

回應

二零一一年
《香港申訴專員第二十三期年報》的

政府覆文

政府總部
二零一一年十二月十四日

目錄

	<u>頁數</u>
<u>引言</u>	1
<u>第一部分</u>	
就《年報》「緒言」所述事項的回應	2
<u>第二部分</u>	
就全面調查個案所提出建議的回應	
漁農自然護理署	3
屋宇署	6
屋宇署及食物環境衛生署	10
公司註冊處	14
懲教署	17
懲教署及衛生署	23
律政司	28
渠務署及民政事務總署	30
平等機會委員會	34
食物環境衛生署	36
政府總部－政務司司長辦公室效率促進組、地政總署及 康樂及文化事務署	45
政府總部－商務及經濟發展局	50
政府總部－勞工及福利局	52
政府總部－保安局	55
路政署及地政總署	57
民政事務總署	61
醫院管理局	68
房屋署	70
地政總署	76
法律援助署	81
康樂及文化事務署	82
破產管理署	98
香港郵政	100
社會福利署	103
學生資助辦事處	108

學生資助辦事處及職業訓練局	110
運輸署	112
職業訓練局	115
水務署	117

第三部分

就直接調查個案所提出建議的回應

消防處及食物環境衛生署	125
政府總部－教育局及地政總署	129
運輸署	131
醫院管理局	137
屋宇署及地政總署	139

回應二零一一年 《香港申訴專員第二十三期年報》的政府覆文

引言

政務司司長在二零一一年七月六日立法會會議上提交《香港申訴專員第二十三期年報》。本政府覆文列出政府當局就這份年報的回應。

ii. 申訴專員的年報指出當局在若干範疇有改善空間，我們希望藉著覆文作出的全面回應，展示當局作為開明和有效率政府的決心，我們將會在這方面繼續努力。

iii. 本覆文包括三個部分—第一部分就《年報》「緒言」所述事項，作出概括回應；第二及第三部分則分別就申訴專員全面調查和直接調查的個案及有關建議，作出具體回應。

第 I 部分 ——就申訴專員年報「緒言」部分所提事項作出回應

政府察悉申訴專員的意見，並衷心感謝申訴專員一直提升公營機構的服務質素和管治水平所作出的努力。我們歡迎並大致接納申訴專員提出的建議。我們將繼續保持積極、專業和主動的態度，提升各決策局和部門的公共服務質素。

2. 政府理解隨著社會和科技的進步，市民大眾對公共服務質素的期望勢必日益提高。同時，我們察悉申訴專員對政府部門間的協調有所關注。我們充分認同政府部門間的有效協調對於維持優質的公共服務的重要性。當局將繼續積極推動部門間的協調和合作，對於市民的要求作出及時和有效的跟進，為服務市民作出努力。

3. 就申訴專員於年報「緒言」部分中所引用的個案，我們將會在本回應的下文，逐一作出申述和回應。

第二部分

—就全面調查個案所提出建議的回應

漁農自然護理署

個案編號：2009/2136：沒有妥善處理一宗關於該署人員行為不當的投訴

背景

4. 投訴人於二零零九年三月二十日致電 1823 熱線投訴，表示當他和他的女朋友遛狗時，一名漁農自然護理署（「漁護署」）人員作勢踢向他的狗隻，並向同事表示因狗隻沒有咬他而感到失望，否則他可藉此取得數千元。該名漁護署人員不知道投訴人能說廣東話。

5. 在調查過程中，投訴人建議進行列隊認人程序，以認出被指的漁護署人員。由於漁護署拒絕投訴人的建議，投訴人於是拒絕錄取供詞。漁護署在進一步調查後，於二零零九年四月三十日以書面通知投訴人，表示調查已完結，及沒有證據足以證明對有關漁護署人員的投訴屬實。

6. 其後，投訴人於二零零九年七月和八月去信申訴專員投訴被指的漁護署職員行為不當、漁護署就行為不當投訴進行的調查有欠妥善，以及在不合理的情況下向第三者披露他的投訴。申訴專員接納投訴，並決定全面調查上述個案。

7. 申訴專員檢視漁護署提供的所有資料後，曾往事發地點實地視察，並與投訴人兩名鄰居會面。該兩名鄰居牽涉一宗與本個案有關的狗咬人事件。

8. 由於申訴專員調查個案時發現其他資料，因此，漁護署於二零一零年三月委派一隊獨立的調查人員再調查投訴人的個案。

申訴專員的觀察

9. 申訴專員觀察到，漁護署初步調查小組在處理投訴人就其職員行為不當的投訴時有以下不足之處：

- (a) 調查小組錯誤理解投訴人一位鄰居的供詞；
- (b) 調查小組沒有求證 1823 熱線向漁護署傳達的資料與投訴人向漁護署提供的資料之間的差異；
- (c) 調查小組應可採用其他認人方式，讓投訴人辨認被指的人員；以及
- (d) 調查小組調查與個案無關的事宜。

10. 因為沒有第三者作證，申訴專員並無具體證據可以確立被指的漁護署職員涉嫌行為不當。不過，基於漁護署初步調查小組在調查時有上述不足之處，申訴專員認為漁護署初步調查小組太快結案。

11. 申訴專員認為漁護署解釋向投訴人的鄰居查詢投訴人的背景的理由，並無說服力。因此，申訴專員的結論是漁護署人員在無必要的情況下向第三者透露投訴人的資料。

12. 基於所得資料，申訴專員的結論是投訴漁護署的個案成立。

當局的回應

13. 漁護署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下行動：

- (a) 漁護署已完成重新調查投訴人提出的投訴，並在二零一一年一月把有關結果通知投訴人及申訴專員。
- (b) 漁護署已檢討部門處理投訴的程序，並提醒主管人員在調查投訴期間須密切監察調查進度，並指導及監督人員處理投訴的工作。
- (c) 漁護署自二零一零年開始，已在各動物管理中心為職員舉辦

一系列優質服務工作坊，提醒職員在接觸市民時必須時刻表現專業，行為恰當。

- (d) 漁護署已在二零一一年一月在各動物管理中心為職員舉辦特別為處理投訴而設的工作坊，提醒職員在處理所有投訴時必須將資料保密。

屋宇署

個案編號：2009/2378：沒有妥善處理一宗關於僭建物的投訴

背景

14. 二零零六年八月，投訴人向屋宇署投訴某大廈一個單位內正進行違例建築工程。翌年五月，該署確定事涉單位有違例建築物（僭建物），但一直沒有採取執法行動。及至二零零八年八月，屋宇署表示，由於該僭建物は舊有，故該署不會即時取締。投訴人指責該署辦事延誤及不負責任。

15. 根據《建築物條例》第 22 條，屋宇署人員可進入任何處所視察。但是，按照該署的指引，假如經三度嘗試仍未能成功進入有關處所視察，而又沒有發現必須即時取締的僭建物，該署便會暫停跟進個案。

16. 二零零六年八月，投訴人首次向屋宇署投訴事涉單位在進行僭建工程。其後至二零零八年十月期間，投訴人繼續向該署投訴，並指事涉僭建物伸延出大廈的天井位置。該署委聘的顧問公司曾多次派員前往視察，但由於未能進入事涉單位，故只能從外圍觀察，確定天井位置有僭建物。職員多次留下便條，請單位的業主或佔用人聯絡他們，以便入內視察，不過對方並無回覆。

17. 屋宇署亦曾於二零零七年五月翻查有關大廈的記錄，發現事涉單位的天井外早於一九八零年已有一較小的僭建物，但無法由此推斷於較早前視察所見的較大僭建物是否新建。該署最終於二零零八年八月經重新評估後決定，由於沒有足夠證據顯示事涉僭建物は新建的，故不能按既定政策將之納入「須優先處理」類別而即時取締。屋宇署一直有告知投訴人個案的進展。

18. 二零零八年十二月，顧問公司的職員在投訴人安排下進入事涉單位下層的單位內視察，發現事涉僭建物的底部有銹蝕情況，但仍未能確定該僭建物是否早已存在。不過，由於同時發現該大廈另有其他僭建物，故屋宇署於翌年九月決定把整幢大廈納入每年的「大規模清拆僭建物」行動，預計於二零一零年把該大廈所有僭建物一併取締。

申訴專員的觀察

19. 申訴專員認為，屋宇署人員應積極跟進投訴個案及搜集證據，確定所涉僭建物或正進行的工程不會危及樓宇結構，才決定暫停行動，而不應單憑在外圍觀察便斷定有關的僭建物毋須優先取締。

20. 屋宇署在處理這宗個案的過程中一直十分被動。單位業主／佔用人拒絕合作，該署便束手無策，且經投訴人多番投訴後才翻查舊記錄，又在他安排下才能近距離視察僭建物，最後決定納入大規模清拆行動。該署的行動歷時逾三載，難免令人覺得辦事延誤及怠慢。

21. 因此，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

22. 屋宇署接納申訴專員的建議，並會修訂調查舉報僭建物的內部指引，訂明職員若無法進入事涉處所，須視察該處所的周圍，並從鄰近處所進行觀察，盡可能蒐集全面的環境證據，以評估有關建築物是否舊有及是否結構安全，才決定應否暫停跟進個案。此外，政府當局亦擬議修改《建築物條例》，讓屋宇署可向法庭申請手令，以便署方人員進入個別處所進行執法行動，包括檢驗及／或進行所需的修葺工程。

個案編號：2009/3854：(a) 沒有就某業主立案法團未經屋宇署事先批准而拆除搭建物的違規行為採取行動；以及(b) 沒有妥善答覆投訴人的查詢

背景

23. 投訴人是某屋苑某單位的業主。二零零八年，該屋苑的業主立案法團（「法團」）為屋苑安排大型維修工程，其間，法團所委聘的承建商將樓宇外牆的晾衣架全部拆除，包括投訴人單位的晾衣架。

24. 投訴人指出，既然大廈圖則載列了晾衣架，法團實不應未經他及其他業主的同意，便將晾衣架拆除。他遂於二零零九年八月去信屋宇署投訴。

25. 投訴人不滿該署的解釋，並指責該署：

(a) 容許法團擅自拆去晾衣架；以及

(b) 未有回應他有關法團在拆去晾衣架後，須否向該署提交修訂圖則的查詢。

申訴專員的觀察

26. 申訴專員留意到，屋宇署一方面確認事涉拆除晾衣架工程須事先得到該署批准，否則屬於違例；另一方面卻未有採取行動以糾正違例情況，使法例的規定形同虛設。再者，在晾衣架被拆除後，該署既然確定該工程並沒有構成危險或違反其他規定，但卻沒有機制讓該工程可透過修訂圖則得到該署的認可。這不理想的情況是現行法例及政策所造成的。

27. 申訴專員知悉當局已修訂《建築物條例》，引入「小型工程監管制度」，並將於二零一零年內實施。屆時進行工程所需的程序將更合理、便捷，並可避免上述的情況。

28. 不過，就本案而言，基於晾衣架並非法定的必須設施，將之拆去後亦沒有構成危險或違反其他規定，屋宇署從實際角度考慮，不會要求業主將之還原，亦不會採取進一步行動，只會記錄在案；申訴專員公署認為未可厚非。

29. 雖然屋宇署的做法等同容忍該工程，但當中不涉行政失當。因此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

30. 至於投訴點(b)，投訴人的查詢簡單直接不過，但屋宇署在回覆他時，竟稱業主無須就該類工程提交圖則，這與法例的規定大相逕庭。

31. 申訴專員認為屋宇署給投訴人的覆函不僅有欠準確清晰，以致他需反覆追問，更有誤導之嫌。

32. 因此，申訴專員認為投訴點(b)成立。

當局的回應

33. 屋宇署已提醒職員在處理市民的查詢／投訴時，應充分理解查詢／投訴的重點，回覆時務必切題、準確、清晰。

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號：2009/0621 及 2009/0622：沒有妥善處理一宗滲水投訴，以致投訴人數年來飽受困擾

背景

34. 投訴人向屋宇署及食物環境衛生署（「食環署」）成立的分區聯合辦事處（「聯辦處」）投訴，指其單位內客廳的天花及牆壁出現滲水。聯辦處經多次視察後，確定滲水是由上層單位平台的污水收集槽，以及該大廈的公共污水管非法接駁及失修所引致。

35. 聯辦處遂向上層單位的業主發出「妨擾事故通知」，而屋宇署亦向該大廈的業主立案法團（「法團」）發出維修令。然而，滲水問題遲遲未能解決。投訴人認為，屋宇署及食環署沒有妥善處理她的投訴。

36. 自二零零六年起，政府從食環署及屋宇署抽調職員在各區成立聯辦處，就滲水投訴為市民提供「一站式」服務，並加強偵測滲水的技術，以提高政府處理滲水投訴的成效。可是，在運作及人事管理方面，兩署職員在聯辦處內互不從屬，並各自有獨立的統轄制度。

37. 食環署接獲投訴後，隨即派員到投訴人的單位進行調查。在確定滲水與上層單位有關後，該署按既定程序向該單位當時的業主發出「妨擾事故通知」，但業主未有遵從規定，該署於是提出檢控。其後，上層單位的業權易手，滲水問題因而遲遲未獲解決。律政司的意見認為，聯辦處須向新業主發出「妨擾事故通知」。

38. 然而，負責個案的食環署職員未有妥善跟進。他發現同一滲漏位置的兩次測試結果截然不同，但在五個月後才諮詢律政司，而在得悉「妨擾事故通知」未獲妥善送達及未有足夠證據檢控新業主後，又過了近七個月，於申訴專員展開查訊時，才再向律政司尋求法律意見。其後，食環署按律政司建議重新調查及測試，並根據調查結果向該名新業主發出「妨擾事故通知」。

39. 為此，食環署展開了紀律調查，如確定事件屬人為失誤，會處分有關職員。事涉職員解釋，他已盡力處理投訴，只是聯辦處的工

作量多而且人手不足，故無法妥善地跟進投訴個案。

40. 屋宇署收到食環署的轉介後，已即時派員到事涉單位視察及測試，並在確定滲水原因後要求有關業主進行維修，同時向投訴人交代調查進展。至於有關大廈的渠管問題，該署在接獲聯辦處的轉介後也即時跟進，隨後確定導致投訴人單位天花滲水的源頭，分別是上層單位平台的水斗及連接其下的公用廢水管，以及水斗周邊的樓板。

41. 就上述調查結果，屋宇署向法團發出維修令。在法團更換破損的水斗及廢水管後，該署曾數度視察維修情況及進行測試，又到投訴人的單位視察。由於沒有再發現滲水持續的證據，該署遂撤銷有關渠管的維修令。

42. 投訴人後來通知屋宇署，指滲漏持續，並質疑該署撤銷維修令的決定。該署向她解釋撤銷維修令的原因，並表示其單位的天花持續滲水，癥結是上層單位的業主未有進行維修。該署隨後已促請聯辦處跟進調查。此外，該署再發出維修令，要求法團修葺大廈所有破損及欠妥的公用地方及渠管。

申訴專員的觀察

43. 鑑於滲水問題遲遲未能解決，而且涉及污水排放及嚴重的衛生妨擾，申訴專員要求食環署及屋宇署派員到投訴人的單位進行聯合視察，以及商議解決方案。

44. 在兩署進行聯合視察後，食環署告知投訴人，由於上層單位的業主未有遵從「妨擾事故通知」，而個案將進入檢控程序，因此該署暫時不擬有新的跟進行動。屋宇署則表示已促請法團盡快展開樓宇維修。

45. 綜觀兩個部門處理這宗投訴的過程，申訴專員認為，聯辦處最初按既定程序跟進投訴人的個案，整體而言尚算妥善。

46. 其後，食環署明顯有延誤。本來，鑑於兩次測試的結果相反，食環署先諮詢律政司再決定是否就有關業主未有遵從「妨擾事故通知」提出檢控，是合理的做法。但是，該署職員延誤五個月才諮詢律政司，而在此期間亦無任何覆核或測試。於收到律政司回覆後，他未有作任何其他跟進行動，又再拖延近七個月才再諮詢律政司，做法實

在不可接受。

47. 再者，業權轉換應該並非這宗個案所獨有。聯辦處在處理其他滲水投訴時，也應曾遇過這種情況。可是，聯辦處現行的工作指引並無訂明應如何處理，令前線人員無所適從而須再諮詢律政司，投訴處理的進度因而受到影響。

48. 食環署把處理滲水投訴的延誤，歸咎於個別職員，並展開紀律調查。然而，有關職員的回應指該署人手不足，而且部門內部管理欠妥。倘若他所言屬實，則這宗個案所反映的疏漏和延誤可能僅屬冰山一角。由此可見，該署未有審視這宗個案所揭示的根本問題。

49. 申訴專員認為，對食環署的投訴成立。

50. 屋宇署已按職責跟進事涉大廈公共渠管的破損及失修問題，包括發出維修令及覆查維修工程。至於投訴人指滲漏持續是由於該署沒有妥善覆查法團的維修工程所致，申訴專員留意到，當時的上層單位業主未有按「妨擾事故通知」進行妥善維修，而之後的調查工作又因食環署職員疏忽而停滯不前。事實上，屋宇署在撤銷維修令前已進行視察，而且未有再收到聯辦處的轉介，故投訴人的單位持續受滲漏影響，沒有具體證據顯示是因該署未有妥善跟進所致。

51. 基於以上所述，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

當局的回應

52. 食環署及屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 食環署已提升滲水投訴「進度監察系統」的功能，使其可追蹤「妨擾事故通知」的發出及處理情況。為了進一步加強對滲水投訴的監察，分區環境衛生總督察每月須檢查該系統，以及按需要作出跟進行動；
- (b) 食環署已根據法律意見修訂相關指引，訂明若發出「妨擾事故通知」後有關處所的業權出現轉換，而滲水情況仍然持續，聯辦處／食環署須重新發出「妨擾事故通知」予新業主，以採取跟進行動；

- (c) 食環署已指示聯辦處／食環署人員須按法例的規定，把「妨擾事故通知」送達給相關處所的業主；以及
- (d) 食環署及屋宇署已分別提醒所屬的聯辦處人員，日後在處理類似的滲水投訴時，若需要維修的公用設施涉及多名業主，應按情況向民政事務總署尋求協助，以協調業主們進行所需的維修。

公司註冊處

個案編號：2009/1768：沒有妥善跟進一宗關於提交公司文件的投訴

背景

53. 二零零七年四月，投訴人向公司註冊處投訴一間有限公司（「甲公司」）並無向公司註冊處提交二零零六年度的「周年申報表」（表格「AR1」）及「註冊辦事處座落地點通知書」（「表格 R1」），有違反《公司條例》之嫌。公司註冊處於七月回覆投訴人，表示已去信提示甲公司的董事呈交表格。投訴人認為公司註冊處在回覆中承諾會在該公司的董事辭職時通知他。

54. 二零零九年二月，投訴人獲悉公司註冊處已登記其中一名董事的「辭職通知書」（「表格 D4」）。二零零九年四月，甲公司所有董事均聲稱已辭職，但並非所有董事都有呈交表格 D4，因此，投訴人在二零零九年四月再向公司註冊處投訴。

55. 二零零九年五月，投訴人提供了失去聯絡的董事的兩個地址。不過，投訴人認為公司註冊處未有跟進及未有透過該等地址聯絡有關董事。

56. 投訴人認為，公司註冊處沒有妥善跟進他的投訴，並違反承諾，在收到其中一位董事的表格 D4 後，沒有通知他。投訴人亦不滿公司註冊處沒有跟進甲公司欠交其後年度（即二零零七、二零零八及二零零九年度）的表格 AR1。

申訴專員的觀察

57. 申訴專員認為，公司註冊處就甲公司欠交二零零六年度表格 AR1，在十七個月內發出十二封催辦信，無一有回音，但仍然沒有採取進一步行動，是有延誤。公司註冊處後來在二零零九年已提出檢控，而甲公司亦已被定罪。

58. 公司註冊處在二零零七年八月向甲公司退回資料不完整的二零零六年表格 AR1 後，多次催促甲公司交回已修正的二零零六年表格 AR1，但直至二零零九年三月二十三日，才首次催促甲公司提交

二零零七及二零零八年度的表格 AR1。申訴專員認為公司註冊處職員在跟進投訴時對其他未提交的表格不加理會，實有欠積極。

59. 申訴專員認為公司註冊處在二零零七年七月向投訴人發出的回覆內容，確會令收件人認為公司註冊處亦會通知他董事辭職的進展。因此，申訴專員認為公司註冊處日後須留意行文清晰，以免引起誤會。

60. 投訴人提供的兩個地址，是舊有資料，對事件並無幫助。不過，申訴專員認為公司註冊處若能說明不透露去信該兩個地址的信件有否被接收的原因，或可避免誤會。

61. 另外，投訴人再於二零一零年三月二日去信申訴專員，不滿公司註冊處向他表示正考慮剔除甲公司的註冊。申訴專員得悉，公司註冊處已於二零一零年四月八日通知投訴人，由於投訴人提出反對，公司註冊處暫時擱置對甲公司的剔除行動。申訴專員認為，在此個案中，公司註冊處已按其職份，對甲公司採取相應的跟進行動。

62. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

當局的回應

63. 公司註冊處接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 公司註冊處已將新製備的行事清單作為文件範本，加入處理文件的電腦系統中，以便職員在處理涉嫌違反《公司條例》的投訴個案中參照；
- (b) 為加深職員對處理違反《公司條例》投訴的程序的理解，公司註冊處已與所有負責監察違反《公司條例》投訴個案的一級公司註冊主任舉行內部會議，分析及檢討處理投訴的程序，並再次向所有負責處理違反《公司條例》投訴的職員闡釋處理投訴的程序的要點，以及介紹行事清單的概念及運作。公司註冊處會定期為職員準備有關的培訓複習課程及經驗分享，以提升職員的警覺性和確保投訴個案得到適當的處理；

- (c) 公司註冊處已改善處理投訴個案的監管機制。公司註冊處文件註冊組（「文件註冊組」）已由二零一零年四月開始，每月製備一份投訴個案的列表，並對已處理超過六個月但仍未結案的簡單投訴個案，定期作出檢討。文件註冊組的主管亦會抽樣檢查投訴個案，以確保整套監管機制的正常運作；以及
- (d) 公司註冊處發出的內部通告已說明職員在處理違反《公司條例》的投訴時，除了集中調查投訴的事項外，亦須要檢視涉案公司是否有其他違規行為。為確保職員能更清晰及更有效地處理投訴個案，文件註冊組已於二零一零年三月發出新的處理投訴個案指引，並已舉辦課程讓職員熟悉該新指引的內容。公司註冊處會定期覆檢指引，以作適時更新。

懲教署

個案編號 2008/4834: (a) 無理禁止投訴人於出獄時帶走他的日記；及 (b) 拒絕投訴人的妻子把衣物轉交給他的要求

背景

投訴點(a)

64. 投訴人曾在懲教署轄下某院所服刑。二零零八年十月十八日，投訴人刑滿獲釋，他欲帶走在服刑期間以英文撰寫的日記。然而，院所職員認為其中兩頁載有敏感內容，故不准他把日記帶走。投訴人其後按職員要求把該兩頁撕毀，才獲准帶走其餘部分。投訴人認為，寫日記是服刑人士的權利，管方的做法無理。

65. 事涉懲教署職員表示，他在當日向投訴人說明，服刑人士於獲釋時欲帶走的筆記簿，其內容必須通過保安審查。投訴人的日記主要以中文撰寫，但其中兩頁載有英文字母及不明符號，而投訴人拒絕透露箇中含意。其後，另一名職員向投訴人解釋，筆記不可以包含符號或密碼。投訴人遂自行撕毀及丟掉該兩頁日記。

66. 懲教署表示，署方並無禁止服刑人士寫日記。在入獄啟導課程，管方已向所有新收押人士講解使用筆記簿的限制。《監獄規則》亦訂明，所有寄給或發自服刑人士的信件，均不可載有任何以密碼表達的信息，以防止非法行為（如策劃越獄等）危及院所的保安和紀律。載有密碼或符號的筆記簿，性質如同載有密碼的信件。假如筆記載有速記符號或密碼，而服刑人士未能提供合理解釋，則管方有權把整本筆記簿沒收或先撕去違規內容，然後發還其餘部分。故此，事涉職員只是依程序辦事。

67. 此外，投訴人表示，他當初在警署被搜身時把皮帶和鞋帶交予家人帶走，所以到該院所服刑時並無有關物品，遂要求家人在他獲釋當天帶備上述物品及一套衣服鞋襪供他更換。當天早上，投訴人的妻子帶備了衣物到達該懲教院所，但其存入衣物的要求遭職員拒絕，理由是投訴人沒有在一個月前申請。投訴人妻子其後致電院所，要求把衣物交給投訴人更換。接電話的職員表示，如果一定要更換衣物，則可能令投訴人延至下午才能離開院所，原因是保安員可能需要很長

的時間檢查有關物品，亦會令其他當天候釋的人士延遲獲釋。投訴人為了不想妻子及其他囚友久等，只好放棄更換衣物的要求。投訴人指稱，他事前並不知道有關的申請程序，認為懲教署職員是故意留難。

68. 懲教署表示，該署沒有規定探訪者交來衣物予在囚人士於獲釋時使用必須預先申請。服刑人士於獲釋前，可接受親友交來的衣物供釋放時使用。然而，管方必須搜查所有外界交來的物品。檢查所需時間視乎交來物品的數量及款式，不能一概而論。懲教署指稱，事涉職員從沒拒絕投訴人妻子即時存入衣物的要求，亦沒有提及接收交來衣物及安檢所需的時間，更沒有以檢查需時為由加以阻撓。

申訴專員的觀察

69. 申訴專員認為投訴點(a)未有定論，而投訴點(b)部分成立。申訴專員的觀察和考慮闡述如下。

投訴點(a)

70. 《香港人權法案條例》訂明「人人有發表自由之權利」。懲教署基於保安理由，就服刑人士的筆記內容施加限制，固然可以理解，但必須有充分理據及小心處理。

71. 投訴人聲稱他以英文撰寫日記，並沒有使用符號或密碼。他其後向申訴專員提供日記餘下部分的副本，並憑記憶重寫已撕毀的兩頁日記的部分內容，重寫的內容乃以英文撰寫，並無符號或密碼。懲教署指有關內容記述了一些服刑人士在院所內的違紀勾當。事涉職員表示，投訴人的日記大部份以中文撰寫，而重寫的日記與當日被撕去的並不相同。

72. 申訴專員認為，事涉的兩頁日記假如只是記載服刑人士的違紀行為，未必會對院所的紀律和保安構成實質影響。鑑於投訴人所提供的日記尚餘部分是以英文（而非中文）撰寫，他亦能憑記憶以英文重寫被撕去的部分內容，相對於事涉懲教署職員所述，投訴人的說法較易為人接受。然而，事涉的兩頁日記已被銷毀，真相無法完全確定。因此，申訴專員未能就投訴點(a)作出定論。

投訴點(a)

73. 關於投訴人指稱家人帶衣物供更換遭留難一事，申訴專員留意到懲教署及投訴人雙方均沒有爭議的事實包括：投訴人妻子曾要求存入衣物，有關衣物最終沒有存入和投訴人離開院所時沒有皮帶及鞋帶等衣物。申訴專員相信，投訴人妻子在向涉事職員提出存入衣物的要求時確實遇到一些障礙，以致投訴人最終放棄接收該些衣物。申訴專員認為，臨時安排額外安檢可能需要較長時間的辯解頗為牽強，但即使成立，職員藉此作出阻撓，結果令投訴人妻子放棄合理要求，縱然未必可以看成刻意留難，至少也是沒有給予應有協助，對投訴人造成本來可以避免的不便。因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

當局的回應

74. 懲教署接納申訴專員的所有建議，並實行以下跟進行動：

- (a) 懲教署現正檢討讓在囚人士更清楚了解有關使用筆記簿的限制的具體措施，並會在完成檢討後通知申訴專員有關安排；
- (b) 懲教署已提醒各懲教院所的人員處理違規筆記簿的正確程序，有關職員日後應扣起載有違禁內容的日記簿，而並非請在囚人士將有問題的日記簿銷毀；
- (c) 懲教署已提醒所有職員日後處理訪客存入衣物予在囚人士時，必須提供可行協助，並清楚告知有關存入的所需時間；以及
- (d) 懲教署會在收押啟導課程中，通知在囚人士有關其存入衣物的程序細節。

個案編號 2010/0095：(a) 向投訴人提供帶有誤導性的資料；(b) 延誤處理投訴人根據「釋前就業計劃」提出的申請；及 (c)沒有為投訴人的個案嚴格保密

背景

75. 投訴人自二零零八年九月在某懲教院所服刑。二零零九年六月，懲教署管方通知投訴人，她符合申請「釋前就業計劃」的資格。投訴人遂諮詢懲教署職員甲。後者告訴投訴人，她既已就案件提出上訴，便沒有資格申請釋前就業計劃（「計劃」）。

76. 二零零九年九月十一日，法庭開審，但就投訴人的上訴未有即時判決。十月七日，投訴人把就申請釋前就業計劃而擬備的陳述書交給懲教署職員乙，表明希望申請有關計劃，並請職員乙把信件轉交職員甲。十一月初，懲教署職員甲邀請投訴人會面，並把申請書交給投訴人，表明會在兩天後把申請交給「監管下釋囚委員會」（「委員會」）審議，並確認投訴人沒有其他資料需要提供。

77. 二零零九年十二月十五日，懲教署職員甲指投訴人漏交僱主公司的商業登記證。投訴人本欲於二零一零一月五日（即在計劃下最早的日期）出外就業，但因上述事故而未能成事。投訴人投訴職員甲：

- (a) 誤導她沒有資格申請釋前就業計劃，以致她延誤提出申請；
- (b) 沒有即時處理她在二零零九年十月所遞交的申請陳述書，及後又不點算文件，以致她須作後補，一再造成延誤；以及
- (c) 讓其他服刑人士知道她申請釋前就業計劃一事，沒有為她保密。

申訴專員的觀察

78. 申訴專員認為投訴點(a)和(c)不成立，而投訴點(b)部分成立。

79. 新收納的服刑人士會獲懲教署發放有關《囚犯(監管下釋放)條例》的囚犯手冊(手冊)。在服刑人士開始合資格提出申請兩星期內，懲教署會安排他／她與監督或總懲教主任會面，並在會面時向他／她派發手冊。服刑人士須在一個月內回應是否有意參加計劃，而懲教署管方須把其決定或延遲作出決定的理由清楚記載在其服刑記錄內。合資格的服刑人士若提出申請，會獲發申請書及有關資料單張。服刑人士遞交填妥的申請書當天會視作正式提出申請日期。填妥的申請書經院所主管核實後簽署，在七天內呈交委員會審議。

投訴點(a)

80. 二零零九年六月五日，懲教署管方接見投訴人，通知她符合資格申請有關計劃，並提供一份表格，內容是：下方署名者申報(請求／不請求／考慮)申請參加計劃，而投訴人在表格上選擇了「考慮」一項，表明其意向。懲教署認為，管方已清楚告知投訴人符合資格，她所收到的手冊亦列明有關計劃的申請資格。申訴專員認同懲教署的說法：職員甲的意見確實並非投訴人唯一可以參考的資料。鑑此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

81. 投訴人在其日期為二零零九年十月六日的陳述書，毫不含糊地表示要求申請計劃。雖然懲教署沒有記錄接獲該陳述書的日期，但既然懲教署職員甲亦承認是在二零零九年十月份陸續收到包括陳述書在內的文件，申請專員公署相信，投訴人在十月六日後不久已呈交其陳述書，而職員甲至十一月上旬才把申請表交給投訴人，當中確有延誤。

82. 就投訴人指稱職員甲在接收申請書時沒有點算文件，以至她須在二零零九年十二月份補交僱主公司的商業登記證，因而一再延誤處理她的申請，懲教署澄清，商業登記證不屬申請有關計劃的必須文件，而委員會在二零零九年十一月十六日亦已致函投訴人，表示正處理其申請。因此，職員甲有否點算文件及其後投訴人須否補交文件，均不影響其申請進度。

83. 因此，申訴專員認為投訴點(b)部份成立。

投訴點(c)

84. 據投訴人聲稱，懲教署職員甲及乙均知道其申請。二零零九年十月，她亦有陸續經其他職員轉交資料給職員甲，故申訴專員公署認為，職員甲並非唯一有可能洩密的人。而職員甲亦否認投訴人的指稱。鑑於缺乏證據支持，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

當局的回應

85. 懲教署接納申訴專員的建議，並已實行以下跟進行動：

- (a) 懲教署已制訂新指引規定職員收到計劃申請表後的處理程序。在新指引下，職員接收上述文件後，應在有關文件上蓋上註有接收日期及時間的蓋章，並由接收職員簽署。
- (b) 懲教署認同應詳細記錄在囚人士是否申請計劃的意願。在囚人士如就申請計劃有任何改變決定，有關資料會清楚記錄於該在囚人士的服刑記錄內，並由管方作出適當的跟進。

懲教署及衛生署

個案編號：2010/0304 (懲教署)：(a) 不當地對已聲稱是處女的投訴人進行陰道搜查；(b) 對投訴人進行脫衣搜查時，有其他在囚人士在場；(c) 沒有應投訴人的要求讓她去看醫生；以及 (d) 延誤把投訴人轉送到外間醫院檢查處女膜。

個案編號：2010/0971 (衛生署)：(a) 在回應投訴人關於處女膜的狀況時，向她提供帶有誤導性的資料；以及 (b) 沒有應投訴人的要求，讓她到外間醫院檢查處女膜。

背景

86. 懲教署各院所均有衛生署的醫生駐診，為在囚人士提供醫療服務。根據懲教署的工作指引，若有在囚人士身體不適，管方會安排該在囚人士接受駐診醫生診視。院所醫生的主要職責是為在囚人士提供醫療服務，以確保在囚人士的健康。醫生在判斷在囚人士需否轉介往院所以外的醫院接受治療時會考慮的因素，包括根據醫學專業知識、病人的臨床情況及治療需要、能否在懲教院所的醫院獲得適當的治療等。若駐診醫生的專業判斷認為該在囚人士無法在院所獲得妥善治療，醫生可轉介該在囚人士到外間醫院，接受進一步檢查／治療。

87. 一般而言，若有在囚人士懷疑因接受懲教署職員不當的陰道搜查以致處女膜破裂，衛生署駐診醫生會按該在囚人士的臨床情況而作出專業判斷和醫療建議。懲教署和衛生署均無特別指引訂明醫生應如何處理該種情況。從醫學角度，處女膜可能是天生不完整，又經常會因運動或意外導致撕裂，一般情況下是很難確定原因。

88. 二零零九年九月十八日，投訴人被法庭判刑後解返某懲教院所（「院所甲」），她在搜查室被懲教署職員甲搜身。事後投訴人聲稱，搜身前向職員甲表示她是處女。然而，職員甲卻對她進行陰道搜查。

89. 在二零一零年一月二十二日和三月十八日，投訴人向申訴專員先後投訴懲教署和衛生署。申訴專員將投訴歸納為 6 項投訴點；其中首 4 項指向懲教署，而餘下 2 項則指向衛生署。所有投訴的詳情如下：

- (a) 二零零九年九月十八日，投訴人從法庭回到懲教署轄下的院所甲服刑，她在搜查室被職員甲搜身。搜身前，投訴人向職員甲聲稱她是處女，然而職員甲卻對她進行陰道搜查；
- (b) 投訴人指稱，職員甲對其進行搜查期間，沒有拉上搜查室的布簾，以致她在接受脫衣搜查時，其他在囚人士可以看到她；
- (c) 二零零九年九月十九日，投訴人在院所甲向負責派藥的職員乙表示下體痛楚，要求見醫生。然而，職員乙只給她止痛藥，並無替她登記見醫生；
- (d) 二零零九年九月二十三日，投訴人從院所甲調往另一懲教院所（「院所乙」）服刑。二零零九年十一月六日，院所乙的駐院醫生承諾安排投訴人到外間醫院檢查。然而，直至十一月三十日，投訴人向太平紳士求助後，懲教署才安排她於十二月三十一日到某醫院檢查；
- (e) 二零零九年九月二十一日，投訴人向衛生署派駐院所甲的醫生（甲）求診時，告訴他職員甲對她進行陰道搜查一事，並問醫生（甲）她的處女膜有否破損。投訴人聲稱醫生（甲）只用電筒向其陰道照了一下，說她的處女膜存在。投訴人聲稱即時和於翌日（九月二十二日）再見醫生（甲）時，曾兩度要求轉介到外間醫院，但均被醫生（甲）在沒有原因下拒絕；
- (f) 二零零九年九月二十三日，投訴人被調往院所乙服刑。翌日，她到院所醫院見醫生（乙）時，告知醫生（乙）她懷疑懲教署職員甲於二零零九年九月十八日對她進行陰道搜查時弄破其處女膜，並要求到外間醫院作檢查，但遭醫生（乙）拒絕。

申訴專員的觀察 – 懲教署

90. 申訴專員認為投訴點(a)至(c)未有定論，而(d)點則不成立。

91. 根據《監獄規則》第9條，在囚人士在入獄時均須接受搜查。醫生或獲醫生授權的指定人員，均可搜查在囚人士的直腸、鼻孔、耳孔及其身上任何其他外孔。法例亦訂明，搜查在囚人士時，須在適當顧及體統和自尊下進行。此外，對在囚人士進行脫衣搜查時，不得讓其他在囚人士看到。

92. 二零零九年九月十八日，投訴人聲稱職員甲對她進行陰道搜查。然而，根據懲教署記錄，由於投訴人聲稱是處女，職員甲只對投訴人進行肛門搜查。職員甲否認曾對投訴人進行陰道搜查。二零零九年九月二十一日及二十二日，投訴人因會陰疼痛和擔心其處女膜因九月十八日的搜查而破損等事宜到院所醫院求診。院所甲的駐診醫生（甲）在二零零九年九月二十二日為投訴人的陰部進行檢查時，發現她的處女膜有殘缺，但沒有新損傷的痕跡。申訴專員沒有確切證據可證實職員甲有否對投訴人進行陰道搜查。因此，申訴專員不擬就投訴點(a)作出定論。

93. 據職員甲所述，她當天對投訴人進行搜查前，已拉上搜查室內小房間的布簾，搜查時只有她和投訴人在房內。兩位在同日被搜身的在囚人士則供稱，她們接受外孔搜查時，小房間的布簾並無拉上，她們亦可看見其他在囚人士在搜查室內被搜身。然而，該兩位在囚人士的供詞未能証實投訴人在接受搜查的那一刻，職員甲是否同樣沒有拉上布簾。因此，申訴專員亦不擬就投訴點(b)作出定論。然而，申訴專員認為，院所職員對在囚人士進行脫衣搜查時，甚有可能並非每次都妥善拉上布簾。懲教署應汲取經驗，督促職員嚴格執行既定的程序。懲教署表示，院所甲為加強搜查室的私隱度，已由二零一零年三月起把搜查室出入口的布簾改為推拉門，確保在囚人士在搜查室內被脫衣搜查時，不會在其他在囚人士目睹的情況下進行。

94. 於二零零九年九月十九日負責派藥的懲教署職員乙表示，當日她沒有派發止痛藥給投訴人，而投訴人亦並無向她提出因身體不適而要求見醫生。基於投訴人與職員乙的說法迥異，又缺乏獨立佐証，申訴專員不擬就投訴點(c)作出定論。

95. 二零零九年十一月六日，投訴人向院所乙的醫生（乙）表示會陰持續痛楚，亦憂慮其處女膜可能在搜查時被弄破。醫生（乙）遂

於同日轉介投訴人到某醫院的婦科就其會陰痛楚的情況排期跟進。二零零九年十一月十日，該醫院把便條傳真至院所乙，預約投訴人於二零零九年十二月三十一日應診。就排期需時問題，懲教署解釋，外間醫院的預約診症由有關醫院全權安排。懲教署並非在投訴人於二零零九年十一月三十日向太平紳士求助後才安排投訴人到外間醫院檢查。因此，申訴專員認為投訴點（d）不成立。

申訴專員的觀察 - 衛生署

96. 申訴專員認為，在囚人士懷疑處女膜因懲教署不當搜查導致破損，事關重大，對涉事懲教署職員也是極嚴重的指控，管方當時理應儘快認真徹底查明真相。醫生（甲）憑懲教署的記錄，便確信職員並無替投訴人進行陰道搜查，做法並不穩妥。投訴人既已提出處女膜並非完整的疑問，如有需要，醫生（甲）應立即於求診當天替她檢查，以確定其處女膜是否完整，以及是否新傷，醫生（甲）應即轉介投訴人到外間醫院作驗傷檢查。在翌日替她檢查時，醫生（甲）雖看見其處女膜並不完整，竟又不向投訴人作解釋。醫生（甲）解釋因考慮到一位女性是否處女是取決於她的心態和性經驗，所以他並沒有談及其處女膜的狀況，醫生（甲）考慮投訴人認為自己是處女的想法，而確認她仍是處女。申訴專員認為此解釋難以令人接受，醫生（甲）的做法可能是想令病人心理上好過一點，但申訴專員認為此做法剝奪了投訴人的知情權，有可能令人質疑他是否企圖使投訴人誤信其處女膜仍完整，從而不再追究事件。

97. 申訴專員也認為醫生面對投訴人及懲教署記錄和院所職員可能互相矛盾的說法時，應即時作醫學檢查，獨立客觀地判斷投訴人曾否因接受陰道搜查令處女膜破損。

98. 申訴專員亦認為，駐院所醫生不應單從治療需要的角度考慮在囚人士應否轉介外間醫院檢查。投訴人關注的重點並不是她的健康，醫生實應考慮其驗傷訴求。投訴人在事件中未獲轉介外間醫院，申訴專員相信與衛生署駐院所醫生心態有關。

99. 申訴專員認為投訴人對其處女膜在外孔搜查後是否完整極為著緊。事實上，投訴人亦曾鏗而不捨向醫生查究其處女膜有否破損。因此，申訴專員認為，投訴人就這點投訴的指稱可信性極高。

100. 申訴專員指投訴人兩次會見醫生（甲）時，均表示憂慮其處

女膜在外孔搜查後可能有破損，並表示擔心自己仍否「處女」，顯示醫生（甲）並無就投訴人的憂慮作清晰回應，做法並不恰當。

101. 至於，投訴人有否向醫生（甲）提出到外間醫院檢查的要求，基於沒有任何正或反的獨立佐證，申訴專員實難以完全確定。不過，申訴專員認為此投訴點其實亦觸及醫生（甲）有否適切回應投訴人的憂慮。

102. 申訴專員認為醫生（乙）單憑投訴人的醫療記錄，便相信她只曾接受了肛門檢查，而未有為她檢查處女膜有否被弄破，實不妥善。然而，申訴專員同樣地難以完全確定投訴人有否向醫生（乙）提出到外間醫院檢查的要求。

當局的回應

103. 懲教署非常重視在囚人士的人身安全，如在囚人士受傷，不論其受傷位置（包括是否因外孔搜查而受傷）和程度如何，懲教署必定會以嚴謹態度即時處理和跟進。如事件涉及刑事成分，懲教署會報警處理。懲教署接納申訴專員的所有建議，並已採取以下跟進行動：

- (a) 懲教署已檢視所有院所的搜查室，並確認所有院所已備有足夠和合適設施，使職員搜查在囚人士時，不會被其他不獲授權人士目睹搜查過程，以保障在囚人士的私隱。懲教署亦不時提醒所有職員搜查時的正確程序，並須遵守有關的法例規定；以及
- (b) 懲教署有既定機制和程序，詳細為醫生及職員就如何處理在囚人士的受傷定出指引，並會不時檢討有關指引，以配合日常運作的需要和實際情況。

104. 衛生署接納申訴專員提出的建議，並已提醒駐懲教院所的醫護人員，若收到有關陰道搜查的投訴，須知會懲教署職員及向上級反映，衛生署並會配合懲教署就上述建議所作出的相應措施。

律政司

個案編號：2010/0626：延誤處理一宗減刑呈請

背景

105. 投訴人於二零零八年十二月十九日及二零零九年一月二十一日，向申訴專員投訴保安局。

106. 投訴人指曾於二零零八年六月向行政長官提出減刑呈請，個案其後轉交保安局處理。由於數月後仍未有結果，投訴人於二零零九年一月六日向法院申請司法覆核，期望法院頒令行政長官立即釋出呈請結果。同月十五日，行政長官批准他減刑。

107. 投訴人認為，保安局延誤處理他的呈請，在他提出司法覆核後，才著手處理及建議行政長官減刑，以致他未能及早獲得減刑，於是要求覆檢個案。

108. 申訴專員得悉呈請的處理與律政司有很大關係，因此亦同時向律政司展開調查，並將律政司納入被投訴部門。

申訴專員的觀察

109. 申訴專員認為保安局在接獲投訴人的呈請後，確有盡快跟進，沒有拖延徵詢有關部門的意見。約一個月後，除律政司以外，其他部門均已提供意見。至於律政司，由於負責處理投訴人個案的職員不諳中文，須要翻譯後才能查閱包括投訴人的代表律師所撰寫的書面呈請（當中提出許多錯綜複雜的事實性及法律性問題，共 124 頁）、投訴人及其他犯人的中文陳述書（共約 20 頁），獄中紀律聆訊的謄本，以及法院的判案書等，加上律政司亦須再次向懲教署查證資料，並就呈請中的指稱作出調查、核實和評估，因此，申訴專員認為律政司確有實際需要耗用相當時間作周詳審研。

110. 申訴專員認為沒有證據顯示保安局或律政司延誤處理投訴人的呈請。雖然保安局用上了七個月處理投訴人的呈請，但並非因為保安局或律政司延誤處理，亦沒有延遲投訴人的釋放日期。因此，申

訴專員認為投訴人對保安局及律政司的投訴均不成立。

當局的回應

111. 保安局及律政司均接納申訴專員的建議。

112. 保安局已與律政司及其他政府部門就目標時限達成共識，把一般目標時限訂於接獲轉介的呈請的六個月內。保安局負責的職員會密切監察各有關部門就減刑呈請的跟進行動，並適時以書面催辦。律政司會就獲轉介的減刑呈請個案盡快提供法律意見。若某些複雜個案需要超過六個月才能完成，保安局會在六個月時限完結前通知呈請人有關進度。律政司則會與保安局緊密聯繫及知會保安局有關進度。

渠務署及民政事務總署

個案編號 2010/4011 (渠務署) 及 2010/4896 (民政事務總署)：推卸責任，以及沒有解決某鄉村的水浸問題

背景

113. 投訴人居於某鄉村。他發現連接其住所及村口的道路的渠道被覆蓋，以致每逢雨季，該道路有部分會水浸。投訴人指稱他向路政署投訴，該署視察後，轉介渠務署，渠務署再轉介民政事務總署。民政事務總署視察後，表示會再聯絡投訴人，卻一直沒有回音。水浸問題繼續出現。

114. 投訴人認為，渠務署、路政署及民政事務總署推卸責任。

115. 根據《環境運輸及工務局技術指引編號 14/2004》(《指引》)，涉及鄉村範圍內的私人土地上的天然河道，應由土地擁有人負責維修。民政事務總署會跟進及協調所接獲的投訴，及轉介其他部門跟進。如情況許可，民政事務總署亦會在取得擁有人的同意後，進行小型改善工程。

116. 天然河道往往橫跨私人土地及政府土地。根據《指引》，接收投訴部門應承擔行政責任，將投訴轉介所屬的維修部門及提升處理個案的層次，以尋求解決方法。此外，接收投訴部門亦應與投訴人保持聯絡，並在十天內作出初步回覆，直到轉介個案維修部門跟進為止。

117. 申訴專員調查得知渠務署在二零零八年六月十七日接獲投訴人的電話投訴，在同年六月二十一日與投訴人實地視察。由於事涉地點位於私人土地，渠務署在七月二十二日轉介民政事務總署轄下的地區民政事務處跟進。

118. 同年八月二十七日，民政事務處告知渠務署，事情或涉非法填土，故將個案轉介地政總署和環境保護署(「環保署」)。九月初，環保署視察後表示沒有發現非法填土或污染問題。基於環保署的巡查結果，地政總署亦在幾日後回覆渠務署，表示不會採取跟進行動。

119. 由於維修部門未能確定，渠務署決定先收集實質資料和數據，然後才考慮是否需要提升個案至總部。由於當時雨季(四月至九

月) 已近尾聲，該署決定待二零零九年雨季期間觀察事涉地點的排水及水浸情況，但當時該署並沒有向投訴人交代上述安排。

120. 二零零九年九月二十三日，渠務署接獲某報章轉介的相同投訴。民政事務總署在兩日後亦接獲發展局轉介相同投訴，要求考慮是否需要跟進個案。

121. 渠務署在九月二十五日與投訴人一同實地視察時，其職員表示，由於涉及私人土地，個案會轉介民政事務總署轄下當區的民政事務處跟進。民政事務處在九月二十九日與投訴人實地視察，當時沒有承諾會直接回覆投訴人。

122. 十月五日，渠務署聯同民政事務處實地視察後，認為事涉位置的渠道經過私人土地，因此未能確認其位置及排水方向。再者，民政事務處不負責維修位於私人土地的鄉村路，也不負責清理該處渠道的工作。渠務署認為，該段村路在大雨時有機會局部積水，但未至會出現嚴重水浸。渠務署及民政事務處協議一同監察排水情況，並由渠務署於十月十四日統籌回覆有關報章。

123. 其後，民政事務處要求渠務署提交有關渠道的排水技術評估，以便繼續處理有關個案。渠務署建議需建造新排水系統，以妥善收集及排放雨水。民政事務處搜集有關私人土地業權人的資料，並在二零一零年二月發信徵求他們的同意，以便進行擬議的改善工程。該處更聯絡當區區議員及村代表，尋求他們的協助。然而，由於民政事務處仍未取得所有土地業權人的同意，有關工程仍未動工。

申訴專員的觀察

124. 路政署翻查檔案後確定沒有接獲有關投訴。該署的職責是建造和保養轄下公共道路和附屬道路設施，而事涉地點不屬該署職責範圍。申訴專員認為，對路政署的投訴不成立。

125. 申訴專員觀察所得，民政事務總署在二零零八年接獲渠務署的轉介時，已向渠務署闡述立場，而其後亦沒有收到進一步查詢，故沒有再作跟進。民政事務總署在二零零九年接獲發展局的轉介時，亦聯同渠務署跟進，並尋求有關業權人的同意。申訴專員認為，民政事務總署處理恰當。因此，對民政事務總署的投訴不成立。

126. 渠務署在二零零八年首次接獲投訴時，曾告訴投訴人個案會轉介民政事務總署。不過該署卻在一個月後才作出轉介。申訴專員認為略嫌有欠效率。

127. 渠務署作為接收投訴部門，理應根據《指引》釐清維修責任。在找到維修部門之前，該署應向投訴人交代個案進度。

128. 渠務署如認為必須觀察來年雨季的排水情況及收集數據，才通知投訴人具體處理方法及考慮是否需要提升個案的處理至更高層次，則必須知會投訴人，否則難免令投訴人以為事情不了了之。同時，該署亦應知會民政事務總署有關安排。雖然如此，申訴專員察覺到，渠務署兩次均有跟進。因此，申訴專員結論認為該署沒有推卸責任，但延誤回覆。

當局的回應

129. 渠務署及民政事務總署接納申訴專員的建議，並已／現正採取以下措施：

渠務署

- (a) 渠務署一直與民政事務總署緊密合作，解決有關水浸問題，渠務署得悉該區的水浸情況已在實施了一些臨時措施後暫時得到紓緩。渠務署將興建新渠道，以長遠解決水浸問題。雖然渠務署曾多次致電投訴人仍未能與投訴人取得聯絡，署方已致函投訴人，交代個案的最新進展及具體的處理方法，並已留下聯絡電話號碼。若個案有進一步進展，渠務署會再次通知投訴人。
- (b) 渠務署與民政事務總署已達成共識，由渠務署負責聯絡投訴人，交代個案的進度。
- (c) 渠務署已訓示所有相關職員，必須根據部門指引，迅速、積極而謹慎地處理投訴。此外，渠務署亦已再次叮囑所有相關的組長，定期輔導並提醒其下屬，須提供優質服務以符合公眾的期望。

民政事務總署

- (d) 民政事務總署已經與渠務署舉行會議，確定後者向投訴人交代個案進展的責任。此外，民政事務處一直與渠務署保持緊密聯絡，跟進該署建議的渠務工程。民政事務處亦跟進渠務署所提出的另一項興建排水渠的方案，並致函相關的私人土地業權人，徵求他們的同意。

130. 渠務署曾於二零一一年三月至五月期間監察有關村路及附近地區在大雨時的情況，發現該處的排水情況正常，現有的村渠並沒有淤塞，也沒有收到水浸報告。同時，渠務署發現在附近地段上有一條連接有關村路的渠道。於發現該條渠道後，渠務署人員主動聯絡民政事務處，並與該處於二零一一年六月三日進行會議跟進該村渠的情況。根據現場觀察所得，渠務署相信該渠道早前曾被圍板圍封，該圍板現已被拆除，有關村路於大雨時的排水情況得以舒緩。儘管如此，渠務署與民政事務處仍會繼續跟進本個案，向該走線替代方案中所涉及的所有私人土地業權人徵取同意，使有關改善工程能盡早展開。

平等機會委員會

個案編號 2009/3496：不合理地終止向投訴人提供法律協助

背景

131. 投訴人是政府人員。他認為其所屬部門因為他單身而拒絕向他發放「通宵隨時候召職務」津貼，是婚姻狀況歧視，遂向平等機會委員會（「平機會」）投訴及申請法律協助，務求事涉部門承認其政策不平等、更改有關政策及向他提供象徵式金錢賠償。

132. 其後，該部門更改發放有關津貼的政策，從而消除了投訴人所指的歧視問題。平機會認為向他提供法律協助的「政策目標」已經達到，遂終止協助。投訴人指平機會的決定不合理，因為平機會未有處理他希望部門認錯及賠償的要求。

133. 平機會的法律服務科曾就投訴人的申請擬備傳閱文件，供該會的法律及投訴專責小組（「專責小組」）審研，以決定應否向他提供法律協助。專責小組決定批准投訴人的申請，是基於推動事涉部門落實新政策的「政策目標」，以期迅速消除歧視。

134. 根據投訴人簽署的「法律協助同意書」，平機會可基於合理理由酌情改變協助的形式，甚或終止提供協助。平機會職員與投訴人會面時，亦已表明只會在事涉部門沒有於合理時間內落實新政策的情況下，才考慮代表他提出法律訴訟。

135. 事涉部門後來落實新政策，而投訴人不再要求部門認錯，改為向其索償。平機會向投訴人建議索償金額，但表明須由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。專責小組最後決定終止向投訴人提供法律協助，理由是「政策目標」已經達到，加上部門的政策並非針對個人，而且投訴人可透過其他途徑尋求協助追討損失。

申訴專員的觀察

136. 投訴人向平機會申請法律協助時，不僅要求事涉部門改變政策，同時亦要求他們承認錯誤及賠償。儘管索償金額只屬象徵式，但投訴人的索償要求很明確。然而，法律服務科為專責小組擬備的文件

雖列出投訴人的三項要求，着眼點卻只在於他對部門更改政策的期望。申訴專員認為，平機會並未有認真處理他另外兩項要求。

137. 平機會聲稱已口頭向投訴人講解專責小組訂定的「政策目標」。可是，該會明知投訴人提出了索償要求，而「政策目標」完全與索償無關，卻從來沒有以書面向投訴人說明，實屬行政失當。

138. 至於投訴人後來所提出的實質金錢賠償要求，申訴專員留意到，法律服務科向他提供了法律意見，甚至嘗試代表他向有關部門索償，其後交由專責小組決定應否協助他提出法律訴訟。此舉可算是對於當初沒有認真處理投訴人兩項要求的補救行動。專責小組經充分考慮後，決定終止法律協助，從行政角度而言，處理並無不當。

139. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

當局的回應

140. 平機會已接納申訴專員的建議，並已把申訴專員的調查結果及建議向法律及投訴專責小組和平機會管治委員會滙報。回應申訴專員的各項建議，法律及投訴專責小組在二零一零年六月二十一日第97次會議上，已決定由上述日期起：

- (a) 法律及投訴專責小組會議中關乎法律協助申請的討論文件將以適當的篇幅充分講述申請人的各項要求，包括要求賠償及道歉（如有的話）；以及
- (b) 若申請人獲給予法律協助，平機會會於發給法律協助申請人的通知信中清楚說明有關協助的目的和範圍。

食物環境衛生署

個案編號：2009/2176：延誤處理一宗食物投訴個案的檢控工作

背景

141. 投訴人為一間快餐店的負責人。二零零八年六月，她因涉嫌售賣含老鼠殘餘部份的外賣飯盒予一名學生，被食物環境衛生署(「食環署」)檢控。二零零九年三月，投訴人出庭應訊並否認控罪，案件押後至六月審訊。

142. 同年一月至三月期間，投訴人指食環署職員曾兩次致電威嚇投訴人，要求她承認控罪。同年五月，投訴人收到食環署通知，指該署已決定不提出證供起訴她，但她仍須依期出庭應訊。據悉，食環署不起訴她，是由於事涉學生因考試而不肯出庭作證。

143. 投訴人認為，食環署無理檢控她，且拖延處理個案，令事件擾攘近一年，對她造成很大的精神困擾，更導致她的快餐店結業。她認為食環署若證據充分，可要求押後審訊，毋須因事涉學生須出席考試不能出庭而決定不檢控她。她感到受屈，遂於二零零九年六月十日向申訴專員公署投訴。

申訴專員的觀察

法庭程序

144. 申訴專員指出，根據《申訴專員條例》，在香港任何法庭展開或進行的民事或刑事法律程序，包括是否為任何罪行檢控任何人的決定，屬於不受申訴專員調查的行動。因此，申訴專員無權調查食環署向投訴人採取檢控行動的決定，也不會評論檢控是否無理。此外，法庭自二零零八年十二月六日發出傳票起已展開法律程序，此後押後案件的決定及聆訊日期的編排，全屬法庭程序，申訴專員無權干預。

威嚇投訴人

145. 投訴人指食環署職員曾於二零零九年一月至三月期間致電威嚇投訴人，要求她承認控罪，有關職員已否認其事。無論如何，事件涉及妨礙司法公正，屬刑事罪行，申訴專員不宜介入。若投訴人有具體實證，應報警求助。

拖延處理個案

146. 整體而言，食環署已按照既定政策及指引調查此宗食物投訴個案，並在六個月的檢控時限內，提出檢控。不過，在調查期間，食環署職員在交收檔案上確有未盡善之處。申訴專員認為，雖然案件調查進度並未因此而受到嚴重影響，然而，職員必須審慎和適時處理每宗檢控個案，絕不能掉以輕心，以免妨礙法律程序的進行，或引起涉案人士的焦慮和不安。

147. 對於投訴人指食環署拖延處理，令事件擾攘近一年，查實個案本訂於二零零九年一月六日審訊，惟投訴人於當日缺席聆訊，法庭才將案件延期至三月十七日答辯。投訴人於答辯當日否認控罪，法庭再將案件押後至六月二日進行審訊。雖然該署其後不提證供起訴，投訴人仍需於六月二日出庭。這全是法庭處理案件的一貫法律程序，與食環署無關。申訴專員認為投訴不成立。

當局的回應

148. 食環署已接納申訴專員的建議。該署已將改善了的文件派遞程序納入部門的工作指引中，並於二零一零年六月七日透過電郵發出予所有分區環境衛生辦事處職員遵行。

個案編號：2009/2412：沒有向法庭申請延期審理一宗食物投訴個案，以致投訴人的女兒失去出庭作證的權利

背景

149. 二零零八年六月，投訴人的女兒在學校附近某快餐店購買了一個飯盒，竟發現飯盒內有死老鼠。學校代她向食物環境衛生署（「食環署」）投訴，該署經調查後，決定提出檢控。然而，投訴人的女兒在法庭聆訊當天要參加公開考試，故此無法出庭作證。

150. 二零零九年四月，投訴人的女兒口頭要求延期聆訊，聯絡她的食環署衛生督察（「督察甲」）表示她須提交書面聲明及證明文件，以便他向法庭申請延期審訊。同年五月，督察甲致電投訴人，表示法庭聆訊與其女兒參加公開考試的時間其實並無衝突，因此並非不出庭作證的合理理由。投訴人的女兒遂依他的指示提交聲明，表示為免影響考試情緒，故此改為不願意出庭作證。

151. 督察甲在收到其聲明後，仍多次致電投訴人，查詢其女兒是否不能出庭，並表示如不出庭作證可能會被檢控。最後，食環署不但沒有向法庭申請延期審訊，反而決定不提證供起訴快餐店負責人。投訴人的女兒不僅因此無法出庭作證，且被指故意迴避出庭。投訴人認為，食環署毫不體諒其女兒的情況，在事件中處理失當。

152. 督察甲在接到食物投訴後，曾向投訴人的女兒錄取口供，當時她同意出庭作證。二零零九年四月，她通知食環署，由於要參加公開考試，故此不能出庭，並要求延期審訊。但是，她只提交了書面聲明而沒有夾附相關的證明文件。督察甲其後透過學校得悉考試時間為下午六時，而由於聆訊是在上午進行，故認為在時間上並無衝突。他遂於五月再向投訴人查詢其女兒的意向，得悉她決定不會在聆訊當天出庭作證，但再次口頭要求他申請延期審訊。可是，她隨後在書面聲明中只表示不願意出庭，卻沒有要求改期聆訊。鑑於投訴人的女兒是案件的關鍵證人，她不出庭作證，指控便難以成立，食環署遂決定不提證供起訴，終結這宗個案。

153. 督察甲否認曾向投訴人的女兒表示參加考試不是缺席出庭作證的合理理由，亦沒有要她提交有誤導成分的聲明。由於她先前確曾同意出庭作證，故此，他要求她澄清意向，並提醒她無故缺席聆訊可被處罰，是恰當的做法。

154. 食環署認為其職員已按照既定程序和指引，恰當地處理這宗個案，但他們仍須注意與市民溝通的技巧。

申訴專員的觀察

155. 投訴人的女兒雖然沒有以書面要求更改審訊日期，但在二零零九年四月的聲明中已寫明「願意出庭作供」，只因考試而未能出庭。況且，她亦確實於四月及五月兩度口頭要求督察甲申請改期審訊，其意向實在非常清晰。事實上，法庭並無規定證人必須以書面提出這類申請，提出申請的責任是在食環署。督察甲收到證人於五月提交的聲明後即決定不提證供起訴，令人覺得他不願意協助證人出庭作證，只求草草了事，亦難免使人懷疑該署採取檢控行動的決心。

156. 要求學生在考試當天應考前出庭作證，確實會對考生構成心理壓力。督察甲僅僅基於考試時間和聆訊時間沒有衝突，便認為證人可以出庭作證，是沒有考慮到其實際情況，不通情理。

157. 整體而言，食環署沒有切實執行檢控職務，亦沒有為證人着想。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

158. 食環署已接納申訴專員的建議及採取以下跟進行動：

- (a) 食環署訓練組於二零一零年七月安排食物投訴小組人員參加專業培訓，改善他們的溝通技巧，同時亦加強他們了解本身作為執法人員的職責，以盡力協助法庭找出案件的真相。
- (b) 該署會定期給員工傳閱有關處理食物投訴的工作指引以及相關的指令，並會密切監察他們的工作表現；以及
- (c) 食環署會在有需要時安排複修課程，以確保員工在執行職務時保障公眾利益和維護社會公義，並向市民提供優良的服務。

個案編號：2009/4820：在完成某宗食物投訴的調查後，沒有給予投訴人確切的回覆

背景

159. 投訴人向食物環境衛生署（「食環署」）舉報，她從超級市場購買的一罐午餐肉內有不明黑色物質。她懷疑該食物不衛生及不宜食用，要求該署跟進。

160. 食環署轄下的食物安全中心其後回覆她，表示「該黑色物體為兩塊黑色物質……含有蛋白質，而蛋白質為該食物的主要成分」，但沒有交代該罐午餐肉是否衛生及適宜食用。

161. 食環署表示，投訴人在舉報時並無表示懷疑事涉午餐肉不衛生及不宜食用。

162. 該署把投訴人所提供的食物樣本送交政府化驗所進行異物分析。化驗報告證實，該黑色物質含有蛋白質，而蛋白質為午餐肉的主要成分。食物安全中心隨後以書面通知投訴人化驗的結果。

申訴專員的觀察

163. 對於投訴人在舉報時有否向職員表示懷疑午餐肉不衛生及不宜食用，她與食環署的說法迥異。由於缺乏客觀佐證，申訴專員無從判斷。

164. 儘管如此，市民向食環署舉報，期望該署在完成調查後告訴他們食物是否可供安全食用，則是不言而喻的。

165. 然而，食環署卻以投訴人沒有表示懷疑該午餐肉不適宜食用為由，在給她的覆函中只交代該黑色物質跟午餐肉同樣含有蛋白質，而沒有說明黑色物質是否異物，以及該罐午餐肉究竟是否適宜食用。該署的辦事方式實屬粗疏。

166. 此外，就該午餐肉是否適宜食用的問題，食物安全中心在申訴專員介入後進行了其他化驗，才能得出全面的結論。顯然，該署當初對該食物樣本所進行的異物分析有不足之處。

167. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

168. 食環署已接納申訴專員的全部建議。該署已完成對食物涉嫌有異物個案的測試目的及範圍的檢討，並在現行的工作指引中新增以下的工作程序：

- (a) 在決定被投訴食物樣本的分析目的和測試項目時，食環署會考慮投訴的性質、投訴人所提供的資料及食物安全問題後才決定測試方式，將有關食物樣本送往政府化驗所、防治蟲鼠事務諮詢組或衛生署轄下的公共衛生化驗服務處分別測試異物的性質、老鼠／昆蟲或微生物。如有需要，食環署人員亦會諮詢其高級化驗師（食物化驗）或風險評估組主管的專業意見，以便考慮其他測試的安排。
- (b) 為使投訴人充份了解其個案的進度，在收到食物樣本的測試結果後，食環署人員會盡快給予投訴人口頭回覆，解釋有關測試結果的詳情及食物是否可以安全食用，並會於收到測試結果後 21 天內以書面回覆投訴人。

個案編號：2010/1600：(a) 沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的問題；以及 (b) 包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他的損失

背景

169. 投訴人在二零零八年十一月開始租用食物環境衛生署（「食環署」）轄下某熟食市場的檔位。不久，他向該署投訴市場內其他檔戶霸佔公用桌椅，只留下一張桌子供他的顧客使用。然而，食環署未有妥善處理他的投訴，以致問題持續。他指食環署包庇霸佔公用桌椅的檔戶，令他無法繼續經營，最終於翌年一月底結業。他要求食環署賠償損失，但遭無理拒絕。

170. 自二零零零年起，食環署在所有新落成的熟食市場提供公用桌椅。

171. 事涉熟食市場有 13 個檔位。在訂立租約時，食環署已告知檔戶有關公用桌椅的安排，以及不可以在檔位以外的地方放置任何物品。二零零八年年中至二零一零年年中，該署委聘某承辦商管理該熟食市場，其工作表現受該署監察。

172. 二零零八年十一月中，投訴人向該承辦商投訴有檔戶霸佔公用桌椅。承辦商告訴他市場內已張貼通告，提醒檔戶有關公用桌椅的安排。

173. 同年十二月底，投訴人通知食環署，他決定結業，並將於二零零九年一月底終止租約。與此同時，該署及承辦商亦因應他向傳媒所提出的類似投訴，採取多項跟進行動，包括派發通告、張貼告示，以及加強巡查等。

174. 自二零零九年二月起（即租約終止後），投訴人多次向行政長官辦公室投訴食環署沒有妥善處理檔戶霸佔公用桌椅的問題，並要求該署退回租金作為賠償。三月至六月期間，食環署及承辦商多次巡查事涉熟食市場，發現有檔戶在公用桌椅及其他公用地方擺放雜物。承辦商遂向有關檔戶發出口頭警告並再度張貼告示。其後的突擊巡查行動再沒有發現類似情況。

175. 申訴專員就這宗投訴展開調查後，食環署一名高級衛生督察曾於二零一零年六月巡查事涉熟食市場，發現有檔戶佔用公用桌子擺賣食品，以及在沒有營業的檔位內擺放桌椅。該衛生督察即時向有關檔戶發出口頭警告，並要求承辦商跟進。

176. 食環署表示，檔戶可以「互相協調」如何使用公用桌椅，以方便顧客及便利經營。當接獲霸佔桌椅的投訴，食環署會即時處理。

177. 食環署拒絕投訴人的索償要求，是因為他已使用事涉檔位，而且他在簽訂租約時亦已知悉有關公用桌椅的安排。

申訴專員的觀察

178. 申訴專員公署人員曾先後在二零一零年五月、八月及十一月三度於繁忙時間到事涉熟食市場視察，發現有以下情況：

- (a) 有檔戶把碗碟、餐具及餐牌等放在他們檔位前的公用桌子上，並向顧客表示若非光顧其熟食檔，不得使用該些桌子；
- (b) 某檔戶在其檔位前的公用桌子上擺賣其食品；以及
- (c) 某檔戶在部分桌子鋪上枱布，並擺放碗碟和餐具。

申訴專員的評論

179. 食環署一方面開宗明義推行公用桌椅制度，但另一方面卻容許檔戶「互相協調」使用桌椅。可見該署對於熟食市場的桌椅安排舉棋不定、模稜兩可。

180. 申訴專員的視察結果顯示，事涉熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅的情況確實存在，甚或已成積習。事涉熟食市場的公用桌椅制度可說是名存實亡，但食環署職員及承辦商卻長期「沒有發現」濫用的情況。事件顯示，該署過分依賴承辦商，未有盡力履行本身的管理責任。

181. 鑑於以上所述，申訴專員認為有關沒有妥善處理熟食市場內有檔戶霸佔公用桌椅問題的投訴點(a)成立。

182. 投訴人的檔位在開業數月後即結業，可能涉及多種原因，申

訴專員未能確定是否因食環署管理不善所致。因此，申訴專員對有關包庇霸佔公用桌椅的檔戶，以致投訴人無法經營，並且無理拒絕賠償他損失的投訴點(b)未有定論。

183. 總括而言，這宗投訴部分成立。

當局的回應

184. 食環署已接納申訴專員的建議並完成全面檢討熟食市場的公用桌椅制度。現時，食環署轄下的 64 個熟食中心／市場中，有 45 個繼續實施公共座位間安排。食環署認為有需要維持這項安排。為完善有關安排，食環署亦已採取下列的加強措施：

- (a) 在租約加入針對性條款，打擊檔戶霸佔公用桌椅私用。有關條文詳情如下：「熟食中心及熟食市場的公共座位是供所有顧客共同使用。承租人不得以任何方式非法佔用公共座位間作為其攤檔的專用座位間。」；
- (b) 在所有有關的熟食中心／市場座位間當眼處張貼告示，以提高檔戶和顧客對正確使用公用桌椅的警覺性，並可鼓勵舉報。有關告示內容如下：「本熟食中心／熟食市場的公共座位是供所有顧客共同使用，並非為個別檔位而設。如任何人士發現有檔戶霸佔公共座位私用，請向食物環境衛生署舉報（熱線電話：2868 0000）。」；以及
- (c) 每當有熟食中心／市場的空置檔位租出時，場地管理人員會特別召集各新、舊檔戶舉行會議，提醒他們公共座位是供所有顧客共同使用，並非為個別檔位而設。

185. 其餘 19 個熟食中心／市場內的檔戶則有個別指定的座位間。食環署經聽取有關檔戶的意見後，以及基於實際環境、便利檔戶與顧客的考慮，認為毋須在這些熟食中心／市場引入公共座位安排。

186. 食環署已於二零一零年十一月提醒各分區管理層須緊密監察前線巡查人員的工作，以及加強調查及執法。

**政府總部－政務司司長辦公室效率促進組、康樂及文化事務署
及地政總署**

**個案編號：2010/1847 (效率促進組)、2010/1849 (康樂及文化事務署)
及 2010/3802 (地政總署)：延誤處理一宗關於道路維修工程的投訴**

背景

187. 投訴人向效率促進組轄下的 1823 電話中心（「電話中心」）投訴，指一條通往某遊樂場的行人路因路面下陷出現積水問題。這宗個案先後被轉介到地政總署、康樂及文化事務署（「康文署」）、渠務署、民政事務總署（「民政總署」）、路政署及食物環境衛生署（「食環署」）跟進，但拖延數月，並沒有部門願意承擔維修責任。

188. 二零一零年二月，投訴人向渠務署投訴，指事涉行人路有積水問題。渠務署職員視察後證實積水是由於行人路路面下陷，並非渠道問題，故此將投訴轉介路政署及民政總署。其後，兩個部門回覆渠務署，指行人路並非由他們負責維修，渠務署遂將投訴再轉介地政總署跟進。

189. 地政總署表示，曾於二零零九年三月接獲另一宗涉及同一地點的水浸投訴，經翻查遊樂場的撥地資料後，該署確定康文署須負責維修，遂轉介後者跟進。地政總署其後並未有收到康文署的回覆。地政總署職員於同年十月及翌年三月先後進行視察，發現該行人路沒有出現水浸，認為康文署已完成工程，故終結個案。

190. 同年四月，投訴人就同一問題向電話中心投訴。電話中心先後把個案轉介路政署、地政總署、民政總署及康文署跟進。地政總署在接獲個案後，已一直配合電話中心尋找負責部門。由於該署負責的職員並非處理二零零九年個案的職員，故未有察覺康文署的維修責任，而建議電話中心把個案轉介民政總署及路政署。

191. 由於一直未有部門確認維修責任，電話中心先後於五月及六月要求有關部門的投訴主任介入處理。最後，地政總署向康文署指出，遊樂場的撥地條款規定後者須負責行人路的維修工作。八月，康文署完成維修工程。

192. 康文署表示，在收到地政總署二零零九年的轉介後，曾於同年六月向地政總署發出便箋，索取進一步資料以確定有關行人路是否納入遊樂場的撥地內，但並無收到地政總署的回覆，而康文署職員因事忙而未有跟進。此外，康文署職員對撥地條款缺乏充分了解和認知，又未有徹底翻查撥地記錄，誤以為行人路未有納入遊樂場的政府撥地圖則內，不屬於康文署的管理範圍，以致延誤處理道路的維修工作。

193. 電話中心表示，職員是根據投訴人所提供的資料按指引作轉介，在未有部門承認責任時，曾要求相關部門的管理層介入處理。而且，中心的投訴專責小組亦協助分析及歸納個案，與有關部門跟進。故此，中心在轉介、監察以至提升個案至部門管理層方面已積極跟進。

申訴專員的觀察

194. 申訴專員的調查顯示，電話中心職員就投訴人的同一投訴開立不同的個案編號和作出多次內部轉介，亦未知悉個案已提升至有關部門的管理層處理。事涉職員只根據投訴人提供的資料，估算負責維修的部門。此外，投訴專責小組亦未能發揮分析和歸納個案的作用，有效地處理複雜或涉及跨部門的投訴。因此，申訴專員認為，對效率促進組的投訴成立。

195. 申訴專員認為，康文署對於撥地條款存在誤解，沒有切實考慮到遊樂場使用人士的需要，及未有跟進地政總署二零零九年的轉介，故此，對該署的投訴成立。

196. 申訴專員亦認為，地政總署於二零零九及一零年的視察，其實未能確定康文署當時是否已完成維修，但卻草率地終結個案。此外，在收到二零一零年的投訴後，地政總署職員未有仔細審研檔案資料，忽略了二零零九年的檔案已存備相關的撥地資料，結果沒有要求康文署跟進，反而建議電話中心將個案轉介到早已表明沒有維修責任的路政署及民政總署，加劇各部門互相推讓的現象。

197. 總括而言，申訴專員認為，地政總署在處理這宗個案時馬虎疏漏。故此，對該署的投訴成立。

當局的回應

198. 效率促進組接納申訴專員的建議。電話中心已採取一系列措施，改善工作程序，以提升處理投訴的效率及服務水平，包括推出手機應用程式，配合科技，以便市民及電話中心員工可簡單準確地說明投訴位置。效率促進組亦正籌備更換電話中心的系統，新系統將具備更佳的監察、聯繫和參照功能，有助回應申訴專員所提出的問題，使電話中心能夠進一步改善對市民的服務。此外，電話中心會不斷推行嚴格的質素保證計劃，包括持續舉辦員工培訓、監察處理來電和電郵、進行客戶滿意調查和檢討資料庫。就申訴專員提出的建議，效率促進組已落實以下措施：

- (a) 為協助職員及早識別重複來電和投訴，電話中心已檢視處理投訴的程序及更改現有系統，要求職員在接聽來電時，必須主動向市民查詢是否曾就同一事宜向中心投訴，個案系統亦會規定職員輸入市民的回覆。此外，電話中心已再次提醒職員，就同一投訴人提出的重覆投訴，應視作一宗個案處理。
- (b) 為加強投訴專責小組與前線職員的溝通，專責小組在提升個案至部門管理層後，會在個案內列明有關訊息，讓前線職員實時知悉事情的進展。如投訴人來電查詢有關個案，職員會告知投訴人，電話中心正與有關部門商討跟進行動，在得到進一步資料後，才作回覆。
- (c) 電話中心已加強員工培訓，並再次在簡報會上提醒職員，須依據資料庫的內容處理市民的查詢和投訴。如資料庫未有相關資料，職員應先記錄個案，在諮詢主管或部門後，才作回覆或跟進。
- (d) 現時，電話中心的指引，已要求職員清楚說明其身分為「負責接聽部門熱線的職員」；如職員因未具備有關的部門知識而需把來電轉駁，應向接收個案的同事簡略說明投訴事項。在此個案中，鑑於傳遞訊息引起混淆，中心已檢討內部轉介的安排。除再次提醒職員須遵守上述指引外，電話中心亦制定新措施，規定每次來電最多轉駁一次；如接聽轉駁來電的職員仍未能解答查詢或處理投訴，職員應先記錄個案，在諮詢主管或部門後再作跟進。

- (e) 電話中心成立投訴專責小組的目的，是協助處理較為複雜或涉及跨部門的投訴，其主要工作包括協調部門解決「權責不清」的投訴，監察及跟進逾期個案，歸納及分析投訴等。在歸納個案方面，電話中心已修改處理投訴程序及現有系統，要求前線職員須主動向市民查詢是否曾就同一事宜向電話中心投訴，並就投訴人的重複投訴歸納處理，這項措施會有助在源頭減少開設重覆檔案的機會。此外，在提升個案至部門管理層時，投訴專責小組會翻查記錄，盡力查找重複個案統一處理。電話中心亦已提醒前線職員，若發現部門在回覆中告知有不同的投訴人提出相同投訴，應上呈個案至投訴專責小組跟進。

199. 康文署接納申訴專員的所有建議，並已實施以下的改善措施：

- (a) 已全面翻查事涉區內所有刊憲康樂場地的撥地條款及圖則資料；改善檔案處理系統，定期檢視未完成的個案，以監察該個案的進度；加強員工指導，以確保他們對撥地條款的正確認知和理解；分區康樂事務經理必須親自處理涉及撥地事宜的個案及設立存備土地記錄的康樂場地資料庫。
- (b) 康文署會繼續尋求地政總署的協助，以搜集撥地條款及圖則等記錄不全的刊憲康樂場地的相關資料。
- (c) 為防止同類事件再次在新界其他分區發生，署方已提醒新界區的分區康樂事務經理採用上述的(a)及(b)措施。

200. 地政總署接納申訴專員的建議，並已實行以下的改善措施：

- (a) 一般而言，地政總署在把土地撥給政府部門使用時，會將撥地條款，圖則及其他相關資料交予有關部門作為記錄。處理這個案時，地政總署轄下當區地政處（「地政處」）已應康文署的要求，就其轄下地區的四十幅康樂場地土地資料交予該署。另兩幅場地因沒有相關記錄而需要重新處理有關撥地條款及圖則資料，當區地政處現正跟進。
- (b) 地政總署已檢討現行的檔案管理系統與程序，並向有關文書人員發出下列指引：

- (i) 每次開立新投訴檔案前，須使用《條碼檔案管理系統》進行詳細檢查，檢視是否有重覆或相關的投訴檔案；
- (ii) 如就同一宗投訴經已開立檔案，應向負責個案的人員查詢，以確定是否需要開立新的檔案或將新的投訴資料合併在現有檔案中；
- (iii) 應列印並存檔所有從《條碼檔案管理系統》搜尋得到的相關投訴檔案資料，供負責個案的人員參考；
以及
- (iv) 每次開立新投訴檔案時，須採用一致的檔案索引。

地政總署會繼續不時檢討，完善檔案管理系統與程序。

- (c) 地政總署已於二零一一年四月發出便箋，提醒人員以更積極主動的態度，審慎處理每宗投訴；培訓組亦分別於同年七月十二日及二十八日，為所有負責執行土地管制工作的人員舉行講座，加強他們對處理投訴程序和手法的了解，冀能更有效地服務市民。

政府總部－商務及經濟發展局

個案編號 2009/3954：(a) 旅行代理商註冊處沒有清楚說明投訴人是否需要申領旅行代理商牌照及如何合法地營辦遊學團；以及 (b) 旅行代理商註冊處對投訴人與另一個機構厚此薄彼，處事不公

背景

201. 《旅行代理商條例》（第 218 章）（「該條例」）規定，任何人如在香港經營旅行代理商業務，便須申請旅行代理商牌照。

202. 投訴人曾於近年來數度致電註冊處的熱線，查詢需否就舉辦遊學團申領旅行代理商牌照（「牌照」），以及如何辦理有關手續。註冊處職員每次均表示投訴人須先成為香港旅遊業議會（「議會」）會員，才可申請牌照。然而，議會指投訴人的主要業務並非與旅遊有關，故未符合資格成為議會會員。投訴人遂按議會的建議，與持牌旅行社合辦遊學團。

203. 二零零九年四月，有人向註冊處舉報投訴人無牌經營遊學團。註冊處於同年五月聯絡投訴人，了解遊學團細節。由於註冊處認為投訴人可能觸犯該條例，註冊處在同年六月把個案轉介警方跟進。

204. 投訴人不滿註冊處沒有就投訴人需否領牌以經營遊學團提供清晰指引。此外，二零零五年至二零零八年期間，投訴人曾與另一機構（「該機構」）合辦遊學團，註冊處卻從未報警指該機構可能觸犯該條例。投訴人認為註冊處處事不公。

申訴專員的觀察

205. 註冊處在二零一零年以前並沒有記錄熱線查詢，因此，就投訴人曾否於二零零九年或之前致電查詢及其查詢內容，註冊處無法向申訴專員提供資料，由於缺乏獨立佐證，申訴專員無法確定詳情。申訴專員不就投訴點(a)作任何定論，但認為註冊處另有失當之處。

206. 註冊處過往沒有就公眾查詢作任何記錄，出現爭拗時，事情便無從稽考，經驗亦沒法累積，實不妥善。註冊處的主要職能包括簽發牌照、規管旅行代理商，以及處理查詢和投訴。若有機構查詢如何

合法經營遊學團及需否領牌，該處職員理應清楚解釋規定。註冊處沒有一套明確的方針及資料，讓職員回答查詢時有所依從。

207. 註冊處指出，在二零零五年至二零零八年期間，沒有人舉報該機構涉嫌無牌經營旅行代理商業務。再者，註冊處在調查後並沒有發現證據顯示該機構進行可能觸犯《旅行代理商條例》的活動。然而，註冊處在二零零九年五月向投訴人查詢時所取得的資料讓該處懷疑投訴人可能違反了該條例的規定，遂將個案轉介警方作進一步調查。為免警方的調查工作受到干預，除非事先得到警方的同意，註冊處一般不會知會涉案人士或機構個案已被轉介。申訴專員接納註冊處的解釋，認為投訴點(b)不成立。

當局的回應

208. 註冊處已備悉申訴專員的觀察和意見，並已主動推行下列改善措施：

- (a) 記錄熱線電話查詢，包括來電時間、查詢者姓名（自願提供）、查詢內容、答覆及職員身份等，以備日後查閱，並就較普遍的查詢事項製備參考及宣傳資料，方便市民了解；
- (b) 定期整合及更新問答文件與相關資料；以及
- (c) 定期檢視處理電話查詢的整體安排，並向旅行代理商諮詢委員會滙報及聽取意見，以期不斷完善服務。

政府總部－勞工及福利局

個案編號 2009/4463：無理拒絕一宗「殘疾人士登記證」的申請

背景

209. 投訴人患有小兒麻痺症已逾 50 年。二零零四年，他向勞工及福利局（「勞福局」）轄下康復服務中央檔案室（「檔案室」）提出申請，並獲發「殘疾人士登記證」（「登記證」）。

210. 二零零九年，投訴人申請換領新證。然而，檔案室要求他再次提供醫生證明。由於他近年毋須就醫，故此未能提交有關證明。他認為，二零零四年初次申請時所提交的醫生證明，已足以證明其殘疾情況。他指責有關職員故意刁難，處事不負責任。

申訴專員的觀察

211. 申訴專員認為部分殘疾人士的狀況可能會因時而異，因此檔案室要求申請人在換證時提供殘疾證明，以核證他們當時的殘疾情況，實屬無可厚非。然而，某些殘疾人士的病患可能導致他們永久傷殘。對於該類個案，檔案室便應酌情處理。

212. 按照常理，投訴人的殘疾情況不會好轉。檔案室應可根據二零零四年的醫生證明，豁免他再提交殘疾證明。

213. 申訴專員認為，檔案室職員堅持要求投訴人重新提供殘疾證明，其處事方式有欠靈活。然而，該名職員在得悉投訴人未能提供最新醫生證明後，亦曾主動與他聯絡，並提議各種辦法，以協助他從其他途徑取得證明。當各種途徑皆不可行，才拒絕其申請。由此可見，有關職員並非卸責，或有意為難投訴人。

214. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

215. 此外，申訴專員的調查發現，除醫療證明外，勞福局還接受其他證明文件，例如社會福利署（「社署」）對傷殘津貼受助人及康復服務使用者的證明、運輸署簽發給傷殘駕駛者的駕駛執照等等。然而，登記證的申請指引只列舉了「醫生或專業醫療人員簽發的證明文

件」一類。申訴專員認為，此舉有所不足。申訴專員亦認為勞福局對有關登記證的宣傳不足。登記證推出近 20 年，簽發的數目只佔全港殘疾人士總數約一成，登記率偏低。

當局的回應

216. 勞福局接納申訴專員的建議，並已／正執行下列措施：

- (a) 經諮詢醫院管理局、衛生署及康復服務中央檔案室諮詢委員會後，就明顯屬於永久傷殘的申請人，已獲檔案室豁免其在換證時重新遞交殘疾證明；
- (b) 檔案室已制定有關指引，協助職員判斷申請人的情況可否獲豁免再提交殘疾證明。有關指引亦已清晰指示檔案室職員如對個案有疑問，應即時請示上級；
- (c) 檔案室現正全面檢視申請登記證的有關安排（包括申請表及申請指引）。待有關檢討完成後，檔案室會因應檢討結果更新登記證的申請表及申請指引，包括一併具體列出檔案室可接受的各類殘疾證明，讓申請人對需要提交的殘疾證明有更明確了解；
- (d) 檔案室已獲以下政府部門和機構的同意，由他們轉介合資格及有興趣的殘疾人士服務使用者申請登記證：
 - i. 運輸署牌照事務組
 - ii. 勞工處展能就業科
 - iii. 衛生署
 - iv. 職業訓練局展亮技能訓練中心
 - v. 香港特殊學校議會

此外，傷殘津貼受助人可憑社署發出有關的通知信影印本作為申請登記證的殘疾證明；以及

- (e) 法定最低工資在本年五月一日生效前，檔案室已透過勞工處印製及派發有關「法定最低工資制度下殘疾人士的生產能力評估」的單張，廣泛介紹登記證的申請辦法，並會繼續透過殘疾人士日常接受康復服務的各種渠道（包括社署、勞工

處、醫院、特殊學校、社會服務聯會、康復單位及非政府機構等），提供有關登記證的申請資料。

政府總部－保安局

個案編號 2010/3027：延誤通知投訴人(在囚人士)關於刑罰覆核的結果

背景

217. 投訴人是被判終身監禁的囚犯。二零零八年四月，懲教署把他的個案轉介長期監禁刑罰覆核委員會（「覆核委員會」）作刑罰覆核。然而，直至二零一零年一月，投訴人才獲通知覆核結果。覆核委員會秘書處服務是由保安局提供的。投訴人不滿該局延誤處理他的個案。

申訴專員的觀察

218. 申訴專員發現，覆核委員會在接到懲教署轉介投訴人的個案三個月後，已覆核投訴人的刑罰，並決定不向行政長官建議把他的無期徒刑改為有期徒刑。可是，秘書處在覆核委員會作出決定 18 個月後，才把結果通知投訴人。

219. 保安局解釋，延遲通知投訴人是因為該局要落實原訟法庭於二零零八年十月，就另一宗案件的司法覆核所頒布的新規定：覆核委員會須在進行審議前，向接受刑罰覆核的囚犯披露所有相關的報告及文件，以及在通知他們覆核結果時，提供充分理由以解釋為何不建議減刑。為落實上述新規定，保安局須全面檢討覆核委員會秘書處的工作程序及流程，並徵詢律政司對於發給囚犯的通知書樣本的法律意見，以及安排外判因此而增加的翻譯工作。在該段期間，覆核委員會秘書處全面暫緩發出給囚犯的覆核結果通知書。

220. 申訴專員認同，保安局必須確保覆核委員會秘書處的工作符合法庭頒布的新規定，而進行全面檢討確實需時。但是，刑罰覆核的結果是囚犯非常關心的事，覆核委員會秘書處應盡早把結果通知他們。

221. 由於投訴人的刑罰覆核早於法庭頒布上述新規定前已完成，因此保安局落實關於報告及文件的透明度的新規定，其實與他的個案無關。

222. 至於另一項新規定，即覆核委員會秘書處須就委員會的決定提供充分理由，保安局理應作較靈活的處理及顧及投訴人的情況，在取得有關通知書樣本的法律意見後，盡早把覆核結果通知投訴人。事實上，該局至少應該向投訴人發出初步回覆，解釋當時的情況。申訴專員認為，保安局的延誤是不必要和不合理的。因此，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

223. 保安局接納申訴專員的建議，並已加強管理處理刑罰覆核個案的工作流程。覆核委員會秘書處的目標時限是在有關刑罰覆核完結後四個月內，發出刑罰覆核結果通知書。如果日後發生類似的情況，即某些個案可能牽涉較複雜的工作流程和程序，覆核委員會秘書處會向受影響的在囚人士發出初步回覆，通知他們有關情況。

路政署及地政總署

個案編號 2009/4573 (路政署)：把屬於政府土地的一條車輛通道移交給當地的村代表，做法欠妥善

個案編號 2009/4574 (地政總署)：沒有就非法佔用政府土地採取執法行動

背景

224. 投訴人指稱，路政署在地政總署不知情的情況下，把位於事涉鄉村牌樓附近政府土地上的一條通路移交該村村代表。自二零零八年三月起，村代表把該通路改作商用停車場，對投訴人和附近其他住戶等道路使用者造成不便和危險。然而，地政總署未能就有關的非法佔用政府土地情況採取執行管制行動。

225. 一九九八年六月，政府把事涉道路改善工程（「該項工程」）刊憲。一九九八年八月，政府收到村代表的反對書，指該項工程會影響到由事涉道路通往該村的通路、該村的牌樓及其鐵閘。地政總署轄下相關地政處、當區民政事務處（「民政處」）和路政署的代表共同與村代表會面，同意重定該鄉村通路的路線，並重立新牌樓。經修訂的工程於一九九九年五月刊憲。

226. 二零零一年十一月，地政處分別以集體挖掘許可證及臨時政府撥地形式把該項工程所需的土地移交路政署，許可期為二零零一年十一月至二零零六年八月，而撥地期則為二零零六年九月至二零零七年十二月。路政署隨即展開有關工程。

227. 二零零四年八月，民政處同意負起新鄉村通路的維修責任。二零零六年五月，整項工程（包括新通路和新牌樓）完工。二零零七年四月，民政處把一份已簽妥的移交協議送交路政署顧問，述明民政處將會負責維修新通路和牌樓。二零零七年六月，路政署顧問發信予村代表，確認有關通路和牌樓已於該月移交予村代表及村長。事實上，自二零零七年以來，村代表及民政處從未對該通和牌樓進行任何維修工程。

228. 二零零八年十月，地政處收到有關在新通路上非法泊車的口頭投訴。地政處於是把投訴告知路政署，並質疑該土地是否已交還地政處。路政署回應指，根據路政署與民政處之間的移交協議，該通路已於二零零七年由民政處接管，並建議地政處向民政處跟進有關事宜。然而，民政處稱，由於地政處從未把有關土地撥予該處，他們只負起了有關的維修責任而非管理責任。

229. 二零零九年五月，地政處、民政處、路政署的人員和路政署顧問舉行會議。地政處重申有關土地並未交還該處。在其後數個月，有關部門雖有交換書信，但未能就通路的管理責任取得共識。地政處其後要求在由民政處召集的地區跨部門委員會討論此事。與此同時，警方豎立警告牌禁止違例泊車，而地政處亦要求警方繼續採取執法行動。

230. 二零零九年十一月下旬起，地區跨部門委員會舉行多次會議討論有關投訴。由於移交土地事宜仍有爭議，因此建議尋求律政司的意見。二零一零年一月及三月，律政司提出意見如下：

- (a) 由於新通路位於未批租政府土地，在沒有牌照、契約或撥地備忘錄的情況下佔用該土地，即屬違法。
- (b) 根據《土地（雜項條文）條例》，政府沒有理由不採取行動。

231. 民政處、地政處及路政署遂計劃聯合清理行動，在有關車輛張貼通告，要求車主在指明日期前將車輛駛走，否則警方會在指明日期後採取行動移走該處違例停泊的車輛。有關計劃會在地區跨部門委員會上再作討論。

申訴專員的觀察

232. 申訴專員認為，雖然路政署顧問將牌樓的鑰匙交予村代表，但沒有證據顯示有關土地亦移交予他們，因此投訴點(a)不成立。儘管對路政署的投訴不成立，但該署另有失當之處，這是由於儘管根據當局的工程管理手冊（「手冊」），工務部門的一貫做法，是移交完成的工程予已識別的維修保養一方，而毋須經地政處進行移交，但是申訴專員認為依從手冊，不會妨礙工務部門通知土地監督／管理人有關該工程完成後把工地移交另一部門的事宜。

233. 雖然路政署的顧問公司依據手冊，把有關通道的管理移交予民政事務處，但申訴專員認為，地政總署乃政府的土地監督及土地管理人，而有關工地亦是由地政處分配予路政署進行工程，因此在工程完成後，路政署至少應就顧問公司把通道管理事宜移交予民政處一事，讓地政處參與，或通知地政處。路政署同意知會地政總署有助地政總署更新其土地狀況記錄。由於以土木工程拓展署為主席的工作小組會定期檢討手冊，路政署承諾與土木工程拓展署聯絡，檢討是否需要修改手冊。

234. 由於有關土地並未交還地政總署，申訴專員明白到該署需要時間澄清有關事宜，才可決定對非法佔用土地的情況採取什麼行動。因此，投訴點(b)並不成立。然而，申訴專員認為路政署在地政總署不知情的情況下，把土地移交民政處管理，似乎只是無心之失。從民政處職務的性質來看，該處顯然不是管理通路的合適部門。路政署應在完成工程後，把土地交還地政處。這樣，地政處便有責任收回該土地並對非法佔用土地情況採取執行管制行動，而不致讓行動在路政署完成工程後很久才開始。

235. 地政總署向申訴專員解釋，按照既定政策，當撥地終結時，獲批地者須把土地交還有關地政處，而土地狀況須達到該處滿意的程度，既沒有構築物及瓦礫，也沒有任何佔用情況。因此，路政署應先清理通路的非法佔用情況，然後才把土地交還地政處。然而，申訴專員認為，地政總署堅持路政署在交還土地給地政處前須清理有關的非法佔用情況，這個理由是站不住腳的。

當局的回應

236. 路政署已接納申訴專員的建議，並已完成跟進行動如下：

- (a) 在修訂移交程序後，路政署於二零一零年十一月三十日去信有關地政處，通知地政處已完成的通道已於二零零七年三月二十日移交予當區的民政處，並要求地政處更新有關記錄。
- (b) 因應路政署要求，土木工程拓展署協調工務部門就手冊內的移交程序進行檢討。地政總署亦有參與檢討過程，並與工務部門對經修訂的程序達成共識。

二零一零年十一月二十五日，土木工程拓展署正式公布手冊經修訂的程序如下：

「工程永久佔用的地方應移交最終使用者／運作／控制／維修保養部門，或負責該地方未來工程的機構。移交完成後，工程辦事處必須通知合適的地政處有關安排，以便更新相關記錄。」

237. 二零一零年七月，地政總署向申訴專員作出回應，表示對地政總署應帶頭清理被非法佔用的土地的建議有保留，並提出以下幾點：

- (a) 地政總署重申，根據既定政策，獲撥地部門須把已清除一切構築物和瓦礫並完全空置的用地交還地政處，而且用地的狀況須達至地政處滿意的程度。此外，根據就防止非法佔用部門所管有土地而發出的總務通告第 2/2008 號，獲撥地部門有責任採取行動防止由其管有的土地被非法佔用，只有在別無他法時才應尋求地政總署協助，而地政總署不應因為獲撥地部門未能承擔保護所管有土地的責任而要負上清理寮屋的職責（地政總署認為該通告的精神，應涵蓋任何形式的非法佔用）；
- (b) 考慮到律政司的意見，地政總署既沒有參與有關通路的移交，亦不宜帶頭清理被非法佔用的土地；以及
- (c) 路政署在二零零八年三月處理一宗類似個案時，也曾帶頭清理被非法佔用的土地，然後才把土地交還地政處。本個案亦應以同樣方式處理。

238. 申訴專員知悉地政總署的回應，有關的調查亦已於二零一一年五月十六日完結。

239. 民政處已於地區跨部門委員會會議上與各有關部門協調，並就長遠解決有關問題商定了初步計劃。該計劃倘獲落實，將涉及把該通路的法律地位由「行車道」改變為「政府土地」，以便日後可對在該土地上非法停泊的車輛採取執法行動。該計劃亦符合民政處自二零零零年起將該通路視為非鄉村道路的立場。

民政事務總署

個案編號 2008/2653：無理支持某屋苑的業主大會如期舉行，對投訴人及其他未接獲會議通知的業主不公

背景

240. 投訴人甲女士是某屋苑業主立案法團（「法團」）管理委員會的前任主席。她在任時，法團原訂於二零零八年五月九日舉行業主大會。然而，她在五月初得悉，屋苑管理公司沒有按照《建築物管理條例》（「《條例》」）附表 3 第 2(1) 條規定，在大會日期至少十四天前，向每一名業主及租客代表發出會議通知。

241. 甲女士遂致電民政事務總署（「民政總署」）轄下當區民政事務處（「民政處」），查詢法團應否如期舉行大會。該處職員乙女士建議她徵詢法律意見。

242. 經徵詢法律意見後，甲女士決定取消五月九日的會議，並口頭通知民政處。另一方面，管理公司及部分業主決定如期於五月九日舉行大會，並邀請民政處派員出席。由於該處並沒有收到有關的取消大會通知書，考慮到部分業主將會出席大會，故決定派員出席，以協助業主解決問題。甲女士認為，民政處無理支持大會如期舉行，對她及那些未獲足夠通知的業主不公。

申訴專員的觀察

243. 二零零八年五月六日，甲女士向乙女士詢問法團應否如期舉行大會。乙女士建議法團徵詢法律意見之餘，亦同時向甲女士說明《條例》第 37 條的規定：「根據本條例召開的會議所通過的決議，不得純以開會通知並無派予有權利收到通知的人為理由而致無效。」

244. 乙女士顯然以為根據該條文，法團可在不符合《條例》附表 3 第 2(1) 條的情況下舉行大會。換言之，縱使管理公司沒有在會期至少十四天前向每一名業主及租客代表發出會議通知，亦不成問題。

245. 申訴專員曾詢問民政總署，有否就其見解徵詢法律意見，該署表示沒有，並指《條例》第 37 條已有清晰說明。

246. 申訴專員認為，民政處錯誤理解第 37 條。該條文旨在保障法團在符合法例的情況下舉行業主大會之後，大會的決定不致受到個別業主的挑戰或一些不可預知的情況影響。然而，法團若在大會之前已發現有違反發出會議通知規定的情況，便應重新依法召開業主大會。

247. 總括而言，民政處在明知有業主未有在十四天前收到召開大會通知書的情況下，仍認為法團可如期舉行大會，實欠缺法理依據。該處支持舉行大會的決定，亦對該些業主造成不公。

248. 有鑑於此，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

249. 民政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動：

- (a) 民政總署已就《條例》第 37 條的正確詮釋諮詢律政司意見。律政司認為第 37 條應只適用於會議舉行後才發現開會通知並無派予有權利收到通知的人的情況；以及
- (b) 民政總署已進一步完善有關指引，以便職員能夠就法團的運作事宜提供更確切的意見。

個案編號 2009/3554: (a) 沒有遵照既定的採購程序辦事; 以及 (b) 沒有妥善處理一宗投訴

背景

250. 二零零九年九月，投訴人投訴民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政處（「民政處」）於二零零八年十一月向他訂購一批風褸和 T 恤，並簽署了兩份訂購文件。民政處突然於四月中止訂購，並拒絕向投訴人繳付貨款，只同意繳付製作衣辦的費用。

251. 投訴人曾就上述事情於二零零九年六月向民政處投訴，但不果。

252. 投訴人指責民政處：

- (a) 沒有按既定程序向他採購衣物，結果令他蒙受損失；以及
- (b) 沒有妥善處理其投訴。

申訴專員的觀察

253. 民政總署表示，民政處從未啟動採購程序，只是指示辦公室助理請投訴人提供貨辦以作參考，並無委託投訴人生產整批衣物。該職員在兩份文件上簽署及蓋印，亦只是認收文件，並非確認訂購。民政總署承認，民政處處事確有不足，不單沒有向投訴人清楚表明只是訂製貨辦，亦沒有把事涉的文件存檔。有鑑於此，民政處已督促職員，日後必須將所有往來文件妥善保存及記錄，同時訂立新指引，規定辦公室助理在認收文件時，只可使用「認收印章」，不得動用有民政處名稱及標誌的印鑑。

254. 在事件中，申訴專員認為民政處在缺乏妥善監督的情況下，讓低於獲授權職級的辦公室助理負責處理採購工作，與供應商洽談，已屬違反政府及民政總署的採購規則及指引，確有行政失當。再者，該處先前向投訴人訂購衣物時，過程並沒有大分別，難免令投訴人以為該處是次亦已確認訂購。事涉職員多次與投訴人接洽，都沒有說明只是訂製貨辦。當投訴人要求該處繳付貨款時，該辦公室助理的上司也沒有澄清所涉貨款應為貨辦價錢便答允繳付，到後來才發現有所誤會。

255. 綜合以上所述，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

256. 民政處在接獲投訴人二零零九年六月的投訴信後，隨即根據民政總署處理投訴的指引，指派高級職員調查事件。有關調查主任要求涉事職員各自提交陳述書。經分析投訴人的信件，各職員的陳述書及其他客觀因素，民政處調查主任認為投訴不成立，並於八月函覆投訴人，告知調查結果。

257. 申訴專員認為，民政處的調查粗疏，有欠周詳。涉事職員在陳述書所言，不僅與投訴人的說法有異；職員之間的供詞，亦互相矛盾，可信性成疑。

258. 民政處的調查主任也留意到涉事職員的陳述之間互有犯駁，並與投訴人各執一詞。然而，他未有進一步澄清及查證上述疑點，便否定該處曾向投訴人訂購「大貨」，並終結調查。

259. 因此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。

當局的回應

260. 民政總署接納建議，訓示有關民政處：

- (a) 須嚴格遵守政府及部門的採購規則及指引；以及
- (b) 在調查投訴時，必須全面及深入地審研所有相關的資料，以及查證所有疑點。

個案編號 2010/0847：投訴民政事務總署處理工程合約招標的手法

背景

261. 投訴人是民政事務總署（「民政總署」）《總部認可承建商名冊》及新界多區《地區認可承建商名冊》所列的承建商之一，可參與競投民政總署轄下的小型工程合約。

262. 根據《民政事務總署小型工程操作手冊》（《操作手冊》）規定，估值為一百萬元以下的工程項目應向有關的《地區認可承建商名冊》中的承建商招標，而估值介乎一百萬至四百萬元的工程項目應向《總部認可承建商名冊》中的承建商招標。

263. 事涉的工程項目的內容是為建造行人路及改善渡頭工程。

264. 二零零九年八月，民政總署轄下某民政事務處（「民政處」）就事涉工程邀請《地區認可承建商名冊》內的承建商報價（「工程合約 A」）。投訴人為該次投標最低報價者。

265. 民政處發現投訴人報價單個別項目的報價不合理地偏低，所以要求投訴人於七天內以書面確認是否遵照報價單價錢競投工程。若投訴人未能遵照報價單價錢競投工程，須向民政處詳細解釋原因。投訴人以其「財政上限已近爆滿」為由，決定撤回報價單。由於投訴人撤回報價單，而次低的報價高於地區認可承建商可投標的工程估值上限不少，民政處遂取消該次投標並去信通知各投標者。

266. 民政處於二零零九年九月就同一工程項目，邀請《總部認可承建商名冊》內的承建商報價（「工程合約 B」）。投訴人再次入標並為最低報價者。民政處其後審查報價最低的兩間承建商的財政狀況、手頭上的工程及表現紀錄，發現投訴人在過去 12 個月曾於一項民政總署的工程取得「劣」級表現。民政處將合約批予次低報價的承建商。

267. 投訴人提出以下投訴：

- (a) 民政處一名職員指示投訴人簽署一份由該職員下屬擬備的文件，內容是投訴人因財力問題撤回工程合約 A 的報價；以及

- (b) 民政處因低估了上述工程的造價，而邀請了地區認可承建商報價。其後，民政處邀請總部認可承建商就同一項工程報價。投訴人標價雖然最低，但卻不獲批予合約。

申訴專員的觀察

268. 就投訴點(a)，民政處有關職員所敘述事件的經過，與投訴人的說法迥異。鑑此，申訴專員曾去函投訴人，轉告有關職員的陳述，並請投訴人提供可支持其說法的任何佐證。然而，申訴專員一直沒有接獲投訴人的回應。

269. 民政處去信通知投訴人報價單個別項目的報價不合理地偏低，並要求投訴人於七天內以書面確認是否遵照報價單價錢競投工程，若投訴人未能遵照報價單價錢競投工程，須向民政處詳細解釋原因。該函件是根據《操作手冊》發出，這做法亦已在報價文件中的「報價須知」內列明，當中並無不妥。

270. 申訴專員曾檢視投訴人給民政處撤回報價單函件的副本，該函件使用投訴人的信紙，亦蓋上投訴人印章及有簽署。此外，投訴人向民政總署及民政處提出上訴的三封信件皆無提及受民政處職員指示而撤回報價單。

271. 申訴專員認為並無證據顯示民政處職員曾指示或脅迫投訴人撤回工程合約 A 的報價單。因此，投訴點(a)不成立。

272. 至於投訴點(b)，申訴專員曾檢視民政處採納次低報價承建商之工程合約 B 的報價單的過程，確定該處乃按照相關規則及指引行事。民政處考慮了投訴人及次低報價承建商在過往 12 個月參與民政總署小型工程的表現記錄及雙方的財力狀況，最終按《物料供應及採購規例》第 280(i)條規定（即就介乎 80 萬至 200 萬元的建造及工程服務，在具備充分理由的情況下，總工程師或同等職級的人員獲授權採納符合要求的較高出價），由有關民政事務專員作出決定。

273. 投訴人曾在另一項民政總署的工程獲得「劣」級，而其在工程合約 A 報價時亦因「財政上限已近爆滿」而自行撤回報價單。民政處將合約批予次低報價的承建商，是合理和謹慎的決定。

274. 因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

當局的回應

275. 民政總署接納申訴專員的建議。

276. 民政總署會按政府一貫採購工程合約的做法，在投標落選者提出要求時，視乎個案情況及在資源許可的情況下，酌情向落選者解釋不獲批合約的原因。另外，民政總署已要求參與採購工作的職員遵守有關利益衝突的指引，並會定期再提醒職員注意有關的要求。

醫院管理局

個案編號：2010/0706：沒有向投訴人說明轉介信的有效期，又沒有回應她的投訴。

背景

277. 投訴人投訴屯門醫院沒有向她說明專科門診轉介信的有效期。她又指稱醫院管理局（「醫管局」）沒有回應她對威爾斯親王醫院（「威院」）病人聯絡主任的投訴。

申訴專員的觀察

278. 投訴人是屯門醫院外科門診的病人，因腹部經常不適於二零零八年十二月三十一日獲轉介到內科跟進治理。她於同日向屯門醫院內科出示轉介信，並獲給予二零零九年八月十一日的診期。

279. 由於她二零零九年三月由屯門遷居至沙田，因此希望轉到威院內科接受診治。二零零九年五月十一日，她前往威院內科預約診期，獲告知二零零八年十二月發出的轉介信有效期已過。投訴人致電威院病人聯絡部，向職員表示屯門醫院告知她可利用該轉介信在威院內科預約診期。由於威院職員不能代表屯門醫院作評論或回應，於是職員告知投訴人應聯絡屯門醫院尋求協助或作出澄清。

280. 投訴人不滿未獲告知轉介信的有效期，並指稱威院職員慫恿她投訴屯門醫院的職員。

281. 經覆檢個案，申訴專員認為轉介信設有效期並非無理，因為診所職員會根據病人的轉介信所載內容將病人分類，然後給予適當的診期。病情緊急的病人會優先獲得診治，而情況屬於中度或較低優先次序的病人則需輪候較長時間。

282. 由於各專科門診所訂的轉介信有效期不同，因此診所職員無法在這方面向查詢者提供全面的訊息。申訴專員認為醫管局應把各醫院各專科所訂的轉介信有效期的最新資訊整合公開，以便公眾查閱，並提醒前線職員向查詢者解釋有關情況。

283. 至於投訴人指稱屯門醫院內科職員沒有向她說明轉介信設

有效期，由於並無錄音查證投訴人的查詢，申訴專員未能判斷屯門醫院診所職員當時應否提醒投訴人就轉介信有效期向威院內科查詢。

284. 至於投訴人指沒有回應她的投訴，申訴專員從電話對話錄音證實，威院的助理病人聯絡主任只建議投訴人聯絡屯門醫院病人聯絡部或醫管局，反映她認為當局提供錯誤訊息的意見。

285. 由於投訴人不滿屯門醫院提供的資料，申訴專員認為，威院的建議並無不當。然而，由於威院及屯門醫院同屬醫管局，威院的回覆給人推卸的感覺。投訴人期望威院會協助聯絡屯門醫院或醫管局的有關部門，作出整體回覆。但鑒於公立醫院有各自的行政運作，威院向投訴人作出的回應實無可厚非。申訴專員察悉，當投訴人向醫管局公眾投訴委員會提出上訴時，委員會已就此事向她作出解釋。

286. 有鑑於此，申訴專員認為投訴不成立。

287. 在考慮這宗個案的過程中，申訴專員認為，就轉院個案而言，病人所轉往的醫院應盡可能安排病人按原定預約日期應診。

當局的回應

288. 醫管局接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 醫管局向各專科收集資料，了解不同專科現時就轉介信有效期的做法，並會在考慮診所的運作細節及病人的期望後，劃一這方面的安排。在整合公開轉介信有效期的同時，會鼓勵市民及早預約診期。此外，亦會提醒公眾如病情有變應向醫生求診；
- (b) 在公布專科門診新症預約的轉介信有效期時，會提醒前線職員解釋有關情況；以及
- (c) 至於轉院安排，此事屬於運作上的事宜，應透過加強前線職員與病人的溝通解決。病人在等候轉往另一醫院求診或覆診時，如未能獲安排一個早的診期，可選擇按原定日期到原先的醫院應診。

房屋署

個案編號 2009/5416：沒有妥善處理關於退回租金按金及多繳租金事宜

背景

289. 申訴人投訴房屋署（「房署」）職員在處理其母親申請承接已故丈夫為公屋單位戶主一事上，無理要求她須另繳租金按金及首月租金，以及延誤退還原戶主所繳付的按金及租金餘額。

290. 投訴人與領取綜援的父母居於一公屋單位。二零零九年九月，投訴人父親（即單位原戶主）不幸去世。十月中旬，投訴人的母親（「申請人」）到屋邨辦事處，申請取代成為單位的戶主。十一月十一日，申請人應邀到該邨辦事處辦理轉戶手續時，職員甲要求她須先繳付按金及首月租金（合共 1,840 元），才可簽訂新租約。儘管申請人已向職員甲表示，其家庭出現經濟困難，但職員甲卻未有理會，並堅持她必須先繳付該筆款項後，才會安排退還原戶主的按金及租金餘額。申請人最終亦有按指示繳款，辦妥轉戶手續，並簽訂新租約。

291. 然而，直至二零零九年底，申請人仍未取回原戶主的按金和租金餘額。期間，投訴人及申請人分別多次向職員甲查詢進度，但職員甲只著他們耐心等待，並將未能盡快審批的責任推卸至其他部門或職員身上。

292. 投訴人感到不滿，遂於二零零九年十二月三十日向申訴專員投訴。

申訴專員的觀察

293. 申請人於簽訂新租約當日，雖然帶備足夠現金以繳付所須按金和首月租金，但她既是綜援戶，而在辦理手續時，亦已向事涉職員清楚表明其家庭的經濟狀況；因此，縱使她沒有主動提出要求欲取得經濟援助，又或沒有主動申請要求房署發還她自己支付的按金，但負責職員理應多加了解其實際情況，從而作出適當跟進。

294. 申訴專員認為，問題的關鍵在於負責處理個案的職員沒有清楚向申請人解釋有關政策，以及其作為綜援戶在申請轉戶時就支付和退還按金應關注的事項。此外，電腦系統遺漏了申請人已故丈夫的按金和租金結餘資料，亦令事情變得複雜，以致未能即時安排退款，或用以抵銷新簽訂租約的租金，而須先向社會福利署（「社署」）核實，才能辦理按金退還手續。

295. 此外，申訴專員認為，房署現時要求綜援戶在承租公屋單位時，須先繳付按金，然後申請發還的做法，費時失事，有需要檢討。

296. 然而，房署在發還申請人已故丈夫的按金和租金餘額方面，則已按當時的指引於一個月內完成，並無延誤。

297. 綜觀以上所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

當局的回應

298. 房署大致接納申訴專員的建議，並已採取以下的措施：

- (a) 現時，在房屋委員會及房屋署網頁已上載一系列公營房屋政策，房署已在其網站加入「豁免、補交或退還租金按金」的政策簡介，以供租戶及大眾市民參閱；
- (b) 房署已於二零一零年十一月發出工作指引，提醒前線職員在處理轉戶主申請時，多加了解申請人的經濟情況，從而給予適當的協助。房署並已更新電腦系統，在「配房通知書」上加添提示句語，提醒綜接受助人士如需要經濟援助以繳交單位按金及租金，可聯絡社署；以及
- (c) 房署職員已協助申請人辦理退回其早前繳交的按金，申請人亦已於二零一零年八月中以現金方式，取回按金。

299. 房署曾與社署研究設立直接過戶機制的建議，但基於綜援金的數額會隨住戶家庭人數的改變而有所調整；以及簽訂新租約日期與住戶領取綜援金的日期不同等原因，所以未能接納有關設立直接過戶機制的建議。但是，如果有關住戶屬全長者的綜援戶，在簽訂新租約時，可以申請延遲繳交按金。戶主需授權房署把其個案轉介社署，以便社署安排發放租金按金津貼。戶主可於收取津貼後，才往辦事處補交按金。

300. 房署已就上述建議回應申訴專員。申訴專員知悉並接納有關回應，並於二零一一年八月八日回覆這宗個案已告終結。

個案編號 2010/2661：沒有按照申請的先後次序公平地處理投訴人的公共房屋申請

背景

301. 投訴人於二零零六年向房屋署（「房署」）申請公屋。二零一零年年中，他到該署的客戶服務中心查看申請進度，發現在其輪候組別中，公屋輪候冊申請書編號（「輪候冊編號」）在他之後的申請者已獲編配單位，而他則仍未收到編配通知。他隨即向房署職員查詢，但未獲合理解釋，於是向申訴專員公署投訴。

302. 房署大致上會按公屋申請人在輪候冊上的登記先後次序（即輪候冊編號）、家庭人數及選擇地區，以電腦隨機方式為申請人編配公屋單位。申請在首次進入編配階段前，房署會調查並核實申請人的公屋申請資格。至於申請何時到達編配階段，則受眾多因素影響，例如申請人所選地區內符合編配面積的單位數量，或申請人曾否更改所選地區等。

303. 有特殊編配需要的申請人，房署在資源許可的情況下會盡量配合。為確保申請人在簽署租約時仍符合資格，該署可能會抽查個案，或覆核已核實資格超過兩年的申請個案。

304. 房署每月十五日都會在報章、部門網頁及客戶服務中心公布各類型公屋申請書的「已接受配房的最高申請編號」（「最高編號」）。該編號只是供申請人參考的指標，並不表示所有編號較前的申請人已接受公屋編配。合資格的申請人可獲三次配房機會。

305. 投訴人的公屋申請於二零零六年獲登記在輪候冊上，並獲發一個輪候冊編號。二零零八年年初，房署首次為投訴人編配一個位於其所選地區的單位，但他不接納。同年六月，投訴人更改公屋選擇地區。

306. 二零一零年年初，房署再次核實投訴人的編配資格。六月中，該署公布「最高編號」。投訴人發現在其輪候組別中的「最高編號」，已超越了他的輪候冊編號，於是五度催促該署盡快編配單位。房署職員已隨即致電或函覆他加以解釋。六月底，投訴人的申請到達編配階段。投訴人於七月獲編配公屋單位。

307. 房署聲稱已根據公屋資源及申請的登記次序處理投訴人的申請，並無延誤。該署又澄清，二零一零年六月中公布的「最高編號」，包括了於首次配房時即接受獲編配單位的申請。其他與投訴人的輪候冊編號相若，並同樣須於編配單位前進行某些程序（如覆核資格）的申請個案，其獲第二次編配的時間與投訴人差不多。

308. 此外，投訴人的申請雖於二零一零年六月底已到達編配階段，但由於他多次提出查詢，故該署每次均須暫停為他編配單位，先行了解他是否需更新資料或提出新要求，以免因編配不合適的單位而令他失去一次編配機會。

309. 房署承認上述程序須予改善，並已推出「分流」措施。假如公屋申請人的查詢或投訴不會影響編配次序，且不涉及額外的編配要求，必須在兩至三個工作天內回覆。即將到達編配階段的申請個案，亦會放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟進。

申訴專員的觀察

310. 房署在處理公屋申請人的查詢或投訴時，先假定申請人會提出影響編配程序的要求而暫停為他們編配單位，有可能對他們造成不公。這宗個案顯示，投訴人的查詢與編配房屋的考慮因素無關，但房署卻在他毫不知情的情況下，暫停為他編配單位，似乎是一種變相懲罰，對他來說顯然不公平。

311. 此外，房署一直未有對暫停編配房屋的做法提出合理的詳盡解釋，申訴專員對此感到遺憾。

312. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

313. 房署每月公布「最高編號」，讓公屋申請人知悉最新的編配情況（上文第 304 段），做法固然可取。然而，該署沒有說明前述各種可能影響實際編配房屋先後次序的因素（上文第 302 及 303 段），申請人難免會因為後來的申請人竟先獲配單位而感到不滿。故此，房署應考慮在公布相關資料時，扼要地加以解釋。

當局的回應

314. 房署已接納申訴專員的所有建議，並已採取以下的措施：
- (a) 房署已檢討「分流」安排及其他措施。上述改善措施自二零一零年十一月推行至二零一一年五月底，房署共處理約 900 宗不涉及額外編配要求的查詢個案，全數皆在所訂的三天期限內完成，亦沒有影響其編配次序。房署會繼續執行上述改善措施；以及
 - (b) 房署已於二零一一年二月起全面落實該建議，並把可能導致該署未能依照輪候冊編號的先後次序編配單位的各種因素列於「注意事項」內。

地政總署

個案編號 2008/1771：(a) 沒有通知投訴人某項道路工程計劃已取消；以及 (b) 拒絕在收回投訴人的政府土地牌照後向他們發放特惠金

背景

315. 二零零四年，地政總署通知投訴人，他們的耕地將會被政府收回，以便進行道路工程，而有關的政府土地牌照將於同年撤銷，他們因此必須停止在該處耕種。漁農自然護理署會評估事涉土地的農作物，再由地政總署計算投訴人可得的農作物特惠金（「特惠金」）。

316. 投訴人遂停止在事涉土地上耕種，而農作物其後因此枯死。但是，地政總署一直沒有清理土地，亦沒有發放特惠金給他們。及至二零零八年，投訴人才獲悉道路工程計劃已於二零零五年擱置，他們將不會獲發特惠金。投訴人不滿地政總署沒有及早通知他們有關工程計劃已擱置，以及不會賠償他們的損失。

申訴專員的觀察

317. 申訴專員認為，地政總署理應盡早通知投訴人事涉道路工程已被擱置，而不應延誤近三年才通知他們不會獲發特惠金。

318. 此外，投訴人獲通知事涉土地的牌照將會被撤銷後，便停止在該處耕種，其農作物被迫荒廢，他們因此而蒙受損失。地政總署拒絕向投訴人發放特惠金的理據，是該署未有清理土地。然而，投訴人指出，農作物枯死是因他們遵照該署命令停止耕種所致，而該署亦無法否定這個說法。申訴專員認為，地政總署理應按二零零四年的評估結果補償投訴人。

319. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

320. 地政總署已接納申訴專員的建議，在稍後就該署於該區其他發展計劃清理事涉土地時，會向投訴人發放不少於根據二零零四年所評估應獲發的特惠金。

個案編號 2008/3998：沒有就違例構築物、非法佔用政府土地及違例泊車採取執法行動

背景

321. 自二零零五年起，投訴人多次向地政總署轄下當區地政處（「地政處」）投訴某村住戶（「住戶甲」）下列事項，並指責地政處一直未有妥善處理有關投訴：

- (a) 在投訴人屋前僭建台階及平台，影響附近的排水系統，以致下雨時經常水浸；
- (b) 非法佔用政府土地搭建玻璃屋及圍牆；以及
- (c) 於上述平台非法泊車。

僭建台階及平台引致水浸

322. 二零零五年十一月，投訴人向地政處投訴上述事項，地政處表示會跟進。稍後，該處就水浸問題諮詢渠務署。二零零六年一月，渠務署覆稱，事涉地點的明渠被鐵板覆蓋，造成水浸。四月，地政處、渠務署及當區民政事務處（「民政處」）派員和投訴人實地視察，確定水浸是明渠被鐵板覆蓋及垃圾阻塞所致。民政處遂決定進行渠務改善工程。翌月，民政處通知地政處，工程將列入二零零七至二零零八年度之鄉村改善計劃內。同月，地政處將工程詳情告知投訴人，並指事涉台階乃作通道之用，沒有對任何人構成即時危險，故暫時毋須清拆。六月，投訴人向地政處投訴水浸問題。地政總署表示會考慮移走事涉明渠上的鐵板以利排水。

323. 二零零六年八月，地政處派員實地視察，沒有發現水浸情況。九月，地政處就事涉斜坡的穩定性諮詢土木工程拓展署。該署覆稱，事涉台階對斜坡沒有造成明顯不良影響。同月，地政處通知食物環境衛生署清理事涉明渠的垃圾以免淤塞。十月，該署清理完畢。同月，地政處請民政處提供渠務改善工程的時間表。民政處覆稱，工程將於二零零七年初進行。十一月，地政處及民政處代表與投訴人會面，商討如何解決水浸問題。地政處並向投訴人解釋，事涉台階可作通道之用，故不會將之拆除。

324. 二零零七年五月至六月期間，民政處分別完成事涉地點的渠務及路面改善工程。七月，投訴人再向地政處投訴水浸事宜。八月，地政處實地視察，並向投訴人解釋，該處不會將事涉平台回復原貌，以免影響事涉斜坡的穩定性。九月，投訴人再就水浸事宜投訴，並指渠務改善工程效用成疑。地政處把投訴轉介民政處以覆核工程成效。其後，民政處表示會以排水柵欄代替明渠上的鐵板，並計劃於二零零八年至二零零九年度建造新渠道，以舒緩水浸問題。

325. 二零零八年四月，投訴人再向地政處投訴住所出現水浸。五月，地政處覆稱民政處將再次進行渠務改善工程。同年年底，民政處展開渠務改善工程，並重鋪村內路面，以及在部分路面加設排水設施，以疏導雨水。由於投訴人反對，民政處遂將其屋前路段在原訂的工程範圍內剔除。二零零九年六月，工程完成。然而，因投訴人稱其住所仍受水浸困擾，地政處請民政處繼續跟進。九月，民政處與投訴人實地視察，商討解決水浸的方法。二零一零年三月，民政處告知地政處，投訴人已改變主意，要求在其住所附近進行渠務改善工程。民政處現正跟進。

非法佔用政府土地搭建玻璃屋及圍牆

326. 二零零六年五月，投訴人向傳媒投訴，指住戶甲佔用其屋前的政府土地搭建玻璃屋及圍牆，阻塞村內的緊急通道。地政處獲悉後，於同月及十月兩度向住戶甲發警告信，要求盡快糾正有關僭建物。

327. 二零零七年三月，地政處實地視察，發現僭建物仍然存在。同月及翌月，該處再發警告信，指令於四月十三日前清拆僭建物。後來，住戶甲要求延期。地政處考慮其理由後予以批准。五月，地政處實地視察，確定清拆在進行中。六月，住戶甲再次申請延期。七月，地政處再發警告信給住戶甲，要求他於八月八日前清拆僭建物。九月，個案交由地政總署新界行動組（「行動組」）跟進。十二月，行動組向住戶甲發警告信，指令清拆期限為十二月三十一日。

328. 二零零八年一月，行動組派員視察，確定事涉玻璃屋已被清拆。四月，投訴人報稱事涉圍牆仍未拆除。之後，行動組聯絡違規人士盡快清拆圍牆。五月，該組會見違規人士，要求清拆。十一月，行動組在事涉圍牆張貼告示。至十二月，事涉圍牆已被清拆。其後，行動組將事涉政府土地圍封，並豎立告示牌，以警告公眾人士不可非法佔用政府土地。

於事涉平台非法泊車

329. 地政處收到投訴人的投訴後，於二零零六年六月在事涉平台豎立六條鐵柱，防止非法泊車。八月，投訴人報稱住戶甲移去其中兩條鐵柱及非法泊車。九月，地政處將個案通知警方。十二月，投訴人及其他村民再向地政處投訴住戶甲非法泊車。地政處覆稱，個案已轉交警方跟進。

申訴專員的觀察

330. 關於投訴點(a)，地政處一直與民政處協調，由後者進行渠務及路面改善工程，以舒緩水浸情況。雖然政府部門與投訴人對水浸的成因看法有異，然而，地政處在用其辦法解決水浸問題的同時，卻忽略了這投訴的另一重點，就是有人在政府土地上非法進行工程，導致連串糾紛。地政處指稱該處人員於二零零五年十月的巡查中發現僭建物包括台階及平台。當時在現場沒有目擊任何人進行該違規工程，亦未能查證到涉案人士，所以無從採取檢控行動。但申訴專員認為，地政處根本沒有就問題作深入調查，例如向日擊者查詢事涉台階及平台的建造過程，找出涉嫌違規人士以採取管制行動。這只會縱容該些人士目無法紀，恣意在政府土地上大興土木。申訴專員指，地政處在跟進這點投訴時，只圖治標而未有盡力打擊違規行為，有損執法部門威信。

331. 二零零五年十一月，地政處首次接獲投訴人的投訴。就投訴點(b)，地政處及行動組曾六度發出警告信，並會見違規人士。然而，至二零零八年十二月，上述的僭建物方被完全清拆，申訴專員認為，地政處及行動組的行動欠缺效率及果斷。

332. 就投訴點(c)，地政處已在二零零六年六月於事涉平台豎立鐵柱，並在同年九月通知警方執法。申訴專員認為，該處實已適切跟進該點投訴。

333. 綜合以上所述，申訴專員認為，投訴人的投訴部分成立。

當局的回應

334. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 已發出工作指引予負責土地管制工作的員工，他們在調查僭建個案時，須徹查個案、識別違規人士及尋找證人／證據，以便對已識別的違規人士採取檢控行動；以及
- (b) 地政處已和相關工程部門及民政處協調及密切留意改進鄉村設施的工程開展和進度，期待水浸問題能早日徹底解決。在收到民政處於二零一一年三月九日就有關工程需要的臨時政府土地撥地申請後，地政處於三月三十日就有關工程張貼告示諮詢村民意見。其後民政處修訂施工範圍，於四月十三日向地政處重新申請臨時政府土地撥地。地政處於五月九日就有關工程修訂再次張貼告示諮詢村民意見時收到一個對該工程修訂的反對，民政處現正處理有關反對。

法律援助署

**個案編號 2010/0701：(a) 無理拒絕刪除對投訴人的負面評註；以及
(b) 沒有引進關於登載或刪除該類評註的程序**

背景

335. 投訴人是法律援助署（「法援署」）法律援助律師名冊內的一名外委大律師。大律師紀律審裁組曾發出命令，暫時吊銷他的執業資格四個月，法援署的部門監察委員會於是在他的姓名後加上評註（前稱「標記」）。他表示，法援署自此之後便沒有再委派他辦理法援案件。

336. 在暫時吊銷執業資格的命令屆滿後，他曾多次要求法援署刪除有關評註，但不果。他認為，有關的負面評註會影響他獲派法援案件的機會，而法援署並無刪除這類負面評註的程序，實在不合理。

申訴專員的觀察

337. 申訴專員認為，專業團體的所有查明屬實的調查結果，如涉及某種程度的專業失當行為，即顯示有關律師的專業操守有所欠缺，亦反映出其服務水平低於公眾對這個專業的期望。申訴專員認同法援署有充分理由不刪除有關評註。因此，投訴點(a)不成立。

338. 再者，有關評註是法援署完全沒有參與的紀律研訊的一項事實記錄，該署不宜亦不能考慮就事涉紀律研訊提出的申述。因此，投訴點(b)亦不成立。

當局的回應

339. 法援署接納申訴專員的建議，並已在《法律援助律師手冊》上作出相關修訂。

康樂及文化事務署

個案編號 2009/2183：沒有跟進投訴人關於租用某體育訓練中心設施的會籍申請

背景

投訴詳情

340. 投訴人聲稱擁有某項體育活動的教練及練習場主任資格。當他得悉該項運動的體育總會（「總會」）負責營運的訓練中心啟用後，便參加其主辦的初級訓練班。在完成訓練課程後，他隨即申請該中心的會籍，並繳交入會費 700 元，以便日後能以個人名義租用中心的設施自行練習。

341. 其後總會職員致電通知投訴人，未能接受他的申請，但沒有交代原因。他要求總會書面解釋，及正式通知他取回已繳付的入會費。他曾就事件致電康樂及文化事務署（「康文署」）查詢，但該署職員表示訓練中心已委託總會管理，故未能跟進其個案。在向公署投訴時，他仍未收到總會的回覆。

342. 投訴人指稱，除了開辦訓練班的時段外，訓練中心沒有開放其餘時段予公眾人士使用，懷疑總會把場地作私人用途。他又認為，縱使康文署委託總會營運訓練中心，也不能任由總會自行隨意決定是否開放設施給市民使用，剝削公眾享用設施的權利。

申訴專員的觀察

體育訓練基地

343. 鑑於本港缺乏專項體育的訓練基地，影響有系統的訓練安排，及阻礙長遠的體育發展。康文署遂進行試驗計劃，把轄下某些使用率偏低的場地改建為體育訓練基地，由相關的非牟利體育團體營運，事涉的中心是其中的一個訓練基地。根據雙方簽訂的《租賃協議》，總會以自負盈虧方式管理和經營訓練中心，為期七年。

前期籌劃不周

344. 由於康文署與總會就訓練中心的裝修改建工程持有不同的觀點，導致工程由原先預計的三個月，延至約八個月才完成。總會為中心購買公眾責任保險未能符合康文署的要求，又耽誤了中心的啟用時間。鑑於場地空間的限制及安全考慮，原先計劃的 20 個練習靶場，只有 15 個可用，減低了訓練中心的使用率。就訓練中心的前期籌劃方面，康文署欠缺周詳的安排。

沒有切實監察履行《租賃協議》

345. 《租賃協議》訂明，訓練中心須在開放時間內開放非用作訓練用途的時間給公眾使用。然而，《租賃協議》生效的第三年，總會仍只透過訓練課程讓市民使用中心設施，未有全面落實開放中心設施，供市民租用作個人自行練習。

346. 雖然康文署聲稱，透過與總會的日常溝通、定期巡察、工作會議，及總會呈交的中心使用率數據等，監察中心的營運，但公署從康文署提供的文件中，未有發現該署與總會的正式會議記錄，總會亦沒有向該署提交具體的工作計劃和檢討報告，顯然該署沒有切實監察總會履行《租賃協議》。

未有妥善處理投訴

347. 康文署對訓練中心推出會籍制毫不知情，直至接到投訴後才向總會了解，並以會籍制限制市民使用訓練中心而加以制止，結果導致投訴人因申請會籍被拒而感到不滿。總會亦未有按照《租賃協議》規定，為訓練中心制定處理投訴的政策及程序。

348. 康文署表示，該署職員曾向投訴人解釋，訓練中心已交由總會負責管理及營運，因此其個案會由總會直接跟進。然而，由於投訴人是向該署提出查詢和投訴，即使總會職員表示會直接回覆投訴人，該署仍有責任確保投訴人的投訴獲得妥善處理。事涉職員在接到有關投訴後逾三個星期才向總會查詢，顯然沒有積極及妥善地跟進個案。

349. 基於上述情況，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

350. 康文署接受申訴專員的建議，並已成立一個工作小組，督導總會落實執行申訴專員公署的建議。最新的情況如下：

- (a) 總會已履行《租賃協議》8項服務承諾的其中7項，（餘下一項是因有關訓練班的設備昂貴及需要存放於高安全規格的地方，而未能馬上履行）康文署會繼續與總會積極研究解決問題的方法，以期儘早開辦有關訓練班；
- (b) 射擊訓練中心已逐步增加開放不同時段予合資格的人士進行個人訓練；
- (c) 康文署與總會每三個月舉行一次定期工作會議，以加強溝通及有效監管中心的運作；
- (d) 在諮詢康文署後，總會已制訂和推行有效和切實可行的處理投訴機制；以及
- (e) 總會已採用多種宣傳形式來推廣射擊訓練中心的設施及相關活動，包括在康文署康樂場地安排巡迴展覽、張貼海報、上載活動資訊在總會的網站及提供活動資料予鄰近學校。

個案編號 2009/3143：某滾軸溜冰場的預訂場地制度欠靈活

背景

投訴詳情

351. 投訴人經常於星期日傍晚帶兒子到康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某滾軸溜冰場（「事涉場地」）練習。但是，在二零零九年八月至十月每逢星期日晚上六至八時的時段，康文署把整個事涉場地預留給某體育會舉辦滾軸溜冰訓練班，而且拒絕劃出部分場地讓其他公眾人士使用。投訴人認為該署處事欠靈活，沒有考慮市民大眾的利益。

康文署的回應

352. 事涉體育會是獲康文署資助的團體，可以長期預訂場地，而預訂申請亦會獲優先處理。該署職員在審批該會預訂事涉場地的申請時，亦有依從相關的程序指引，當中包括「在繁忙時間內（包括星期日上午），供長期預訂時數只可佔每月繁忙時間總時數的三分之一」。二零零九年八月，體育會於繁忙時段預訂事涉場地的時數，只佔該月相關時數的 11%，沒有超出規定。另一方面，指引雖訂明「每個場地供長期預訂的設施數目不得超過一半」，但這要求只適用於設有超過一個同類型可供長期預訂設施的場地。由於事涉場地所處的遊樂場內只有一個滾軸溜冰場，故這項規定並不適用。

353. 雖然同區的三個滾軸溜冰場均沒有預設使用人數上限，不過，體育會認為，訓練班學員是初學者，需要足夠空間進行基本技巧訓練。況且，滾軸溜冰屬高速及容易導致受傷的運動，基於安全理由，康文署不能接納投訴人的建議，讓其他市民與訓練班學員共用事涉場地。此外，學員曾強烈要求將訓練班安排在連續的星期日上課，而記錄亦顯示，星期日的課程報名人數較多，出席率亦較高。故此，體育會不贊成將部分訓練班安排在其他時間進行。

354. 公眾滾軸溜冰場亦不宜採用私營真雪溜冰場的運作模式，在訓練班進行期間開放給其他人士使用，因該等私營場地聘有教練及多名工作人員控制秩序及入場人數，確保使用者的安全。況且，體育會舉辦的訓練班收費低廉，無法負擔聘請人手的開支，假如容許其他人士於訓練班進行期間進入場內，便難以保障他們的安全。

355. 康文署於體育會預訂場地後，已在現場張貼告示通知市民。該署會繼續定期監察訓練班的學員人數及出席率，並與體育會聯絡，希望平衡該會及其他市民使用事涉場地的權利。

申訴專員的觀察

356. 康文署於星期日傍晚的黃金時段把事涉場地預留給體育會專用，既漠視了傍晚是最受歡迎時段的事實，亦未有充分考慮其他市民在有關時段使用該場地的權利。再者，該署認為「預訂的設施數目不得超過一半」的要求不適用於事涉場地，故不擬在訓練班進行期間劃出部分場地讓其他市民使用。其實，玩滾軸溜冰毋須佔用整個場地，康文署的安排未能平衡各方利益。

357. 此外，該署表示基於安全考慮，拒絕於訓練班進行期間劃出部分事涉場地讓公眾人士使用。然而，該滾軸溜冰場素來不設使用人數上限，不同程度的市民亦會同時使用該場地。康文署顯然是採用了雙重標準。

358. 公署曾翻查《遊樂場所規例》，發現商營真雪溜冰場的發牌條件並不包括入場人數的限制。某個和事涉場地面積相若的真雪溜冰場，可同時容納超過 200 人，反觀訓練班進行期間，事涉場地僅供約 20 人使用，兩者之間差異極大。康文署未能提供充分理據支持有關安排，令人懷疑該署有否善用公共資源。事實上，沒有資料顯示真雪溜冰活動的安全問題較滾軸溜冰活動為小。

359. 總括而言，康文署沒有周詳及認真地考慮各種因素，便決定讓體育會專用事涉場地，未有顧及一般市民的需要和利益。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

360. 康文署接納申訴專員有關檢討預訂康體設施程序的建議，並已採取下列措施：

- (a) 康文署已檢視並於二零一一年三月修訂「康樂及文化事務署免費設施的預訂程序」，清楚說明場地內只有一項同類設施的租用安排，以供康文署職員處理有關申請。就區內只設有

一個滾軸溜冰場而言，如任何一個組織／團體要租用整個場地，該申請必須經由相等於二級助理康樂事務經理職級或更高職級的主管人員批准。此舉可確保有關申請是經過小心考慮和在有足夠理據的情況下才被批准。從而照顧公眾人士和團體使用區內唯一的滾軸冰場的權利。

- (b) 如該區設有兩個或以上的滾軸溜冰場，為能有效切合公眾人士的需要，署方不會同時預留該區超過半數的滾軸溜冰場作團體租用，此外，康文署會於有關場地張貼告示，列明區內滾軸溜冰場的地點、可預訂的時間和公共交通等資料，讓公眾人士知悉。

361. 康文署已重新研究「分場共用」的可行性，結果如下：

- (a) 康文署曾就「分場共用」的建議，小心研究及徵詢總會意見（該會為香港管理滾軸溜冰運動發展的體育總會）。總會基於安全因素，重申如於訓練課程進行時，讓公眾人士同時使用滾軸溜冰場，會產生嚴重的安全及責任等問題，並可能導致雙方發生衝突。
- (b) 由於滾軸溜冰運動有其獨特性，其訓練班運作亦有其特定的模式，與真雪溜冰有所不同。滾軸溜冰是一項高速度運動，初學者於練習時需要高速滑行，但他們較難控制速度及停頓的技巧，故此需要較大空間讓學員可以有自信地進行活動或加速練習，否則，很容易引致意外或受傷。相反真雪溜冰的基礎訓練集中於技巧多於速度，所需的空間亦相對於滾軸溜冰為小。
- (c) 在場地管理方面，真雪溜冰場的經營者不僅負責場地管理，包括維持秩序，場內的安全、控制入場人數及處理糾紛，他們亦負責場地內所有的訓練工作，其導師亦是場地的員工。因此真雪溜冰場的負責人有權亦有能力讓訓練班學員及其他公眾人士同時共用場地而不會產生問題或衝突。然而，滾軸溜冰場由康文署管理，但訓練課程則交由總會負責，由康文署資助。但由於康文署資源所限，不能派駐大量人員在每一個受資助體育項目進行時維持秩序；因此，若公眾人士與總會的訓練學員同時共用設施，會較易發生衝突及糾紛。

- (d) 再者，總會的身份為場地租用者，並無權力告誡或確保其他使用者在共用場地時保持合作，因此，意外及衝突亦有可能發生；而康文署亦未能如私人溜冰場，提供合適和曾接受該活動訓練的人員，有效協調訓練班學員和其他使用者共用設施，避免衝突。事實上，數年前曾有公眾人士在總會的訓練班仍未完結時，強行衝入場地並引起混亂。事件中有人受傷及須報警處理。

362. 綜合上述原因，康文署認同總會於訓練班舉行的時段內讓其他使用者共用一個場地的建議所提出的安全問題，並認為總會在地區舉辦的滾軸溜冰訓練班需要使用整個場地是對學員及公眾人士一項負責任的安排。

363. 由於現時康文署滾軸溜冰場地使用率並不高，署方會儘力管理現有的滾軸溜冰場以滿足團體和公眾人士的需要。事實上，總會已安排逢星期日於沙田區舉行的訓練班在同區使用率較低的另一個滾軸溜冰場進行，此舉可讓事涉的滾軸溜冰場騰出更多節數以供公眾人士使用。

364. 為加強滾軸溜冰場地使用人士的安全，康文署已與總會制定「滾軸溜冰場使用安全須知」，以保障公眾人士在使用滾軸溜冰設施時的安全。

365. 申訴專員備悉康文署已就投訴人提出「分場共用」建議的可行性進行深入的研究和探討。在其調查報告內，申訴專員總結康文署已著手研究「分場共用」的可行性及已考慮不同方式以達致「分場共用」的效果，從而兼顧公眾人士及團體的利益。

個案編號 2010/0492：沒有妥善處理一項關於供應架空工作台的招標工作

背景

366. 投訴人是康樂及文化事務署（「康文署」）的註冊供應商。在二零一零年二月五日，投訴人收到康文署以傳真發出的有關為香港科學館（「科學館」）提供架空工作台的報價邀請書，而截止報價的日期和時間是二零一零年二月十日下午三時。投訴人聲稱：

- (a) 康文署給予競投者準備及提交報價的時間太短（少於四個工作天）；以及
- (b) 送貨條款不合理，因為規定供應商需在確認訂單後一星期內送交指定的工作台，而工作台需從海外進口，航運時間要一、兩個月。

申訴專員的觀察

367. 經調查蒐集到的證據顯示，購買工作台是基於安全理由。但申訴專員認為沒有足夠證據顯示經辦人員在提交或批准縮短報價時間時，是以迫切性作為一個主要考慮原因。因此，即使當時有安全理由而需緊急購買工作台，申訴專員不確信有關人員當時有考慮這個因素並用以作為縮短報價時間的理由。此外，如果能較細心地規劃工作，應可避免出現所聲稱的迫切情況。

368. 申訴專員知悉康文署認為有關工作台是現成的獨立式產品，而認為供應商應可在一、兩天內決定售價和提供報價。然而，康文署純粹認為競投人可在較短時間內提供報價的想法，並非不採用正常程序辦事的充分理由。

369. 申訴專員認為康文署所作的市場調查為數不多，不足以顯示產品無須改裝或裝配便可送貨。此外，康文署認為科學館有需要避免偏袒那些選擇在香港貯存產品的供應商，但申訴專員不同意這想法。雖然申訴專員同意政府不應干預供應商是否在港存貨的商業決定，但政府必須小心訂定的程序，以免不必要地令購買價格較高或可選擇的競投者較少。容許較長的送貨時間可吸引更多競投者甚至令價格下

降，不必要地縮短送貨時間有損政府和公眾的利益。

370. 申訴專員不能接受康文署在有關技術規格中使用固定尺寸而非認可範圍的解釋。由於科學館沒有公佈它對那些與規定略有出入的產品也會收貨的做法，因此對潛在的競投者有欠公平。這可能減少了在價格和產品／服務質素方面具競爭性的報價選擇，以致康文署及公眾亦可能蒙受損失。因此專員認為，本個案所列出的技術規格無理地欠缺彈性。

371. 雖然沒有充分證據顯示有關報價是為中標者度身訂造，但政府部門應避免令本身陷於輸送利益給商業機構涉的嫌疑。

372. 總括而言，康文署縮短招標及交貨時間的決定並無充份理由，因此投訴成立。康文署未能遵守指定的採購規則及要求而影響了報價程序的可信性。對此，除了投訴人所聲稱的內容外，康文署亦存在管理不善。

當局的回應

373. 康文署已接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 康文署已加強員工就採購規則及要求的訓練和警覺性。關於採購程序和要求的定期研討會數目已由每年兩次增加至每年四次，內容亦更為充實。研討會除探討物料供應的相關課題外，現更着重於個案研究和經驗分享，特別是一些需要與一般做法不同的案例。此外，上述研討會的內容亦已上載到康文署部門網站的資料庫圖書館，讓職員查閱參考；

康文署每半年向博物館員工傳閱財務及物料供應通告，以提醒他們相關的規則及規定。此外，亦提醒他們需嚴格遵守採購程序，以及需要特別留意報價時限和招標規定。任何縮短招標和交貨期限的決定，必須具有充分理由和記錄，以及在制訂規定時需確保相關規定不會引致各方對招標的公平性及開放性有所誤解或質疑；

- (b) 康文署已檢討對用戶組別加強支援的需求。康文署的物料供應組一直都有以口頭或書面方式，為所有用戶組別提供有關採購程序、擬備報價文件和合約管理等方面的專業意見，並

且鼓勵用戶組別在遇有疑問時徵詢該組的意見。該組會於有需要時發出採購事宜的指引，以供用戶組別遵守；

- (c) 為了讓擔任採購工作中獲委任為授權人員或核准人員的高級職員在執行職務時有更充分的準備，部門已舉辦特別為薪節丙或以上人員而設的講座，並已提醒他們在執行職務時要不時對檔案記錄進行隨機核查；以及
- (d) 康文署已完成優化其直接採購權管理系統，並已於二零一一年六月起提供多項新功能，當中包括更多可用以核查用戶資料和確保採購時運用適當權力的工具。物料供應組亦會定期審視系統輯錄的管理報告，並在有需要時審議個別的採購記錄。如發現任何有問題的情況，會進一步調查跟進。

個案編號 2010/0510：沒有妥善保育某法定古蹟範圍內的一棵老樹

背景

374. 投訴人不滿屋宇署、渠務署、發展局及康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的古物古蹟辦事處（「古蹟辦」）沒有妥善審批一個私人古蹟範圍內計劃進行的渠務工程，以及保育古蹟範圍內的樹木，而且未能及早發現工程可能影響一棵老樹，結果該樹因根部受損而須移除。

申訴專員的觀察

375. 古蹟辦已以書面提供《古物及古蹟條例》（第 53 章）（《條例》）及「一般許可證」，並表示曾多次口頭提醒古蹟持有人遵守有關規定，但古蹟持有人未必能夠完全理解「一般許可證」內使用的專有名詞，而古蹟辦進行的部分跟進工作只有簡單的外勤工作記錄，無從查證雙方討論的詳情。事實上，古蹟持有人看來未能準確掌握《條例》的要求，只按照以往未被列為古蹟前般護養古蹟內的樹木。在發生這次事件後，古蹟持有人更告知古蹟辦，曾在二零零八年十二月自行移除十八棵受白蟻侵蛀的樹木。而古蹟辦對此一直不知情，顯示其監察機制有不足之處。

376. 雖然事涉老樹位於古蹟範圍內，但該樹本身並無文物價值，亦沒有列入「古樹名木冊」內，並非古蹟的一部分。護養私人古蹟範圍內的樹木屬業主本身的責任。儘管如此，古蹟辦自二零零九年知悉該古蹟持有人打算移除老樹後，一直盡力協助研究保育該樹的方案，並先後聘用三間顧問公司進行評估，申訴專員認為古蹟辦的積極參與值得肯定。

377. 然而，古蹟辦既知悉與該古蹟相關所有事宜，包括正在積極籌劃的渠務工程，卻未能有效地擔當協調角色。儘管古蹟辦在二零零九年下半年已聘請兩間顧問公司，研究保育該樹的方案，但並無記錄顯示古蹟辦曾清楚告知顧問公司古蹟範圍內即將進行渠務工程，或將工程資料交給該兩間公司參考。若古蹟辦確曾這樣做的話，渠務工程對該樹構成的風險應可及早得到正視。申訴專員公署認為，古蹟辦在同時處理古蹟及保育樹木兩項事宜上，欠缺警覺性及協調能力。

378. 古蹟辦在初期接獲渠務工程細則的草擬本時不進行審批，在一般情況下可以理解。然而，渠務顧問公司在二零零九年十月的電郵中，已表示工程將會在年底展開，古蹟辦假如當時對工程細則作初步審閱，便不難發現部分需要更換的渠管位於事涉老樹附近。可惜，古蹟辦按慣常做法等候最終版本才作審閱，結果錯失了阻止工程損害樹根的先機，在處理此事上欠缺敏感度及靈活性。

379. 古蹟辦的歷史建築組主要負責審理古蹟持有人提交的擬議工程資料，以及跟進古蹟辦聘請的兩間樹木顧問公司提交的評估報告；而古蹟辦的技術及顧問組則主要負責跟進結構工程顧問進行的研究，並就古蹟持有人提交的工程資料，向歷史建築組提供技術支援。雖然古蹟辦表示兩個組別在收到與對方組別職責範圍相關的申請或資料時，會互相通知以便跟進，但技術及顧問組在接獲古蹟持有人委託的顧問公司於二零零九年十月提交的維修渠管及沙井的項目表，以及獲悉渠務工程會在二零零九年底展開時，並無轉告歷史建築組。這顯示古蹟辦的歷史建築組和技術及顧問組之間缺乏溝通。

380. 在緊急移除該樹一事上，古蹟持有人已按規定提交書面報告書，而古蹟辦經審慎考慮兩間樹木顧問公司的專業意見後，認同迫切移除該樹的理據足夠，遂以書面表示對有關決定不擬異議。申訴專員公署認為，古蹟辦在行政上並無不妥。

381. 總括而言，渠務署未曾參與此宗投訴所涉事件。屋宇署只履行確保斜坡安全的職責，未有參與審批渠務工程或保育樹木。另外，發展局只負責政策事宜及以主管當局身份發出「一般許可證」，執行條例及政策規定的日常工作由康文署轄下的古蹟辦負責。因此，申訴專員認為，對屋宇署、渠務署及發展局投訴不成立，對康文署的投訴則部分成立。

當局的回應

382. 康文署接納申訴專員公署的建議，而古蹟辦亦已採取以下措施：

- (a) 古蹟辦已要求員工妥當記錄其工作，並已修訂出勤紀錄表，以便員工更有效地記錄及跟進工作；
- (b) 古蹟辦已完成檢討「一般許可證」的內容，並已修訂「一般

許可證」的範本，更清楚說明許可證所涵蓋的工程類別，同時就許可證內的技術詞彙列舉更多例子。古蹟辦亦與古蹟持有人保持聯繫（包括安排會面及講座），就《條例》及許可證內的各有關條文（包括對在古蹟範圍內保育樹木和進行相關工程的相關法例規定）作更詳細解釋；

- (c) 古蹟辦已強化監察機制，除繼續派員不時巡查各法定古蹟外，亦已加強與古蹟持有人的溝通，確保古蹟持有人清楚明白《條例》和許可證的規定。此外，古蹟辦已聘請顧問公司記錄私人古蹟範圍內的樹木位置和數量，並已為所有負責巡查古蹟的人員安排樹木保育方面的培訓，協助他們更有效地監管古蹟範圍內的樹木工程必須按《條例》和許可證的要求進行，避免破壞古蹟；以及
- (d) 古蹟辦已加強各組別間就日常工作的溝通和合作，亦會就特定工程項目，組成跨組別工作小組，舉行定期會議，以提高組別間的默契及加強對工程項目的管理。

個案編號 2010/1675：演藝場地場租資助/減收申請處理程序不一

背景

投訴詳情

383. 二零一一年初，投訴人代表租用團體（團體甲）向康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某新界區大會堂申請租用文娛廳，以舉辦音樂會。申請獲得批准後，投訴人提交場地減租申請。但是該新界區大會堂要求申請人先繳付覆實訂租場地的保證金，然後才處理其減租申請。此外，署方以假設滿座的入座率來計算音樂會的門票收入以釐定減租額。其後，該申請不獲場地減租資助。

384. 投訴人稱，團體甲歷年來均獲得市區會堂的場地租金資助，且有關的資助申請會在繳付覆實訂租的保證金前獲得批核，與新界區的會堂的安排不同及對財政緊絀的團體造成困難。署方以假設滿座來計算減租亦屬不合理。投訴人認為，同屬康文署的場地在處理團體申請減租資助方面持不同標準和程序，造成混亂。

康文署回應

投訴點(a)

385. 新界區與市區場地處理審批減租或場租資助事宜的做法不一，主要源自前臨時市政局和臨時區域市政局，及該兩局的執行部門所制定的審批準則和程序不同。舉例，市區場地的「場租資助計劃」是一個定額資助（主要設施一律為減免場租 65%）；新界區場地「減收場租計劃」的資助則視乎租用人申請減免的活動的收支而定，活動虧損才可獲減免場租由 50% 至 80% 不等。

386. 康文署自二零零零年接管兩局的職能後，已逐步檢討及統一市區及新界區各個演藝場地的運作模式及收費。於二零零八年成立了一個檢討文化服務收費工作小組，現已完成初步檢討。經與相關的政策局商討及作出適當諮詢後，將盡快落實統一減免場租事宜。

投訴點(b)

387. 新界區「減收場租計劃」的批核準則其中一項是基於「申請團體被認為是真正需要經濟資助」的非牟利團體。因此，申請新界區

減收場租時，團體須提交有關活動的詳細財政預算表，清楚列明收入和支出的項目，供康文署審核有關申請。於覆實訂租後擬備財務預算可減少團體不必要的行政工作及避免浪費康文署的行政資源。

388. 事實上，市區及新界區演藝場地的租用人均須繳交一筆相等於基本場租 25% 的款項，作為保證金。不同是當申請人獲悉市區訂租已獲批准時，場租資助亦同時獲得批核，保證金會以團體應繳的實際租金（即已扣減資助的租金）計算；但新界區減收場租的申請一般是在覆實訂租及繳付保證金後才作處理，保證金會以團體應繳的租金（即基本場租）計算。

389. 團體甲音樂會最終成功獲得 70% 減租，扣除 25% 保證金後，須另付 225 元。繳付餘額的安排應不會造成該團體的財政負擔。

投訴點(c)

390. 雖然新界區場地「減租申請表」中列明預算門票收入「以滿座計算」，其實際意思是要求申請人詳列門票數量，以及把所有座位的定價安排列出。辦事處職員審批減租時，實則是劃一以 50% 入座率計算申請團體的門票收入。事實上，根據團體甲最初提交的收支預算表，無論是以滿座或是 50% 計算入座率，該活動的收入在扣除支出後仍有盈餘，申請不會獲批。該署職員曾向投訴人解釋及建議投訴人可修改活動的收支預算表，詳列尚未計算的支出項目，以便該署再作考慮。最後，音樂會獲減收場租。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

391. 康文署已接管前區域市政局及市政局的工作超逾十年，轄下市區及新界區演藝場地的場租資助申請處理程序仍待統一。在處理團體申請場地資助或減租方面，包括資助準則、申請程序、以及減租的差異仍然存在，難免令申請資助的團體感到困惑，及反映康文署欠缺效率。

392. 事實上，相關的政策局多次催促康文署加快劃一演藝場地收費事宜，但進度緩慢。該署在二零零八年重新啟動檢討工作，惟至今仍有待確實諮詢工作時間表，情況並不理想。

393. 申訴專員根據上述理由，投訴點(a)視為成立。

投訴點(b)

394. 市區與新界區場地的訂租保證金比率原本相同，但由於處理和審批減租申請程序不同，引致計算保證金的基礎不同。新界區減收場租的申請一般是在覆實訂租及繳付保證金後才作處理，保證金會以團體應繳的基本場租計算。團體甲認為新界場地的處理方法對財政緊絀的團體造成困難及不合理。事實上，此乃源自不同處理程序減租申請所致。

395. 申訴專員因此認為投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

396. 公署曾核對投訴人的減租申請，確定康文署以 50%入座率計算申請團體的音樂會門票收入。但申請表上確實要求申請人以滿座計算門票收入，此舉自然令投訴人產生誤會。

397. 申訴專員因此認為投訴點(c)部分成立。

總結

398. 雖然康文署職員根據現行政策及指引處理投訴人的減租申請，但投訴主要源於部門未劃一市區及新界演藝場地收費。總括而言，投訴部分成立。

當局的回應

399. 康文署接納申訴專員的建議，並已／正採取以下措施：

- (a) 康文署現正就文娛中心的收費進行檢討，待檢討完成後，康文署會盡快就收費建議諮詢持分者；以及
- (b) 按申訴專員的建議，康文署已於二零一一年三月中旬修訂新界區演藝場地「減收場租計劃」的指引及減租覆函。修訂旨在增加處理「減收場租計劃」申請的透明度、列明減租折扣和預算門票收入的計算方法、指明申請須提供詳盡的收支預算，及訂立有關處理申請的服務承諾。

破產管理署

個案編號：2010/1560：沒有妥善跟進投訴人的破產個案

背景

400. 投訴人於二零零五年四月二十六日獲法院頒布破產令，破產管理署（「破管署」）署長成為他的破產受託人。同年八月，投訴人遇到工傷意外，經法律援助署（「法援署」）追討損害賠償。

401. 投訴人於二零零九年四月二十六日獲解除破產。六月二十三日，法援署通知破管署，法院已於三月十九日頒令，向投訴人作出520,000元的損害賠償。破管署在考慮內部法律意見後，認為需從賠償金中收取部分款項，並須按《破產條例》第43A條的規定向投訴人就他在破產後取得的財產發出申索通知。破管署於八月十三日向投訴人發出有關書面通知。法援署其後於九月二十三日把賠償款項229,765元送交破管署。後來，破管署發現向投訴人發出的通知未屬有效，必須向法院申請確認該通知有效。故該署於二零一零年三月十七日向法院提出有關申請，並於三月二十五日獲法院頒令確認該通知有效。五月初，破管署再發現向法院提出的申請和獲頒布的命令內容有錯，於是向法院呈交申請修正，並於五月十四日獲批。破管署在六月完成向債權人派發債款及利息，並向法院申請廢止投訴人的破產令。法院於八月四日頒令廢止破產令。

402. 投訴人投訴：

- (a) 破管署延誤申請廢止破產令；
- (b) 破管署拒絕提供破產案的收支詳情及有關收據；以及
- (c) 有關個案主任不回覆電話留言。

申訴專員的觀察

403. 申訴專員認為這宗投訴部份成立：

- (a) 此案確有延誤，否則投訴人應可於收到法援署交來款項起計

五個月內派發債款及利息，所涉及的利息支出應該較已支付的少 2,193.20 元；

- (b) 破管署的安排並無失當；以及
- (c) 在缺乏獨立佐證下，申訴專員不能判斷孰是孰非，不擬置評。

當局的回應

404. 破管署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：
- (a) 破管署已向投訴人書面致歉；
 - (b) 破管署已向投訴人支付 2,913.20 元，以補償因申索通知的有效性出現問題和向法院提出的申請以及獲法院頒布的命令內容有錯而造成的延誤而引致他多付的利息；
 - (c) 破管署已向所有破產管理主任及部門律師發出一份關於「破產案事後取得的財產」的通告，提醒他們要注意有關工作的時限及謹慎處事以避免出錯；以及
 - (d) 破管署已為破產管理主任於二零一一年一月舉行有關時限的研討會，以加強對職員的培訓。

香港郵政

個案編號：2010/2186：沒有妥善處理一宗偽冒的郵件轉遞服務申請：
(a) 沒有按照既定程序處理有關申請；(b) 批核郵件轉遞服務加名的程序欠嚴謹；以及 (c) 職員不熟悉郵件轉遞服務加名的申請程序

背景

405. 二零一零年六月初，投訴人察覺多天沒有收到郵件。他從郵差處得悉，自該月一日起，郵政署已將寄往其住址（「原地址」）給他的信件轉遞至另一地址。投訴人由於本身並沒有申請郵件轉遞服務，故向申訴專員投訴香港郵政處事欠嚴謹。

406. 郵件轉遞服務申請須以書面提出。申請人前往郵政局辦理手續時，職員會查核其身份證明文件。

407. 郵件轉遞組（「轉遞組」）隨後會向負責派遞郵件到舊地址的郵差查詢派遞情況。如有懷疑，郵差會前往舊地址核實住戶的資料。如舊地址看似空置或有特別情況，郵差須向上級報告，再由上級作實地視察。轉遞組會視乎結果考慮有關申請。

408. 為防止虛假申請，轉遞組會透過平郵將轉遞服務確認信（「確認信」）正本寄往申請人的新地址，副本則以掛號郵件形式送遞到舊地址。

409. 事涉的郵件轉遞服務申請乃由一名甲先生於二零一零年五月二十日所提出。職員當時核對了其身份證。其後，郵差到「原地址」核實資料時無人應門，以為單位已空置，遂建議署方批准甲先生的申請。數天後，郵差將掛號確認信送遞到「原地址」，但投訴人的妻子表示並無甲先生在該地址居住。郵差於是通知轉遞組跟進。轉遞組職員致電甲先生。後者解釋，「原地址」的住客與他不和，故訛稱他並非住在該處。職員接納其解釋，郵件轉遞服務申請即日生效。

410. 其後，甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內。他並把有投訴人署名的書面申請及投訴人的身份證副本傳真給郵政署。該申請亦獲批准，並於六月一日起生效。

申訴專員的觀察

411. 甲先生申請郵件轉遞服務時，香港郵政職員只核對其身份證，乃按照當時的程序辦事。然而，該程序實有明顯的漏洞。自二零一零年五月二十七日起，郵政署已加以修訂，要求申請人提供舊地址證明文件的正本。

412. 此外，事涉郵差到「原地址」核實資料時只因為無人應門，便建議署方批准甲先生的申請，且表示甲先生曾在該地址居住。申訴專員認為，此舉實在草率馬虎。

413. 再者，雖然投訴人的妻子已向郵差指出「原地址」並無甲先生居住，但轉遞組職員仍輕信甲先生的一面之詞並批准其申請，做法極為兒戲，亦令發出掛號確認信的程序失去作用。

414. 至於甲先生申請把投訴人包括在郵件轉遞服務內，申訴專員公署認為，甲先生似乎有意盜取投訴人的郵件。香港郵政職員輕易批准了甲先生的申請，可歸咎於該署沒有訂立適當指引，職員因而沒有嚴格審核申請，亦令不法之徒有機可乘。

415. 綜觀香港郵政於上述各方面的不足之處，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

416. 香港郵政接納申訴專員提出的所有建議，並已：

- (a) 收緊《香港郵政規則》的規定，訂明如派遞郵差無法確定申請人是否在該址居住，以及是否已遷離舊址，應向物業管理處查詢，然後向主管報告，以便進一步查核；
- (b) 在《香港郵政規則》內列入正式程序，說明如何處理有關加入新申請人的要求。根據正式程序，如要加入新申請人，應由主要申請人提出書面要求，並提供有關參考編號以及舊地址和轉遞地址。每名新申請人亦必須在申請表格上簽署及填寫個人資料，並附上其身分證明文件副本。為加強保障，郵政署會向每名新申請人發出確認信，以普通郵件方式寄往轉遞地址，另一副本則以掛號郵件方式寄往舊地址，以核實申

請；以及

- (c) 就核實轉遞服務申請和處理加入新申請人要求發出指引，並且每季定期向有關職員講解上述指引。

社會福利署

個案編號 2009/4216：無理拒絕豁免計算投訴人在受僱期間的每個月所賺取的部分收入，以致他獲批的綜援金額因而減少，做法欠公平

背景

417. 申訴人是一名綜合社會保障援助（「綜援」）受助人。他聲稱當社會福利署（「社署」）在計算他於二零零九年七月至九月的綜援金額時，不合理地拒絕按月豁免他部份的月薪。結果，他的綜援金額被不公平地削減。

418. 每個綜援住戶的綜援金額是該戶合資格領取綜援成員的「認可需要」¹和該戶的「可評估收入」²的差額。

豁免計算入息

419. 為鼓勵綜援受助人求職和繼續工作，社署在計算綜援戶的綜援金額時，會豁免計算受助人工作入息的某部份金額。在這宗個案中，綜援金額為：

$$\text{「認可需要」} - \text{「工作入息} - \text{豁免計算入息」}$$

（可評估收入）

420. 申訴專員認為在計算有關的可評估收入時，以下三項綜援計劃的規定適用於此個案：

(a) 首月入息

如綜援受助人從事新工作，而且在過去兩年內未曾受惠於此項安排，從新工作所得的首月入息可全數獲得豁免。調查人員應詢問他是否同意應用此項安排。

¹ 「認可需要」包括綜援計劃下的標準金額、補助金和特別津貼。

² 「可評估收入」包括薪金及其他收入(例如親友的援助及僱主定期提供的免費膳食)，減去可豁免計算的工作入息或培訓／再培訓津貼。

(b) 每月豁免計算入息

綜接受助人每月收入的首 800 元可獲全數豁免計算，而往後的 3,400 元則可獲 50% 豁免計算。換句話說，每月可獲豁免計算最多 2,500 元。

(c) 工資欠款

如果綜接受助人的工資被延遲支付，被拖欠的工資將會在計算豁免入息及綜援金額時一併考慮。

申訴

421. 申訴人每月的認可需要為 2,245 元。在二零零九年八月十八日，他向社署宣稱：

- (a) 他由二零零九年七月十三日開始做一份推銷員的新工作。
- (b) 他的僱主延遲至二零零九年九月十五日才發放他應得的工資。

422. 二零零九年九月十五日，申訴人收取了 3,000 元作為他由二零零九年七月十三日至九月十八日的薪金。然而，社署個案工作人員將該筆 3,000 元的薪金作為他二零零九年八月份的入息，並計算他可獲得的豁免計算入息如下：

$$\begin{aligned} & \text{豁免計算入息：} \\ & = 800 \text{ 元} + \{ [3,000 \text{ 元 (工作入息)} - 800 \text{ 元}] \times 50\% \} \\ & = 1,900 \text{ 元} \end{aligned}$$

423. 因此，申訴人個人在二零零九年十月份的綜援金額³ 計算如下：

$$\begin{aligned} & \text{二零零九年十月份的綜援金額：} \\ & = 2,245 \text{ 元 (認可需要)} - [3,000 \text{ 元 (工作入息)} - 1,900 \text{ 元} \\ & \quad \text{(豁免計算入息)}] \text{ (可評估收入)} \\ & = 1,145 \text{ 元} \end{aligned}$$

³ 某個月的薪金將會在收到日子的對下一個月被視為「可評估收入」。例如，在 2009 年 9 月 15 日收到的薪金，將會被計算為 2009 年 10 月的「可評估收入」。

424. 申訴人認為以上計算引致其綜援金額被不公平地扣減，因為該 3,000 元本應作為兩個月的工作入息。他於二零零九年十月二十二日向社署個案工作人員投訴。

申訴專員的觀察

425. 就申訴專員觀察所得，雖然申訴人從一開始便宣稱他的新工作工資被延遲發放，社署個案工作人員在計算申訴人的豁免計算入息及綜援金額時，忽視了「工資欠款」的規則。此外，個案工作人員亦沒有告訴申訴人他有權選擇「豁免首月入息」。個案工作人員沒有應用這些規則，令申訴人的豁免計算入息金額和綜援金額都減少了。

426. 申訴專員認為，可能還有其他綜援受助人像申訴人一樣，實在難以按月交打工資的準確數額，因此，社署應在綜援受助人同意下，考慮將工資平均分配於每個就業的月份內。這種做法似乎比把整份工資作為他／她的首月工資計算較為合理和公平。

當局的回應

427. 社署已接納申訴專員的建議，並已提醒員工，當綜援受助人實在難以按月交打工資的準確數額時，應在受助人同意下，將工資平均分配於每個就業的月份內。

個案編號 2010/0193：(a) 未有取得投訴人的母親授權及其他家屬同意，便委任其母親的一名兒子代為申領傷殘津貼；以及(b) 延誤處理關於濫用傷殘津貼的投訴

背景

428. 投訴人的母親（「甲女士」）年逾 80，醫生評定她符合資格領取傷殘津貼，為期一年。但是，由於她的身體及精神狀況令她不適宜自行處理申請事宜，社會福利署（「社署」）遂委任其一名兒子（「乙先生」）代為申領。

429. 投訴人指社署未有取得甲女士授權及其他家屬同意，便委任乙先生。此外，投訴人曾先後向社署轄下某分區社會保障辦事處（「社保辦」）及綜合家庭服務中心（「家庭服務中心」）投訴，指乙先生濫用甲女士的傷殘津貼，並要求更換受委人。但該署延誤處理個案，以致問題一直未獲解決。

申訴專員的觀察

430. 鑑於甲女士不適宜自行處理其傷殘津貼，社署有責任盡快為她選定受委人。該署訂有如何選定合適的受委人的指引。在這宗個案，由於乙先生是甲女士的近親並且同住，又一直有跟進甲女士的入院事宜，亦願意承擔受委人的責任，因此社署同意由他出任甲女士的受委人。申訴專員認為社署的決定合情合理。事實上，其他家屬是否同意乙先生作為受委人，並非主要的考慮因素。有鑑於此，投訴點(a)不成立。

431. 社署的內部指引規定，社保辦有責任監察受委人妥善處理代受惠人領取的公共福利金（包括傷殘津貼）。假如有人質疑或反對社署的委任安排，個案須交由家庭服務中心作評估及提出建議，以保障受惠人的權益。如有需要，社署署長（由該署社工代表）會代受惠人處理其公共福利金。

432. 在是次事件中，社保辦沒有查核乙先生處理甲女士傷殘津貼的收支記錄，實屬疏忽職守。

433. 在接到有關乙先生濫用甲女士的傷殘津貼的投訴後，社保辦

已按照既有規定，要求家庭服務中心評估乙先生是否適合擔任受委人。然而，家庭服務中心卻以需時協調甲女士各子女對於受委人的不同意見，以及跟進甲女士的醫療評估為藉口，沒有切實回覆社保辦。家庭服務中心明顯是迴避責任，而社保辦也沒有繼續追查乙先生是否適合擔任受委人。

434. 個案拖延達七個月，社保辦才把它轉交特別調查組進行調查，確實造成延誤。因此，投訴點**(b)**成立。

當局的回應

435. 社署接納申訴專員的建議，並已／正採取以下措施：

- (a) 社署已在與各區社保辦督導人員定期舉行的社會保障會議中，分享是次個案經驗，並提醒他們須加強監察前線職員有否按部門指引覆檢有受委人的個案，以確保受委人妥善處理代受惠人領取的福利金。此外，社署亦已提醒員工如對受委人履行其責任存疑，須迅速處理有關事宜；
- (b) 雖然社署現行的社會保障程序手冊已詳細列明個案需委任受委人的情況及如何委任適當人選包括社工擔任受委人，但為提供更詳細的指引，社署已改善和修訂社會保障程序手冊。修訂部分是關於員工對受委人存疑或接獲有關受委人未能履行其職責的投訴時的處理手法。修訂部分亦規定有關員工須調查個案，查詢受委人是否保存準確的款項收支記錄和其他付款記錄，從而保障申請人的津貼獲妥善處理；以及
- (c) 社署於最近為新入職的社會保障員工而設的基本課程，以及為在職員工舉辦的調查技巧工作坊中，已特別加強培訓員工對處理有受委人個案所需的知識和技巧，當中包括提醒員工在委任受委人時，必須向他們解釋其職責，以及要求受委人保存清晰的收支記錄和其他付款記錄，以便社保辦查核。同時，以上培訓亦提醒員工在覆檢個案時，必須查核這些記錄，確保受委人妥善使用受惠人的款項。員工在執行有關職務的過程中，如懷疑受委人不合適或接獲有關受委人未能履行其職責的投訴時，必須立即作出適當跟進。社署會繼續為員工舉辦訓練課程，以提升員工處理可疑個案時的敏感度。

學生資助辦事處

個案編號 2009/4669：(a) 沒有妥善監察一個「持續進修基金」培訓機構；以及 (b) 延誤處理一宗投訴

背景

436. 投訴人報讀了某培訓機構（「機構甲」）所舉辦，在持續進修基金（「持進基金」）下登記的英語課程。他們擬待完成該課程後，向學生資助辦事處（「學資處」）轄下持續進修基金辦事處（「持進處」）申領持進基金。惟入學後，他們發現課程的程度遠高於機構甲在他們報讀前所指。以他們的水平，根本無法達到課程的要求。他們向機構甲要求退學及取回餘款，但不獲受理。

437. 投訴人於二零零九年七月中旬至九月下旬，陸續向學資處投訴機構甲，但問題一直未獲解決。投訴人向申訴專員投訴學資處：

- (a) 未有有效監管培訓機構，致令機構甲無視他們的英語水平未符合課程的收生要求，仍取錄他們修讀涉事課程；以及
- (b) 拖延處理他們的投訴。

申訴專員的觀察

438. 學資處將事涉課程登記為持進基金課程前，已按既定審批程序，聯同香港學術及職業資歷評審局（評審局）作專業評核，發揮把關的功能。

439. 學資處對提供持進基金課程的培訓機構設有監管機制，既有很大程度端賴培訓機構自律的條文規管及學員的投訴，但亦有具阻嚇性的懲處方法。面對眾多持進基金課程及培訓機構，學資處採用風險為本的監察機制，集中資源監察高風險的培訓機構，是務實的做法。

440. 對於投訴人的遭遇，申訴專員深表同情。然而，有關申領持進基金的規定，實已載於持進基金申請指引，以及通知申請人已成功開立持進基金戶口的信函中。投訴人在報讀課程前，實有責任認真細閱相關條文。而在發現培訓機構或課程有問題時，應盡早向學資處投

訴。

441. 若投訴人懷疑遭機構甲誘騙報讀課程，應向警方舉報或將已掌握的資料及證據提交學資處代為報警。

442. 在收到投訴人的投訴後，學資處隨即展開調查，包括向機構甲索取資料，以及兩度巡查。自二零零九年七月中收到首宗投訴，至十二月二十四日去函各投訴人交代調查結果，歷時五個月。期間，學資處須處理大量資料，亦須配合評審局進行專業評估，所需時間，實屬合理。

443. 基於上述各點，申訴專員認為投訴點(a)及(b)均不成立。

當局的回應

444. 學資處接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 學資處於二零一零年八月落實在巡查院校時加強抽查新學員的記錄。職員在巡查培訓機構時，除檢視成功領取持進基金資助的學員的記錄外，亦會依據剛成功申請開立持進基金戶口人士的紀錄，查察培訓機構有否違反持進基金登記條款；以及
- (b) 學資處已透過持進基金網頁、持進處二十四小時查詢熱線及持進基金申請指引，向市民提供有關持進基金課程更清晰的資訊，藉此提醒他們小心選擇培訓課程。

學生資助辦事處及職業訓練局

個案編號 2010/1096（學生資助辦事處）：(a) 延誤處理投訴人持續進修基金發還課程費用的申請以及；(b) 無理要求投訴人就其申請提交額外的證明文件。

個案編號 2010/1473（職業訓練局）：有關持續進修基金申請發還課程費用資格的通告含糊不清。

背景

445. 投訴人報讀了職訓局轄下某學院開辦的課程，當中三個單元科目已登記為持續進修基金（「持進基金」）的「可獲發還款項課程」。完成課程後，他就三個單元向學生資助辦事處（「學資處」）轄下持續進修基金辦事處（「持進處」）申請學費資助。

446. 根據該學院先前發出關於學費資助申請資格的通告，申請人的出席率須達 80% 或以上，而每個單元的總平均分須達 50 分或以上，方可獲發放資助。由於投訴人其中一個單元的出席率只有 74%，因此持進處只發放兩個單元的學費資助。其後，他得悉出席率原來是指整體出席率，於是再就未獲學費資助的單元提出申請。

447. 投訴人認為，該學院的通告所載關於出席率的要求並不清晰，而學資處則無理要求他提供進一步文件，以證明其整體出席率符合要求，以致延誤處理他的申請。

申訴專員的觀察

448. 就學資處而言，申請人確有責任提交所需文件。可是，事涉的學院當時亦未能提供投訴人的整體出席率證明，而學資處卻要他提交該文件，未免是強人所難。

449. 涉事的學院是因為誤解出席率的定義，所以拒絕再發出文件以證明投訴人的整體出席率符合要求。學資處既是持進基金的營運者，便有責任與職訓局澄清申請資格。但是，學資處在投訴人提出覆核要求後，才與職訓局具體澄清對出席率的要求，致使投訴人的學費資助未能即時全部發放。因此，申訴專員認為，對學資處的兩項投訴，即無理要求該名申請人在申請持進基金資助時，進一步提交證明文

件，部分成立，而延誤處理有關申請的投訴則成立。

450. 申訴專員認為，職訓局未有充分了解學資處對於出席率的要求，而事涉通告的內容亦確實含糊。因此，申訴專員認為，對該局的投訴成立。

當局的回應

451. 學資處接納申訴專員的建議，並已提醒職員在處理資助申請個案時要多聆聽申請人的需要，盡力提供適當的協助。此外，學資處亦已要求職員在處理申領申請時加強與提供持進基金課程的培訓機構，包括職訓局，所需的溝通，在遇到需要向培訓機構要求澄清的申領申請時，要適時跟進及處理。

452. 職訓局接納申訴專員的建議。該局已修訂有關通告的內容，定期提醒職員留意處理持進基金申請的指引，並把指引上載內聯網。除此之外，該局亦已提醒職員，如對於闡釋有關持進基金課程學費發還資助的條文有任何疑問，需向職訓局總部負責同事查詢。如有需要，職訓局會與學資處溝通及要求澄清。

運輸署

個案編號 2009/4217：沒有妥善答覆投訴人

背景

投訴內容

453. 二零零九年六月至八月期間，投訴人多次透過 1823 電話中心向運輸署投訴，指甲路段經常有人雙行泊車，加上巴士停站上落乘客，導致交通阻塞，並危及過路的行人。他要求運輸署把甲路段劃定為 24 小時不准停車的禁區，以及在路旁設置欄杆。

454. 運輸署曾給他數次回覆，但前言不對後語，一時表示已在甲路段設立禁區，一時又指會就設立禁區一事進行諮詢，而且沒有回應在路旁裝設欄杆的要求，又提到不在投訴之內的另一個路段（「乙路段」）。投訴人認為該署的立場搖擺不定，而且向他提供的資料內容十分混亂。

事件經過

455. 運輸署在接到投訴人的投訴之前數個月，已因應其他投訴，就於甲路段巴士站一帶設立禁區，禁止車輛於上午七時至晚上七時停泊（7-19 禁區），以及於乙路段巴士站前後設立禁區，禁止車輛於上午七時至午夜十二時停泊（7-24 禁區）的安排，諮詢路政署及警務處。

456. 投訴人於二零零九年六月向運輸署投訴甲路段的交通問題，其後兩度查詢個案進度。該署人員先後於六月底、七月初及八月中發出三封覆函，表示已向路政署發出施工指示，把甲路段的相關區域劃定為 7-24 禁區（其實是 7-19 禁區），又於七月底的另一封覆函中錯誤地表示已於六月底在乙路段的相關區域設立 7-19 禁區（其實是 7-24 禁區）。

457. 九月初，當投訴人再次查詢確實的完工日期時，運輸署人員才發現錯誤，並在覆函中提供正確資料。鑑於設立禁區後交通問題未見改善，該署於十一月初至十二月中再就於整個甲、乙路段（甲、乙為相連路段）設立 7-19 禁區進行諮詢，並於二零一零年一月發出施

工指示。然而，新禁區措施於三月中實施後引起區內人士不滿。運輸署其後決定再進行諮詢。

申訴專員的觀察

458. 運輸署職員在答覆投訴人時重複犯錯，雖然她其後已提供正確資料，但沒有特地承認或澄清先前的錯誤，投訴人實無從知悉到底哪次回覆的資料才是正確，故難免感到混淆。此外，該署一直沒有察覺錯誤，顯示其監督制度確有需要檢討。

459. 另一方面，運輸署曾向投訴人表示會就甲路段設立 7-24 禁區進行諮詢，其後卻改成就整個甲、乙路段設立 7-19 禁區進行諮詢，但沒有向投訴人解釋。新禁區措施實行後，區內人士表示反對，運輸署又忽然重新進行諮詢，令人覺得該署在推行新措施前沒有深思熟慮，諮詢工作亦欠妥善。

460. 運輸署不接納投訴人加設欄杆的建議，但仍有責任向他解釋原因，不應隻字不提便作罷。

461. 基於上述各點，申訴專員認為投訴成立。

當局的回應

462. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 運輸署已在二零一零年五月訓示涉事職員，有關職員亦表示會汲取教訓，日後處事會更加小心，同時，藉此再向投訴人表示歉意；
- (b) 運輸署已在二零一零年八月在各分區辦事處實施以下改善措施：
 - (i) 對於「常規或簡單」的個案，前線職員可直接回覆投訴人，而回覆副本需要抄送其直屬上司參閱。但如前線職員對有關個案或回覆有疑問，則須先向其直屬上司尋求意見或指示，才回覆投訴人。

- (ii) 對於「複雜、非常規、敏感或重複」的個案，前線職員必須先呈交回覆擬稿予其直屬上司審批，才可回覆投訴人。而有關的審批記錄亦須妥善存案，以供日後參考。

在新措施實施後，運輸署處理投訴個案的程序已經獲得改善；以及

- (c) 運輸署與民政事務總署（「民政署」）經檢討後，已在二零一零年一月起對進行地區諮詢的工作程序作出改善。當運輸署要求民政署就某些交通改善計劃（包括設立禁區）進行地區諮詢時，除相關的圖則外，運輸署還會向民政署提供主要持份者名單，與及一份供地區諮詢的計劃摘要，以方便被諮詢者更清晰了解擬議計劃的內容及對其的影響。在新措施下，諮詢的範圍更為適當及明確。另外，透過運輸署預備的諮詢文件可更準確及有效地把有關交通改善計劃的資料及訊息給予被諮詢者。新措施實行至今運作大致暢順，運輸署會繼續監察情況及不時作出檢討。

職業訓練局

個案編號 2010/2037：(a) 一名監考員對投訴人態度欠佳；(b) 改動投訴人的考試答卷；以及 (c) 無理拒絕投訴人查閱考試答卷的要求

背景

463. 投訴人在二零一零年五月應考由職業訓練局（「職訓局」）轄下其中一所進修學院（下稱考試中心）舉辦的「保險中介人資格考試」其中兩份試卷。投訴人指在考試當日，曾就考試程序事宜向一名監考員提問，但不得要領，反遭惡言相向。

464. 投訴人應考的兩份試卷，均屬多項選擇題形式的筆試，考試規則規定考生以鉛筆作答。在考試完畢後，全部答題紙均放在一個無用封條密封的紙箱內。投訴人懷疑其中一份試卷的答題紙遭監考員竄改，以致其中一份試卷的成績變為不合格。

465. 及後，投訴人向職訓局投訴上述事件時，投訴人認為該局沒有妥善跟進，亦沒有應其要求，讓投訴人查看其答題紙曾否遭人改動。

申訴專員的觀察

466. 就投訴人指一名監考員對投訴人態度欠佳，申訴專員在考慮投訴人與職訓局的陳述及其他五位考生提供的佐證後，認為有關指摘不成立。至於有關投訴人懷疑有關監考員改動其答題紙，申訴專員亦認為並無證據支持投訴人的懷疑。此外，申訴專員認為職訓局在處理投訴人查閱考試答卷的查詢時，只着重釋除其有關答案遭竄改的懷疑，並無告知投訴人可申請查閱答題紙的權利，回應有不足之處。

467. 總括而言，申訴專員認為投訴人對該局的投訴不成立。

當局的回應

468. 職訓局接納申訴專員的建議，並已採取下列措施：
- (a) 考試中心已修訂監考員指引。新修訂指引規定監考員須就懷疑作弊事件與涉及考生異常事件（包括向考生發出口頭警告、與考生有所爭議、或考生投訴等等）提交報告；以及
 - (b) 考試中心已檢討處理考生答題紙的程序，並加強有關保密安排。由二零一零年十二月起，考試中心規定監考員在考試完結後，須在考生見證下把答題紙放入公文袋，再以保密封條封口，由兩位監考員在封條上加簽，並一同把公文袋由考試場地運返考試中心，放進保密木箱內。木箱只可由兩位指定中心人員見證下開啟。開啟木箱時，有關人員須先驗明公文袋及封條完整無缺方可取出考試答題紙再作處理。

水務署

個案編號 2009/4063：在安排更換有故障的水錶及追收水費方面處理失當

背景

469. 水務署抄錶員在二零零七年十二月七日及二零零八年四月九日到投訴人單位例行抄錶時，發現水錶已失靈。水務署客戶服務及發單系統遂發出工作指令要求外勤人員更換有關水錶，但由於水錶位受阻，故未能更換水錶。該枚失靈水錶最終在二零零八年七月二十一日被更換。

470. 二零零九年四月，水務署通知投訴人，因水錶失靈而須調整投訴人二零零六年十二月六日至二零零八年七月二十一日期間的應繳水費。

471. 投訴人不滿水務署拖延更換失靈的水錶，並延誤調整壞錶期間的應繳水費。他認為水務署須在水錶故障後四個月內追收水費。

申訴專員的觀察

472. 申訴專員認為，水務署經七個月才成功更換水錶，確有延誤。此外，水務署亦一直沒有跟進投訴人水錶位阻礙物是否已被移除，以便進行更換水錶的工作。

473. 至於水務署確定水錶失靈後評估用戶壞錶期間的水費，申訴專員認為水務署乃依法行事。不過，這個個案的觀察期需時長達八個月，確有延誤。

474. 申訴專員注意到因應每個個案的差異或受客觀條件限制，水務署未必能在四個月內完成所需的觀察及評估程序而調整水費。故此，申訴專員認為投訴人有關水務署須在水錶故障後四個月內追收水費的建議，未必切實可行。

475. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

當局的回應

476. 水務署接納申訴專員的各項建議，並已採取以下措施：

- (a) 水務署已檢討水錶處理程序及相關工作。水務署已向職員發出指引，訂明不同類別工作指令的跟進時限及水錶測試的內部服務承諾；以及
- (b) 水務署已檢討處理水錶故障／停止轉動的程序，並向職員發出指引，清楚界定不同組別／單位所需的跟進工作、決定更換水錶以及監察更換水錶的機制。

個案編號 2009/4508：沒有妥善處理一宗關於抄錯水錶的投訴

背景

477. 二零零八年十二月底，投訴人向水務署申請將她一個長期空置的住宅單位的水費帳戶結束。不久，她收到帳戶終結單，要求她繳交約 900 元水費。她懷疑終結單出錯，遂自行檢查水錶，結果發現單位的水錶編號與終結單上所記錄的不同，而水錶顯示的用水讀數亦比終結單所顯示的少逾 900 度。

478. 投訴人於二零零九年一月初首次就終結單一事致電水務署查詢，並於同年一月中再次致電表示單位的水錶編號出錯。水務署人員於兩個月後實地視察，證實終結單上的水錶編號屬於另一個單位（「甲單位」）的水錶。個多月後，投訴人接到水務署的書面回覆，得悉無須繳交終結單所示款項，並將獲發還帳戶按金。可是，信中沒有交代如何處理多收水費及長期抄錯水錶的問題，以及誰人須為錯誤負責。投訴人一再向水務署表達不滿，但該署的答覆始終沒有回應她的疑問。

申訴專員的觀察

479. 申訴專員認為，水務署在幾方面有失當之處。投訴人於二零零九年一月中表示單位的水錶編號出錯，但水務署直至同年三月才派員視察，到四月底才以書面回覆她個案調查結果，並且通知甲單位的用戶須調整水費。前後花了三個多月而沒有合理解釋，這不單令投訴人焦慮不安，對甲單位的用戶亦不公平。水務署應就處理錯調水錶事件定下期限，避免拖延，甚或影響公帑收入及對日後追收水費造成困難。

480. 水務署於二零零九年五月及九月收到投訴人的信件後，均沒有按照服務承諾於十個工作天內先給予初步回覆，而分別於六月底及十一月初才給她正式覆函，難免令人覺得該署拖延及辦事欠缺效率。

481. 水務署認為事件的起因，可能是由於抄錄水錶編號或上載資料到電腦系統時出錯。然而，申訴專員曾查閱事涉屋苑落成後的水錶安裝記錄，發現發展商曾向水務署呈交一份經修訂的記錄，當中不但顯示投訴人的單位號數曾經改動，水錶編號亦已經更改，而甲單位的

水錶新編號恰巧是事涉單位水錶的原本編號。此外，事涉屋苑裏有多個單位的水錶編號，在經修訂的記錄中亦與原本的安裝記錄不同。

482. 申訴專員相信，水務署當年在收到修訂記錄後沒有派員到場核實，以致無法知悉兩個單位水錶的實際編號與原本的安裝記錄不相符。而由於該屋苑入伙已逾十年，事涉單位亦曾數次易手，故受影響的用戶理應不只兩個。

483. 另外，水務署在三封致投訴人覆函中，沒有澄清由於她根本不曾就事涉單位繳交水費，因此該署無須退還任何費用。結果，投訴人一直誤會該署拒絕退還多收款項。

484. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

485. 水務署接納申訴專員的各項建議，並已採取以下措施：

- (a) 水務署已檢討和制定相關指引，訂定懷疑錯調水錶個案須於 21 個工作天內跟進；
- (b) 水務署已提醒職員，須按照部門指引適時回覆市民。此外，水務署正研究由電腦系統自動發出簡覆予市民的可行性；
- (c) 水務署已覆核事涉屋苑大部份能夠進入的單位的水錶編號，亦已去信向其餘單位的住戶提供自行覆核水錶編號的方法，並請他們若有需要，可聯絡該署求助。覆核結果顯示除了投訴人及另一涉案單位水錶被錯調之外，並沒有發現其他水錶被錯調的情況；以及
- (d) 水務署已檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，並更新有關指引，確保該署的水錶記錄準確有效。

個案編號 2010/0119：沒有妥善跟進投訴人對於水費偏高的爭議，而且延誤處理其水錶配置錯誤個案

背景

486. 二零零九年，投訴人鑑於其居住單位的人數由四人減至兩人，但水費並無明顯變動，遂於同年九月中向水務署提出水費爭議。水務署職員於二零零九年十月初實地視察後，口頭告知投訴人水錶被錯誤配置。不過，投訴人一直未有收到書面回覆。

487. 二零一零年一月中，水務署回覆投訴人，確認水錶被錯誤配置，並表示在二零零八年十二月至二零零九年十二月期間，水務署向投訴人多徵水費。投訴人遂向申訴專員投訴，表示不滿水務署延誤處理水錶錯調及水費偏高的問題。

申訴專員的觀察

488. 申訴專員觀察到水務署聘用的承辦商於二零零九年二月中在投訴人居住的大廈進行例行更換水錶工程。水務署相信承辦商在更換水錶後，填寫各單位的新水錶編號時，將投訴人單位的水錶編號與下層單位的水錶編號互相對調。由於水務署職員是按承辦商提供的水錶安裝記錄更新該署電腦系統內的用戶水錶資料，而沒有逐一作現場核實，因而導致該署的水錶記錄有誤。

489. 投訴人在二零零九年九月提出水費爭議。水務署職員在同年十月初的實地視察時，發現投訴人單位的水錶與下層單位的水錶錯調。雖然水務署已即時致函下層單位住戶，以便安排視察，但沒有收到回覆。直至二零一零年一月，水務署職員才到下層單位視察，並確定兩個單位的水錶錯調。對投訴人而言，在明知水錶被錯調的情況下，仍需等候數月才有結果，確實構成困擾及不公。

490. 此外，水務署在承辦商更換水錶後六個月，仍未輸入水錶資料及更新電腦系統的記錄，以致該署未能抄錶和以實際水錶讀數計算事涉大廈用戶的應繳水費，而須以估算方式計算，令水錶錯調引起的水費爭議個案更難釐清。

491. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

當局的回應

492. 水務署接納申訴專員的各項建議，並已採取以下措施：
- (a) 水務署已檢討和制定相關指引，訂定懷疑錯調水錶個案須於 21 個工作天內跟進；
 - (b) 除其中兩個未能進入的單位外，水務署已覆核事涉大廈所有單位的水錶編號，亦已去信向該兩個單位的住戶提供自行覆核水錶編號的方法，並請他們若有需要，可聯絡該署求助。覆核結果顯示除了投訴人個案所涉的兩個水錶被錯調之外，沒有發現其他水錶錯調情況；
 - (c) 水務署已檢討現時安裝及更換水錶的核實工作，並更新有關指引，確保該署的水錶記錄準確有效；以及
 - (d) 水務署已檢討及界定更換水錶後更新電腦記錄的時限。

個案編號 2010/2756：無理拒絕退回測試水錶的收費

背景

493. 二零一零年四月七日，水務署發出款額為 108.10 元的水費單（用水期為二零零九年十一月三十日至二零一零年三月二十八日）給投訴人。同年五月十三日，水務署承辦商進行例行更換水錶工程，更換投訴人的水錶。其後，投訴人於五月二十四日查詢水費偏高一事，並於翌日前往水務署某客戶諮詢中心申請自費測試水錶。二零一零年六月八日，水務署更換水錶，並在六月二十二日經測試證實水錶運作正常。

494. 經檢視投訴人的用水記錄，水務署發現投訴人單位在上述期間水費偏高乃由於抄錄水錶讀數錯誤所致。此外，該署測試亦並非用以錄得懷疑偏高用水量的水錶。經調整後，投訴人於上述期間無須繳交任何水費，但該署沒有主動退回測試水錶費用予投訴人。

495. 投訴人認為水務署沒有主動調查其水費偏高的投訴，只建議他自費測試水錶，亦沒有提供其他選擇。此外，水務署所測試的並非錄得偏高用水量的水錶，更延至測試水錶後才發現抄錄水錶讀數時出錯。同時，投訴人不滿水務署沒有退還測試水錶費用給他。

申訴專員的觀察

496. 申訴專員證實投訴人查詢水費過高時，向水務署熱線職員提供的水錶讀數有誤，以致該署未有啟動現行處理水費爭議個案的機制。然而，申訴專員認為該署不應該單純依賴客戶提供的資料，因準確讀錶及判斷內部喉管是否運作正常的最終責任，仍屬水務署。

497. 申訴專員觀察到雖然承辦商於二零一零年五月十三日更換事涉的水錶，但該署在同年五月二十八日才將資料輸入電腦系統。申訴專員認為若水務署職員在五月二十四日投訴人致電熱線查詢及於翌日到有關客戶諮詢中心申請自費測試水錶時，能得悉更換水錶的資料，或會免卻測試了與水費偏高無關的水錶之誤。

498. 水務署縱然查明投訴人水費偏高乃由於該署抄錄水錶讀數錯誤，但卻沒有主動退回測試水錶費。申訴專員認為，該署在處理此

事上有欠靈活，過於官僚。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

當局的回應

499. 水務署接納申訴專員的各項建議，並已／現正採取以下措施：

- (a) 水務署正檢討現行處理有關水費帳單爭議的程序，包括檢討客戶申請水錶測試的處理程序；以及
- (b) 水務署當繼續力求改善抄錶的準確性。抄錶員的表現會適當地反映在每年的評核報告內。水務署會對表現欠佳者會採取適當的行動。此外，水務署會繼續為抄錶員提供合適的培訓，以加強其工作表現及抄錶的準確性。

第三部分 ——就直接調查個案所提出建議的回應

消防處及食物環境衛生署

個案編號 DI/190：消防安全規管措施

背景

500. 二零零八年八月嘉禾大廈的一場火警，令人關注公眾場所，尤其是有大量市民光顧的食物業處所的消防安全問題。有鑑於此，申訴專員在二零零九年六月展開主動調查，審研：

- (a) 當局執行適用於所有處所的消防安全規管措施的程序和方法；
- (b) 當局在審批食物業牌照時，就消防安全的安排；以及
- (c) 當局監察食物業處所符合消防安全規定的機制。

當局的回應

501. 消防處及食物環境衛生署（「食環署」）已大致接納申訴專員的所有建議，並就各項建議作出相應跟進行動：

- (a) 消防處正積極發展綜合發牌、消防安全及檢控系統（「綜合系統」），以供迅速辨識沒有遵辦法定要求的消防裝置及設備的擁有人和註冊消防裝置承辦商。消防處預期綜合系統將於二零一二年第一季投入運作。長遠而言，消防處會因應綜合系統的運作情況，檢討是否需要修訂法例。
- (b) 自二零一一年二月起，消防處已優先處理涉及主要消防裝置及設備的損壞個案，並精簡行動流程，以加快採取執法行動。

- (c) 自二零一一年七月起，消防處已設立機制，向所有在消防裝置及設備證書 (FS251) 呈報消防裝置及設備有所損壞的個案發出勸喻信，不論損壞個案涉及的是主要或非主要消防裝置及設備。

就涉及非主要消防裝置及設備的損壞個案進行抽樣檢查的建議，消防處已成立工作小組作出跟進，並預期於二零一一年年底前實施有關建議。

- (d) 消防處已對規定註冊承辦商在呈交 FS251 證書前，先修妥不合規格的消防裝置或設備的建議進行研究，初步認為由於註冊承辦商維修損壞項目需時（一般由一天至數星期不等，視乎損壞的性質而定），因此處方認為首先取得 FS251 證書呈報的損壞報告至為重要，以便作進行火警危機管理及提升消防安全保障。接獲消防裝置或設備有所損壞的 FS251 證書後，消防處會即時向相關人士發出勸喻信。此外，所屬分區的消防局亦會向相關樓宇／處所發出指示（例如需提供額外的滅火筒），作為臨時補救措施，並會制訂緊急應變計劃，以應付可能發生的火警災難。因此，如要求註冊承辦商於修妥損壞後才提交相關的消防裝置或設備報告，消防處便不能採取臨時措施，應付增加的火警風險。該處會繼續研究建議的利弊和可行性。

綜合系統於二零一二年第一季投入運作後，將利便消防處跟進消防裝置及設備損壞項目的修復進度；亦有助消防處加快向沒有進行糾正工程的樓宇／處所，採取所需行動。

- (e) 消防處正積極發展綜合系統，以供迅速辨識沒有遵辦法定要求的消防裝置及設備擁有人和註冊承辦商。此外，消防處亦可根據綜合系統的資料，加強檢控未有依法檢查消防裝置及設備的擁有人或沒有依法提交 FS251 證書的註冊承辦商。消防處預期，綜合系統可於二零一二年第一季投入運作與此同時，行動總區屬員亦已加強對導致逃生途徑阻塞或將途徑鎖上的擁有人／使用者作出檢控。

為提醒市民妥善保養及每年檢測消防裝置及設備，並將 FS251 證書展示於當眼位置，消防處已製作電台宣傳聲帶和電視宣傳短片，並分別由二零一零年六月三十日及二零一一年一月五日起播放。

- (f) 消防處亦已製作相關的宣傳海報，並由二零一一年二月一日起派發，以供張貼。

消防處亦已透過香港物業管理公司協會致函各物業管理公司，並發信予醫院管理局及機場管理局，鼓勵有關機構在所管轄樓宇／處所的當眼位置，展示消防裝置及設備證書。

- (g) 自二零一一年一月三十一日起，消防處已就違例建築工程「嚴重阻塞」逃生途徑的個案，實施新的轉介機制。在這機制下，違例建築工程「嚴重阻塞」逃生途徑的個案，將經由消防處一個專責小組轉介屋宇署。接獲轉介後，屋宇署會按要求定期通知消防處相關個案的跟進情況及已採取的行動。消防處的專責小組會就“嚴重阻塞”個案的情況及屋宇署已採取的行動，通知相關前線單位。消防處前線單位會到事涉地點進行巡查，並因應阻塞逃生途徑的嚴重程度，在必要時制訂相關緊急應變計劃。消防處及屋宇署將於適當時間，檢討新轉介機制的成效。
- (h) 食環署及消防處正積極研究設立規管機制，處理食物業處所違反消防安全規定的個案，並會在新機制下施加相關的發牌條件。最新的計劃包括：
 - (i) 對於嚴重違反消防安全規定的個案，消防處將建議食環署即時暫時吊銷該處所的牌照。食環署將行使《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）第 125 條賦予食環署署長的權力，暫時吊銷該食物業牌照；以及
 - (ii) 對於輕微違反消防安全規定的個案，消防處將通知食環署有關情況，而食環署會向有關持牌人發出警告信，要求他們糾正違規情況。如違規情況在發出兩至三封警告信後仍然存在，食環署會就擬採取的跟進行動，徵詢消防處的意見。

食環署及消防處已成立工作小組，以敲定計劃的細節，然後諮詢業界。考慮業界的意見後，食環署及消防處將於適當時間確定執行細節。

- (i) 根據工作小組的最新計劃，食物業處所必須具備有效的FS251證書和通風系統年檢證書（如適用），食環署才會批准續牌。
- (j) 消防處已成立工作小組以跟進有關突擊巡查的建議。有關消防裝置及設備的電子庫存清單，預期將於二零一一年年底完成。消防處會對食物業處所實施以風險為本的巡查策略，加強巡查火警風險較高的食物業處所。
- (k) 消防處已制訂標準便箋，以通知食環署就其轉介至消防處的食物業處所消防安全違規事項所採取的行動。採用新轉介便箋的修訂機制已由二零一零年十一月起實施。

為加強部門之間的協調和溝通，消防處、食環署及屋宇署會每六個月定期舉行跨部門聯絡會議。第一次及第二次跨部門聯絡會議已分別於二零一一年一月三十一日及二零一一年七月二十六日舉行。

政府總部－教育局及地政總署

個案編號 DI/184：政府土地的撥出及監管

背景

502. 政府的土地政策訂明，地政總署撥出政府土地給另一政府部門後，獲撥土地的部門須管理該幅土地。然而，申訴專員發現，在一宗涉及某幅政府土地（「事涉土地」）的個案中，有關部門並沒有遵從這項政策。事涉土地於一九七四年由新界民政署（即地政總署的前身）撥予教育司署（即教育局的前身），以供某體育協會（「協會」）使用。

當局的回應

503. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 教育局透過正式會議、實地探訪、電郵往來和電話會談與協會保持緊密聯繫。教育局亦要求協會定期提供活動進展、會議紀錄等文件，以供監察之用；
- (b) 教育局於二零一一年六月二十八日與協會簽訂租用合約。除其他特定要求外，合約列明協會使用事涉土地的績效目標及二零一一年至二零一四年的發展計劃。發展計劃備有評核條件與條款，以助客觀評估；以及
- (c) 租用合約內已訂明，若事涉土地的使用率持續偏低又或有濫用情況，教育局保留終止讓協會使用事涉土地的權利。

504. 地政總署接納申訴專員的建議，並已向各局／部門發出便箋，要求他們：

- (a) 提供該局／部門的政府撥地清單予地政總署覆核，以了解其清單與地政總署的記錄是否有任何差異；
- (b) 如果獲撥地的局／部門並非最終使用者，則查核該局／部門是否已經與各最終使用者簽訂任何租約或承諾書。如果沒

有，則考慮應否簽立此等租約或承諾書；

- (c) 查核有否違反政府撥地及租約或承諾書條款的情況，如有違反，則獲撥地的局／部門應與最終使用者聯絡跟進並執行該等條款；
- (d) 訂立制度，由獲撥地的局／部門定期監督和查核各以政府撥地方式撥出的土地／建築物的使用和佔用情況；以及
- (e) 把不再需要的政府撥地（例如未充分利用或存在重大違約問題等情況的土地／建築物）交還地政總署。

505. 地政總署現正覆核各局／部門交回的記錄。由於有些局／部門報交的資料不完整，地政總署現正催促他們盡快回覆，以作進一步覆核。地政總署轄下各分區地政處須聯絡有關的局／部門，以收回他們所呈報的未充分利用的土地／建築物。過剩的政府物業將會轉交政府產業署跟進。

506. 對於新撥出的土地，各分區地政處會提醒獲撥地的局／部門須如上文第 504 段(b)至(e)段所述，負責監督和查核以政府撥地方式持有的土地的使用和佔用情況。

運輸署

個案編號 DI/183：違例駕駛記分制度

背景

507. 任何駕駛者假如在兩年內被記違例駕駛分數滿 15 分，可被法庭取消其駕駛資格。然而，有部分被記 15 分或以上的駕駛者，卻能藉逃避收取法庭傳票而不出席取消駕駛資格的聆訊。故此，政府當局於二零零九年二月建議修訂《道路交通（違例駕駛記分）條例》。

508. 鑑於當局所建議的法例修訂似乎仍未能迅速取消故意逃避出庭應訊者的駕駛資格，申訴專員遂決定展開主動調查，以審研當局所建議的法例修訂的成效。

509. 有關法例修訂於二零零九年五月二十九日開始生效。條例經修訂後，一如以往，傳票會以普通郵遞方式寄出。但是，假如駕駛者沒有出庭應訊，法庭會先以掛號郵遞方式按駕駛者的最後登記地址再寄出傳票。即使傳票因無法派遞而被退回，亦會當作已送達論。假如駕駛者仍沒有出庭應訊，法庭便會發出逮捕令，而警方將會根據逮捕令聯絡有關駕駛者，要求他向警署或法庭報到。假如傳票已經送達，而駕駛者又沒有出庭應訊，則運輸署署長（「署長」）有權拒絕為其簽發、重新簽發或續發駕駛執照。

當局的回應

510. 改善機制於二零零九年年中推出。自有關改善機制推出至二零一一年九月底，根據違例駕駛記分制度向被記滿 15 分或以上的駕駛人士發出傳票的新個案共有 7,461 宗。在這些個案中，有 112 宗個案的逮捕令於二零一一年九月底仍然生效。這些逮捕令仍然生效的個案的比率，由二零一零年十月的 2.4%（當時有 134 宗個案的逮捕令仍然生效，而由有關改善機制推出至當時發出傳票的個案總數為 5,599），跌至二零一一年九月的 1.5%。這跌幅顯示改善機制有效加快將於兩年內被記違例駕駛分數 15 分或以上的駕駛者停牌，並有效解決藉避收傳票而繞過違例駕駛記分制度的問題。

511. 因此，雖然運輸署理解申訴專員建議背後的理據，但由於建議(1)至(3)牽涉法例修改，該署認為在決定如何推行有關建議前需先進一步審慎檢視改善機制的成效。運輸署已因應建議(4)及(5)作出行動，並會繼續監察制度的成效及研究進一步的改善措施。

(1) 考慮以立法方式，授權法庭在有證據顯示駕駛者故意阻撓執法行動時，可發出較長期的取消駕駛資格命令

此建議的目的是提高對故意逃避出庭應訊及漠視逮捕令的駕駛者的阻嚇力。正如前言中的最新數字所反映，有關改善措施已透過改善送遞傳票機制，明顯減低於兩年內被記滿違例駕駛記分 15 分或以上的駕駛者的數目，達到預期的成效。如有跡象顯示拒絕出庭人數有回升趨勢，運輸署會考慮其他改善違例駕駛記分制度的措施，包括考慮延長停牌時間能否給予意圖妨礙執法的駕駛者合適的阻嚇力。

(2) 參照定額罰款制度的精神，考慮接納駕駛者以書面方式向法庭認罪

運輸署理解接納駕駛者以書面方式向法庭認罪，可以提高取消駕駛資格過程的效率，惟部分駕駛者可能並未能充分理解他們的法律權利及可能的後果。在考慮此建議（若有需要）時，運輸署必須保障駕駛者有關的權利。

(3) 考慮授權署長於駕駛者逃避出庭應訊或拒捕時，可拒絕向他發出其他執照（包括車輛牌照），或拒絕為該些執照續期

法律意見指出，拒絕發出或續發其他執照／牌照或會影響涉事駕駛者的私產權。

(4) 精簡工作方法及程序，以進一步縮短處理取消駕駛資格個案所需的時間

運輸署已與有關單位致力將處理取消駕駛資格個案所需的時間（即由駕駛者記滿 15 違例駕駛分數或以上起至首次聆訊的時間）由平均約十四星期縮短至約七星期。在這七星期內，三星期用以確保於上庭前各相關單位已審慎地全面檢視有關個案，而另外四星期則讓法庭安排聆訊日期。在將整個程序由十四星期壓縮至七星期後，要在確保各相關單位有足夠時間的情

況下再縮短有關程序的空間已非常有限。然而，運輸署會繼續留意進一步精簡工作程序的可能性，我們亦已將申訴專員就縮短安排聆訊日期的建議傳達司法機構。

- (5) 有系統地保存有關已被記分的駕駛者(包括他們所涉及的交通意外)的統計資料，並定期進行分析，以查找違例駕駛記分制度的漏洞，以便檢討和及早採取補救措施

自二零一一年起，運輸署已就被記違例駕駛分數滿 15 分或以上而未被停牌駕駛者所涉及交通意外的數據作出季度報告，以供內部參考及研究，以便及早發現可以透過進一步改善違例駕駛記分制度而解決的事宜。

個案編號 DI/206：運輸署改善公共小巴營運安全的行動

背景

512. 公共小巴是本港最多市民使用的公共交通工具之一。但統計數字顯示，過去十年，公共小巴涉及交通意外的比率，遠超過其他類別的車輛。二零零零年，運輸署在發生數宗涉及公共小巴的致命交通意外後，承諾會研究及制訂措施，改善公共小巴的營運安全。然而，運輸署隨後九年的工作進展甚微。二零零九年六月及七月先後發生兩宗涉及公共小巴嚴重致命交通意外，該署才加快採取行動。

當局的回應

513. 運輸署大致接受申訴專員提出的建議，並已作出以下的跟進行動：

514. 當局於二零一一年七月十三日向立法會提交《2011 年道路交通（修訂）（第 2 號）條例草案》。該草案為引入一套以管制公共小巴的車速和阻遏公共小巴司機的不當駕駛行為的措施，提供所需法律條文。該草案建議強制新公共小巴安裝黑盒，作為車輛的基本裝備；並把違反有關車速限制器及黑盒的各項規定，及干預其正常操作列為罪行。草案亦賦權運輸署及警方檢索黑盒所儲存的資料，並訂明該等資料可在任何刑事法律程序用作證據。安裝黑盒有助管理車隊和阻遏公共小巴司機的不當駕駛行為。此外，該草案亦訂明修習並完成職前課程為發出公共小巴駕駛執照的條件，並強制公共小巴必須展示公共小巴司機證，而違反有關規定即屬犯罪。修習職前課程及展示司機證的規定將有助提升公共小巴的服務質素。

515. 運輸署會於草案通過及相關條文生效後實施上述措施。

516. 運輸署會在定期事務例會與專線小巴營辦商和紅色小巴商會見面。在該平台上，運輸署與專線小巴和紅色小巴業界交換關於技術、規管機制及市場資訊方面的知識及經驗。運輸署亦會與汽車業界、汽車零部件商會、本地汽車專業機構（例如汽車零部件研究及發展中心及香港生產力促進局）、本地及內地具規模的汽車測試機構、以及海外認證單位保持聯繫，以掌握汽車工業及技術改進的最新發展。

517. 關於公共小巴裝設乘客安全帶的規定，擴展至包括所有「二零零四年八月一日前登記的」公共小巴的建議，運輸署曾向申訴專員解釋，於公共小巴內加裝乘客安全帶會影響車輛的結構，以及舊款型號或車齡較高的小巴亦無法進行所需的加固車架工程。因此，當運輸署於二零零零年考慮修改法例以進一步加強公共小巴營運的安全時，建議只規定新登記的公共小巴須要安裝乘客安全帶。該建議已考慮了加裝乘客安全帶的可行性，亦平衡了業界及社會各方的意見。有關法例修訂於二零零二年通過，並已於二零零四年八月一日起實施，規定所有於該日期及往後日子新登記的公共小巴，必須安裝乘客安全帶。為鼓勵於二零零四年八月一日前已登記的公共小巴加裝客座位安全帶，運輸署於二零零六年發出規格及圖則，指示如何於當時較受業界歡迎的公共小巴加裝乘客安全帶。此外，自二零零四年八月一日起，政府亦先後推出三個不同的資助計劃向業界提供資助，以鼓勵他們以已經裝有乘客安全帶的新型號的公共小巴取代舊的公共小巴。隨著舊公共小巴陸續被新公共小巴所取代，公共小巴配有乘客安全帶的比例將會持續上升。

518. 為跟進申訴專員建議運輸署檢討及考慮加裝乘客座位安全帶，運輸署已檢討該建議，並於本年初諮詢公共小巴業界的意見。業界對加裝建議提出強烈反對，並有以下關注：

- (a) 安裝安全帶的法例在二零零二年通過，當時的清晰理解是，只有新登記公共小巴才須安裝安全帶；
- (b) 基於上文(a)段所述的理解，任何現時增訂的加裝規定實際上會標籤公共小巴為不安全的交通工具；
- (c) 由於政府已經（或將會）推行多項針對公共小巴的安全措施，任何進一步措施均對業界不公平，並會對他們造成沉重的財政負擔；以及
- (d) 加裝成本高昂（約 8 至 10 萬元），估計成本還未計及加裝工程期間公共小巴不能營運所失去的收入。

519. 運輸署尊重和重視申訴專員提出的建議。事實上，運輸署已竭盡所能，採取積極行動去落實有關建議。雖然所有獲領牌在道路上行駛的車輛，包括於二零零四年八月一日前登記的公共小巴，均符合《道路交通條例》所規定的安全要求，然而運輸署會繼續與公共小巴業界檢討及考慮在二零零四年八月之前登記的公共小巴加裝乘客安全帶的可行性。

醫院管理局

個案編號：DI/194：醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理

背景

520. 鑑於申訴專員曾經處理數宗有關醫院管理局（醫管局）非緊急救護車載送服務（載送服務）的投訴，申訴專員決定展開主動調查，以審研：

- (a) 載送服務車隊的預約系統及時間編排；
- (b) 監察有關服務的機制；以及
- (c) 可予改善之處。

當局的回應

521. 醫管局接納申訴專員提出的所有建議，並就載送服務的服務表現指標、監察機制、需要改善之處及所需資源進行檢討。檢討範圍包括出院或轉院病人和門診病人的等候時間、研究與非牟利機構和商營機構合作的可能性。經檢討後提出的改善建議如下：

522. 透過加強醫院內的流程管理，醫管局在 2011/12 年度把 85% 轉院病人等候時間的服務標準，由 90 分鐘縮短至 75 分鐘。醫管局考慮在 2012/13 及 2013/14 年度為門診病人的等候時間訂定新的服務標準，以及進一步改善住院／出院病人等候時間的服務標準。

523. 關於改善確定安排載送服務的情況，醫管局會考慮擴充非緊急救護車車隊，以減少每次車程運載的病人平均數目及縮短行程之間的流轉時間。同時，醫管局計劃在非緊急救護車運載支援系統加入一項新功能，於預約載送服務時輸入“預計病人準備好登上車輛的時間”，以便非緊急救護車載送服務控制中心編排接載次序；以及加強病房／部門與控制中心之間的溝通，以便及早作出安排接載病人回家。醫管局訂立了通知時限，在截止申請後一小時內，控制中心會知會病人能否於當天提供服務，以提高病人載送服務的確定性。

524. 醫管局指出，高運載量（有時每次車程接載高達 6 至 9 名病人）以至非緊急救護車流轉時間長，是導致載送服務準時率偏低的主要原因。醫管局會考慮擴充非緊急救護車車隊，改善整體服務，包括提供更準時的載送病人服務。醫管局已初步制訂指引，以便更有效編排路線及將病人分組，縮短病人行程。

525. 醫管局已規定員工必須在非緊急救護車運載支援系統內註明病人撤消預約要求的原因。醫管局會定期分析未能滿足的需求的趨勢，並因應人口增長及老化情況規劃服務。

526. 醫管局會繼續促進及利便市場營運者為病人提供其他交通服務，例如鑽的、易達轎車。與此同時，醫管局現正研究把老人科日間醫院及專科門診的載送服務外判予非政府機構／商營機構提供輔助服務的可行性，並會評估成本以及對職員和服務的影響。

527. 關於檢討載送服務對象的優先次序，醫管局已考慮按照病人的行動不便程度及經濟能力訂定服務優次的建議。醫管局認為適宜繼續優先為出院及轉院病人提供載送服務，以便有效運用病床。至於其他病人，則會按臨床需要提供服務。

528. 醫管局會在長遠規劃病人載送服務時，與食物及衛生局保持緊密聯繫。

屋宇署及地政總署

個案編號 DI/203：政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動

背景

529. 為遏止違例建築工程擴散，政府的政策訂明，屋宇署應優先取締「新的」違例建築工程（即在過去十二個月內新近完成的工程）。然而，對於新界豁免管制屋宇（「新界村屋」），屋宇署採納了「在建工程政策」：只會對「正在施工」的違例建築工程採取執法行動，當中甚至不包括已「實際完工」的工程，即構築物的混凝土架構或建築物的樓梯蓋若已完成，便不在執法行動之列。至於地政總署，則只會對公然違規的個案，例如建築尺寸過大的新界村屋，優先採取執行契約條款行動。

530. 有鑑於此，申訴專員展開是項主動調查，審研現行執法策略的成效，以及可以改善之處。

當局的回應

531. 發展局、屋宇署及地政總署正採取行動，跟進並落實申訴專員提出的建議。發展局已就現行的執法政策完成全面檢討，並已制訂一項循序漸進的策略，有系統地對新界村屋違例建築工程採取執法。我們正在籌劃有關執法策略的執行細節。

532. 在新的執法策略下，將會以「分類規管、按序處理」的手法，對新界村屋違例建築工程採取執法行動。除對新建、「正在施工」及對生命財產明顯構成威脅或迫切危險的違例建築工程優先執法外，各部門將同時對違例情況嚴重或對樓宇安全構成較高潛在風險的現存違例建築工程，積極予以取締。此外，屋宇署將會對違例情況較輕及潛在風險較低的現存違例建築工程引入申報計劃，並透過該計劃蒐集詳細資料，對有關違例建築工程進行詳細風險評估，並考慮違例建築工程的種類和數量、可調派的人力和相關資源等，以制訂適當的行動規模和範圍。

533. 就申訴專員提出的各項建議，當局已經／正採取下列措施：

- (a) 按新的執法策略，當局將公佈一個「指定日期」，並對所有在該「指定日期」後進行或建成的違例建築工程予以取締。

同時，屋宇署已擴闊「正在施工的違例建築工程」的定義，以涵蓋即使主體結構部分已經完成，但仍在裝修或地盤清理階段的工程，以堵截過往執法出現的漏網之魚。這個新定義已於本年四月底生效；

- (b) 根據新的執法策略，屋宇署負責對新界村屋違例建築工程採取執法，而地政總署則負責土地管理，包括採取執行契約條款行動及對非法佔用政府土地採取管制行動。上述安排清晰界定屋宇署及地政總署的權責，可消除部門間不必要的轉介和員工之間的誤解。地政總署採取上述行動，亦不會對屋宇署根據《建築物條例》（第 123 章）採取執法行動構成任何影響。

為回應申訴專員提出的建議，屋宇署會記錄對新界村屋違例建築工程所採取的管制行動，以建立資料庫供參考之用；

- (c) 對違例建築工程採取「分類規管、按序處理」的執法策略可簡化工作流程，提升行動的效率和成效。屋宇署和地政總署會繼續對行動進行監察，並在有需要時進一步完善工作程序；
- (d) 屋宇署已就蒐集環境證據向員工發出指引，當中包括向工人、佔用人、業主、鄰居及投訴人蒐集口頭、書面、相片或其他種類的證據，過往的視察及執法紀錄。屋宇署亦會不時檢討新科技的發展，並適時採用有關技術，以協助對違例建築工程執法的蒐證工作；
- (e) 屋宇署已在本年四月，指示其員工須就更改顧問所作的建議於檔案內記錄有關的理據，並須知會顧問有關的決定及其理據。有關安排不僅有助顧問了解屋宇署的要求，也促進彼此的溝通，特別是當屋宇署人員和顧問就個案持不同意見時，可確保有關事宜得到適當的考慮；以及

- (f) 當局透過對新界村屋現存的違例建築工程引入申報計劃，蒐集資料以評估有關問題的規模和複雜性，以協助就處理有關問題制訂詳細計劃，而所蒐集的資料也可作為日後評估執法策略成效的基礎。