠在商舖營業時進行監察及巡查，委實並不足夠。食環署應探討如何處理商舖關門後可能出現的潔淨問題。公署理解，食環署人員難以於食肆關門後進入處所視察及調查，但食環署可因應實際情況研究及探討不同可行方案，例如可以於食肆每天準備開始營業或準備關門的時段進行巡察，確保食肆在不營業的時間仍會保持清潔衛生。

791. 另一方面，公署認為，食環署應擴闊吸納防治蟲鼠知識的渠道，更主動邀請本地大學及相關學術機構合作進行相關的研究，如鼠患指數的計算方法、活躍於本地的鼠隻習性、適合本港使用的防鼠方式及滅鼠工具等，冀提升防治鼠患工作的效能。

792. 雖然食環署的防鼠及滅鼠工作均有需要改善的地方，但公署沒有抹殺食環署在應對鼠患方面的努力和成果。事實上，公署抽選提供資料的四個部門（漁農自然護理署、民政事務總署、房屋署及康樂及文化事務署）均對食環署所提供的培訓及技術支援給予正面評價，食環署亦有透過全港性及地區性的滅鼠運動來加強部門之間的協作及進行針對性的地區防治工作。本港近年的整體滅鼠數字不斷上升，這相信是市民所樂見的。

793. 無論如何，要有效處理鼠患問題，政府固然須制訂及執行有效的防治鼠患策略及措施；市民亦須自律守規，保持良好環境衛生。否則，即使清潔及防治蟲鼠工人盡力清潔公共地方和防鼠滅鼠，如市民及商戶不自律守規，令環境衛生受破壞，市民只會繼續受鼠患問題困擾，整個社會亦會付上代價。因此，要有效防鼠、滅鼠，官民必須各盡其責、通力合作。

有關運用鼠患投訴數據

794. 食環署的資料顯示，食環署近年收到的鼠患投訴，每年平均超過 10,000 宗，反映市民對鼠患的高度關注。公署在調查期間，曾要求食環署就三個鼠患投訴數字較高的行政區（包括深水埗區、中西

區及九龍城區），說明食環署對投訴內容及所涉位置等資料的分析，但食環署只能作出相對籠統的解說，且表示鼠患投訴會受地理環境及人口分布等地區性因素所影響，因此不會單靠投訴數字衡量個別行政區的鼠患情況。食環署似乎未能充分掌握投訴趨勢及市民所關注的事項。

795. 公署認為，投訴數字是顯示市民在日常生活受鼠患滋擾是否普遍的重要指標；投訴內容則直接反映哪些地點／位置屬於受市民關注且風險較高的鼠患熱點。因此，食環署應投放更多資源整理及分析鼠患投訴的詳情，從而更有效調配人手及資源為有需要的地點加強清潔及部署防鼠滅鼠工作。正如上文所言，食環署如能制訂「綜合鼠患指數」，配合對投訴的「質」性研究，應可更掌握鼠患實況，從而採取更具針對性的措施。

796. 食環署表示，自二零二一年十月起，食環署已為其投訴管理資訊系統加入熱點分析的功能，讓食環署在應對鼠患時，能更有效調配人手和資源。公署表示會繼續與食環署跟進，以確保經提升後的系統可達致公署所預期的行政效能，且能回應市民對鼠患的關注。

797. 申訴專員建議食環署 —

鼠患指數調查

- (a) 檢視現時進行鼠患指數調查的方法，並研究是否適宜將有助評估鼠患嚴重程度的不同因素納入鼠患指數的計算內，制訂「綜合鼠患指數」。如有需要，可邀請本地大學及相關學術機構合作進行有關研究；
- (b) 考慮增加每年進行鼠患指數調查的次數，以提升調查結果的時效性，並探討合適的人力資源安排以應付額外的工作；

- (c) 透過不同行政措施，包括全面檢視相關工作指引、定期舉行簡報會及進行鼠患指數調查期間作突擊抽查，以確保調查人員採取的步驟恰當穩妥；
- (d) 檢視現行的鼠患指數分級及「技術通告」的內容，有需要時作出適當調整及修訂；

防鼠及滅鼠工作

- (e) 加強前線及督導人員對正確使用滅鼠工具和裝備的培訓工作；
- (f) 透過密集式的突擊巡查及嚴格執行租約條款，並積極研究引用合適法例加強執法，促使街市商販妥善清理其攤檔及附近範圍。人手安排上，食環署應研究如何加強承辦商管理人員的角色，從而提升食環署的執管效能的可行性。若個別地區的資源未能完全配合，食環署應以「風險為本」的原則，對衛生程度較遜色的街市進行針對性的執管工作；
- (g) 加強對街市商販的教育工作，並考慮以制訂指引等可行模式為攤檔的潔淨程度訂立客觀標準；
- (h) 考慮引入檢討機制，以「風險為本」的原則訂立適當的考慮因素及標準，以有系統地審視及揀選需要提升潔淨程度及加強防治鼠患工作的街市名單，並同步檢視分區重點清潔行動及密集式滅鼠行動試驗計劃的成效，再視乎結果及資源，考慮將計劃擴展至有需要的街市；
- (i) 檢視現行監察接連後巷的商舖（特別是食肆）潔淨程度的機制是否夠全面，並探討如何處理商舖關門後可能出現的潔淨問題。如有需要，應採取優化措施，包括將針對後巷鼠患問題的特別行動常規化、提升巡查頻次及執管行動力度等；

- (j) 加強與本地大學及相關學術機構合作進行研究，如鼠患指數的計算方法、活躍於本地的鼠隻習性、適合本港使用的防鼠方式及滅鼠工具等，冀提升防治鼠患工作的效能；以及

運用鼠患投訴數據

- (k) 投放更多資源整理及分析鼠患投訴的詳情，從而更有效調配人手及資源為有需要的地點加強清潔及部署防鼠滅鼠工作。

政府的回應

798. 食環署接納申訴專員的所有建議，並已就各項建議採取以下的跟進工作。

建議(a)及(b)

799. 食環署同意現時鼠患參考指數存有局限性，因此正與一所本地大學共同研究改進現時的鼠患監察方法，包括在個別監察地區測試利用熱能探測攝錄機配以人工智能技術監測鼠蹤，以制訂更具代表性的新鼠患參考指數，並逐步取代現有基於番薯咬嚙比率制訂的指數，以期更準確反映監察地區的鼠患情況，並協助該署針對黑點部署滅鼠行動。

800. 在研究制訂新鼠患參考指數的過程中，食環署會檢視每年進行調查的次數，以及每次調查時間的長短，從而提升調查結果的準確程度。此外，鑑於全面使用熱能探測攝錄機監測鼠患或有助節省人手，食環署會適度調配人力資源，以進行其他防治鼠患調查的工作。

建議(c)

801. 食環署已分別於二零二一年六月及二零二二年十一月更新了為防治蟲鼠主任及防治蟲鼠助理員所制訂有關進行鼠患指數調查的工作指引。其中，相關人員在進行調查時，須拍攝每個監測鼠餌的位

置、懸掛鼠餌後的情況及附近的衛生環境等，以作記錄。此外，由二零二二年七月起，督導人員亦開始記錄所有在進行鼠患指數調查期間的突擊巡查，以確保調查人員採取的步驟恰當穩妥。

建議(d)

802. 除了與本地大學研究制訂新鼠患參考指數，並因應新指數設立更合適的指數分級外，食環署亦已在基於現有鼠患指數調查方法的技術通告中明確列出，鼠患指數處於一級較低水平時（即鼠患指數為0%至8%以下）應採取的防治措施，以及指數達一級較高水平時（鼠患指數為8%至10%以下）須採取的額外滅鼠及調查工作，以確保該署人員能及早針對重點鼠患地點採取適切措施。食環署會繼續按需要適當調整及修訂有關指引。

建議(e)

803. 為確保前線及督導人員妥善進行滅鼠工作，食環署已於二零二零年十二月製作一系列有關防鼠滅鼠工作（包括如何正確使用滅鼠工具和裝備）的短片，並於二零二一年二月上載至食環署內聯網，供各分區的防治蟲鼠人員參考，並要求他們每三個月重溫一次。食環署亦已將影片發放給該署的防治蟲鼠合約承辦商，以便承辦商向其員工進行培訓。此外，食環署亦已向相關部門／機構（如房屋署、康樂及文化事務署、領展、香港蟲害控制從業員協會及香港殺蟲業協會等）分享該些培訓資源。

804. 另一方面，食環署已在所有防治蟲鼠服務合約中加入條款，規定承辦商必須遵守在有毒鼠餌包裝袋上打孔的指示，否則會被視作嚴重失責，可導致扣減服務月費或影響日後招標的技術評分。同時，食環署已於二零二二年九月起制訂在有毒鼠餌包裝袋上打孔的標準方式，並將該標準方式發放予署方及承辦商人員參考及執行。督導人員亦會參照該標準方式進行視察，從而加強合約管理效能。

建議(f)

805. 食環署會持續加強在公眾街市的巡查及執法行動，包括每日最少兩次巡查各攤檔的營運及衛生情況，如發現租戶違反有關攤檔潔淨及衛生的租約條款，會按既定機制對承租人採取跟進行動。如承租人在同一租賃期的六個月內累積收到三封違規警告信，或在十二個月內四次觸犯《公眾衛生及市政條例》或其附屬法例，會被終止租約。若租戶被發現在攤檔內未有擺放垃圾桶或非法棄置垃圾，食環署會考慮引用《公眾街市規例》提出檢控。食環署會繼續以「風險為本」的原則，對衛生程度較遜色的街市進行針對性的執管工作。

806. 由二零二一年一月至二零二二年十二月，有一名街市攤檔承租人因佔用攤檔外的通道造成阻礙及未有在營業時間後妥善清理其攤檔及地方，在十二個月內四次違反《公眾街市規例》而被終止租約。

807. 另一方面，食環署亦不時向街市管理服務承辦商人員提供培訓及指導，以確保有關人員能妥善執行職務。同時，食環署亦已要求承辦商須就個別衛生情況欠佳的商販向署方匯報，從而加強食環署的執管效能。

建議(g)

808. 食環署同意衛生教育對提升公眾街市整體的衛生水平十分重要。就此，食環署已於二零二二年十一月及二零二三年七月發信給所有公眾街市檔戶，提醒他們在收市後應將展示在黃線陳列區／陳列地台範圍的貨物收回至其攤檔範圍之內，並在經營期間及收市時段妥善處理垃圾，切勿棄置於街市通道等。此外，食環署亦不時以其他渠道（如街市管理諮詢委員會等）提醒商販適當地處理其攤檔的垃圾，以保持街市的環境衛生。

809. 另一方面，為引進更適合街市情況的滅鼠策略，食環署在二零二三年二月委聘了三間防治蟲鼠服務承辦商在三所街市，進行為期三個月的滅鼠工作。食環署發現承辦商滅鼠工作的關鍵在於對街市持

分者推廣教育工作，透過提高商販的防鼠及保持其檔攤的環境衛生的意識，協助防治鼠患。食環署會在其他公眾街市加強有關方面工作。

810. 至於執管方面，食環署會繼續按實際情況，包括考慮攤檔售賣的貨品種類、營運模式、街市整體環境及設施等因素，對攤檔的潔淨情況採取適當的執管工作。

建議(h)

811. 食環署會繼續以「風險為本」的原則，考慮街市大小、攤檔數目、售賣貨品種類、過往衛生情況等因素，適當地調配人手及資源進行潔淨、防治鼠患及執管工作。

812. 另一方面，除繼續在所有公眾街市進行深層清潔外，食環署亦已將密集式滅鼠行動擴展至其轄下所有街市。為加強滅鼠成效，食環署已於不同街市試行使用酒精捕鼠器及老鼠膠板。食環署會繼續按需要調整有關措施。

建議(i)

813. 食環署自二零一九年六月起，已陸續增設 24 隊後巷清潔小隊，專職負責後巷清潔事宜。後巷清潔小隊透過增加使用洗街車及高壓熱水洗灌機等清洗後巷、加強清理非法棄置垃圾及雜物，以提升後巷環境衛生及防治蟲鼠。

814. 二零二二年七月，食環署已向食肆（特別是接連後巷的食肆）發出勸諭信，提醒食肆在每天收市時，須妥善貯存店內食物及清洗用過的器具、適當處理食物殘渣及定期採取防治蟲鼠措施。食環署亦提醒前線人員在巡查時，加強留意食肆有否遵守相關持牌條件及採取防治蟲鼠措施。

815. 針對食肆在後巷違規處理食物及棄置垃圾等情況，食環署在灣仔、觀塘、九龍城、深水埗及元朗各區鼠患問題較嚴重的後巷開展

特別行動。除了清洗後巷、進行宣傳教育及防鼠滅鼠工作外，食環署亦派員在持牌處所收市後視察其鄰近的公眾地方，檢視相關店舖處理垃圾的情況，並在有需要時採取執管行動。此外，食環署亦不時在全港各區進行突擊巡查，打擊持牌食肆在露天地方處理或貯存食物，以及洗滌用具等違規行為。二零二二年六月至二零二三年四月期間，食環署在各區的特別行動中，向違規者共提出 308 宗檢控。

816. 另一方面，為規範持牌食肆在後巷妥善處理垃圾，食環署於二零二二年十一月起在多個地區推出試驗計劃，容許持牌食肆在符合特定條件下，於後巷擺放大型垃圾桶，暫存待收的垃圾。有關計劃至今已推展至全港共 26 條後巷。環境保護署亦在上述部分後巷試驗放置紫色廚餘回收桶。根據食環署的觀察所得，有關試驗計劃均有助改善後巷的整體環境衛生及鼠患情況。

建議(j)

817. 食環署一直有與本地大學及相關學術機構就優化防治蟲鼠合作，其中包括二零二零年與香港中文大學和香港城市大學合作研究有關本地老鼠習性及對殺鼠劑的抗藥性，相關研究已完成並於科學期刊內發表。此外，如上文所述，食環署現時正與一所本地大學共同研究改進鼠患監察方法，以制訂更具代表性的新鼠患參考指數。

建議(k)

818. 食環署已為其投訴管理資訊系統加入熱點分析功能，可根據投訴地點的分布情況，識別需優先處理的投訴熱點，從而讓署方在部署潔淨及防治鼠患工作時，更有系統及效率地調配人手和資源。系統亦會每月自動編製分析報表及發送予總部和各分區管理人員，以監察跟進投訴熱點的工作。

民政總署、地政總署及運輸署

個案編號 DI/451 – 政府土地上棄置車輛的問題

背景

819. 本港廢棄車輛長期停放在公共泊車位、公共道路上或行人路上的問題持續多時且遍佈多區。路旁長期堆積棄置車輛，會浪費公共泊車位及阻礙市民使用道路，而在公共道路及其他政府土地上的棄置車輛，亦會衍生街道管理及環境衛生等問題。

820. 自從香港警務處（警務處）在二零零零年停止跟進對交通和安全不構成影響的棄置車輛後，當局採取的執法策略，是嘗試利用《土地（雜項條文）條例》（第 28 章）檢控被棄置在政府土地上的車輛的登記車主。然而，地政總署認為舉證方面的困難令檢控的成效不高，該署於二零零七年開始停止相關的搜證和檢控工作。有關部門自二零一八年反覆討論如何處理相關問題，直到二零二一年民政事務總署（民政總署）介入，才開展跨部門聯合清理棄置車輛的行動。

821. 申訴專員認為問題的癥結是政府沒有確立及追究車主須妥善處置其車輛的責任，導致車主可以隨意棄置車輛。即使政府當局加大力度清理路旁的棄置車輛，其實等如免費替車主處理棄置車輛，治標不治本，無助長遠有效解決問題。

申訴專員的觀察

822. 在審視相關政府部門跟進棄置車輛問題的工作後，申訴專員公署（公署）有以下的評論和建議。

(I) 運輸署應及早修訂法例追究車主須妥善處置其廢棄車輛的責任

823. 審計署在二零零年的第三十四號報告書已指出，本港欠缺規定登記車主須負責妥善處置其廢棄車輛的法例，並建議當局考慮修例

以加入罰則，懲罰沒有妥善處置其車輛的車主。運輸署負責車輛登記及發牌，掌握全港所有車輛登記資料，該署所負責的法例亦涵蓋車輛的整個使用週期，包括製造規格、進口登記、維修檢驗和拆毀等，每個環節都與運輸署的職能息息相關。公署認為，該署應主動研究可如何善用車輛登記制度，有效地促使登記車主妥善處置其廢棄車輛，並在有需要時建議修訂法例。

824. 然而，上述報告發布後二十多年來，沒有資料顯示運輸署有積極進行這方面的工作。即使地政總署其後指出根據《土地（雜項條文）條例》檢控將車輛棄置於政府土地上的人士成效不高，未能檢控相關違法者，運輸署亦只顧清理車輛而沒有著重確立和追究車主責任的工作，將棄置車輛佔用公共道路及公共泊車位問題簡單界定為土地管理問題，公署認為並不恰當。由於缺乏有效的懲處，車主將車輛棄置於公共泊車位、路旁或政府土地的成本十分低，棄置車輛問題無法根本改善。

825. 運輸署已開展完善車輛登記法規的研究工作，並有較具體的修例建議，公署認為是亡羊補牢。運輸署應密切跟進並盡快推展修例的工作，訂立清晰的目標及立法時間表。修例內容應清晰訂明登記車主須負責妥善處置其廢棄車輛，違例者須負上刑責；有關條文亦應賦權當局要求車主承擔政府代為處理棄置車輛的費用，及／或施加具阻嚇力的罰款。

(II) 運輸署應主動提醒車主適時續領車牌及妥善處置廢棄車輛

826. 資料顯示，每年有不少車輛因連續兩年未有續領牌照而被運輸署根據《道路交通（登記及領牌）規例》（第374E章）（《登記及領牌規例》）第15條取消車輛登記，二零一六年至二零二一年被取消登記的電單車共有8,540輛，私家車有68,521輛。

827. 這些沒有領牌或被取消登記的車輛數量不少，狀況及去向不明，對土地（包括道路）使用、市容和環境衛生都構成隱患。運輸署負責車輛登記及發牌，對這些車輛的去向應有所關注。然而，運輸署

在取消該些車輛的登記時，只書面通知車主在 15 天後取消其車輛的登記，沒有同時了解相關車輛的實際狀況或去向；若車主已放棄有關車輛，他們有否作妥善處置。從行政管理角度而言，公署認為情況並不理想。

828. 公署認為，若要在修例工作完成前監察及防止棄置車輛問題，運輸署應主動提醒車主須妥善處理廢棄的車輛及在車輛被拆散、消毀或永久送離本港後，按《登記及領牌規例》第 20 (1)條的規定適時通知運輸署。對於有一段時間（例如行車證已逾期一年）沒有續領車輛牌照的車輛，公署認為運輸署宜提醒相關車主適時續領牌照及須妥善處置有關車輛。

(III) 運輸署及地政總署應協作以加強搜證，提升檢控機會以加強阻嚇力

829. 現時針對公共道路、公共行人路及公共泊車位的棄置車輛問題而進行的跨部門聯合清理行動，以至地政總署處理其他政府土地上的棄置車輛時，都是根據《土地（雜項條文）條例》行事，但成功檢控的數字甚低。其中，地政總署提到，若車輛的登記已取消，該署便較難追查佔用人的身份。

830. 地政總署自二零零七年開始不再就棄置車輛個案進行搜證及檢控的工作。公署認為，只清理棄置車輛而不作檢控，無助於解決問題。為提升成效，地政總署應積極考慮重啟相關的搜證和檢控工作，而運輸署亦應積極配合，提供相關的車主資料，以及調整或暫緩主動取消車輛登記的工作，以便地政總署追查涉案佔用人的身份。

(IV) 執管工作曾經出現真空期

831. 在二零一八年十二月及二零一九年十二月，地政總署兩度修訂其內部指引，先後指示分區地政處將公共道路上棄置車輛的個案轉交警務處及路政署跟進。然而，根據記錄，警務處當時並未接納地政總署的個案轉介安排；而地政總署亦沒有將個案轉介的安排直接通知

路政署。在這情況下，自二零一八年十二月，實際上沒有政府部門跟進公共道路上棄置車輛的投訴，其間出現一個長達逾兩年的「真空期」，情況極不理想。公署指出，即使地政總署認為由該署跟進棄置車輛個案成效不理想，影響該署的資源運用，亦不應在未有其他部門接手前，單方面停止這方面的工作。

832. 幸而，在民政署的協調下，相關部門自二零二一年初開始以跨部門聯合行動模式，協作處理停放在公共行車路、公共行人路、公共泊車位及公共運輸交匯處的棄置車輛，但仍有部分個案（例如公共後巷的棄置電單車）的跟進權責誰屬有待釐清，以致有關的棄置車輛一直未獲處理。就此事，公署認為地政總署及運輸署有必要主動與其他相關部門（包括路政署及警務處）進行實質的商討，加強部門間的協作，共同制訂處理在公共後巷上棄置電單車的程序。

833. 此外，公署認為，民政署作為推動地區行政發展的部門，可按各區的情況，更主動地適時啟動跨部門聯合清理行動，以及清晰地向投訴人及公眾交代有關跟進行動。

834. 申訴專員建議一

- (a) 運輸署須密切跟進並盡快推展修例的工作，清晰訂明登記車主須負責妥善處置其車輛，否則須負上刑責；
- (b) 運輸署進行上述修例工作時，考慮加入條文，使政府可向相關人士追討代為處理棄置車輛的費用及／或施加罰款；
- (c) 運輸署主動提醒車輛牌照已逾期一段時間的車主應適時續領車輛牌照及須妥善處置其車輛；
- (d) 地政總署積極考慮重啟棄置車輛個案的搜證和檢控工作，包括與運輸處合作，翻查相關車輛最後登記車主的記錄，從而追查佔用人的身份；

- (e) 運輸署積極配合地政總署的搜證工作，包括考慮調整或暫緩取消超過兩年沒有續領牌照車輛的登記程序，以便地政總署追查涉案佔用人的身份；
- (f) 地政總署及運輸署主動跟其他相關部門（包括路政署及警務處）加強協作，共同制訂處理公共後巷的棄置電單車之程序；以及
- (g) 民政總署主動不時檢視各區的情況，適時啟動跨部門聯合行動以清理區內的棄置車輛，以及清晰地向投訴人及公眾交代有關跟進行動。

政府的回應

835. 民政總署、地政總署及運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

836. 政府一直積極採取跨部門聯合行動清理公共道路上的棄置車輛，運輸署正進行修改法例的工作，以期改善車輛登記及領牌制度。政府已徵詢立法會交通事務委員會的意見，現正準備修訂法例。

建議(a)至(c)

837. 政府將會修訂《道路交通（車輛登記及領牌）規例》（第374E章），訂明就兩年未領有車輛牌照的車輛，登記車主若沒有在指定期間內為該車輛續領車輛牌照，或在妥善處理車輛後取消該車輛的車輛登記，或取得運輸署署長的豁免，即屬犯法。修例旨在使車主履行應有的責任，妥善處理其名下未有領牌的車輛。考慮到香港土地資源極為寶貴，運輸署建議將刑罰定在一個較高的水平，以達到足夠的阻嚇作用，同時反映政府在清理棄置車輛時所衍生的成本。運輸署正與律政司研究修例事宜。

838. 運輸署預計在二零二三年底或二零二四年初向立法會提交有

關修訂，並在通過相關的法例修訂及完成系統提升後，於二零二四年實施新安排。運輸署會加強宣傳，讓車主了解作為車主應有的責任，並清楚知悉新法例的要求及罰則。同時，運輸署亦會透過從車主收集的電子聯絡方式，提醒車主其車輛牌照已逾期，應按法例要求適時妥善處置其未有領牌的車輛。

建議(d)

839. 有關重啟棄置車輛個案的搜證和檢控工作方面，運輸署及地政總署於二零二二年十月二十八日召開的地方行政督導委員會會議上，同意在聯合行動期間所充公的棄置車輛中對合適個案展開搜證，以考慮提出檢控。及後運輸署揀選一宗個案，並向地政總署提供相關車輛最後登記車主的記錄及其他所需資料。地政總署在徵詢律政司意見後引用《土地（雜項條文）條例》向有關人士提出檢控。被告於二零二三年五月的聆訊中承認控罪，被判罰款一千元。地政總署會繼續處理公共道路及公共後巷以外未批租及未撥用政府土地的棄置車輛個案。若掌握充份證據，會考慮提出檢控。

建議(e)

840. 運輸署一直積極配合地政總署的搜證工作，包括就個別個案根據地政總署的要求，提供棄置車輛的車輛登記細節證明書及登記車主的資料，以便地政總署追查涉嫌棄置車輛車主的身份。另外，運輸署亦向地政總署提供其所需的相關資料，例如在現場確認棄置車輛的底盤號碼、車輛登記冊內的車主資料、棄置車輛的圖片及位置、張貼於棄置車輛上的通知書、運輸署工作人員的證人供詞等，以便地政總署進行就棄置車輛個案的檢控工作。

建議(f)

841. 就加強部門協作，共同制定處理公共後巷的棄置電單車之程序，有關部門（包括民政總署、地政總署、運輸署、路政署及警務處）已於二零二二年八月的「地區事項統籌工作組」會議中落實將跨

部門聯合清理棄置車輛行動由公共道路擴展至公共後巷。相關部門亦在上述地方行政督導委員會會議上達成共識。民政總署已於二零二三年三月發佈《公共道路及公共後巷棄置車輛聯合清理行動指引》，供各部門參考處理棄置車輛的程序。

842. 運輸署會繼續積極參與跨部門聯合行動清理公共道路上的棄置車輛，並進行修例工作，務求加強處理政府土地上棄置車輛的問題。

建議(g)

843. 各區民政事務處（民政處）會繼續不時檢視各區棄置車輛的實際情況，並按需要協調各部門展開跨部門聯合行動，務求盡快清理和移走棄置在社區內的車輛。各區民政處亦會適時向投訴人及公眾交代有關跟進行動。民政總署已提醒各區民政處善用現有渠道，包括由民政事務專員聯同其他部門組成的地區管理委員會，商討及重點處理區內棄置車輛問題。遇有個案未能於地區層面解決，各區民政處亦可將個案按需要提升至民政總署及其他高層次平台討論。

844. 就後巷棄置車輛問題，正如上文所述，相關部門於二零二二年八月同意將聯合清理棄置車輛行動由公共道路擴展至公共後巷，各區民政處亦繼續協助統籌有關跨部門聯合清理行動。由二零二二年八月至二零二三年六月為止，各區民政處已協調相關部門，總共移除約530輛棄置車輛。

康樂及文化事務署

個案編號 DI/460 – 康樂及文化事務署公共圖書館電子書借閱服務

背景

845. 康樂及文化事務署（康文署）轄下香港公共圖書館在二零零一年推出首個電子書館藏。現時，公共圖書館的電子書館藏已增至 14 個，提供逾 49 萬本電子書（包括複本）。在二零二零年爆發 2019 冠狀病毒病疫情後，康文署曾數度暫停開放公共圖書館及調整服務（例如縮減開放時間及限制館內人數），市民對公共圖書館電子書的需求急升，部分熱門電子書的預約輪候人數持續高企，輪候時間以月甚至年計。

846. 隨着科技進步，電子書的出版及使用愈趨普及。香港申訴專員公署（公署）認為，康文署應重視其電子書館藏相關的工作，持續提升公共圖書館的電子書借閱服務。

847. 在公署展開初步查訊後，康文署因應公署的意見及觀察持續改進公共圖書館的電子書借閱服務，公署對康文署的積極態度予以肯定。不過，是次主動調查顯示，康文署在電子書借閱期及掌握需求方面可更臻完善，以確保資源用得其所，並充分善用電子書的優勢以提升公共圖書館的服務質素，推動市民閱讀的興趣。

申訴專員的觀察

(I) 部分電子書的借閱期較實體書短而欠充分理據

848. 康文署認為電子書便利閱讀及借還，為免妨礙電子書的流轉，故以往把大部分電子書館藏的借閱期訂為五天或七天，較實體書 14 天的借閱期為短。公署理解，康文署在釐訂借閱期時需要考慮電子書館藏的規模、使用率、線上閱讀功能及限額，以及對輪候時間的影響等多項因素。然而，公署認為，康文署釐訂借閱期時，亦應同時

考慮電子書內容長短，顧及讀者所需的閱讀時間，否則會影響讀者借閱電子書的意欲，也違背了康文署鼓勵市民閱讀的理念。

849. 康文署參考了公署提供其他城市的圖書館的借閱期（即 14 至 21 天不等）的資訊後，把中文電子書的五天借閱期略為延長至七天，而英文電子書的七天借閱期則維持不變。公署建議康文署持續檢視需否把電子書借閱期進一步延長，以確保讀者有合理的時間閱讀借閱的電子書。

(II) 應有系統地蒐集、分析及記錄電子書的借閱及輪候情況

850. 康文署提供的電子書服務是要經供應商的電子書平台使用，故康文署一直只可透過電子書服務供應商提供的使用數據了解讀者使用香港公共圖書館電子書服務的情況，但供應商提供的數據類型有限（例如未能提供預約人數及輪候時間等數據），康文署亦未有主動自行蒐集及備存熱門電子書的最高預約人數及輪候時間。在欠缺全面數據的情況下，康文署實難以準確了解各電子書館藏及電子書目的使用情況。儘管康文署表示有定期檢視電子書使用情況，並可透過預約次數了解其預約狀況，但公署認為，純粹依靠累積預約次數並不能反映出有關電子書目在某段時間的輪候時間及人數，但亦認同若康文署自行蒐集及記錄數萬本電子書的預約人數及輪候時間或不符合成本效益。就此，康文署可考慮其他做法，例如篩選及記錄部分較熱門電子書的輪候預約數據。此外，從康文署未有備存以往在館藏訂閱期內更換使用量偏低的電子書的數據及換書記錄可見，康文署並不重視該些數據及記錄。

851. 公署認為，康文署應加強現時蒐集、分析及記錄電子書目使用情況的機制，藉以更準確掌握讀者對電子書的需求，確保所採購或訂閱的電子書在種類及數量上皆切合市民的需要，並縮減熱門電子書的預約輪候時間。

(III) 以往採購電子書的審批程序不一

852. 康文署為公共圖書館採購實體書時，所有選書必須經「館藏發展會議」審批。然而，在二零二一年七月前，康文署為個別電子書館藏揀選電子書目時並無須依循相同的審批程序，做法有欠統一。在公署展開初步查訊後，康文署已要求所有擬揀選入藏的電子書目須遞交予「館藏發展會議」審批。

(IV) 應檢視採購額外複本及新版本的安排

853. 康文署一直有為實體書採購大量額外複本，但公共圖書館絕大部分電子書僅有一個複本。反觀其他城市的圖書館往往會為熱門電子書採購逾數十額外複本，康文署為熱門電子書只採購一個複本的做法有欠理想。此外，公署認為，康文署亦不能單憑線上閱讀配額來應對輪候電子書時間較長的情況，有必要同時採取其他有效措施。康文署接納了公署在調查期間所提出的意見，為一些電子書額外採購了合共逾 1.1 萬本複本及新版本，而部分增購了複本或新版本的電子書流轉速度似乎略有改善。不過，公署認為，若康文署為減少個別電子書的輪候預約時間而盲目採購大批額外複本，亦非明智之舉。因此，公署建議康文署持續檢視熱門電子書的借閱及輪候數據，視乎情況為輪候時間較長的電子書採購合理的額外複本或新版本。

(V) 讀者對電子書服務的意見調查成效不彰

854. 康文署在讀者意見問卷調查中，將 14 個電子書館藏與逾 80 個電子資料庫合併為「電子書／電子資料庫」來查詢讀者的滿意程度。康文署未有聚焦電子書服務，更沒有具體地劃分細項以查詢讀者對於電子書數量、類別、輪候時間，以及使用介面等的滿意程度及意見。

855. 公署認為，康文署的讀者意見問卷調查就電子書服務所得的數據欠精準，無助康文署分析並相應制定措施以提升公共圖書館電子書的服務水平或進行宣傳活動。

(VI) 應加強推廣電子書

856. 公署建議，康文署可考慮透過網頁及社交媒體加強宣傳香港公共圖書館電子書館藏，例如有電子書館藏提供多種不同語言的電子書、公布各電子書館藏十大最高使用量的電子書、積極宣傳為熱門電子書採購的新版本，並說明哪些電子書閱讀器可借閱香港公共圖書館的電子書。

857. 申訴專員建議康文署 —

- (a) 持續檢視情況並考慮可否延長電子書的借閱期，確保讀者有合理時間閱讀電子書；
- (b) 加強現有機制，有系統地恆常檢視各電子書館藏及電子書使用量及借閱情況，例如輪候預約的讀者人數，以及預計輪候時間；
- (c) 持續監察公共圖書館採購電子書的工作，確保擬揀選入藏的電子書須經「館藏發展會議」審批；
- (d) 持續檢視採購電子書的安排，根據熱門電子書的使用及輪候情況積極考慮購置更多額外複本及／或新版本；
- (e) 日後進行讀者意見問卷調查時，為電子書服務制訂針對性的題目，以便公共圖書館可藉該調查更具體掌握讀者對電子書服務的意見；以及
- (f) 善用香港公共圖書館的網頁及社交媒體帳戶推廣電子書目，例如提供其他外語電子書館藏、十大最高使用量電子書、熱門電子書新版本，以及適用的電子書閱讀器的相關資訊。

政府的回應

858. 康文署接納申訴專員的建議，並已或將會採取的跟進行動如

下。

建議(a)

859. 康文署經仔細考慮公共圖書館電子書館藏的增長數目、使用情況及延長電子書借閱期對輪候電子書時間的影響後，計劃分階段延長電子書的借閱期，分別於二零二三年第四季及二零二四年第二季將英文和中文電子書的借閱期延長至 14 天，與實體書看齊。

建議(b)

860. 為了更有效地監察熱門電子書的預約情況，康文署採用了新機制，有系統地篩選及記錄熱門書目的輪候時間及人數，而不只純粹依靠累積預約次數來評估預約情況。以「SUEP」及「金閱閣」電子書館藏為例，康文署透過新機制於二零二三年四月至六月期間識別了 45 個熱門書目，並為有關書目採購額外 269 項複本，將預約輪候時間由六至七個月縮短至兩至三星期不等。此外，康文署亦已定期為「金閱閣」電子書館藏，備存在訂閱期內更換使用量偏低書目的數據及換書記錄。康文署已將此機制恆常化，並應用到其他適用的電子書館藏。康文署會持續檢視有關措施，以回應公眾對電子書的需求。

建議(c)

861. 自二零二一年七月起，康文署已落實執行相關程序，要求所有可挑選入藏的電子書書目均須經「館藏發展會議」審批，以確保採購電子書程序的一致性。

建議(d)

862. 如上文對建議(b)的回應所述，康文署已主動分析熱門電子書的預約情況，並安排採購額外複本以應付需求。就個別熱門書目而言，康文署已安排採購額外近 50 項複本，將預約輪候時間由六至七個月縮短至兩至三星期不等。康文署會繼續為各電子書館藏採購額外

複本，並持續檢視有關措施，以回應公眾對熱門電子書的需求。

建議(e)

863. 為準確了解讀者對電子書借閱服務的意見，康文署已於二零二三年十月舉行的年度讀者意見調查增設「電子書」組別，並為「電子書」的意見調查設定具體及針對性的問題，包括有關電子書的需求、種類、數量、時效性、借閱服務、預約服務及使用界面。康文署會持續檢視有關措施，以更好地回應公眾對電子書借閱服務的期望。

建議(f)

864. 康文署已透過香港公共圖書館的網頁及在「香港書展 2023」設置的攤位，推廣提供外文電子書的電子書館藏，例如 ProQuest Ebook Central，重點推介其外文館藏。康文署亦會透過圖書館的網頁及社交媒體宣傳精選的外文經典作品，例如 Victor Hugo（雨果）的作品。此外，康文署會由二零二三年第四季開始，透過圖書館的網頁及社交媒體提供有關十大最高使用量電子書、熱門電子書新版本，以及電子書閱讀器等相關資訊。康文署會持續檢視有關措施，加強推廣電子書館藏。

海事處及運輸署

個案編號 DI/453 – 船隻涉嫌違規經營街渡服務的問題

背景

865. 近年，前往離島或本地較偏遠地點遊覽成為市民的熱門消閒活動之一，而街渡是市民往返偏遠的沿岸旅遊地點的主要交通工具。街渡服務的營辦商須向運輸署申領街渡渡輪服務牌照。然而，不時有傳媒報道有關無牌街渡的問題，而申訴專員公署（公署）的實地視察亦發現本地船隻違規經營街渡服務的情況普遍。

866. 海事處負責規管本地船隻的牌照事宜及海上航行安全；而運輸署則負責根據相關法例規管領牌街渡渡輪服務。隨著市民對街渡服務的需求越趨殷切，當局實應加強監管街渡這類型海上客運服務，打擊違規的街渡載客活動，以保障公眾安全。

867. 公署審視當局對船隻違規經營街渡服務的執管工作後，有以下評論及建議。

申訴專員的觀察

(I) 海事處的巡查未能有效打擊本地船隻非法載客活動

特別巡查行動次數偏低

868. 在二零一七年至二零二零年期間，海事處針對本地船隻非法載客活動而進行的特別巡查次數為平均每年 45.5 次，即全港合共平均每星期不足一次，主要集中於週末，該處同期的「放蛇」搜證行動註更是平均每年不足一次。公署認為，海事處過往針對本地船隻非法載客活動而進行的巡查行動次數偏低。

869. 公署樂見海事處在二零二一年下半年明顯增加了打擊非法載

客活動的巡查及「放蛇」行動的次數。公署認為，面對近年本地船隻違規經營街渡服務的情況越見猖獗，海事處有需要繼續提升相關特別巡查及「放蛇」搜證行動的頻次（尤其在涉及較多街渡航線或熱門遊覽地點的水域及碼頭），作為加強監管並打擊違規載客活動的措施之一，除發揮實際的執管成效外，也可向市民傳達該處會積極遏止本地船隻非法載客活動的訊息。

應改善截查船隻時的查證工作

870. 公署調查發現，海事處人員截查船隻時，即使發現被截查的船隻懷疑有不符合海事法例要求之情況，而船上人士只是作了簡單的解釋，處方人員並無作後續跟進或查問以引證其提供的辯解是否屬實。為加強巡查成效，海事處人員應切實執行法例列明及該處自己訂定的牌照要求，改善查證工作，以遏止非法載客活動。

871. 公署明白，截查人員在發現有懷疑違規情況後應否接納相關人士所作的解釋，很視乎當時船上的實際情況及截查人員本身的判斷。公署認為，海事處應歸納整理以往巡查、「放蛇」及檢控行動所得的相關經驗，就街渡服務較常出現的非法載客情況制訂截查船隻的指引，供其巡查人員參考及依從，並提醒業界和市民遵從相關的安全標準要求。

(II) 海事處沒有清楚說明第 IV 類別船隻只可「由船東／承租人純為遊樂用途」的意思

872. 海事處明確表示，第 IV 類別船隻不得用於提供街渡載客服務。但綜合傳媒報道及公署實地視察所得，現時違規以第 IV 類別開啟式遊樂船提供街渡載客服務的情況普遍；海事處二零二一年下半年的「放蛇」行動結果也反映了這情況，不免令人擔憂其中是否有安全隱患。

873. 根據海事法例，第 IV 類別船隻只可由船東或承租人純為遊樂用途而使用。但公署留意到，有違規以第 IV 類別遊樂船提供街渡服

務的人士懷疑以觀光旅遊團作為幌子以掩飾其航程實為提供點對點、按人頭收費的載客服務。然而，在兩宗公署人員從旁觀察的截查個案中，相關遊樂船船長分別稱航程的目的為「觀光」及「觀石」，但海事處人員皆未有質疑相關船隻是否有違反由船東或承租人「純為遊樂用途而使用」的規限。此外，雖然法例訂明第 IV 類別船隻原則上應只是運載船東或承租人的親友作遊樂用途，但若承租人所運載的是顧客（而非其公司的成員或僱員及他們的親友），並且涉及報酬，這是否符合相關法例規限其實並不清晰。現時市民未必清楚了解何謂第 IV 類別船隻可以進行的遊樂用途的活動，或導致他們難以確實得到船隻的第三者風險保險的保障。

874. 現時法例並無就第 IV 類別船隻的純為「私人遊樂用途」作定義。公署認為，海事處實有責任清楚說明法例所指的由船東或承租人「純為遊樂用途而使用」這規限應如何理解和遵行，包括向第 IV 類別船隻的船東、代理人及船長提供具體例子以說明法例下容許或不容許的載客安排。此舉不單有助船東、代理人及船長們依法行事，亦可為海事處前線人員提供進一步的指引，提升其執管成效。

(III) 運輸署缺乏有效措施協助市民辨識無牌或違規街渡服務

875. 香港法例並無為「街渡」或「街渡服務」作釋義。針對現時確實存在的違規街渡服務問題，運輸署應清晰、具體地向公眾說明，以甚麼模式營運的海上客運服務應視作街渡服務，並且需要向該署申領街渡渡輪服務牌照；以及哪些情況下屬違規街渡服務或非法船隻載客服務。除了讓相關本地船隻的船東及擬經營船隻載客服務的人士了解法例及當局的相關規定，避免違法載運乘客外，更重要的是協助市民辨識違規街渡或違規船隻載客服務，呼籲他們不要選乘違規服務，以策安全。

876. 此外，以往運輸署除要求領牌街渡營辦商在船上顯眼處張貼渡輪服務資料外，並未有要求持牌人在船體的當眼處加裝任何標記，市民難以從船隻的外觀識別某船隻是否街渡渡輪服務牌照指明的船隻。在公署展開是項主動調查後，運輸署已開始在其網頁提供相關牌

照下獲准使用的船隻之編號；並要求所有領牌街渡的營辦商須在相關指定船隻的當眼處展示指定式樣且面積較大的標記。公署相信，若配合當局足夠的宣傳，船隻編號資料及該標記能讓市民便捷地辨別出獲政府認可的街渡船隻。

(IV) 忽視無牌街渡服務的問題

877. 運輸署即使會安排承辦商在領牌街渡航線的停靠點視察，但監察的對象並不包括街渡渡輪服務牌照以外的船隻，故該署不可能從現時的監察安排了解到船隻無牌經營街渡的情況及問題的嚴重程度。

878. 公署認為，運輸署既負責審批街渡渡輪服務牌照申請和監察持牌營辦商的服務，有需要主動了解在不同地點或就不同航線，船隻有否及如何提供無牌街渡服務的情況。若某地點或航線無牌街渡的問題嚴重，反映市民對相關運輸服務的需求大，而現時獲政府認可的服務不足以應付。運輸署在審批相關牌照申請時可藉其監察結果評估擬提供的街渡航線的供求情況。倘若該署發現有持牌營辦商違規以非指定船隻經營街渡航線，運輸署理應檢視持牌人有否維持適當而有效率的渡輪服務，從而決定應否撤銷所涉牌照或接納所涉牌照的續期申請，以保障公眾安全。

879. 此外，香港警務處（警務處）指其職責主要是維持海上治安及堵截海上的犯罪行為和活動，日常針對違規經營街渡的執管行動是由海事處主導進行；但海事處在監察本地船隻載客活動時，船隻是否已獲發街渡渡輪服務牌照卻非該處重點及必須查證事項。換句話說，現時實際上並沒有部門專責監察無牌街渡服務的問題。

880. 運輸署作為領牌渡輪服務（包括街渡服務）的發牌機關，理應監察無牌街渡服務的狀況，在發現懷疑違規經營街渡的情況時盡快將個案轉介警方跟進，不讓違規情況持續。另一方面，鑑於無牌街渡服務往往涉及其他違規情況，對乘客構成安全隱患，因此，海事處在執行日常的巡查任務時，應多加留意相關船隻是否涉及無牌經營街渡服務，並盡快將違規個案轉介運輸署及警務處跟進。

(V) 須加強宣傳教育以提高市民乘坐街渡船隻時的安全意識

881. 市民選擇街渡服務普遍只考慮價錢、航線及時間因素，未必會留意有關街渡渡輪服務航線須經運輸署批准及符合海事處對船隻運作和載客活動所設的條件和限制，忽略了航程安全的考慮。就此，運輸署及海事處須加強宣傳本地船隻提供街渡服務的資訊；同時，海事處亦須提高公眾乘搭街渡時的安全意識，包括留意哪些類別船隻方可提供街渡服務及船上救生衣的存放位置和使用方法等。

882. 申訴專員建議 —

提升打擊船隻違規載客活動的成效

- (a) 海事處更頻密地進行針對船隻違規載客活動的巡查及「放蛇」行動（尤其在涉及較多街渡航線或熱門遊覽地點的水域及碼頭）；
- (b) 海事處針對較常出現的船隻非法載客情況為前線巡查人員制訂截查船隻的指引；
- (c) 海事處在日常巡查中，多加留意相關船隻是否涉及無牌經營街渡服務，並盡快將有關個案轉介運輸署及警務處跟進；
- (d) 對於船隻載客時船上救生設備不符合法例或相關安全標準的個案，海事處應加強執法並制定清晰指引，提醒業界及市民遵從相關要求；

加強資訊發放，協助公眾辨識違規船隻載客活動

- (e) 海事處向公眾清楚說明《證明書及牌照規例》第6條所指的由船東或承租人「純為遊樂用途而使用」的規限應如何理解和遵行，並提供具體例子以說明法例下容許或不容許的載客安排；

- (f) 運輸署向公眾提供資訊說明涵蓋哪些元素的海上客運服務需視為街渡服務及向該署申領相關牌照；
- (g) 運輸署加強向公眾宣傳有關領牌街渡渡輪標記，以及獲批准服務領牌街渡航線須以指定船隻營運，協助市民便捷地辨別出獲政府認可的街渡船隻；

積極解決無牌街渡服務問題

- (h) 運輸署評估街渡服務的供求狀況，檢視違規街渡（包括以非牌照所指明的船隻行駛相關街渡航線）問題的情況，以及檢視領牌街渡航線的服務水平，以緩減街渡航線供不應求的問題；
- (i) 運輸署採取措施以監察違規街渡服務，確保涉嫌違反《渡輪服務條例》的個案盡快獲轉介至警務處作跟進；以及

進一步保障船上乘客安全

- (j) 海事處加強宣傳工作以提高公眾乘搭出租遊樂船隻及街渡時的安全意識，包括留意哪些類別船隻可提供街渡服務及船上救生衣的存放位置和使用方法等。

政府的回應

883. 海事處及運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

884. 海事處已增加針對船隻違規載客的巡查及「放蛇」行動。在二零二一年、二零二二年和二零二三年（一月至六月），海事處分別進行了 78 次、136 次和 58 次巡查，以及六次、九次和五次「放蛇」行動。

建議(b)

885. 為方便前線同事執行相關職務，海事處已擬備偵查船隻非法載客情況的新工作指引。新指引已在二零二三年七月落實執行。

建議(c)

886. 海事處已盡快將懷疑船隻無牌經營街渡服務的個案轉介予運輸署及警務處跟進。海事處已於二零二一年、二零二二年和二零二三年（一月至六月）分別將三個、18 個和 23 個個案轉介予運輸署及警務處跟進。

建議(d)

887. 為提高公眾的安全意識，並確保獲批准出租以收取租金或報酬的第 IV 類別船隻均會在船上適當地展示救生衣穿着指示及二維碼，以及清晰標示存放救生衣的位置，海事處已於二零二二年十二月在該些船隻的運作牌照附加兩項新的牌照條件。相關船隻須於每個存放救生衣的位置展示一張救生衣穿着指南標籤，以及於客艙展示二維碼海報以供乘客查閱及確認此船隻已獲批准出租以收取租金或報酬。

888. 此外，海事處已製作宣傳教育小冊子，提醒業界及市民有關救生設備、存放位置以及根據相關規例需要穿著救生衣的要求。小冊子已自二零二三年五月免費向公眾（包括業界）派發。

建議(e)

889. 海事處已製作小冊子以協助公眾理解和遵行法例中要求船隻要「純為遊樂用途而使用」的規限。小冊子已在二零二三年八月免費向公眾派發。

建議(f) 及(g)

890. 就公署建議運輸署加強宣傳，以增加市民對街渡渡輪服務的

了解，運輸署已落實的工作如下 —

- (a) 為便利市民識別已獲運輸署批准的街渡渡輪服務，運輸署除繼續要求營辦商在每艘街渡渡輪的顯眼處張貼服務詳情及運輸署提供的 A2 尺寸標記外，亦在二零二二年十月印製了註明「獲批准的街渡服務」的旗幟（尺寸: 96 厘米闊 x 64 厘米高），供街渡渡輪營辦商懸掛在船隻上以便市民識別；
- (b) 運輸署亦已加強宣傳及教育市民須乘搭獲批准的街渡渡輪服務，包括在街渡渡輪航線提供服務的主要公眾碼頭張貼海報，以及在運輸署網頁提供更詳盡的街渡渡輪服務資訊，包括如何查看在船隻上由運輸署提供的 A2 尺寸標記及旗幟；
- (c) 運輸署已於網頁提供資訊，說明涵蓋哪些元素的海上客運服務需向運輸署申領街渡渡輪服務牌照。公眾及有意申請相關牌照的人士亦可透過政府製作的海報及宣傳單張上的二維碼獲取有關連結。此外，為方便有意申請街渡渡輪服務牌照的人士，除了在運輸署網頁提供申請表格外，運輸署由二零二二年十一月一日起亦加設了街渡渡輪服務牌照的網上申請平台，供有意營辦街渡渡輪服務的人士申請；以及
- (d) 為加強宣傳，海事處、運輸署及警務處已製作宣傳片及宣傳聲帶，並已在二零二二年八月二十六日起在電視台、電台及社交平台播放，提醒市民須使用合法的海上服務。同時，運輸署會繼續聯同海事處及警務處不時進行聯合派發宣傳單張活動，向市民提供街渡渡輪服務的資訊及宣揚海上安全。例如繼二零二二年八月的聯合派發宣傳單張活動後，運輸署在二零二三年二月五日再次聯同海事處及警務處一同在西貢碼頭一帶派發宣傳單張。

建議(h)

891. 為鼓勵有意營辦街渡渡輪服務的人士提交申請，運輸署會定

期刊登憲報，並已設立網上申請平台以便利相關人士提交申請。若發現某些地點的乘客需求增加，運輸署會主動邀請營辦商考慮申請開辦街渡渡輪航線。例如，運輸署在二零二二年初了解到前往大美督的旅遊人士需求增加，故主動邀請營辦商開辦來往大水坑至馬料水／大美督之間的街渡渡輪服務，有關航線已在二零二二年七月九日開始營運。

892. 另外，因應西貢及將軍澳的地區發展及需求，運輸署擬增設兩條新街渡渡輪服務，分別為「西貢 - 糧船灣 - 滘西村」及「將軍澳（南） - 西灣河」航線，並已在二零二三年三月邀請有興趣人士遞交競投興趣表達書。運輸署已接獲有興趣街渡渡輪營辦商對上述兩條新街渡渡輪服務提交的意向書，並正按既定機制評估及審核。

建議(i)

893. 為協助執法部門打擊非法海上運載乘客的活動，運輸署會繼續透過每兩年進行一次的公眾碼頭使用量調查及其他按需要進行的個別調查中記錄到有關街渡服務以外的船隻涉嫌違規經營海上載客活動的資料，轉介予警務處及海事處跟進，以加強打擊非法載客及違反海事法例的船隻。視乎實際情況及效果，運輸署會考慮加密調查次數以輔助及便利執法部門的行動。

建議(j)

894. 海事處的相關宣傳工作概述如下 —

- (a) 二零二一年七月：海事處與運輸署共同製作了「搭船你要保障抑或風險」小冊子，向市民傳遞有關運輸署批准的街渡渡輪服務資訊，以及提醒市民租用未獲運輸署批准的船隻或未獲海事處批准可出租以收取租金或報酬的遊樂船隻的風險；

- (b) 二零二二年一月：海事處已把獲海事處處長批註可用作出租或取酬的本地遊樂船隻名單上載至海事處網頁，並會持續更新，以供公眾參考；
- (c) 二零二二年一月：海事處編製了二維碼並將其印製於「本地遊樂船隻（第 IV 類別船隻）注意事項」小冊子及在熱門海上旅遊區展示的海報上。乘客只需以手機掃描該二維碼，便可即時核對相關本地遊樂船隻是否已獲海事處批准出租或載客取酬；
- (d) 二零二二年六月至八月：海事處、運輸署及警務處共同製作了政府宣傳短片及電台宣傳聲帶，提醒市民在使用出租遊樂船隻前須確認船隻已獲海事處批准出租或載客取酬，以及在乘搭街渡渡輪前，須核實有關服務已獲運輸署批准，以保障自身安全。有關宣傳短片已於電視播出，並於不同政府場地播放及社交平台分享；以及
- (e) 其他持續推行的措施 —
 - i. 海事處亦要求已獲批註可用作出租或取酬的本地遊樂船隻，須在該船當眼位置貼上二維碼。乘客只需以手機掃描該二維碼，便可即時核對該本地遊樂船隻是否已獲海事處批准出租或載客取酬（請參閱建議(d)）；
 - ii. 就有關上文建議(d)的宣傳工作，海事處已增印有關兩用救生衣存放標貼和穿著方法的海報，免費派發給船東使用；以及
 - iii. 建議(e)的宣傳工作亦已於二零二三年八月實施。