

緒言

二零零三年六月



二零零二／零三年度是申訴專員公署在行政和營運上脫離政府機制後首個完整的運作年度。本署亦在這年內搬遷到自置的辦公地方。在本報告年度內，我們共接獲 14,298 宗查詢和 4,382 宗投訴、完成處理了 4,370 宗投訴個案及六宗直接調查：全部都是自本人上任以來所達到的最高紀錄。

隨着工作量的增加，本署承受了更大的工作壓力，特別是因為本署聘用了許多新入職的調查人員，取代從政府借調到本署工作的資深公務員。儘管如此，全賴本署人員的努力，以及透過靈活聘用臨時職員，本署仍能取得不俗的成績。

然而，本署仍要面對其他壓力，例如一些較執着的投訴人會認為除非本署完全接納他們的投訴點，否則不肯接受本署的調查結果，甚至會轉而把本署或屬下職員視為投訴對象。另一方面，部分被調查的機構則對本署的查訊反應較為敏感，因而有所抗拒。本人謹此保證，本署定會公平地處理各項投訴。我們會客觀地分析事實，以無私無畏、不偏不倚的態度提出我們的評論及建議，這正是我們奉行的指導原則和專業精神。

為了讓市民正確理解本署的職責和角色，我們會加強公眾教育和推廣工作，並會繼續向公職人員宣傳正面的處理投訴文化。

另一方面，在我們進行查訊期間，不少機構會主動展開內部檢討和實行改善措施，這點令本人感到鼓舞。這種現象突顯出本署在公共行政改革方面所發揮的催化作用。

展望未來，因政府財政緊絀，本人預期未來幾年給予本署的撥款勢將減少，這會對本署的營運造成壓力，故本人必須加倍慎用資源。我們會繼續簡化工作程序和重新調配職務，務使財政考慮不會影響本署的長遠發展。

無論前面有多大的困難與障礙，我們定會竭盡所能，為達致公平、公開、能夠迅速回應市民要求和負責任的公共行政作出貢獻，並且以提高政府服務的質素及水平為己任。

日期	重要事件
1988 年	
7 月 20 日	立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》
1989 年	
2 月 1 日	制定《行政事務申訴專員條例》
	第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，J.P.履新
3 月 1 日	行政事務申訴專員公署正式運作
11 月 15 日	行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員
1994 年	
2 月 1 日	第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，J.P.履新
6 月 24 日	修訂《行政事務申訴專員條例》 - 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介 - 將職權範圍擴大，把一些主要的法定組織包括在內 - 授權專員以不披露個案所涉人士身分的方式公布調查報告 - 授權專員進行直接調查
6 月 30 日	委任顧問，向本署提供專業意見
7 月 1 日	「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」分別改稱為「申訴專員」和「申訴專員公署」
10 月 1 日	招聘首批合約調查人員
1995 年	
3 月 1 日	將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查涉嫌違反《公開資料守則》的投訴
10 月 24 至 26 日	主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會
1996 年	
1 月 25 日	推出「機構內部投訴處理計劃」，以處理簡單的投訴
3 月 1 日	邀請非官守太平紳士參加太平紳士協助推廣計劃
4 月 16 日	申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員
4 月 20 至 29 日	與中國監察學會展開交流計劃
6 月 12 至 13 日	首次為公職人員舉辦投訴處理專題研討會
9 月 5 日	資源中心啟用
10 月 24 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員（直至 1999 年 1 月 31 日）
12 月 27 日	「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查先前不在其職權範圍內的一些政府部門違反《公開資料守則》的投訴

1997 年	
4 月 1 日	推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法
7 月 25 日	設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構
1998 年	
5 月 8 日	申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長（直至目前為止）
7 月 1 日	首次頒發申訴專員銘謝狀，感謝對提高公共行政服務水平作出特別貢獻的投訴人
1999 年	
4 月 1 日	第三任申訴專員戴婉瑩女士，J.P.履新
7 月 22 日	擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在提高服務質素方面有卓越表現的公職人員
2000 年	
1 月 5 日	接受以電子郵件方式提出的投訴
7 月 27 日	進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在處理投訴方面的表現達到專業水平的公職人員
11 月 2 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員（直至目前為止）
2001 年	
3 月 28 日	推出電話投訴服務
4 月 1 日	設立本身的行政制度，以便脫離政府機制
12 月 19 日	《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效 • 確立申訴專員為單一法團，有全權處理本身的財務及行政事宜 • 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款 • 在制度和運作程序上與政府「脫鉤」 • 將另類排解糾紛方法（包括調解方法）納入法例條文，方便處理投訴
2002 年	
3 月 28 日	購置永久辦公地方
9 月 6 日	遷到位於上環信德中心的永久辦公地方
10 月 16 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

權力及權限

2.1 申訴專員由香港特別行政區行政長官委任。根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」），申訴專員在行使其職權時有完全獨立的法定自主權。

權力及職能

2.2 申訴專員的職責包括處理投訴及主動調查條例附表 1 載列的公營機構的行政失當事宜。二零零二年七月一日，行政長官因推行主要官員問責制而改組政府總部。在新的政府架構下，問責局長和新設的常任秘書長取代了原本由公務員出任的主要官員。這些改變初期並不影響本署的職權範圍，因為在當時所有這些決策局都納入條例附表 1 中「政府總部」的範疇。不過，自教育署的職能在二零零三年二月併入教育統籌局後，教育署不復存在，因此，市民對前教育署的投訴將列入「政府總部」之下。在主要官員問責制推行後，政府其他部門也有可能重組。從教育統籌局重組的方式看來，政府顯然希望申訴專員的職權範圍保持不變。

2.3 一如國際間多數的申訴專員，香港的申訴專員擁有廣泛的調查權力，包括有權索取與調查有關的資料、傳召證人。而在完成調查後，更會跟進個案，使有關機構切實地把本署的建議付諸實行，為市民提供更高效率和更具效益的服務。

圖表 2.1 「行政失當」的定義 — 條例第 2 條

「行政失當」指行政欠效率、拙劣或不妥善，並在無損此解釋的一般性的情況下，包括：

- (a) 不合理的行為，包括拖延、無禮及不為受行動影響的人着想的行為；
- (b) 濫用權力（包括酌情決定權）或權能，包括作出下述行動：
 - (i) 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的行動，或按照屬於或可能屬於不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的慣例而作出的行動；或
 - (ii) 完全或部分基於法律上或事實上的錯誤而作出的行動；或
- (c) 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序。

2.4 申訴專員公署並非法庭，申訴專員提出的建議異於法庭的裁決，並沒有約束力。但實際上，有關機構一般都會積極地落實本人提出的建議。

權限

2.5 申訴專員的權力並非完全不受限制。條例第 10 條訂明申訴專員在調查投訴時所受到的限制，而條例附表 2 則列出申訴專員不得調查的行動。

圖表2.2

調查投訴的主要限制 — 條例第 10 條

- 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
- 投訴由匿名者提出
- 投訴人無從識別或下落不明
- 投訴並非由感到受屈的人或適當的代表提出
- 投訴人及投訴事項與香港並無任何關連
- 根據法例，投訴人有權提出上訴或可以循法律程序（司法覆核除外）尋求補救辦法
- 投訴事項微不足道、瑣屑無聊、無確實理據，又或是惡意作出的

圖表2.3

申訴專員不得調查的行動 — 條例附表 2

- 與保安、防衛或國際關係有關的行動
- 法律程序或檢控任何人的決定
- 行政長官行使權力赦免罪犯
- 合約或商業交易
- 人事方面的事宜
- 政府授予勳銜、獎賞或特權
- 行政長官親自作出的行動
- 有關施加或更改土地權益的決定
- 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動

- 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

本署會審慎地評審每一宗投訴，以確定投訴事項是否在本署的職權範圍內。如果投訴事項不在本署的職權範圍內，則本署會盡快通知投訴人，向他解釋為何不能跟進其投訴事項，並會盡可能告訴他應向哪些機構提出投訴。

2.6 要清楚界定條例附表 2 所列不受本署調查的行動的範圍，有時並不容易。本人採取較開放的態度，只要投訴事項的性質與行政事務有關，本人都會盡量考慮跟進。

調查工作

2.7 申訴專員由一位副申訴專員、兩位助理申訴專員和七個評審及調查組別協助工作。各級人員按申訴專員所授權力，代表申訴專員執行有關任務。一般來說，各組的總調查主任負責審核和監察屬下調查主任的工作。所有調查報告和投訴的調查結果，均會先經首長級人員審核，然後由申訴專員最後定稿。自二零零零年開始，本署已提高了電腦化投訴處理系統的效能。這個系統記錄每宗投訴個案的資料，除了方便整理統計數字外，還可以讓本人和管理人員更能密切地監察各項調查工作，以及充分掌握工作的進展。

內部監察

2.8 本署透過定期會議，監督各調查小組的工作。副申訴專員和兩位助理申訴專員每星期均與調查小組成員舉行會議，藉此監察

各組的工作進度。這些定期會議提供機會讓本署各級人員坦誠地交換意見、分析個案和討論一些具爭議性的問題，以便決定應該採取哪些跟進行動。更重要的是，這樣可以確保本署人員均會按相同的準則處理投訴。此外，大家亦可以藉着這些機會交換心得。

2.9 為清楚了解屬下人員的工作情況，本人每月都會出席各組的會議至少一次，以便直接指導調查工作、澄清疑點，以及商討處理一些複雜個案的策略。

2.10 本人亦會不時與屬下人員舉行公開研討會，討論一些與本署工作有關的概念、原則和觀點。這些研討會不僅可以促進本人與屬下人員之間的了解，而且有助加強團隊精神。藉着這些研討的機會，本署可以精益求精，訂定劃一的工作方法，同時改進運作程序。

保密規定

2.11 法例規定，本人及屬下所有人員均須遵守保密條文，在執行職務時所得悉的全部資料須絕對保密。違反保密條文屬刑事罪行，可判處罰款 50,000 元及監禁兩年。

2.12 有些議員、社區領袖、市民和傳媒不時會將投訴轉介到本署，並希望本署把處理投訴個案的進展情況告訴他們。對於他們的支持，本署謹此衷心致謝。我們歡迎他們繼續將投訴個案轉介本署，但根據法例，本署不得與第三者討論或披露任何投訴個案的資料或調查結果。除了以不披露涉案人士身分的方式公布調查報告外，本署不能亦不會答覆任何未獲授權人士就個別投訴個案提出的

查詢。本署謹藉此機會，向所有曾將投訴個案轉介到本署的人致謝，並感謝他們能夠體諒和尊重本署必須遵守保密條文的規定。

2.13 在處理投訴個案時，本署會向有關機構索取投訴人的個人資料，亦會將投訴人向本署提供的文件複印和交給有關機構參考。但在展開各項查訊工作之前，本署會先取得投訴人的同意。

2.14 保密條文是申訴專員制度的基石。本署人員在執行職務時，均會嚴格遵守。保密條文旨在使任何人士或機構可毫無保留地向本署提供資料，而無須擔心因身分或有關資料被披露可能帶來的種種後果。

申訴專員的酌情權

2.15 根據條例第 9 條，申訴專員有廣泛的酌情權，決定是否展開、繼續或中止某項調查。換句話說，倘若投訴事項微不足道、瑣屑無聊、無確實理據，又或非真誠作出，申訴專員可以決定不採取跟進行動。同樣，倘若申訴專員認為投訴事項不屬於行政失當事宜，亦可以決定不進行調查。這項酌情權讓本人可以善用資源，為社會提供服務，而且防止有人濫用或誤用投訴機制，詳情可參閱第五章。

2.16 鑑於法例賦予申訴專員進行調查的法定自主權，申訴專員就投訴個案所作的決定是最終決定。任何人如對本人的決定感到不滿意，可要求本署覆檢其個案，或向法院申請司法覆核。



权力及权限

2.1 申诉专员由香港特别行政区行政长官委任。根据香港法例第397章《申诉专员条例》（「条例」），申诉专员在行使其职权时有完全独立的法定自主权。

权力及职能

2.2 申诉专员的职责包括处理投诉及主动调查条例附表1载列的公营机构的行政失当事宜。二零零二年七月一日，行政长官因推行主要官员问责制而改组政府总部。在新的政府架构下，问责局长和新设的常任秘书长取代了原本由公务员出任的主要官员。这些改变初期并不影响本署的职权范围，因为在当时所有这些决策局都纳入条例附表1中「政府总部」的范畴。不过，自教育署的职能在二零零三年二月并入教育统筹局后，教育署不复存在，因此，市民对前教育署的投诉将列入「政府总部」之下。在主要官员问责制推行后，政府其他部门也有可能重组。从教育统筹局重组的方式看来，政府显然希望申诉专员的职权范围保持不变。

2.3 一如国际间多数的申诉专员，香港的申诉专员拥有广泛的调查权力，包括有权索取与调查有关的资料、传召证人。而在完成调查后，更会跟进个案，使有关机构切实地把本署的建议付诸实行，为市民提供更高效率和更具效益的服务。

图表 2.1 「行政失当」的定义 — 条例第2条

「行政失当」指行政欠效率、拙劣或不妥善，并在无损此解释的一般性的情况下，包括：

- (a) 不合理的行为，包括拖延、无礼及不为受行动影响的人着想的行为；
- (b) 滥用权力（包括酌情决定权）或权力，包括作出下述行动：
 - (i) 不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的行动，或按照属于或可能属于不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的惯例而作出的行动；或
 - (ii) 完全或部分基于法律上或事实上的错误而作出的行动；或
- (c) 不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序。

2.4 申诉专员公署并非法庭，申诉专员提出的建议异于法庭的裁决，并没有约束力。但实际上，有关机构一般都会积极地落实本人提出的建议。

权限

2.5 申诉专员的权力并非完全不受限制。条例第10条订明申诉专员在调查投诉时所受到的限制，而条例附表2则列出申诉专员不得调查的行动。

图表2.2

调查投诉的主要限制 — 条例第 10 条

- 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
- 投诉由匿名者提出
- 投诉人无从识别或下落不明
- 投诉并非由感到受屈的人或适当的代表提出
- 投诉人及投诉事项与香港并无任何关连
- 根据法例，投诉人有权提出上诉或可以循法律程序（司法覆核除外）寻求补救办法
- 投诉事项微不足道、琐屑无聊、无确实理据，又或是恶意作出的

图表2.3

申诉专员不得调查的行动 — 条例附表 2

- 与保安、防衛或国际关系有关的行动
- 法律程序或检控任何人的决定
- 行政长官行使权力赦免罪犯
- 合约或商业交易
- 人事方面的事宜
- 政府授予勋衔、奖赏或特权
- 行政长官亲自作出的行动
- 有关施加或更改土地权益的决定
- 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动

- 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

本署会审慎地评审每一宗投诉，以确定投诉事项是否在本署的职权范围内。如果投诉事项不在本署的职权范围内，则本署会尽快通知投诉人，向他解释为何不能跟进其投诉事项，并会尽可能告诉他应向哪些机构提出投诉。

2.6 要清楚界定条例附表 2 所列不受本署调查的行動的范围，有时并不容易。本人采取较开放的态度，只要投诉事项的性质与行政事务有关，本人都会尽量考虑跟进。

调查工作

2.7 申诉专员由一位副申诉专员、两位助理申诉专员和七个评审及调查组别协助工作。各级人员按申诉专员所授权力，代表申诉专员执行有关任务。一般来说，各组的总调查主任负责审核和监察属下调查主任的工作。所有调查报告和投诉的调查结果，均会先经首长级人员审核，然后由申诉专员最后定稿。自二零零零年开始，本署已提高了电脑化投诉处理系统的效能。这个系统记录每宗投诉个案的资料，除了方便整理统计数字外，还可以让本人和管理人员更能密切地监察各项调查工作，以及充分掌握工作的进展。

内部监察

2.8 本署透过定期会议，监督各调查小组的工作。副申诉专员和两位助理申诉专员每星期均与调查小组成员举行会议，借此监察

各组的工作进度。这些定期会议提供机会让本署各级人员坦诚地交换意见、分析个案和讨论一些具争议性的问题，以便决定应该采取哪些跟进行动。更重要的是，这样可以确保本署人员均会按相同的准则处理投诉。此外，大家亦可以借着这些机会交换心得。

2.9 为清楚了解属下人员的工作情况，本人每月都会出席各组的会议至少一次，以便直接指导调查工作、澄清疑点，以及商讨处理一些复杂个案的策略。

2.10 本人亦会不时与属下人员举行公开研讨会，讨论一些与本署工作有关的概念、原则和观点。这些研讨会不仅可以促进本人与属下人员之间的了解，而且有助加强团队精神。借着这些研讨的机会，本署可以精益求精，订定划一的工作方法，同时改进运作程序。

保密规定

2.11 法例规定，本人及属下所有人员均须遵守保密条文，在执行职务时所得悉的全部资料须绝对保密。违反保密条文属刑事罪行，可判处罚款 50,000 元及监禁两年。

2.12 有些议员、社区领袖、市民和传媒不时会将投诉转介到本署，并希望本署把处理投诉个案的进展情况告诉他们。对于他们的支持，本署谨此衷心致谢。我们欢迎他们继续将投诉个案转介本署，但根据法例，本署不得与第三者讨论或披露任何投诉个案的资料或调查结果。除了以不披露涉案人士身分的方式公布调查报告外，本署不能亦不会答覆任何未获授权人士就个别投诉个案提出的

查询。本署谨借此机会，向所有曾将投诉个案转介到本署的人致谢，并感谢他们能够体谅和尊重本署必须遵守保密条文的规定。

2.13 在处理投诉个案时，本署会向有关机构索取投诉人的个人资料，亦会将投诉人向本署提供的文件复印和交给有关机构参考。但在展开各项查讯工作之前，本署会先取得投诉人的同意。

2.14 保密条文是申诉专员制度的基石。本署人员在执行职务时，均会严格遵守。保密条文旨在使任何人士或机构可毫无保留地向本署提供资料，而无须担心因身分或有关资料被披露可能带来的种种后果。

申诉专员的酌情权

2.15 根据条例第 9 条，申诉专员有广泛的酌情权，决定是否展开、继续或中止某项调查。换句话说，倘若投诉事项微不足道、琐碎无聊、无确实理据，又或非真诚作出，申诉专员可以决定不采取跟进行动。同样，倘若申诉专员认为投诉事项不属于行政失当事宜，亦可以决定不进行调查。这项酌情权让本人可以善用资源，为社会提供服务，而且防止有人滥用或误用投诉机制，详情可参阅第五章。

2.16 鉴于法例赋予申诉专员进行调查的法定自主权，申诉专员就投诉个案所作的决定是最终决定。任何人如对本人的决定感到不满意，可要求本署覆检其个案，或向法庭申请司法覆核。



直接調查

3.1 申訴專員於一九九四年獲授權進行直接調查（「直查」），自該年起，儘管申訴專員沒有接到投訴，也可以主動展開直查。

選定直查項目

3.2 本署不時會選擇一些市民普遍關注的問題展開直查。要解決這些問題，必須先檢討行政制度、措施或程序。本署選定這些問題進行直查，往往是因為政府提出一些新的政策或修訂了某些政策，又或者由於當時發生了一些令社會關注的問題，或是市民就某些事情重複向本人投訴。本人十分重視這項直查的職能，因為它讓本署可以從宏觀的角度，就值得關注的重大問題進行獨立的調查。

3.3 本署有一個常設小組負責選擇直查項目，由副申訴專員主持，選擇過程嚴謹，並基於以下考慮：

- 關乎市民的利益、訴求或期望；
- 不可以在法庭或審裁處解決；
- 並非另一個機構正在調查或研究的事項；以及
- 涉及較廣泛的層面。

進行直查的目的

3.4 本署進行直查的目的在於：

- (a) 徹底跟進單靠調查個別投訴不能解決的有關制度上的問題；
- (b) 預防投訴出現，或及早解決問題；以及

- (c) 解決那些相信或懷疑是引致投訴的根本問題。

3.5 藉着進行直查，我們希望致力改善公共行政的質素，以及促進問責精神。這樣做相信亦能幫助政府更了解市民的感受和要求，以提供最佳的服務。

過去的直查工作

3.6 自一九九四年獲政府授權進行直查以來，本署已完成 41 項直查，並提出了 540 項建議。已完成的直查一覽表載於附件 6。

3.7 在本年度內，本署完成了六項直查，涉及多個市民普遍關注的問題。

圖表 3.1 本年度公布的直接調查報告

2002 年 5 月 17 日

- 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施

2002 年 8 月 13 日

- 有關康體發展局資助體育活動的安排

2002 年 10 月 4 日

- 有關拍賣車輛登記號碼的安排

2002 年 11 月 29 日

- 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制

2003 年 2 月 27 日

- 有關監管慈善籌款活動的安排

2003 年 3 月 27 日

- 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

圖表3.2

正在進行的直接調查

於2002年10月4日宣布

- 有關綜合電話查詢中心的運作

於2002年11月29日宣布

- 根據《教育條例》推行普及教育的情況



處理投訴

本署接到的投訴

4.1 大部分投訴都是以書面提出，並以郵遞方式寄來本署。有些投訴人會親臨本署投訴。如有需要，當值主任會面見投訴人，直接記下投訴事項的細節。本署亦接受以電子郵件方式作出的投訴；如果投訴事項性質較簡單，而且是初次提出，則本署亦接受電話投訴¹。

圖表4.1 投訴的方式	
投訴方式	數目
親臨本署	425
書面－	
來信	682
投訴表格	1,270
傳真	978
電子郵件	613
電話	414
合計	4,382

無論投訴人是以何種方式投訴，本署都會要求他們提供姓名及聯絡地址，並且須確定投訴人本身是受屈人士。這是《申訴專員條例》的規定。

評審工作

4.2 本署的前線職員包括接待處人員、當值主任和評審組人員。評審組人員負責審核本署接到的所有投訴及查詢。假如投訴事項是受到《申訴專員條例》的條文限制而本署不能調查的（圖表 2.2），或是不在本

人職權範圍內（圖表 2.3），則本署會盡量在 15 個工作天內通知投訴人，並盡可能提供協助，告訴他們可向哪些機構尋求協助或申訴。

4.3 在本人職權範圍內的投訴，均會交給指定的調查組審研。本署有兩位助理申訴專員負責監督各調查組的工作，每個調查組均由一名總調查主任領導，直接向其中一位助理申訴專員匯報。

4.4 本署在決定是否展開調查前，會先進行初步查訊，以掌握有關的事實和資料。若有足夠理據，可再決定應以另類排解糾紛方法處理，抑或應進行全面調查。無論採取哪種處理方法，本署人員都會盡力提供協助。即使有些個案是本署不能進行調查的，我們仍會視乎個案性質，盡可能為投訴人提供輔導或協助。

另類排解糾紛方法

4.5 對於較為簡單和直接的投訴，本署會採取較靈活及非對抗性的方法處理，以便更迅速地解決問題。這些方法包括：

- 機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）；
- 提供協助／作出澄清；以及
- 調解。

上述處理手法，均涉及被投訴機構不同程度的直接參與。「現處計劃」更給予被投訴機構一個自己進行調查，以及與投訴人直接對話的機會。本署人員會監察個案的進展和最後的結果。

¹ 本署接受電話投訴的一般條件：

- 投訴人必須提供姓名及聯絡地址；
- 投訴人必須能在 15 分鐘內清楚說明其投訴事項；
- 所涉及的機構不能多於兩個；以及
- 談話內容會被錄音。

圖表4.2

另類排解糾紛方法

類別	方法	終結的個案數目
現處計劃	在取得投訴人同意後，將簡單的個案轉介被投訴機構，由該機構進行調查及答覆投訴人。本署會監察整個過程，假若有關機構的答覆未能令人滿意，則會隨時介入。	176
提供協助／作出澄清	本署會先進行多方面的初步查訊，再將觀察所得及調查結果告知投訴人。申訴專員或會建議被投訴機構推行全面的改善措施。	1,996
調解	調解過程在自願的情況下進行，投訴人與被投訴機構的代表同意會晤。在雙方對話的過程中，本署的調查員會居中調停，不會偏袒任何一方。	6

全面調查

4.6 對於性質複雜、或涉及原則性問題、嚴重行政失當和極不公平的情況、制度上或程序上有流弊的個案，本人會指令屬下人員進行全面調查。調查過程涉及多方面的查訊及蒐集證據的工作，有時亦需要向本署的專業顧問徵詢意見。顧問均由本人根據《申訴專員條例》第 6A 條委任，為本人提供意見及協助本人執行職務。他們都是在法律界、醫學界和工程界享負盛名的專家和學者（專業顧問名單載於附件 13）。

圖表 4.3

調查的權力

- 進入處所
- 傳召證人
- 取得文件（包括機密文件）
- 若拒絕與申訴專員合作，可被判罰

4.7 被投訴的機構均有機會對本署的調查報告草擬本作出評論及提出意見，受本署批評的個別人員亦有機會提出申辯。如有需要，本署會向有關的機構提出改善及補救建議，以促使公共行政變得更開明問責、以客為本和具有更高的透明度。機構的首長有責任定期向本人報告推行本署建議的進度。

《公開資料守則》

4.8 一九九五年三月，政府以試驗性質推行《公開資料守則》，進一步體現政府開明問責的精神。一九九六年十二月，政府將這份守則的適用範圍逐步擴大，以涵蓋所有決策局及部門。

4.9 倘若有決策局或部門不遵守這份守則的規定，拒絕向申請人提供他索取的資料，申請人可以向本署投訴，要求覆核該機構拒絕提供資料的決定。在本報告年度內，本署以提供協助／作出澄清的方法，處理了四宗這類投訴。

政府部門之間的協調

4.10 本署雖然對每宗個案都會進行獨立審研，但是若然從一些類同的投訴當中，可以察覺某些問題經常出現，便有需要作出全面檢討。

滲水問題：對有關責任的誤解

4.11 在二零零一／零二年度的報告中，我們曾談到滲水問題。這類投訴至今仍然相當「常見」。三個有關的部門（即食物環境衛生署、屋宇署及水務署）在處理滲水問題方面各有特定的角色，而且通常都在其職權範圍內盡其所能。可惜市民往往都不甚了解（或者不願意接受）這些部門的分工及

權限，很自然地以為這些部門互相「推卸責任」。

4.12 我們一直認為業主本身有基本責任保養維修自己的物業（包括維修滲水的部分），而鄰居之間彼此合作，對於找出滲水的原因及解決有關問題至為重要。

「推卸責任」

4.13 落實公共政策經常需要政府多個部門互相協調。一般來說，政府亦會界定各部門的職責，並擬定協調程序。但實際上，這些程序不可能涵蓋所有可預見的情況。部門在遇到灰色地帶時往往會拒絕承擔責任，甚至因循官僚陋習，互相推諉。在這「你推我讓」的過程中，投訴人難免遭冷淡對待，要等候有關部門先確定責任誰屬，他們當然會感到失望及不滿。

圖表4.4

一宗典型的個案

- 投訴人要求渠務署協助維修在他的房屋附近一條損壞了的河堤／護土牆。
- 渠務署根據前工務局發出一份技術通告，把個案轉交民政事務總署（「民政署」）處理。
- 民政署表示這並非該署的責任。
- 渠務署及民政署就責任誰屬的問題展開冗長的爭辯。
- 沒有在開始時先查核土地類別，便把個案轉交地政總署。
- 地政總署採取「觀望態度」，歷時11個月。

- 經過 17 個月的爭辯後，證實問題屬於「有系統鑑辨斜坡維修計劃」。技術通告並不適用。
- 土木工程署最後證實，應由地政總署負責維修。

(個案撮要載於附件12)

冗長諮詢

4.14 另一種情況是部門之間進行重複而冗長的「諮詢」，耽誤拖延，以致長期未有採取行動解決問題。這種現象反映有關部門害怕作出決定，希望能找到「理由」，作為不採取行動的藉口。

圖表4.5

一宗典型的個案

- 某體育會向地政總署申請改變短期租約的條款，在運動場上加建高爾夫球練習場。
- 地政總署審研上述申請，並諮詢各有關政府部門。
- 地政總署反覆要求各部門澄清一些問題，而有關部門早已就這些問題表明立場：
 - (a) 就同一問題多次諮詢規劃署，即使該署已表明無須就運動場擬議中的用途提出規劃申請；
 - (b) 在民政事務局已就審核體育會的財政報告的工作表示意見後，仍然諮詢該局。

- 民政署三番四次徵詢該區居民的意見。
- 經過多輪跨部門會議及無數次書信往來後，結果有關申請在提出後 26 個月遭拒絕。

(個案撮要載於附件12)

4.15 上述兩種情況都無助於提高行政效率或成效。兩宗個案均反映有關部門未能為市民的利益而多走一步，也沒有為投訴人或市民著想。這種種手法以及部門間之爭辯，令人感到政府辦事效率太差。在處理這類個案時，本署往往要向相關的決策局指出有關問題，以消除各部門之間的官僚程序。

向行政長官報告

4.16 本署曾於一九九六年就新界的違例建築物問題進行直接調查，並提出了多項希望能遏止有關問題的建議。本署最近對某宗投訴所進行的調查（個案撮要載於附件12），似乎顯示這個問題已經發展到不能接受的地步。這宗投訴個案顯示房屋及規劃地政局、屋宇署和地政總署都沒有切實執行本署多年前作出的建議。本人擔心，若有大規模漠視法紀的情況出現，會導致市民普遍失去對法律和政府的尊重。故此，本人於二零零二年十月引用《申訴專員條例》第 16 (3)條，向行政長官報告此事。房屋及規劃地政局隨後接到行政長官的指令予以跟進，而在本報告年度結束前，本署已經與該局展開積極商討。本人將視乎該局的回應，才決定是否再向行政長官報告，並考慮就這個問題進行另一次直接調查。

圖表4.6 《申訴專員條例》第16(3)條

專員如認為根據第(1)款向任何機構的首長提交的報告 —

- (a) 在報告所指明的期間內，未獲充分採取行動；或
- (b) (如該報告並無指明期間) 在他認為在所有情況下均屬合理的期間內，未獲充分採取行動，

則專員可將該報告及建議，連同他認為適宜提出的其他觀點，向行政長官呈交。

4.17 本署曾調查一宗有關使用公眾泳池的投訴，並向康樂及文化事務署提出了一些建議，要求該署平衡泳會和公眾人士使用泳池設施的權利。本人於二零零二年七月公布調查結果後，某游泳教練會向行政長官呈交意見書，質疑本署的調查結果是否適當。本人因此亦向行政長官報告本人的觀察所得及意見（個案撮要載於**附件 12**）。



個案數字

表 1

		報告年度 [#]			
		1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
(A)	接到的查詢	9,323	11,821	12,900	14,298
(B)	接到的投訴	3,101	3,709	3,736	4,382
(C)	由上個報告年度轉入的投訴	891	581	814	760
(D)	須處理的投訴 = (B) + (C)	3,992	4,290	4,550	5,142
(E)	已終結的投訴	3,411	3,476	3,790	4,370
	轉介被投訴部門／機構回覆後終結的投訴 (「現處計劃」)	467	364	353	176
	提供協助／作出澄清後終結的投訴	969	700	1,214	1,996
	調解後終結的投訴	10	29	19	6
	正式調查的投訴	194	161	331	124
	- 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2
	- 成立	22	28	18	15
	- 部分成立	100	41	263	39
	- 不成立	61	80	42	68
	- 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0
	評審後決定無須調查的投訴	1,417	1,859	1,563	1,729
	- 受條文所限不得調查	592	795	685	971
	- 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758
	投訴已撤回／中止調查	354	363	310	339
(F)	已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	81%	83%	85%
(G)	轉入下個報告年度的個案總數 = (D) - (E)	581	814	760	772
(H)	已完成的直接調查	3	5	4	6

報告年度所涵蓋的日期

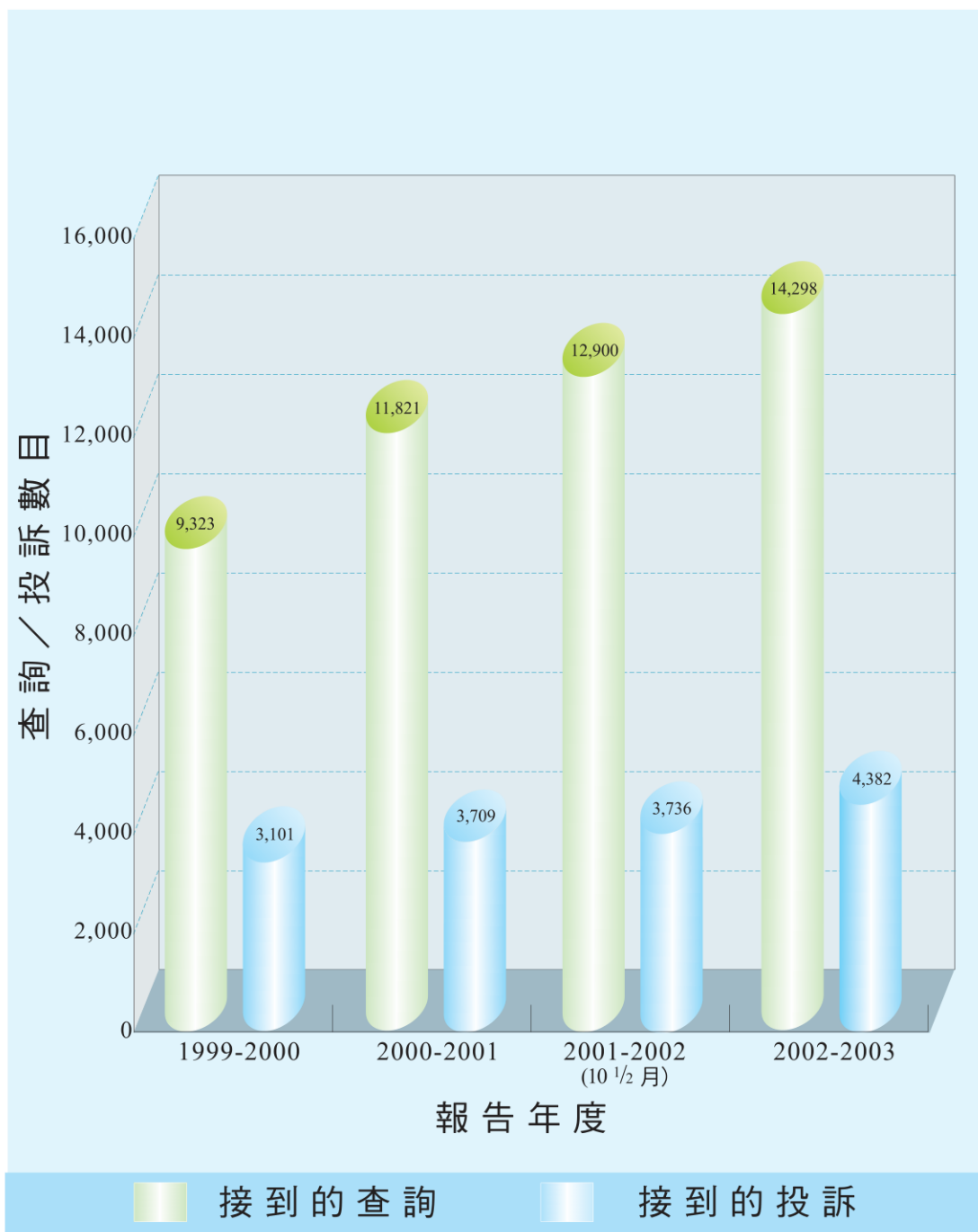
99/00 : 16.5.99 - 15.5.00
01/02 : 16.5.01 - 31.3.02

00/01 : 16.5.00 - 15.5.01
02/03 : 1.4.02 - 31.3.03

由2001／02報告年度起，本署的報告年度的截算日期改為3月31日，以配合財政年度的截算日期。

表
2

接到的查詢／投訴數目



查询／投诉的分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	216	84
九广铁路公司	38	21
工业贸易署	14	6
土木工程署	12	7
土地注册处	6	6
大学教育资助委员会	0	1
公司注册处	21	12
水务署	196	117
平等机会委员会	30	8
市区重建局	28	15
立法会秘书处	2	1
民政事务总署	99	276
民航处	1	3
民众安全服务处	1	4
司法机构政务长	242	70
地政总署	241	204
行政长官办公室总务室	0	11
社会福利署	360	132
拓展署	10	11
知识产权署	6	4
法律援助署	217	83
房屋署	886	441
政府化验所	1	0
政府车辆管理处	2	0
政府物料供应处	10	5
政府产业署	17	26
政府统计处	6	7
政府新闻处	1	0
政府总部	94	109
香港天文台	2	1
香港考试及评核局	17	10
香港金融管理局	26	14
香港房屋协会	56	33
香港房屋委员会	57	51
香港海关	77	33
香港康体发展局	7	5
香港电台	10	6
香港艺术发展局	4	2
律政司	14	18
食物环境卫生署	475	436

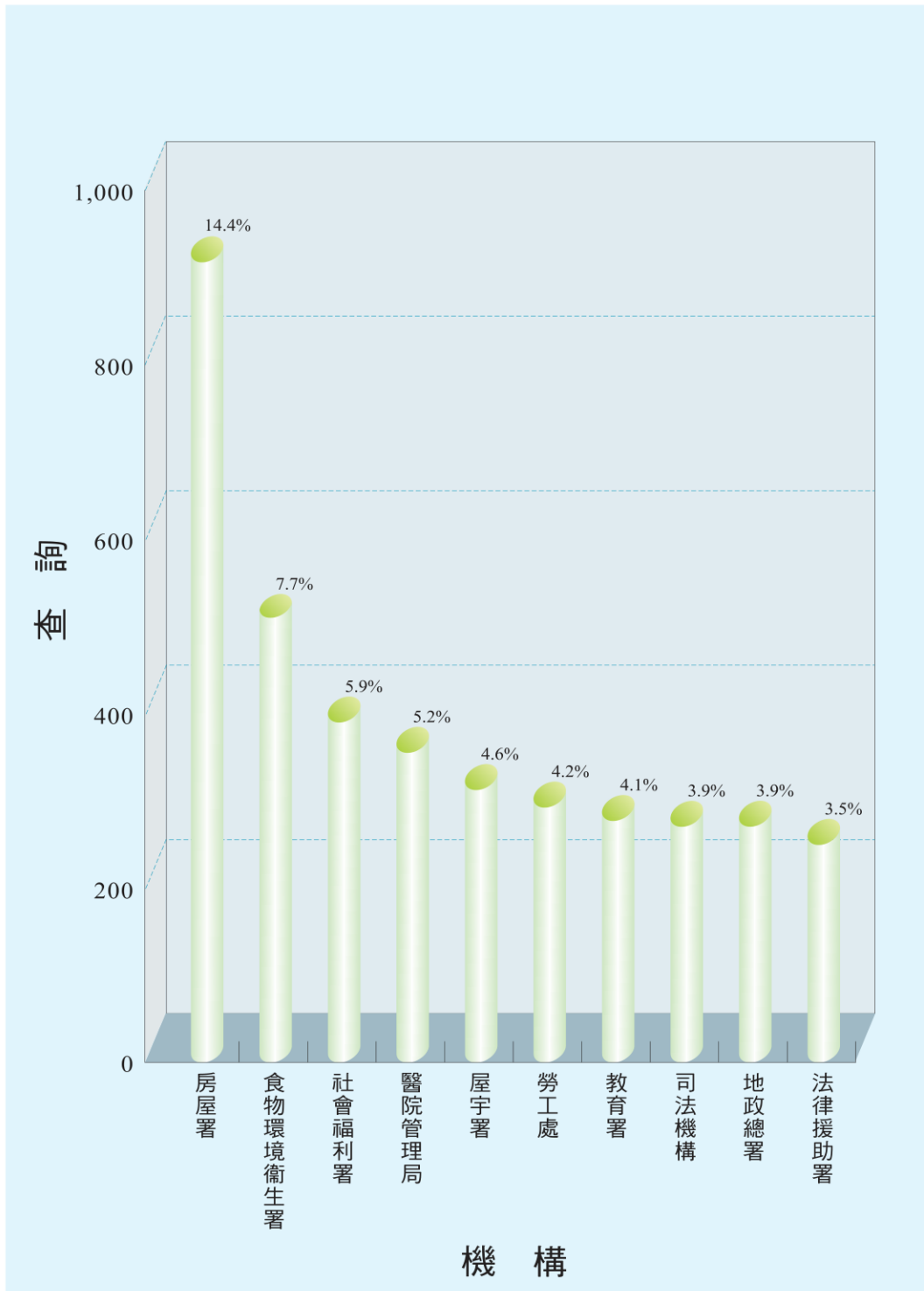
表
3

表 3

机构	查询数目	投诉数目
差饷物业估价署	47	23
建筑署	31	19
屋宇署	282	135
破产管理署	59	29
个人资料私隐专员公署	28	15
库务署	6	4
消防处	47	22
海事处	21	13
规划署	8	15
教育署	245	104
邮政署	97	56
康乐及文化事务署	176	130
渠务署	42	30
强制性公积金计划管理局	68	13
税务局	147	66
劳工处	258	75
电讯管理局	31	15
路政署	68	35
资讯科技署	1	1
运输署	216	159
雇员再培训局	18	5
渔农自然护理署	70	41
影视及娱乐事务管理处	10	12
机场管理局	5	4
机电工程署	26	13
卫生署	58	42
学生资助办事处	94	15
选举事务处	1	1
环境保护署	73	45
医院管理局	321	144
医疗辅助队	0	1
职业训练局	25	11
惩教署	47	328
证券及期货事务监察委员会	30	16
合计	6,158	3,910

- 注 1：表 1 所列本署接到的查询及投诉总数，分别是 14,298 宗及 4,382 宗。这两项数字与表 3 的数字有差别，因为：
- 涉及多于一个机构的查询／投诉，会分别计入各有关机构的统计数字内。
 - 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字，并无列入表 3 内。
- 注 2：列入《申诉专员条例》附表 1，但于本报告年度内本署没有接到关于它们的查询／投诉的机构，并无列入表 3。
- 注 3：二零零三年二月二十八日，教育署的职能并入教育统筹局，该署不复存在。在此日期以后，有关该署的投诉视作投诉教育统筹局，列入「政府总部」之下。

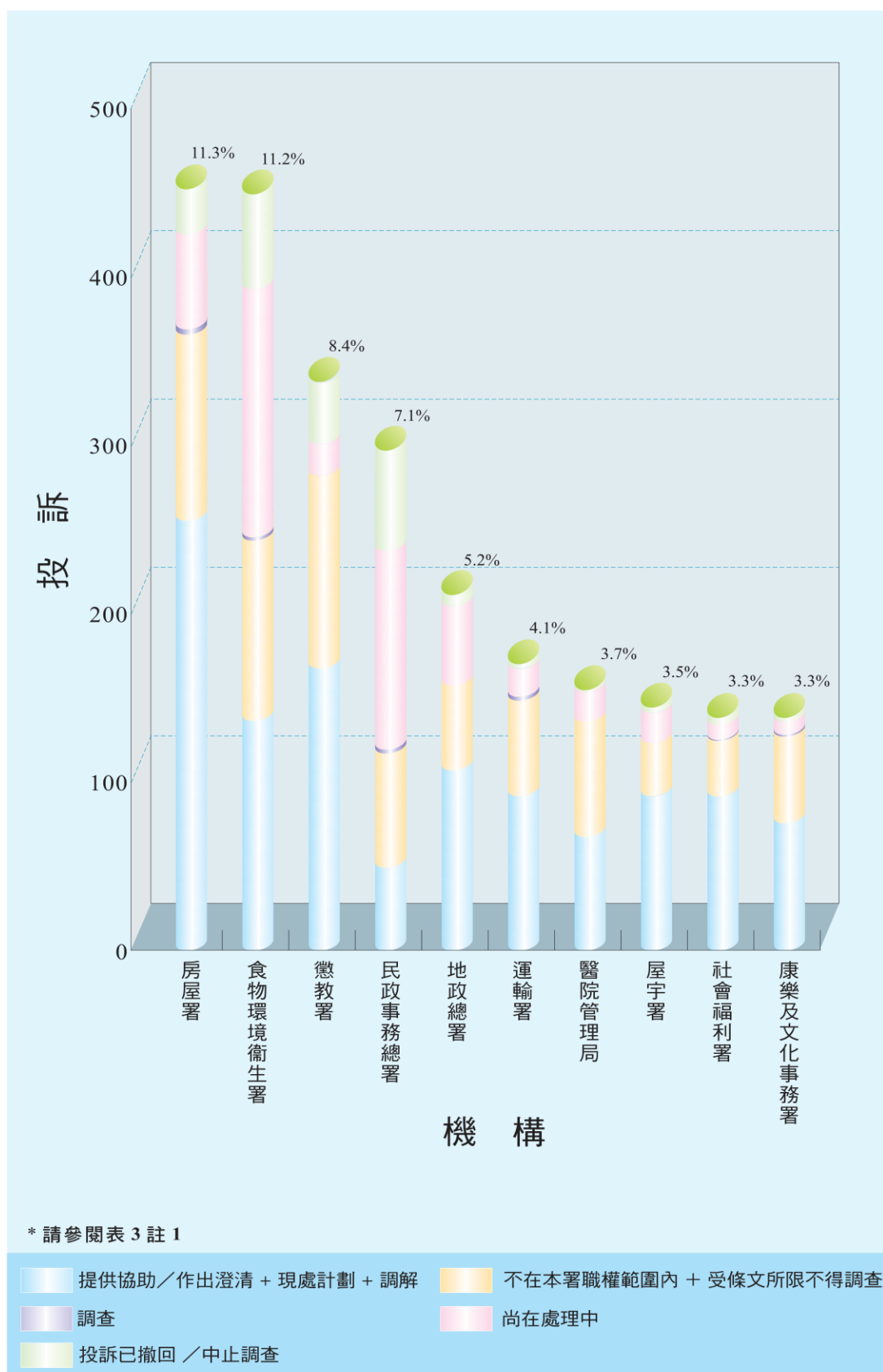
最多人查詢的 10 個機構



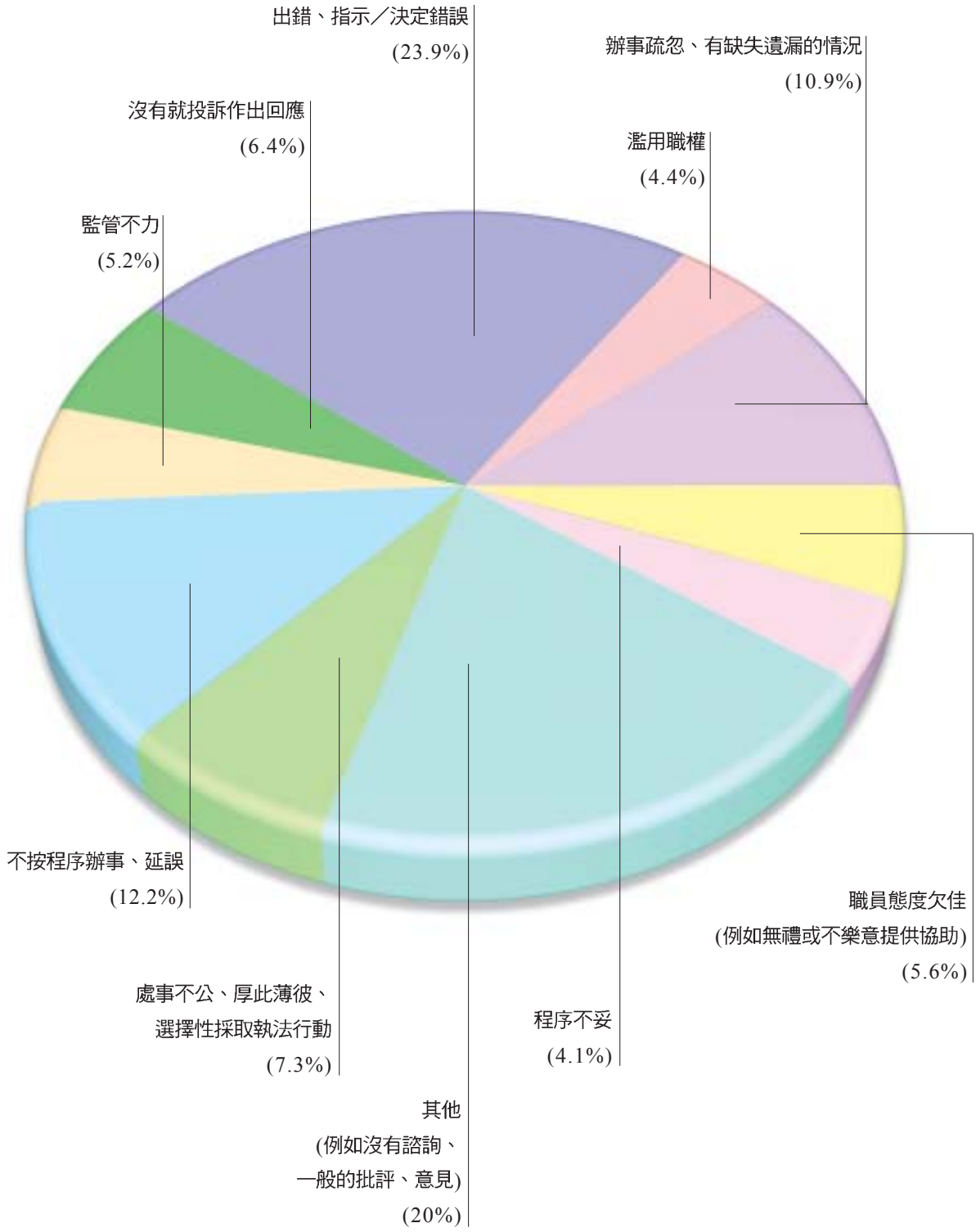
註 1：請參閱表 3 註 1

註 2：二零零三年二月二十八日，教育署的職能併入教育統籌局，該署不復存在。在此日期以後，有關該署的投訴均視作投訴教育統籌局，列入「政府總部」之下。

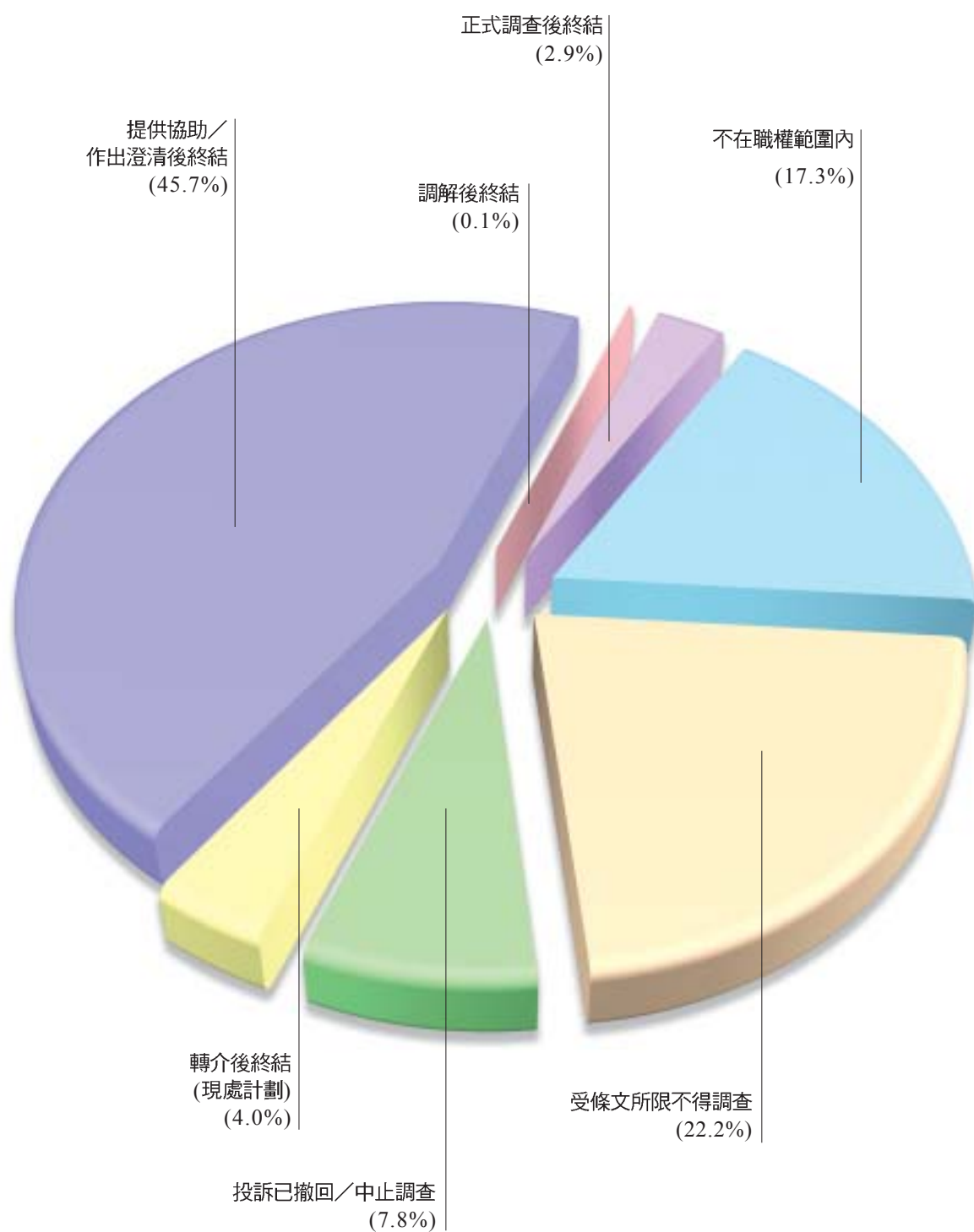
最多人投訴的 10 個機構*



已終結的投訴個案性質：4,370 宗



已終結的投訴個案分類：4,370 宗



正式調查的投訴個案結果：124 宗

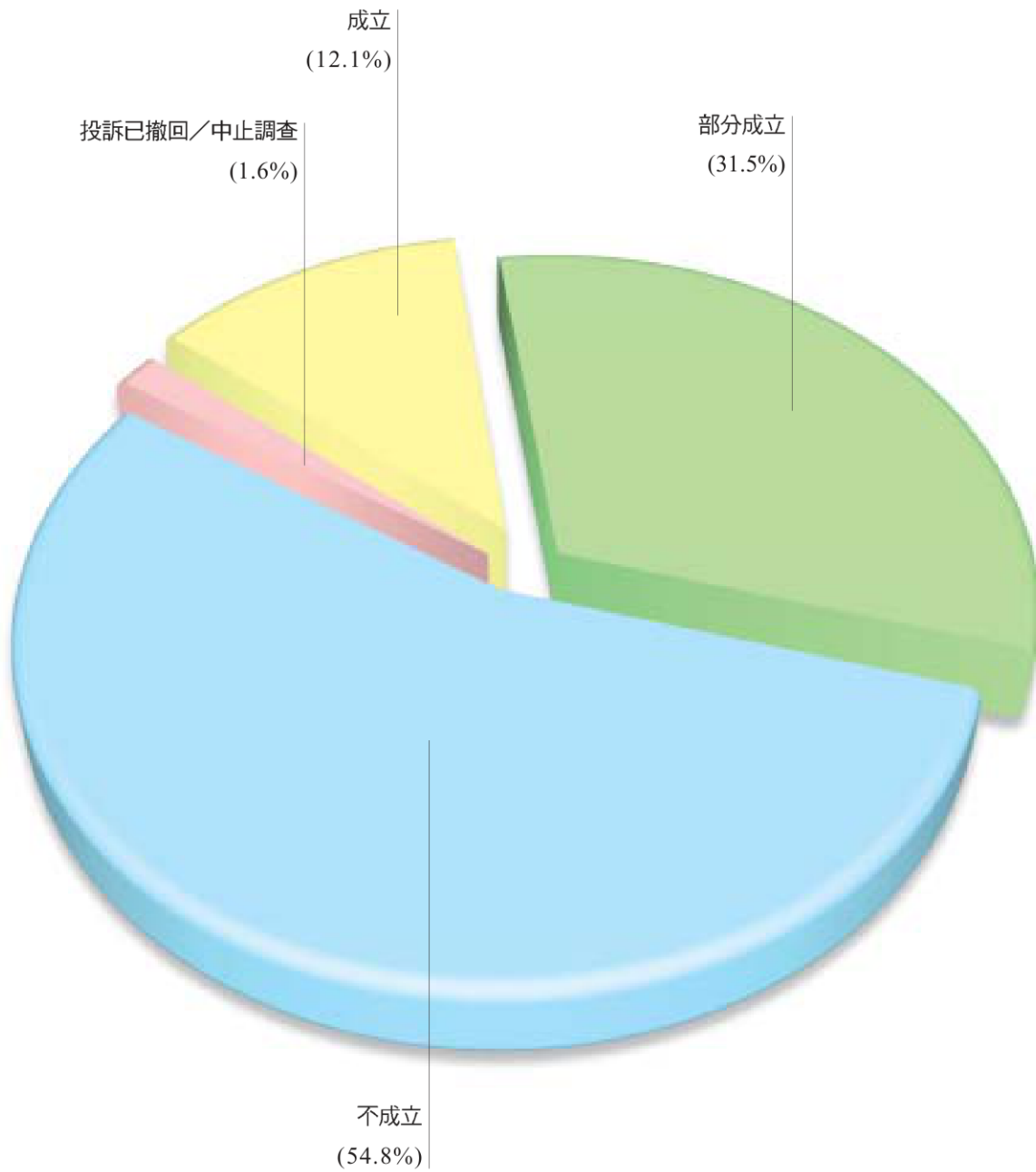


表
9

以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴 個案數目	已採取 補救措施 的個案	並無證據證明 行政失當 的個案	未能作出 定論的個案	申訴專員 作出有關改善 制度的建議
入境事務處	49	3(6%)	43(88%)	3(6%)	7
九廣鐵路公司	11	1(9%)	10(91%)		
工業貿易署	3		3(100%)		
土木工程署	2		2(100%)		
土地註冊處	3		3(100%)		
大學教育資助委員會秘書處	1		1(100%)		
公司註冊處	8	2(25%)	6(75%)		2
水務署	63	9(14%)	54(86%)		1
平等機會委員會	6	1(17%)	5(83%)		
市區重建局	1		1(100%)		
立法會秘書處	1		1(100%)		
民政事務總署	43	5(12%)	38(88%)		8
民航處	1		1(100%)		
司法機構政務長	28	3(11%)	25(89%)		
地政總署	120	8(6.7%)	111(92.5%)	1(0.8%)	22
行政長官辦公室總務室	5		3(60%)	2(40%)	
社會福利署	78	8(10%)	61(78%)	9(12%)	1
拓展署	4		4(100%)		
知識產權署	1		1(100%)		
法律援助署	36		36(100%)		1
房屋署	279	49(17.6%)	225(80.6%)	5(1.8%)	23
政府物料供應處	4	1(25%)	3(75%)		
政府飛行服務隊	1		1(100%)		
政府產業署	11	1(9%)	9(82%)	1(9%)	2
政府統計處	2		2(100%)		
政府新聞處	1		1(100%)		
政府總部					
- 工商局	1		1(100%)		
- 工商及科技局	1	1(100%)			
- 公務員事務局	5	3(60%)	2(40%)		1
- 民政事務局	4	1(25%)	3(75%)		
- 房屋及規劃地政局	1		1(100%)		
- 政務司司長辦公室	14	9(64%)	5(36%)		
- 保安局	3	1(33%)	2(67%)		1
- 財政司司長私人辦公室	1		1(100%)		
- 財經事務局	1	1(100%)			
- 財經事務及庫務局	1		1(100%)		
- 教育統籌局	6		5(83%)	1(17%)	
- 運輸局	7	1(14%)	6(86%)		1
- 經濟局	1	1(100%)			
- 經濟發展及勞工局	1		1(100%)		
- 衛生福利及食物局	2		2(100%)		
- 環境運輸及工務局	13	1(8%)	12(92%)		1
香港考試及評核局	6	1(17%)	5(83%)		1
香港金融管理局	9		9(100%)		

機構	投訴 個案數目	已採取 補救措施 的個案	並無證據證明 行政失當 的個案	未能作出 定論的個案	申訴專員 作出有關改善 制度的建議
香港房屋協會	21	1(5%)	20(95%)		
香港房屋委員會	17	6(35%)	11(65%)		
香港海關	14	2(14%)	12(86%)		
香港康體發展局	2		2(100%)		
香港電台	2		2(100%)		
香港藝術發展局	2	1(50%)	1(50%)		2
香港警務處	1		1(100%)		
律政司	6		6(100%)		
食物環境衛生署	136	19(14%)	111(82%)	6(4%)	3
差餉物業估價署	12	2(17%)	10(83%)		
建築署	4		4(100%)		
屋宇署	84	11(13%)	73(87%)		10
破產管理署	14	1(7%)	13(93%)		1
個人資料私隱專員公署	7		7(100%)		4
庫務署	1		1(100%)		
消防處	13	1(8%)	12(92%)		
海事處	2		1(50%)	1(50%)	
規劃署	18	1(6%)	17(94%)		1
教育署	44	3(7%)	41(93%)		4
郵政署	28	11(39%)	17(61%)		4
康樂及文化事務署	66	21(32%)	43(65%)	2(3%)	11
渠務署	25		25(100%)		
強制性公積金計劃管理局	7	2(29%)	5(71%)		
稅務局	30	12(40%)	18(60%)		
勞工處	40		36(90%)	4(10%)	
電訊管理局	12	1(8%)	11(92%)		5
路政署	23	3(13%)	20(87%)		
廉政公署	1		1(100%)		
運輸署	204	17(8%)	186(91%)	1(1%)	2
僱員再培訓局	3	1(33%)	2(67%)		
漁農自然護理署	22	2(9%)	20(91%)		
影視及娛樂事務管理處	4	2(50%)	2(50%)		1
機場管理局	2	1(50%)	1(50%)		
機電工程署	7		7(100%)		
衛生署	17	2(12%)	13(76%)	2(12%)	
學生資助辦事處	9	3(33%)	6(67%)		
選舉事務處	1		1(100%)		
環境保護署	29	2(7%)	27(93%)		5
醫院管理局	54	9(17%)	41(76%)	4(7%)	7
職業訓練局	2		2(100%)		
懲教署	162	1(1%)	135(83%)	26(16%)	2
證券及期貨事務監察委員會	9		9(100%)		
合計	1,996	249	1,679	68	134

註1：列入《申訴專員條例》附表1，但於本報告年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方法終結關於它們的投訴的機構，並無列入表9。

註2：二零零三年二月二十八日，教育署的職能併入教育統籌局，該署不復存在。在此日期以後，有關該署的投訴視作投訴教育統籌局，列入「政府總部」之下。

表
10A

終結投訴個案所需的時間

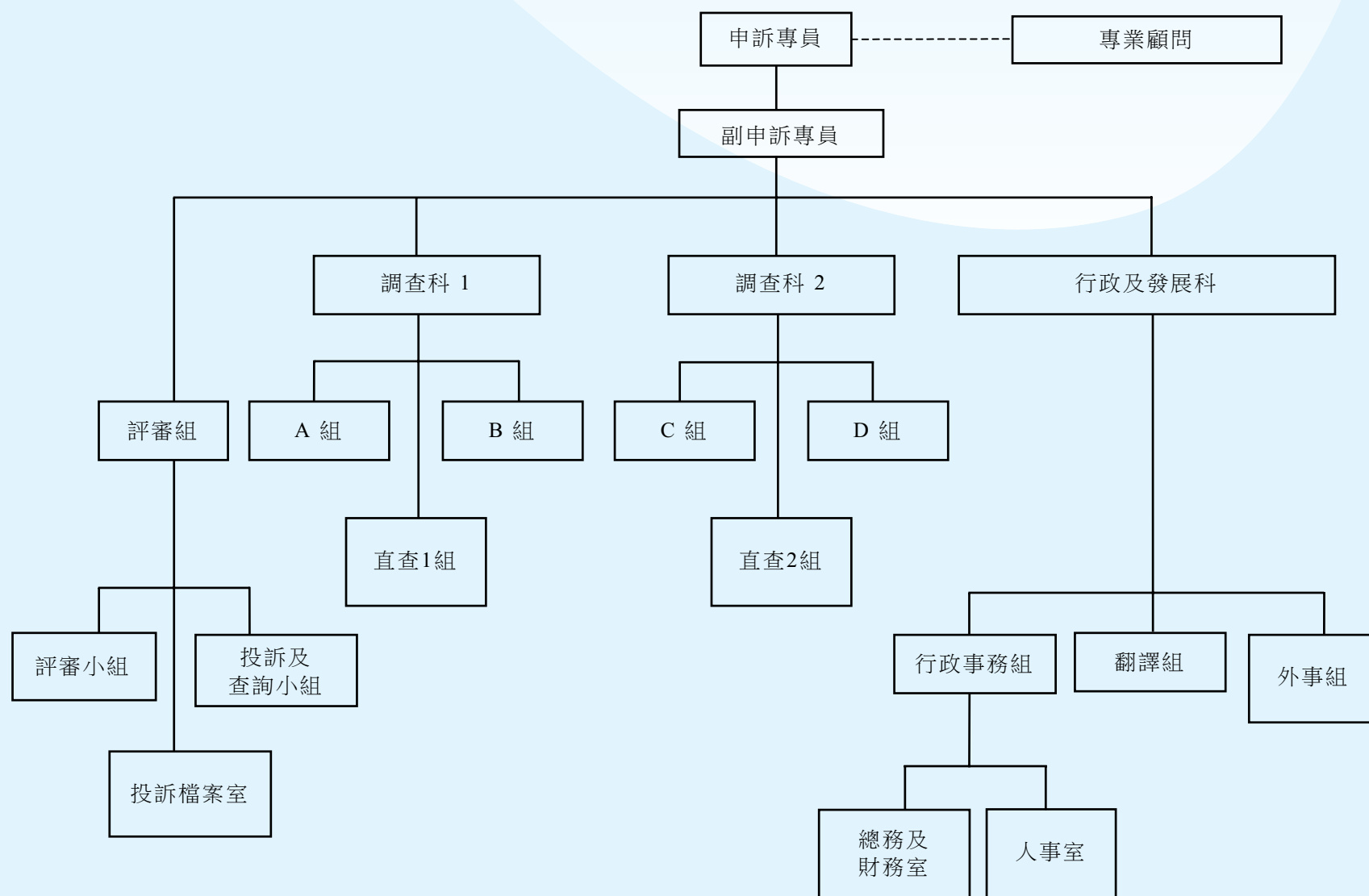
時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
少於 1 個月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%
1 至 3 個月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%
3 至 6 個月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%
6 至 9 個月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%
9 至 12 個月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%
超過 12 個月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%
合計	3,411	3,476	3,790	4,370

處理投訴個案（正式調查及並非正式調查）所需的時間

表
10B

時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
正式調查後終結的投訴個案				
少於 3 個月	5.2%	6.8%	0.3%	0.8%
3 至 6 個月	55%	49.7%	50.8%	56.5%
6 至 9 個月	25.3%	26.1%	13.6%	14.5%
9 至 12 個月	8.8%	13.7%	8.4%	9.7%
超過 12 個月	5.7%	3.7%	26.9%	18.5%
投訴個案數目	194	161	331	124
並非正式調查後終結的投訴個案 (即表 1(E)項所列的個案，但正式調查後終結的個案除外)				
少於 1 個月	47.3%	59.3%	58.8%	60.9%
1 至 3 個月	24.3%	21.2%	20.0%	15.5%
3 至 6 個月	24.8%	19.0%	19.9%	23.1%
6 至 9 個月	3.1%	0.5%	1.0%	0.4%
9 至 12 個月	0.5%	0.0%	0.2%	0.1%
超過 12 個月	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
投訴個案數目	3,217	3,315	3,459	4,246

申訴專員公署組織圖



用語詞彙

查詢

查詢是指要求提供資料或意見，並不是投訴。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個機構或其職員的不當行為或不妥善的決定／行動，而這些行為、決定或行動影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

有可能成為正式投訴的個案

這是指匿名的投訴，或是投訴人向某個機構提出，並將投訴信副本送交本署備案的投訴。有可能成為正式投訴的個案，被視作完全無須跟進或暫時不用採取行動去處理的投訴。有關機構如沒有適當地跟進，申訴專員亦可介入。

行政失當

這是指《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政欠缺效率、拙劣或不妥善，當中包括不合理的行為、濫用權力或職權，以及不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序等。

經正式調查的投訴

這是指本署在按照《申訴專員條例》第 12 條的規定及有關程序調查的投訴。調查工作完成後，本署會作出下列其中一項結論：

— 成立、部分成立或不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，評斷投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定，按其嚴重程度而作出的評語。倘若本署在全面審研後認為，上述行動／應採取而沒有採取的行動／決定是有行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為成立。倘若只發現某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴會被評斷為部分成立。若然沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為不成立。

OMBUDSMAN

— 未能就投訴是否成立作出定論

這是指在調查後，由於所蒐集到的各項證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人印證，以致無法得出結論。

投訴已撤回或中止調查

這是指沒有再進一步調查的投訴，原因是：

- (a) 事後得知投訴事項不在申訴專員的職權範圍內；
- (b) 沒有理據進一步調查；
- (c) 投訴人主動撤回投訴；或
- (d) 在一段相當時間內，雖然一再嘗試，仍無法與投訴人取得聯絡或追尋其下落。

以另類排解糾紛方法處理投訴

這是指進行正式調查以外的處理投訴方法，可以是下列其中一項方法：

— 機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

本署在取得投訴人同意後，會把性質較簡單的投訴個案轉介被投訴的機構，由該機構展開調查及回覆投訴人。申訴專員會監察有關的過程，倘對機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。

— 提供協助／作出澄清

本署進行徹底的初步查詢，並向投訴人提供調查結果和觀察所得。申訴專員會就制度上的問題建議作出改善。

— 調解

這是指一項自願性質的方法，投訴人與有關機構的代表同意會面，由申訴專員公署的調查人員以中立的中間人身分，協助雙方和解。

評審後決定無須調查的投訴

這是指基於下列其中一項或多項原因而沒有繼續跟進的投訴：

— **投訴事項不在申訴專員職權範圍內**

這是指根據《申訴專員條例》，申訴專員受限制不得對有關的事項或機構進行調查。

— **調查工作受到限制**

這是指調查工作因受《申訴專員條例》第 10 條的規定所限制（例如時效、投訴人的身分和地位等）而不得進行。

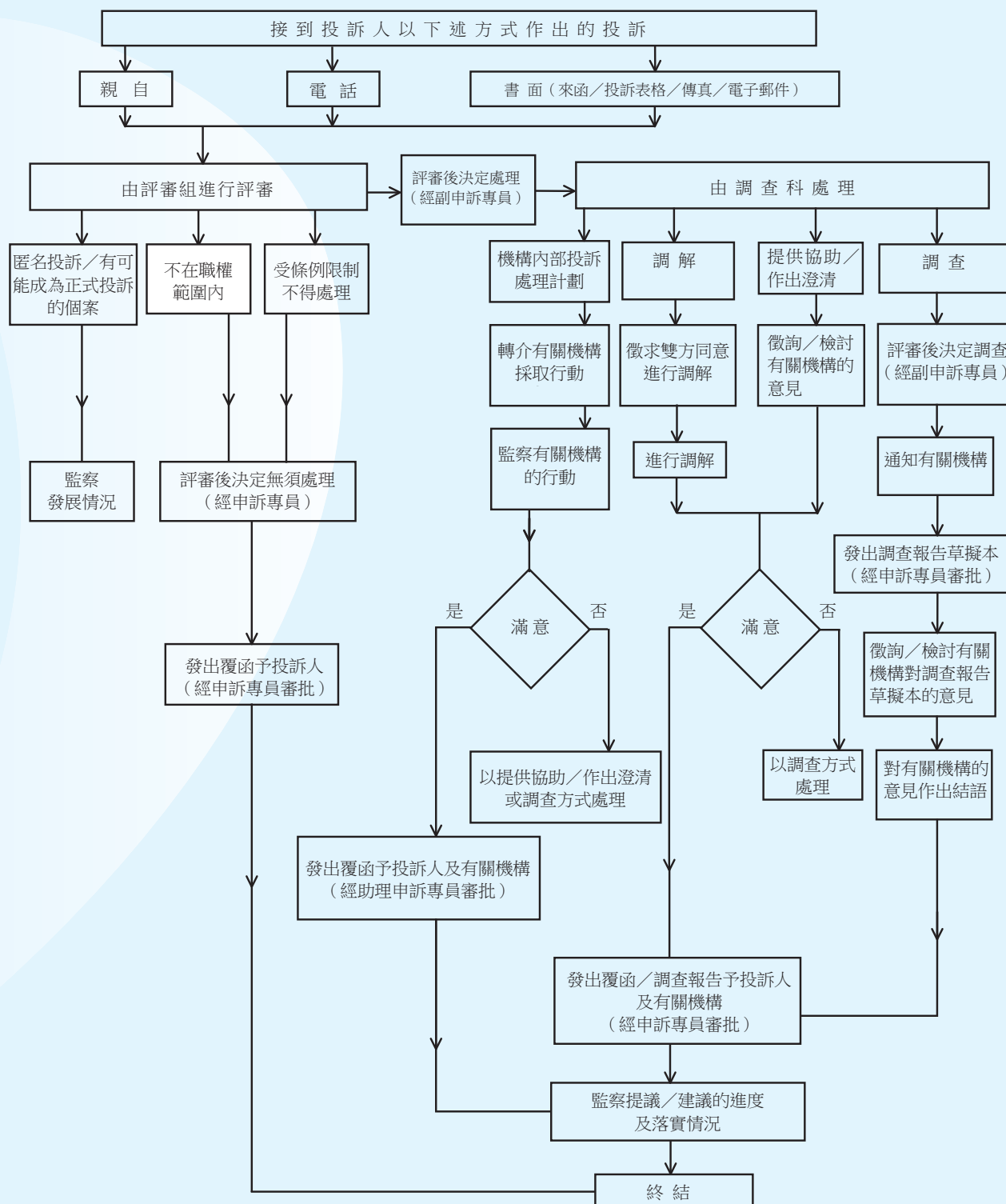
直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第 7 條就某些事項展開的調查。

直查項目的審研工作

這是指審研某個關乎公眾利益或受人關注而本署亦認為可能值得進行直接調查的項目的過程。在審研過程中，本署會全面地評審該項目的背景資料、公眾關注的程度、有關機構所採取的補救行動，以及資源和其他運作方面的考慮因素。

處理投訴流程圖



主動進行直接調查的準則

根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條，申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，即使事前沒有接到有關這些事項的投訴。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎廣大市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

- (a) 徹底跟進單是調查投訴或許亦未能解決的各項相關的問題；
- (b) 解決初萌芽的問題；以及
- (c) 處理那些可能並非投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而一勞永逸地徹底解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

- (a) 該事項關乎公共行政，涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；
- (b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會普羅大眾或最低限度代表社會某個階層的利益、意願或期望；
- (c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；
- (d) 該事項因《申訴專員條例》第 10(1)條所限，例如因超逾時效限制、投訴人並非個別受屈人等等而不能採取行動，惟申訴專員卻認為事關重大；
- (e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及
- (f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直查的適當時候。

要強調的是，上述只不過是一些準則，其內容並非鉅細無遺；至於是否進行直接調查，主要仍須視乎實際的情況和問題而定。

已完成的直接調查一覽表

一九九四/九五年度

1. 違例建築工程

一九九五/九六年度

2. 紓緩公共房屋擠迫居住環境
3. 外地家庭傭工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇違例建築工程

一九九六/九七年度

5. 公共及私人建築物緊急車輛通道及消防裝置
6. 水管爆裂問題
7. 在處理以生活上的理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題
8. 有關政府診療所及公營醫院普通科門診服務方面的若干問題
9. 教育署延遲辦理一名弱聽學童要求入讀特殊學校的申請

一九九七/九八年度

10. 政府部門電話查詢熱線服務
11. 漁農處管理的漁業發展貸款基金
12. 因豪雨持續下降而作出的學校停課安排
13. 發售特別郵票及具集郵價值物品

已完成的直接調查一覽表

14. 的士發牌制度
15. 渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘受污水污染方面的協調情況
16. 房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜

一九九八/九九年度

17. 衛生署轄下藥房的配藥服務
18. 貿易署處理貿易文件的事宜
19. 房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位事宜
20. 補習學校註冊事宜
21. 赤鱗角新機場的籌備啟用及實際運作
22. 食肆發牌制度
23. 有關進口藥劑製品的事宜

一九九九/二零零零年度

24. 幼稚園的註冊及視察事宜
25. 公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況
26. 二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制

已完成的直接調查一覽表

二零零零/零一年度

- 27. 本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制
- 28. 有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題
- 29. 受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排
- 30. 有關管理政府火葬場的若干問題
- 31. 沒有持身分證明文件而擬出／入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序

二零零一/零二年度

- 32. 有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序
- 33. 有關房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜
- 34. 有關公開考試的安排
- 35. 在禁煙區及公共交通工具上執行禁止吸煙法例的機制

二零零二/零三年度

- 36. 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施
- 37. 有關香港康體發展局資助體育活動的安排
- 38. 有關拍賣車輛登記號碼的安排
- 39. 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制
- 40. 有關監管慈善籌款活動的安排
- 41. 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

直接調查報告摘要

民政事務總署

民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

背景資料

二零零一年四月，政府公布關於樓宇安全及適時維修（包括負責任的樓宇管理）的綜合策略，並向民政事務總署（「民政署」）增撥資源，以推動和鼓勵這方面的工作。

2. 另一方面，公眾對民政署在協助私人樓宇成立業主立案法團（「法團」）方面所擔當的角色，亦深表關注。這項調查的目的，是審研民政署在協助大廈業主成立法團時所採取的方法和機制，並且確定這個機制是否適切有效，以及評估是否需要加以改善。

政府政策

3. 管理和維修私人樓宇是業主的責任。政府的角色是協助和支持負責任的業主，並對違例者採取行動。政府在私人樓宇管理方面的既定政策，是鼓勵業主成立法團，以及向業主提供意見和協助，以便他們履行責任。

協助大廈業主的方法和機制

4. 民政署分別在九龍、香港島、新界西和新界東設立了四個大廈管理資源中心（「資源中心」），為業主提供關於大廈管理的資訊和意見，並且舉辦培訓課程、工作坊和展覽。此外，資源中心可以應業主和法團的要求，與七個專業團體預約時間，由他們免費提供專業意見。

5. 民政署利用增撥的資源，在總部成立大廈管理科，負責大廈管理工作和服務的整體策劃和統籌，以及為各地區的員工提供支援。此外，亦在 18 區的民政事務處（「民政處」）設立地區大廈管理聯絡小組（「聯絡小組」），協助業主成立法團、為法團和業主提供外展支援服務、列席法團的會議、處理投訴和調解糾紛。這些聯絡小組的成員包括聯絡和房屋管理職系人員，以及臨時社區幹事，他們的人數視乎地區的需要和工作量而定。

6. 在支援前線人員方面，民政署印製了參考手冊，並為較難處理的個案提供意見，以及向他們提供所需的知識和技巧。該署並且公布適當的指引和程序、定期舉行員工會議、訂立工作表現指標和定期檢討服務，以監察該署人員的服務水平。

結論

7. 經過這次調查，本署得出以下結論：

- (a) 民政署提供成立法團服務的方法和機制，尚有可以改善的地方。
- (b) 民政署若能就成立法團的服務訂立更清晰的指引和程序，對該署職員會有幫助。
- (c) 民政署職員在協助業主成立法團方面，應採取更專業和更積極主動的態度。
- (d) 民政署若能妥善執行上述(a)至(c)項，在成立法團服務的工作方面，整體效率和成效都會提高。

建議

8. 申訴專員向民政署提出下列建議：

提供服務方面

- (a) 製作一套有關成立法團的綜合資料及資源套（包括視像光碟），供業主和有意成立法團的人士參考。
- (b) 改善關於大廈管理的網站，加入專題部分和網頁指南，以便隨時檢索資料。
- (c) 就資源中心的開放時間徵詢使用者的意見和進行檢討，令使用者更覺方便。
- (d) 加強電話查詢和諮詢服務，以方便使用者。

- (e) 增加參考手冊的內容，刊印分類的良好大廈管理個案研究和法庭判決撮要，供員工參考。
- (f) 就免費專業諮詢服務的準則、限制和程序印製資訊材料，例如單張和海報。
- (g) 確定和檢討成立法團所需的服務的運作模式，就有關運作訂定妥善的準則、指引和程序，並向員工適當地公布。
- (h) 研究採取較簡便、不過於着重形式和成本較低的機制，以解決涉及大廈管理的糾紛。
- (i) 加快製作既清晰又全面的單張，宣傳大廈管理服務。
- (j) 出版一份中央統籌的大廈管理通訊或簡訊，向市民發布最新的大廈管理資訊和服務。
- (k) 舉辦更多以成立法團為主題的講座。

支援及監察

- (l) 以更有系統的方式提供專業諮詢服務，支援前線員工。
- (m) 加強員工在客戶服務、溝通和調解技巧方面的培訓，以及有關《建築物管理條例》和其他大廈管理事宜的訓練。
- (n) 訂立更多工作表現指標，更充分地反映在成立法團方面所作的努力，同時訂定相應的目標，以便更有效地監察員工的工作表現。
- (o) 定期就成立法團服務發布工作表現目標和成果，提高透明度和問責性。
- (p) 成立客戶聯絡小組，收集使用者的意見和建議，改善服務。

- (q) 就有關聯絡小組的任務與工作表現方面的策略、優先次序、目標和反應，向各區議會收集意見。

組織架構及員工調配

- (r) 糾正在某些地區，民政處轄下的聯絡小組名存實亡的情況。
- (s) 檢討並修訂臨時社區幹事的職務。

其他方面

- (t) 考慮修訂有關法例，授權民政署調查有關成立法團方面違規的投訴。
- (u) 經諮詢相關人士後，認真檢討民政署在大廈管理方面的角色和服務。

9. 整體而言，民政署接納報告內所有建議。在本署進行調查期間，該署已開始落實多項類似的措施。

二零零三年三月

直接調查報告摘要

社會福利署及影視及娛樂事務處

監管慈善籌款活動的安排

背景資料

慈善籌款活動一直是香港日常生活的一部分。由於涉及的金額相當龐大，社會人士不時都會關注對籌款活動的監管情況，特別是所得的捐款是否用得其所。這項調查的目的，是審研社會福利署（「社署」）和影視及娛樂事務處（「影視處」）監管慈善籌款活動的機制，評估這類機制是否適切有效，以及是否需要加以改善。

慈善機構

2. 有些慈善機構是通過立法成立的，而大部分則是在各有關的決策組織下獨立運作。也有不少非政府慈善機構接受政府資助，受政府規管。慈善機構或屬於公共非牟利性質的信託，都可獲豁免繳稅。

監管機制

3. 慈善機構需要向公眾募捐，籌募經費維持運作。若在公眾地方進行籌款活動（主要是售旗日），必須根據《簡易程序治罪條例》向社署申請公開籌款許可證。至於透過售賣獎券進行的籌款活動，則須按照《賭博條例》向影視處申領牌照。至於其他籌款活動，例如拍賣、餐舞會、音樂會、晚宴、步行、電影首映禮、傳媒表演節目，以及利用郵寄、廣告或電話熱線方式安排的捐款活動等，都無須申領許可證或牌照。

法例的規限

4. 社署和影視處均會要求申請人提交籌款活動的經審核帳目，作為批核籌款活動的一項條件。兩個部門都依靠這些經審核帳目，確保籌款活動所得的收益不會被非法挪用。但是，社署和影視處也不能漫無限制地訂立條件，而且這些行政條件一般只適用於指定的籌款活動，並不包括這些條例適用範圍以外的其他活動。當然，那些並非在公眾地方舉行活動或售賣獎券的組織是無須受到監管的。

結論

5. 本署得出以下結論：

- (a) 政府現時對慈善籌款的監管只限於活動方面，而不包括舉辦活動的機構，而且這些活動亦只限於售旗日及售賣獎券。
- (b) 監管範圍並不包括所有慈善團體，甚至也不包括所有慈善籌款活動。
- (c) 政府對慈善機構和活動的監管既不全面也不周密，而且東拼西湊，缺乏成效。
- (d) 現時的法例條文未能有效保障市民，免受奸詐或不負責任的籌款機構欺騙。

建議

6. 申訴專員提出下列建議：

社署及影視處方面

短期至中期

守則

- (a) 制訂一套良好行政管理守則，供各慈善團體參考。
- (b) 公布這套守則，方便市民參閱。
- (c) 基於前述(a)及(b)項，檢討是否需要對申請公開籌款許可證及獎券活動牌照的機構施加條件限制。

加強透明度及問責性

- (d) 社署應考慮建立一套中央登記冊，記錄符合上述守則要求的慈善機構名稱，以便市民查閱。
- (e) 每年定期在社署展示上述機構的名稱，作為慈善機構誠信的指標。
- (f) 訂立一套辦法（例如投訴機制），監察那些希望列入中央登記冊內的慈善機構的誠信。

政府方面

較長期

- (g) 檢討政府現時監管慈善機構和他們的籌款活動的政策和做法是否適切及足夠。
- (h) 考慮以下做法的利弊：
 - i) 政府當局對慈善機構實行更全面的監管；以及
 - ii) 順應世界趨勢，依靠各慈善機構自律。
- (i) 考慮設立阻嚇濫用籌款活動及懲罰這種行為的機制。

7. 社署和影視處接受本署的建議，並會在適當時間加以落實。

二零零三年二月

香港康體發展局

康體發展局資助體育活動的安排

背景資料

為確保康體發展局（「康體局」）給予各體育總會發展體育的撥款及監察撥款的機制公平有效，申訴專員就該局資助體育活動的安排進行了直接調查。

撥款程序

2. 撥款的程序如下：

- (a) 各體育總會向康體局提交《週年計劃書》，詳細列明開支項目。
- (b) 有關的康體發展經理會按照康體局的指引，審核每個開支項目，並計算給予各體育總會的暫定撥款額。
- (c) 所有康體發展經理會一起進行審議及作出調整，使暫定撥款額與康體局的整體預算撥款額互相吻合。
- (d) 建議的撥款額會由康體局行政總裁、體育發展委員會、香港體育學院管理委員會及政務委員會審核，最後由康體局的最高決策組織批准。

監察與管制

3. 康體局對各體育總會受資助活動的監察方式如下：

計劃書及報告

- (a) 各體育總會須每年提交新修訂的《四年發展規劃》、《週年計劃書》、《活動計劃書》及《週年帳目報告》，以解釋如何運用撥款，並就每項資助活動提交《資助申請表》、《帳目結算表》及《活動評核報告》。

會議及探訪

- (b) 康體發展經理會定期與各體育總會的負責人舉行會議，而且每年探訪各體育總會最少 15 次，並出席他們的體育活動、執行委員會會議和周年大會。

監察獲津助的職員

- (c) 康體發展經理會出席體育總會獲津助職員的甄選面試，參與職員的培訓，審核他們的考績報告，以及定期與他們面談。

評論和意見

- 4. 申訴專員的評論和意見如下：

資助政策

- (a) 資助政策必須切合實際、合理、全面和清晰，而且須向各有關方面解釋清楚。

撥款方法和程序

- (b) 康體局在執行資助政策時，似乎太過墨守成規，因而阻礙了一些體育總會嘗試推行創新的項目。
- (c) 在撥款程序方面：
 - i) 各體育總會往往在撥款申請書中，誇大活動項目和參加人數，以致康體發展經理在審批時，浪費不少時間和精神；
 - ii) 若各體育總會在擬備《週年計劃書》之前，能夠知道康體局的預算和撥款準則，就可以按照預算制訂計劃；以及

- iii) 康體局審核各體育總會所要求撥款的準則，有時似乎並不合理。

監察機制

- (d) 在康體局對各體育總會的監察方面：
 - i) 申請程序繁複，某些資料更要重複提交；
 - ii) 某些文件和表格可能沒有任何實際作用；
 - iii) 縱使康體局察覺有不合常規的情況，亦沒有方法監察有關的體育總會採取補救措施；
 - iv) 有些監管措施過於嚴苛，可能會帶來不良後果。

結論

5. 雖然政府當局應該確保公帑運用得宜，但現行的機制繁複和僵化，有時甚至不合情理，令人覺得康體局與各體育總會互不信任。

6. 本署得悉，民政事務局在二零零二年六月發表了一份題為《生命在於運動》的諮詢報告書，目的是簡化向各體育總會撥款的程序。本署支持報告書中的建議，希望這次調查的結果和建議對檢討工作會有幫助。

建議

7. 康體局接納申訴專員提出的下述建議：

- (a) **長期措施：**重新訂立一套措施，以便有效地管理和監察，並確保公帑運用得宜。

(b) 短期措施：

撥款制度

- i) 檢討撥款的準則；
- ii) 更新分配撥款的指引；
- iii) 負責評核申請資助的體育總會負責人，須熟悉有關的政策、程序、做法和指引；
- iv) 向各體育總會提供充分的資料和建議，以便他們在《週年計劃書》中擬訂合理和切合實際的計劃；
- v) 靈活和開明地詮釋資助政策和指引，尊重各體育總會在其特定範疇的專門知識。

監察機制

- vi) 精簡現行提交計劃書和報告的規定；
- vii) 檢討申請表格的內容；
- viii) 制定措施，確保各體育總會跟進康體局提出的要求和建議；以及
- ix) 修訂罰則過分嚴苛的監察措施。

二零零二年八月

教育署

為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施

背景資料

二零零一年六月，法庭裁定中學學位分配辦法（「派位辦法」）有性別歧視成分，是違法的。教育署因此推出應變及紓緩措施，引起了社會及傳媒廣泛批評。有鑑於此，申訴專員決定進行直接調查，審研教育署推行這些措施時是否公平合理，以及有否適當地處理有關學生派位組別的資料。

應變及紓緩措施

2. 為推行應變及紓緩措施，教育署作出了以下的行政安排：

應變計劃

- (a) 一九九九年十一月，教育署開始加強用以處理中學派位資料的電腦系統，並於二零零零年五月完成，以配合當年的派位工作。二零零一年三月，教育署擬定了一套應變計劃，以備法庭可能裁定該署敗訴。

紓緩措施

- (b) 由於教育署預期法庭不會下令該署即時取消以性別區分學生的派位辦法，故該署於二零零一年六月初着手擬訂紓緩措施，例如訂下界定受影響的學生的指導原則和準則；設計特別電腦程式；以及保留了 3,500 個額外的中一學位，以便分配給受影響的學生。
- (c) 在公布紓緩機制的記者會上，教育署強調，可以按紓緩措施分配給學生的學位空缺只有 600 個，學生獲重新分配學位的機會極微。
- (d) 教育署收到共 7,722 名學生按紓緩措施提出的申請，當中 3,001 名學生被評定為受到影響。該署為 2,261 名學生重新

分配到在他們選校次序中較優先的學校，餘下的 740 名學生則由於學校沒有學位空缺而未獲重新分配學位。按紓緩措施重新分配學位的工作於兩星期內完成。

特別入學安排（「特別安排」）

- (e) 為了該 740 名學生，教育署又推出一項特別安排，即在 10 間官立中學和一間資助中學各加開一個中一班，作為「紓緩機制以外」的特別措施。672 名學生在特別安排下獲重新分配學位；其餘 68 名學生沒有要求特別安排。

監察小組

- (f) 為提高透明度及更公平起見，教育署成立了一個監察小組，監督紓緩措施的推行，以及在有需要時就推行措施的工作提供意見。監察小組由七名非官方成員組成，召開共五次會議。

派位組別的資料

- (g) 派位工作完成後，教育署不會向個別學生披露派位組別的資料，也不會保留有關資料。然而，在有需要時，教育署可以用未經整理的數據，重新計算學生的派位組別，以及學校的調整評分曲線。

觀察所得及意見

3. 申訴專員的觀察所得及意見如下：

整體評論

- (a) 由於同時實行兩項教育改革，即取消學能測驗，以及把五個派位組別減至三個，令二零零一年的中一派位工作變得複雜。減少派位組別令派位結果的隨機成分增加，而且較難預測，使家長和學生更感失望。

- (b) 由於時間緊迫，加上來自家長的壓力，該署人員有時需要日以繼夜地工作，務求在極短的時間內完成工作。

應變計劃

- (c) 教育署已為二零零零年及二零零一年的混合派位作好技術支援上的準備，亦已訂定應變計劃。

紓緩措施及特別入學安排

- (d) 教育署聲稱，特別安排是「紓緩機制以外」的一項特別措施，但這個說法不能令人信服。實行特別安排，顯然是要為那些未能按紓緩措施獲分派到其選校次序中較優先的學校的受影響學生分配學位。故此，特別安排實際上是紓緩機制的延續部分，而且不可或缺。
- (e) 倘若教育署能更準確地評估受影響學生的人數，並在實行紓緩措施時，加入按特別安排增加的額外學位，派位工作應可協調得更妥當，家長和學生亦會覺得如此。

監察小組的工作

- (f) 在公布按紓緩措施重新派位的結果之前，教育署沒有給予監察小組足夠時間，讓委員發表評論或提出意見。
- (g) 監察小組的第四次會議，在超過半數委員缺席的情況下舉行。

處理有關派位組別的資料

- (h) 教育署在完成派位工作後，不會保留關於學生派位組別的資料，這個做法並不合理，因為在決定個別學生派位的優先次序方面，派位組別是十分重要的；學生／家長及調查機構（例如平等機會委員會（「平機會」）和本署）如欲提出疑問或投訴，均須先查閱這些資料，這也是合情合理的。

- (i) 由於教育署可以用未經整理的數據，重新計算學生的派位組別，因此，教育署仍然是間接保留着派位組別的資料。該署應檢討是否直接保留這些資料，以及在學生／家長提出明確要求時拒絕向他們公開資料的做法，以確保符合《個人資料（私隱）條例》的規定。

發表公布及意見

- (j) 由於教育署在記者會上聲明，學生獲重新分配學位成功機會有限，因此，有些家長並沒有提出申請。但是，教育署的聲明並非屬實。事實上，該署已按紓緩機制及特別安排重新分配學位給所有受影響的學生。教育署根據揣測所發出的聲明，使人覺得該署是要勸阻學生不要隨便提出申請。

其他觀察所得

- (k) 教育署已檢討派位辦法，並在二零零一年十二月宣布，目前唯一要改變的，是取消以性別區分學生的做法，以遵從法庭的裁決。
- (l) 教育署已在二零零二年二月公布小五及小六學生校內成績評核的新指引。
- (m) 教育統籌委員會將於二零零三／零四年度再次檢討派位辦法，並在二零零五／零六年度推行長遠的改革。

結論

4. 申訴專員得出以下結論：

- (a) 教育署已有充分準備，採取應變措施。
- (b) 紓緩措施原則上是好的，但實行起來卻未能盡善。
- (c) 監察小組履行其諮詢和監督職能時，行政程序上有不足之處。

- (d) 教育署在處理平機會、受影響學生或其家長要求查閱有關派位組別的資料時，並非一視同仁。
- (e) 教育署就學生按紓緩措施重新獲分配學位的成功機會所發表的聲明，表面上是請家長「慎重」考慮申請與否，但實際上卻是誤導他們。
- (f) 特別安排是紓緩機制的延續部分。然而，教育署沒有預先通知學生和家長，便匆匆實施這些安排。

建議

5. 申訴專員向教育署提出下列建議：

紓緩措施

- (a) 日後若有需要再擬訂和實行紓緩措施，應確保公平對待受影響的學生，以及盡量為他們重新分配學位。

監察機制

- (b) 預先與監察小組擬定好主要的工作階段，並編定相應的檢討時間表。
- (c) 預留時間讓監察小組可以作出檢討及提出建議，以便教育署可以就其建議作出回應或採取行動。
- (d) 倘若有超過半數委員不能出席，監察小組應另訂日期再舉行會議。

有關派位組別的資料

- (e) 在諮詢個人資料私隱專員公署及平機會後，檢討有關保留及公開派位組別資料的現行做法。

發表公布及意見

- (f) 在發表公布或意見時，不要揣測學生／家長上訴成功的機會。

長遠派位辦法

- (g) 盡快完成全面檢討派位辦法的工作。

結語

6. 申訴專員認為，《性別歧視條例》的政策目標，與派位辦法的教育原則有所衝突。當局固然有需要執行性別歧視法例，可是，我們亦須明白和認同男、女孩的發育和成長速度，以至成熟程度是不同的。這些都是法例所無法改變的事實。

二零零二年五月

運輸署

拍賣車輛登記號碼的安排

背景資料

鑑於傳媒不時報道在車輛登記號碼（「車牌」）拍賣會上，有競投者遭到威嚇。態度囂張的群黨分子，以眼神或手勢企圖阻嚇其他競投者與群黨「大佬」競爭。假若不加制止，這類事件將會影響市民對拍賣會的信心，因此申訴專員決定進行直接調查。

拍賣會的行政安排

2. 運輸署拍賣車牌的行政安排如下：

- (a) **拍賣官** — 由政府內部或外間機構的專業測量師擔任。
- (b) **負責人員** — 雖然整體安排的監督人員是運輸署一名高級行政主任，但拍賣會通常由一名初級行政主任主持。自從競投者遭威嚇的事件經傳媒報道後，負責監督的高級行政主任和另一名行政主任均定期出席拍賣會。
- (c) **維持秩序** — 自二零零一年十一月起，運輸署開始僱用保安員，並加強和警方的聯繫，而且每次拍賣會均有便衣探員在場。
- (d) **監管拍賣會的規則** — 運輸署已向職員發出指引和說明。
- (e) **參與拍賣人士須知** — 雖然參與拍賣會的人士無須登記，但競投者和觀察者在進場時，均獲派發「參與拍賣人士須知」單張。

觀察所得及意見

3. 申訴專員的觀察所得及意見如下：

人手安排

- (a) 若拍賣會出現任何棘手的問題，在場負責的初級行政主任未必夠成熟穩重或具備足夠經驗，去控制場面。

在場的保安員

- (b) 保安員不是沒精打采，就是未獲適當訓示，以了解自己的職責。

維持秩序

- (c) 拍賣官和在場的運輸署職員沒有採取行動，維持會場的秩序。在拍賣會進行時，參與者可隨意走動。

針對滋擾行為的措施

- (d) 運輸署職員和拍賣官除了向警方報告外，並沒有採取任何積極的行動，制止滋擾行為。

建議

- 4. 申訴專員的建議如下：

人手安排及保安員

- (a) 拍賣官應由運輸署較高級和經驗較豐富的人員擔任。
- (b) 運輸署應僱用較專業的保安員。

拍賣會規則

- (c) 運輸署應定期檢討、修訂及重新印製其指引和說明。
- (d) 運輸署應參考其他拍賣會的做法，規定競投者須預先登記，藉此確保無須披露競投者的身分，以免他們成為恐嚇的對象，這樣做更可防止成功的競投者拒絕提供個人資料，以圖悔約。

- (e) 運輸署應要求參與者在拍賣會進行時不得隨意離座，並嚴格執行這項規定。

針對滋擾行為的措施

- (f) 運輸署應發出明確的指令，說明哪些行為構成滋擾。
- (g) 拍賣官應要求滋事者停止滋擾行為。若滋事者不遵從，拍賣官應要求保安員陪同他們離開會場。
- (h) 若滋事者拒絕合作，拍賣官應考慮中止拍賣。如有需要，應尋求警方協助。
- (i) 運輸署應重新研究錄影拍賣過程能否有效遏止滋擾行為。
- (j) 運輸署應探討其他拍賣車牌的方法，例如網上拍賣。

宣傳資料和預告

- (k) 運輸署應透過傳媒、運輸署網頁、資料單張，以及派發「參與拍賣人士須知」等，廣泛宣傳其規定及指引。

運輸署的意見

5. 運輸署接納本署大部分建議，但選擇沿用由測量師擔任拍賣官的做法。該署並同意僱用經驗較豐富的拍賣官，以及調派具經驗的人員到場督導拍賣會。

二零零二年十月

直接調查報告摘要

醫院管理局

醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制

背景資料

由於醫院管理局（「醫管局」）轄下醫院發生多宗報稱病人失蹤的事件，申訴專員遂決定進行直接調查。本署審研了醫管局處理轄下各醫院報稱或發現病人失蹤的行政程序和做法、確定這些程序和做法是否適切及有效，以及評估有沒有需要改善的地方。

病人失蹤

2. 在一九九九年六月至二零零一年五月期間，醫管局轄下 40 間醫院有 6,486 宗報稱病人失蹤的個案。當中有九宗的病人其後被發現死亡。

失蹤原因

3. 醫院是病人接受治療和療養的地方，不是拘禁病人的場所。故此，病人在醫院範圍內的行動並不受限制，而病人離開病房是常見的情況。病人在醫院「失蹤」有許多原因，例如：外出處理私人事務、與友人茶敘或進行其他康樂活動、尋求非法藥物，以及在醉酒或服用過量藥物後恢復知覺並自行離去。

醫院和病人的責任

4. 醫管局轄下各醫院有責任維護住院病人的安全和健康，尤其是「需要特別照顧」的病人；病人則有責任遵守規管病人行為的醫院規則。醫管局亦期望病人和家屬遵守醫院規則和規例。

指引和程序

5. 醫管局實行分散權力的管理方法，各醫院的行政總監負責管理屬下的醫院。一九九五年，醫管局曾發出有關處理病人失蹤的指引，當中包括如何尋找失蹤的病人、聯絡病人的家人或親屬、向當值醫生報告、記錄事件及報警等方面的建議。

一般做法

6. 病人是可以在醫院範圍內自由行動的，而醫院亦鼓勵病人這樣做，以加速復原。醫管局轄下各醫院藉著護士在派藥／施行治療之前和進餐時間內查看病人，以及在交更前和醫生巡房時點算病人人數，來監察病人的行蹤。

7. 當發現病人失蹤或接到病人失蹤的報告時，醫院即會按照本身處理病人失蹤的指引和程序，予以跟進，而各醫院所採用的指引和程序並不相同。

觀察所得及意見

8. 在這項調查中，本署的觀察所得及意見如下：

定義

- (a) 醫管局轄下各醫院所採用的四個定義，是根據院方對報稱或發現病人失蹤個案的看法，以及處理這類個案的經驗而訂定。由於各醫院採用的定義不同，因此出現資料不一致和不準確的情況。

計算方法

- (b) 各醫院對病人失蹤的定義和詮釋有分歧，以致所採用的計算方法未能統一。有些醫院「按次」計算，有些則「按人」計算。

向警方報案

- (c) 醫管局分別在一九九五年和一九九九年發出有關尋求警方協助的指引。至於是否需要向警方報案，則由有關的職員根據他們的臨牀判斷、對病人情況的評估，以及當時的環境而決定。

終結個案

- (d) 對於病人失蹤的個案，各醫院並無劃一的時限終結。有些醫院會訂定某項基準，例如將時限定為 24 小時或 48 小時。

統計資料

- (e) 病人失蹤資料的兩個來源(即醫管局的電腦化中央資料庫和醫院的人手記錄)，所載的資料差距很大。在一九九九年六月至二零零一年五月這段期間，電腦化中央資料庫記錄了 2,992 宗個案，而人手記錄則有 6,486 宗個案，兩者相差達 3,494 宗。

預防措施

- (f) 醫管局表示，醫院須在監控病人的行動與尊重病人的個人自由和權利兩方面，取得平衡。院方職員會按照他們的臨牀判斷，採取適當措施，盡量減少病人在醫院失蹤的風險。

病人和家屬的責任

- (g) 病人和家屬亦有責任減少病人在醫院失蹤的風險。他們應該與院方合作，遵守醫院的規定、規則和規例。

結論

9. 本署有以下結論：

- (a) 醫管局沒有就「病人失蹤」訂明統一的定義，使轄下各醫院有所依循。
- (b) 醫管局沒有統一的方法，計算轄下醫院病人失蹤的數字。
- (c) 關於向警方報告病人失蹤方面，醫管局轄下各醫院並無劃一的做法。
- (d) 在病人失蹤資料方面，醫管局總辦事處與個別醫院記錄的個案數字並不一致。
- (e) 醫管局並無訂定指引和程序，以便醫院員工採取適當措施，盡量減少病人在醫院失蹤的風險。

建議

10. 申訴專員向醫管局提出 14 項建議：

定義及計算方法

- (a) 為「病人失蹤」一詞確定適用於醫管局轄下各醫院的標準定義。
- (b) 為「需要特別照顧」的病人訂立正式定義，以便該局轄下各醫院的員工採取適當的防範措施。
- (c) 為該局轄下各醫院訂立一套計算病人失蹤數字的標準方法。

處理病人失蹤的方法

- (d) 檢討及更新醫管局關於處理病人失蹤的指引和程序，以及規定該局轄下各醫院訂立運作指令，以便貫徹執行。
- (e) 統一該局轄下各醫院關於向管理層及病人家屬報告病人失蹤的程序和做法。
- (f) 研究現時院方人員為盡量減少病人失蹤的風險而採取的措施，並制定有關的指引和程序。
- (g) 提醒有關人員在照料「需要特別照顧」的病人時，須加倍留心和提高警覺。
- (h) 加強對病人和家屬的指引，促請他們注意必須遵守醫院的規則和規例。
- (i) 檢討和修訂有關在特定時間後，尋求警方協助的指引。一般來說（例如在警方處理的個案中），特定時間是指事涉者失蹤後 24 小時；若是「需要特別照顧」的病人失蹤，則特定時間可以較短。

(j) 統一醫管局轄下各醫院向警方報告病人失蹤的程序和做法，以便尋求警方協助。

(k) 統一終結個案的時間，訂明為：

(i) 在徹底搜尋後；以及

(ii) 向警方報案後。

管理資訊

(l) 採取措施，確保記錄病人失蹤的管理資訊準確和一致。

(m) 在醫管局總辦事處內指定一個單位，負責協調和覆核病人失蹤的記錄。

檢討

(n) 定期檢討處理病人失蹤個案的安排，並視乎環境的轉變和社會的期望，在適當時候予以修訂。

結語

11. 醫管局和本署均同意，市民期望該局採取適當措施，讓病人（尤其是「需要特別照顧」的病人）獲得安全的護理，這是合情合理的。本署欣悉，醫管局已接納上述各項建議，並承諾會在三至四個月內全面予以落實。

二零零二年十一月

直查審研報告撮要

地政總署

個案編號： OMB/WP/14/1 S.F.100

就新界豁免管制屋宇違例建築工程而採取的分期執法行動計劃的檢討機制

引言

一九九六年，本署曾就新界豁免管制屋宇違例建築工程展開直接調查。因應本署的建議，地政總署曾多次嘗試爭取撥款進行調查，以評估問題的嚴重程度及處理有關問題需要多少資源。但是，該署經過多番爭取仍不獲撥款。由於欠缺有效的政策，問題一直無法解決，而且有可能惡化。

2. 另一方面，新界區各地政處已就新界豁免管制屋宇違例建築工程擬定了執法行動計劃。鑑於可用於執法行動的資源有限，新界區每個地政處均設有檢討委員會，以確定那些要採取緊急執法行動的個案。

背景資料

3. 本署接到一宗投訴，當中某分區地政處預計需時四至五年，才能對一項曾引致投訴人失竊的違例建築工程採取執法行動，而該地政處的檢討委員會又拒絕優先處理這宗個案。本署注意到這種情況，於是決定審研有關執法行動計劃的檢討機制。

觀察所得及結論

4. 我們承認，違例建築工程問題的嚴重程度尚待正確評估。然而，地政總署總部應監察各地政處的檢討機制的運作程序和做法，而各地政處亦應採取堅定、務實和靈活的方式，以決定對每宗特別個案採取執法行動的優先次序。

隨後的發展

5. 地政總署接納本署的建議，並已提醒新界區各地政處注意正確使用檢討機制的重要性。至於導致這次直查審研工作的違例建築工程，有關的檢討委員會隨後亦認為應優先處理，並及早採取執法行動。

有可能成為正式投訴的個案撮要選錄

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/1985(P)

康樂及文化事務署 — 訓練課程 — 未能防止非初學者報名參加初級課程

投訴人參加了一個為初學者而設的網球訓練課程。他聲稱，教練在開課前並沒有核實參加者的身分；在 16 名參加者當中，有 12 人無需教練任何指導，在整個課程期間，他們只是聚在一起打網球。

2. 康樂及文化事務署（「康文署」）曾進行調查，並表示教練在第一節課開始時，除了一名遲到的學員之外，已核實所有學員的身分。在隨後的定期視察中，該署職員均見到教練點名。

3. 康文署正研究利用電腦輔助報名的可行性，並計劃把該訓練課程劃分不同程度。初學者報讀基礎課程將獲優先取錄，完成基礎課程後可升上較高級的課程。另外，該署亦會不時檢討各項活動的內容，以及各種康樂活動的收費。

運輸署

個案編號： OMB 2002/3401(P)

運輸署 — 道路標記 — 沒有在城門隧道繳費廣場展示清晰的道路標記

投訴人指出，在往沙田方向的城門隧道繳費廣場一帶，沒有足夠的道路標記顯示自動繳費行車線。二零零二年年初，他去信交通投訴組，獲悉在七月的車速限制檢討完成後，便會放置道路標記。但到了十月，該處仍然沒有任何動工的跡象。

2. 運輸署通知投訴人，在二零零二年年底或之前，道路標記的工程便會完成，而收費區內的車速限制亦將由每小時 70 公里減至每小時 50 公里。

3. 二零零三年一月，運輸署再去信投訴人，告知他由於要遷移行人道上的若干路燈，有關工程須延遲至一月底。

〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

九廣鐵路公司

個案編號： OMB 2002/3439

九廣鐵路公司 — 職員態度 — 檢查乘客的身分證時濫用職權及不禮貌

投訴人在乘搭九廣鐵路公司（「九鐵」）的輕便鐵路列車時，一名客運助理查核他的八達通卡，指他違反「單一方向乘車」的規定，並表示要向他徵收罰款。投訴人指稱，該名客運助理搶去他的身分證，而且拒絕將它交回，他其後在警方協助下才能取回身分證。

2. 九鐵表示，輕便鐵路的附例授權該公司職員可以要求違例乘客出示身分證明文件。該名客運助理並沒有搶去投訴人的身分證或拒絕交回。投訴人是自願出示身分證的，而且在未取回身分證前已自行離去。

3. 九鐵的調查結果亦顯示，投訴人無意違反前述的「單一方向乘車」規定，因此九鐵決定撤銷對投訴人的罰款。

民政事務總署

個案編號： OMB 2001/3801

民政事務總署 — 張貼通告 — 沒有預先公布暫停開放某社區中心的數碼站

投訴人指民政事務總署（「民政署」）沒有按公布的時間，開放某社區中心的數碼站。該數碼站由社區中心的職員負責管理。

2. 由於該社區中心在星期天的使用率低，民政署遂暫停開放該中心，並把職員調派至其他工作崗位。該署已向投訴人道歉和解釋有關的安排。儘管該署是為了有效調配資源而需要暫停開放數碼站，但卻沒有事先張貼通告。民政署接受本署的建議，同意日後在更改社區設施和服務的開放時間前，先向市民公布。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

法律援助署

個案編號： OMB 2002/3983

法律援助署 — 《法律援助條例》 — 延遲發放賠償金

投訴人為一宗交通意外的受害人，獲得法律援助向事涉司機索償。她投訴法律援助署（「法援署」）在法庭裁定賠償金額後，遲遲沒有把賠償金發放給她。

2. 根據《法律援助條例》，法律援助署署長有權優先保留受助人獲得的金錢或財產，在扣除法援署為訴訟所支付的法律費用後，才把餘款發放給受助人。有關條文亦已在法律援助申請表格上列明。該署已先後兩次向投訴人發放賠償金，在計算投訴人須負擔的訴訟費後，該署才會把餘額發放給她。

運輸署

個案編號： OMB 2002/4071

運輸署 — 答覆要求 — 延遲回覆增加專線小巴班次的建議

投訴人要求運輸署在中午非繁忙時段及黃昏繁忙時段增加專線小巴班次。但事隔八個月，該署仍未給他確實的回覆。

2. 運輸署解釋，該署需要調查乘客在上述時段的實際需求。由於投訴人在暑假將開始時提出有關要求，若在隨後數月進行調查，未必能反映真正的需求，因此決定延期進行調查。其後進行的調查結果顯示，現有服務已經足夠，無需增加班次。該署已就調查結果回覆投訴人。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

環境保護署

個案編號： OMB 2002/1592

環境保護署 — 收取費用 — 收取影印費用過高和不合理

應投訴人的要求，環境保護署（「環保署」）職員曾先後三次到他居住的大廈測量升降機噪音水平。投訴人其後索取測試報告副本，環保署表示該三份測試報告共 25 頁，影印費每頁 1.50 元，並須附加行政費用 750 元，合計 787.50 元。投訴人認為環保署收費過高，而且不合理地附加員工開支作為行政費用。

2. 環保署澄清，由於原來的數據記錄屬於技術性資料，只供內部使用，故要由一名環境保護主任重新加以整理，然後才能將報告交給一般市民。行政費用其實是該名職員一小時工作的收費。為免再產生任何誤會，該署已訓示前線員工，對市民的查詢務須解釋清楚。

3. 本署認為，環保署已提供詳細解釋。而且，該署按既定標準收取費用，並無不當之處。

醫院管理局

個案編號： OMB 2002/2213

醫院管理局 — 職員態度 — 某醫院的醫療報告部接待處密不透風，職員態度惡劣

投訴人在夏天到醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院領取醫療報告，發覺醫療報告部接待處密不透風。他要求職員把連接接待處的辦公室門打開，讓接待處空氣流通，但職員態度惡劣，沒有理會他的要求。

2. 醫管局在接到本署轉介這宗投訴後，已向投訴人道歉。該局承認在炎熱天氣下，該接待處空氣不流通，可能會令某些人感到不適。為改善接待處的通風情況，醫管局已安裝風扇和要求職員把連接接待處的辦公室門打開。該局並提醒職員注意部分訪客的特別需要，酌情處理他們的要求。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

〔以調解方式終結的個案〕

知識產權署

個案編號： OMB 2002/3508

知識產權署 — 商標註冊 — 沒有就商標註冊申請程序提供清晰的指引

投訴人為其生產的食品申請商標註冊。她依照知識產權署職員的指引，翻查該署的電腦記錄，並沒有發現相同或相似的商標。然而，知識產權署卻拒絕她的申請，因為該署已有一個相同或極相似的商標註冊記錄。投訴人認為知識產權署有關商標註冊申請程序的指引不清晰，以致其申請被拒絕。她隨後向該署遞交了第二份申請。

2. 由於這宗個案並不涉及重大的行政失當，本署建議用調解方式來處理，並得到雙方同意。

3. 在調解會議上，知識產權署的代表解釋，翻查該署的商標註冊記錄的方法有兩種。首先，申請人可依照職員的指引自行翻查，但是翻查的結果則視乎申請人輸入電腦的資料。另外，申請人亦可填寫商標表格第 2 號，由知識產權署就有關資料作出評估。

4. 投訴人首次提出申請時，曾自行翻查知識產權署的電腦記錄。由於未能知悉她如何進行翻查，所以無法確定她查不到相同或相似商標的原因。

5. 雙方經過坦誠討論後，投訴人已理解申請商標註冊的有關程序。另一方面，知識產權署亦完成評估並正式接納她提出的第二次申請。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

〔以提供協助／作出澄清的方法終結的個案〕

入境事務處

個案編號： OMB 2002/0104

入境事務處 — 婚姻登記 — 對投訴人電話查詢申請在非辦公時間舉行婚禮一事處理不當

投訴人致電婚姻登記處，查詢有關申請在非辦公時間舉行婚禮所需的特別許可證，但接聽電話的人員態度惡劣和不禮貌。

2. 根據《婚姻條例》（「條例」）第 11（1）條，在行政長官的授權下，入境事務處處長可批出特別許可證，授權申請人在指定的時間和地點舉行婚禮。雖然條例沒有訂明批出特別許可證的準則，但申請人須先按條例附表 1 表格 3 提出充分理由，並填交標準表格，以及繳付 10,785 元的費用。過去五年，入境事務處（「入境處」）只批准三宗特別申請。

3. 接聽電話的人員稱，他記不起當天與投訴人的談話內容，但不會對投訴人態度惡劣和不禮貌。入境處承認，該名員工的表現未如理想，需要改善溝通技巧。該處已為他提供輔導，而且會為所有處理查詢電話的員工加強培訓。入境處已向投訴人道歉，並向他提供更多有關婚禮特別許可證的資料。

公司註冊處

個案編號： OMB 2002/1098

公司註冊處 — 公司名稱索引 — 拒絕退回全部申請註冊費

投訴人打算把公司名稱註冊。她在公司註冊處的電腦索引中查不到有相同的名稱，於是便向該處提出申請並繳交註冊費。公司註冊處其後拒絕她的申請，因為在她提出申請前不久，該處已批准另一個相同的公司名稱註冊。然而，該處只退回部分註冊費給投訴人。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

2. 公司註冊處解釋，由提交申請至把獲批准註冊的名稱載入公司名稱索引，當中難免會相隔一段時間。該處每個工作天都有一百多宗新的申請，為所有正在等待批核的申請註冊名稱另立一份名單，是不切實際的做法。有時候，有些名稱會由於各種原因（如法例限制）而不能註冊。不過，公司註冊處有法定權力，可以向申請人收取某些費用；因為儘管申請不獲批准，但該處已經提供了服務。

3. 申訴專員建議，公司註冊處應向申請人清楚說明，公司名稱索引內沒有登載某個名稱，並不表示該名稱必然會獲批准註冊；而申請若不成功，某些費用仍是不能退回的。公司註冊處已按照本署的建議，修訂了該處的小冊子的內容。

水務署

個案編號： OMB 2002/1900

水務署 — 滲水問題 — 沒有妥善跟進住宅單位滲水問題

投訴人聲稱，他住所的廚房天花滲水。水務署派員前往懷疑導致滲水的單位進行「觀察水錶讀數 30 分鐘」的流量測試，若有供水喉管滲漏，水錶便會有用水記錄。由於當時沒有用水記錄，水務署人員於是認為沒有嚴重滲漏。然而，投訴人感到不滿，並質疑這種測試方法的可靠性。

2. 水務署人員是按照既定程序進行測試，而這種測試方法已沿用多年。由於該署沒有發現嚴重滲漏，遂無法根據《水務設施條例》採取進一步行動。

3. 由於測試方法的可靠性屬於專業判斷，本署不會加以評論。然而，鑑於現代科技不斷進步，而本署亦曾接獲多宗投訴，質疑有關測試的可靠性，因此本署建議水務署考慮採用其他測試方法。

4. 水務署在回應時指出，現行的流量測試是唯一實際可行而又不會破壞喉管的測試方法，而且也不需花費分文進行修復工程，例如修復牆壁等。有鑑於此，該署決定繼續採用現行的方法。

地政總署及屋宇署

個案編號： OMB 2002/2680

OMB 2002/3579

地政總署及屋宇署 — 執法行動 — 沒有妥善處理關於某處空地出現下陷的投訴

投訴人處所前面的空地出現下陷。他於二零零一年一月向民政事務總署轄下某民政處投訴。民政處就此徵詢地政總署轄下某地政處及屋宇署的意見。地政處證實該空地是未批租的政府土地。屋宇署人員勘察後表示，圍繞該處空地的擋土牆並無結構問題或不穩定跡象。民政處將屋宇署的勘察結果，以及地政處向屋宇署提出根據《建築物條例》採取執法行動的建議通知投訴人。然而，過了整整 19 個月，地政處和屋宇署一直都沒有採取任何行動。

2. 屋宇署在接到地政處的要求後四個月，表示應由地政處採取行動，因為該署未能根據《建築物條例》採取行動。當投訴人投訴土地下陷現象惡化時，地政處要求屋宇署進行緊急重估。但屋宇署到現場勘察後，並沒有把勘察結果通知地政處或投訴人。當投訴人接觸屋宇署時，該署亦沒有告訴他擋土牆並無結構問題或不穩定跡象。

3. 一九八八年，有人進行非法挖掘工程，在事涉土地上構築擋土牆和地台。地政處提出檢控，並要求有關人士依法進行補救工程。一名認可人士獲委聘完成該項工程，並呈交完工證明書。可是，證明書因為沒有附連相關的岩土工程勘察報告而不獲接受。補救工程自此亦無人理會。一九九零年，屋宇署將個案轉介地政處，以便後者採取行動。但是，屋宇署和地政處雖經多番書信往來，卻一直沒有採取執法行動。

4. 這是典型的部門之間互相推諉的官僚作風。除了延誤執法行動外，這亦給市民留下不好的印象。申訴專員建議屋宇署和地政總署消除歧見，及早採取執法行動。他們亦應給予員工更清晰的指引。本署會監察情況的進展。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

法律援助署

個案編號： OMB 2002/0951

法律援助署 — 處理申請 — 沒有回覆投訴人有關其申請的進展情況的查詢

投訴人為一名囚犯。他向法律援助署(「法援署」)申請法律援助(「法援」)，以便追討醫療失誤賠償。當法援署人員到監獄為他作經濟狀況審查及錄取口供時，他在所有申請文件(包括一份法定聲明)上簽署為「A 君」。可是，當他其後申請索取醫療記錄時，卻夾附「B 君」的身分證副本，作為他本人的身分證明文件。

2. 法援署沒有接受該身分證明文件。投訴人後來承認自己其實是「C 君」，並聲稱「A 君」是其假名，而「B 君」則是其弟弟。然而，他未能提供任何文件佐證，證明自己是「C 君」。由於有關方面開始調查其真正身分，因此當投訴人其後兩次提出查詢時，法援署均拒絕向他透露個案的進展情況。

3. 在初次提出申請後九個月，投訴人又向法援署提供一份「C 君」的身分證副本，聲稱這是他的身分證明文件。由於最初提出申請的並不是「C 君」，該署遂要求他以「C 君」的名義重新申請。

4. 根據法援署的內部指引，該署若未能在三個月內完成審批法援申請，即應通知申請人其個案的進度。由於該署從未處理過類似的申請人身分含混的個案，故未能在指定時限內完成審批。

5. 法援署其後已函覆「A 君」，表示由於申請表上的個人資料與他所提供的身分證明文件不符，所以該署拒絕他的申請。另外，該署亦已函覆「C 君」，指出由於他沒有足夠理據提出訴訟，故拒絕其法援申請。

6. 申訴專員認為，法援署已依照既定政策和程序，處理投訴人的申請。本署建議，該署若未能在三個月內審批申請，無論原因為何，也應給申請人初步回覆。

7. 本署亦注意到，投訴人向本署提出投訴時，仍使用其「假名」自稱「A 君」。本署於是向他指出，根據《申訴專員條例》第 23(c)條，任何人向專員作出明知為虛假的陳述，即屬犯罪，可處罰款 10,000 元及監禁六個月。本署得悉，法援署已把這宗個案交由警方跟進。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2001/3645

房屋署 — 屋邨管理 — 沒有就管理緊急車輛通道給予管理公司足夠指引

投訴人聲稱，某屋邨內一條作為緊急車輛通道（「緊急通道」）的受限制道路經常被非緊急車輛濫用，因為毗鄰的租戶及其訪客，或經房屋署特別批准的人士，均可使用該道路。然而，由於該道路也是緊急通道，房屋署應該經常保持通道暢通無阻。

2. 屋邨管理公司已在通道入口處張貼告示，通知需要使用該通道的人士事先向屋邨辦事處申請。經屋邨辦事處以書面通知管理公司後，有關車輛方可使用該通道。管理公司又派員定時巡邏該通道，並對違例停泊車輛發出警告或採取扣押行動。

3. 可是，上述措施未能奏效。根據發出警告和扣押車輛的記錄，在通道上違例泊車的情況非常嚴重。另一方面，在聘用管理公司的合約中，並沒有列明管理公司須管理該緊急通道，而房屋署對管理公司應該如何管理該通道，也沒有給予具體的指引。若因該道路阻塞而引致傷亡事故，房屋署將要為此承擔責任。因此，本署建議該署考慮採取阻嚇措施。

4. 房屋署在接到本署的建議後，已指示管理公司派職員在通道入口處駐守。此外，管理公司亦會加強巡邏，對在該通道違例停泊的車輛採取嚴厲的執法行動。現時，有關通道的管理情況已有改善。

房屋署

個案編號： OMB 2002/0247

房屋署 — 收回公屋單位 — 無理地棄掉投訴人的財物

房屋署懷疑投訴人的公屋單位被棄用。經深入調查後，決定收回該單位。

2. 收回單位行動由房屋署職員聯同公屋管理公司職員進行。在破門入屋後，管理公司職員首先拍照記錄，於確認單位內沒有金錢或可疑物體後，便清除屋內的雜

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

物，只保留八件認為是較有價值的物品。

3. 投訴人聲稱，管理公司職員丟棄了多件極有價值的物件，包括工作證明文件、出生證明書及親友照片等。投訴人因而要求賠償數百萬元。

4. 由於房屋署及投訴人均沒有被棄掉物品的可靠記錄，本署不能判斷投訴人實際是否有所聲稱的重大損失。不過，房屋署職員作為行動的指揮，顯然與採取行動的管理公司職員欠缺溝通。因此，房屋署應該對沒有詳細記錄被棄掉的物件而負起部分責任。

5. 房屋署已檢討收回公屋單位的程序。此外，房屋署和管理公司已協助投訴人解決因收回單位和損失財物所造成的不便或困難。

房屋署

個案編號： OMB 2002/2031

房屋署 — 沖廁系統損壞 — 延誤解決問題

投訴人是某「居者有其屋」屋苑的居民，該屋苑位於無鹹水供應的地區，需依靠深水井泵抽取地下水作沖廁之用。屋苑入伙後三年，兩台水泵先後損壞至無法修復。

2. 在屋苑入伙初期，房屋署已獲悉水泵經常損壞。其後，該署獲水務署批准改用淡水沖廁。然而，房屋署卻就改建工程的規格不斷與水務署磋商。而且，房屋署認為工程涉及改善現有的設施，小業主應分擔部分工程費用，因而遲遲沒有展開改建工程。房屋署又希望向沖廁系統承建商追究，要該承建商為損壞的水泵負責。

3. 在屋苑入伙後兩年，房屋署已得悉第一台水泵完全損壞。由於房屋署在屋苑入伙前四年已接收該屋苑，沖廁系統承建商提供的保用期亦早已屆滿。由於房屋署向小業主提供的保用期尚未屆滿，該署作為發展商香港房屋委員會的代表，理應對補救工程負責。至於承建商是否仍須負責，這完全是房屋署與承建商之間的合約問題。再者，本署得悉，並無證據證明有關問題是因為水泵損壞所致。在第二台水泵損壞後，房屋署仍一直糾纏於責任誰屬的問題，又不停與水務署磋商改建工程的規格。在投訴人向本署投訴時，屋苑已沒有沖廁水供應達 20 個月。因此，房屋署確實

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

是延誤解決問題。

4. 房屋署最終按水務署的規格進行了改建工程，改用淡水沖廁，而費用則由房屋署承擔。

房屋署

個案編號： OMB 2002/2502

房屋署 — 自願離職計劃 — 沒有發出「第一次丁權證明書」，以致投訴人未能受聘於按「逐步移交服務計劃」獲批合約的私人物業管理公司

房屋署在二零零零年一月推行「逐步移交服務計劃」，把屋邨管理及維修服務逐步外判予私人物業管理公司，並同時推出自願離職計劃，以解決服務外判後人手過剩的問題。

2. 房屋署規定，「逐步移交服務計劃」的中標公司須僱用一定數量參加自願離職計劃的員工（「丁權」）。參加「自願離職計劃」的員工若在離職日期起計六個月內受聘於外判服務承辦商，便可獲計算在「丁權」名額內，並可得到「轉職獎勵金」。

3. 二零零一年七月，房屋署推行第二階段的「逐步移交服務計劃」，並向符合資格的員工發出「第二次丁權證明書」，以確認他們在該計劃第二階段的「丁權」名額。

4. 投訴人是在二零零零年九月參加自願離職計劃的前房屋署員工。房屋署發給他「第二次丁權證明書」。由於他在離職後至獲發「第二次丁權證明書」這段期間內未有受僱，故此認為是由於房屋署沒有發給他「第一次丁權證明書」所致。事實上，在二零零一年七月之前，房屋署以為「丁權」的安排是一次過的，因此從沒有發出「第一次丁權證明書」。離職的前房屋署員工能否受聘，主要視乎該員工與僱主能否達成協議，與所謂「第一次丁權證明書」並無關係。

5. 申訴專員認為，房屋署在事件中並無行政失當。投訴人蓄意向本署提供誤導性資料，顯然是意圖藉投訴向房屋署施加壓力，以達到他要求該署發放「轉職獎勵金」的目的。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

香港海關

個案編號： OMB 2002/1698

香港海關 — 執法行動 — 針對侵犯版權的執法行動欠缺效率和有所延誤

二零零一年十二月，投訴人致電香港海關舉報熱線中心，舉報某電訊公司涉嫌售賣冒牌手提電話機殼。數日後，投訴人再致電該中心，提供該公司另外五間分店的地址。中心人員就舉報事項給予投訴人兩個檔案編號。

2. 二零零二年二月，投訴人先後兩次致電該中心，查詢案件的進度，但沒有得到任何具體答覆。同年四月，投訴人再致電該中心，獲悉該中心並沒有其舉報個案資料的詳情。中心要求他再提供有關資料，以便調查人員跟進。投訴人因此認為香港海關辦事不力、延誤執法行動，甚至遺失了他的投訴資料。

3. 香港海關解釋，涉及版權及商標的違例調查工作相當複雜。由於需要版權持有人的參與及協助，因此一般需時很久才能完成。不過，該署訂有既定的訓令，監管調查工作的進度。在完成調查後，該署會視乎需要公布結果或回覆投訴人。

4. 由於調查及檢控的工作需要保密，舉報熱線中心無權查閱調查中的個案內容。中心要求投訴人提供資料，藉此確定負責的調查小組，以便把他的查詢轉交該調查小組處理。在接獲投訴人的查詢後，該中心已通知調查人員跟進。

5. 本署明白，為保密起見，調查及檢控工作往往只能讓有必要知情的人員知悉。由於市民未必了解版權及商標的違例調查工作的複雜程度，因而產生誤會。

香港電台

個案編號： OMB 2002/0478

香港電台 — 處理投訴 — 沒有妥善處理投訴

投訴人要求香港電台（「港台」）某午夜點唱節目為他播放一首歌曲，但港台並沒有即時播出該首歌曲。七天後，投訴人致電港台查詢延誤的理由。港台人員向他解釋多個可能導致延誤的原因，而該首歌曲亦在兩天後播出。投訴人在作出首

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

次電話查詢後的 11 天內，不斷致電港台向多名員工表達不滿，但卻拒絕接受所提供的解釋。投訴人向本署投訴港台，他懷疑港台的答覆與事實不符，以及沒有妥善處理其投訴。

2. 申訴專員認為，港台已按照「處理公眾投訴」的指引和步驟處理這宗投訴，而且盡可能耐心地回應投訴人不斷重複的查問，沒有表面證據證明港台在處理過程中有任何不當之處，又或與事實不符。因此，這宗個案應予終結。

3. 投訴人在得悉本署不會進一步調查這宗投訴後，曾數十次致電本署多名職員，堅持說港台處理失當，並強調港台理應即時播出該首歌曲。

4. 本署認為，一首歌曲是否即時播出只是微不足道的瑣事。因此，根據《申訴專員條例》第 10(2)(b)條，申訴專員決定，本署不會再進行調查。

食物環境衛生署

個案編號： OMB 2002/2277

食物環境衛生署 — 處理投訴 — 沒有妥善跟進有關冷氣機滴水的投訴

投訴人曾多次向食物環境衛生署（「食環署」）投訴樓上單位的冷氣機滴水，但問題一直沒有解決。

2. 食環署稱，該署在二零零一年四月收到投訴時，已立即派出環境滋擾調查員到投訴人的住所視察，並向樓上的單位發出通知書，勸諭有關住戶將冷氣機積水排放至適當地方。其後，該單位的冷氣機停止了滴水。

3. 同年六月，投訴人通知該署，樓上單位的冷氣機又再滴水。該署人員視察後，再次發出通知書給樓上單位的住戶，之後情況得到改善。但在兩個月後，滴水問題再度出現，該署人員於是繼續跟進。直至同年十一月，冷氣機滴水問題才告停止。

4. 二零零二年七月，有關單位的冷氣機又再滴水，投訴人於是向本署投訴。本署把投訴通知食環署後，該署重新跟進並派員視察，證實冷氣機滴水，於是勸諭有關的住戶修理冷氣機，並發出「入屋調查通知書」及「妨擾事故通知書」。事涉的冷氣機其後已經修理妥當，再沒有滴水。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

5. 申訴專員認為，食環署已即時處理投訴，並積極跟進這宗個案，當中並無行政失當。

6. 投訴人表示，在食環署人員的協助下，冷氣機長期滴水的問題得以解決，他對該署人員的工作態度表示讚賞。

庫務署

個案編號： OMB 2002/1440

庫務署 — 退休福利 — 延誤發放退休公務員證和就醫申請表格

投訴人是一名退休公務員，他投訴庫務署未能在他退休前向他發出退休公務員證和就醫申請表格。這些文件必須等待他正式退休後 10 至 14 天才發出，而在這段期間，他要親往庫務署申領有關表格。

2. 由於庫務署須在每名退休公務員正式退休當日，才能核實他們的身分和享受政府醫療福利的資格，因此，該署不可能預先發出上述文件。

3. 本署指出，庫務署可以提早進行核實工作和發出有關文件，特別是那些不大可能改變退休生效日期的公務員。

4. 在檢討有關安排後，庫務署同意會在公務員正式退休前約一星期發出上述文件。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

消防處及屋宇署

個案編號： OMB 2002/0900

OMB 2002/0901

消防處及屋宇署 — 職員態度 — 答覆投訴人的電話查詢時不禮貌

投訴人致電消防處，投訴某兩座大廈之間的後巷被小販攤檔阻塞，而且裝有鐵閘。他認為該後巷是其中一座大廈的走火通道，而該大廈曾經發生火警。他指稱，消防處兩名職員在答覆他時不禮貌。當他致電屋宇署作出相同投訴時，該署職員表示後巷阻塞並未構成即時危險，故該署不會跟進事件。

2. 消防處指出，該處的職員已在電話中向投訴人解釋，兩座大廈之間的後巷，並非《消防條例》中所指的走火通道，所以該處不能採取行動。由於投訴人不滿意這個答覆，該處遂將其查詢轉介到分區消防局。分區消防局的人員到現場巡查後，向投訴人證實，大廈的走火通道並沒有受到阻塞。此外，由於後巷並非走火通道，故該處不能採取檢控行動。

3. 本署曾審查投訴人與消防處職員的談話錄音及其他有關文件，但沒有發現任何證據證實投訴人的指稱。本署亦同意，在這種情況下，消防處並無法定權力採取任何檢控行動。

4. A 店舖和 B 店舖的後巷，均蓋有非法搭建物。屋宇署曾向 A 店舖的業權人發出清拆令，而在非法搭建物被清拆後，該署已撤銷清拆令。在接到投訴人的投訴後，屋宇署發現該處有新的非法搭建物，可是，巡查人員並沒有按照該署的指引，將該非法搭建物列入優先清拆類別。屋宇署是在接到本署的查詢後，才採取執法行動的。

5. 至於 B 店舖後巷的非法搭建物，雖然業權人沒有遵從法庭命令進行清拆，但屋宇署亦沒有繼續跟進。屋宇署承認，現行的工作守則並沒有清楚說明在這種情況下，應採取什麼行動。該署接到本署的查詢後，已向業權人採取行動。本署建議屋宇署檢討現行守則，訂明若業權人不遵從清拆令，該署人員應採取什麼行動。

6. 屋宇署承認，接聽投訴人電話的職員沒有翻查有關非法搭建物的檔案，以了解最新情況。屋宇署已向投訴人道歉，並承諾會檢討現行指引，以免再出現同樣錯誤。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

教育署

個案編號： OMB 2002/1797

教育署 — 噪音滋擾 — 沒有解決某學校發出噪音的問題

投訴人指稱，他居所附近的小學經常發出噪音：學生在操場內嬉戲喧嘩；校方在舉行集會時使用擴音器廣播；又在學生進行健身操時播放流行曲；以及舉行嘉年華會等。投訴人曾多次向教育署投訴，但卻沒有結果。

2. 教育署指出，該署已提醒校方切勿發出過量噪音。該校即使需要使用擴音器，也應控制音量，以免影響附近居民。

3. 本署的調查人員曾到該校和投訴人居住的大廈觀察，發覺學生在操場嬉戲時，聲浪不大。在投訴人居住的大廈，只可隱約聽到集會時的廣播。校方並沒有播放流行曲，學生也沒有做健身操。該校校長表示，師生都盡量把聲浪減至最低，以免影響附近的居民。除了在特別的節日外，該校學生通常不會在集會時唱歌。

4. 本署認為，學生上課前在操場嬉戲，是正常的活動，而且學生嬉戲的時間很短，聲浪也非過大。由於投訴人沒有證據證明教育署在處理這宗投訴時偏袒校方，因此申訴專員決定不會採取進一步行動。

郵政署

個案編號： OMB 2002/2256

郵政署 — 繳費事宜 — (a)未能明白及執行代水務署收費的相關指引；以及(b)錯誤入帳，導致投訴人的食水供應被截斷

投訴人是某水錶的登記用戶，她聲稱於六月二十一日下午四時許致電郵政署的查詢熱線中心，獲悉可以在郵政局繳交水費按金。當天下午五時左右，她到郵政局出示一張由水務署發出的「取消截斷供水的條件」通知書（「截水通知書」），要求繳交水費按金，但櫃檯職員向她表示無法辦理該項繳費。投訴人引述查詢熱線中心的說法，堅持要繳費，並游說職員收下款項。可是，根據水務署的記錄，她仍欠交水費按金。六月二十五日，水務署截斷其食水供應。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

2. 據水務署的記錄顯示，投訴人的水費按金於五月十三日到期仍未繳交。五月二十一日，水務署向投訴人發出催繳按金通知書。六月十九日，該署職員再到其住所，留下「截水通知書」，促請投訴人必須「於下一個工作日完結前到水務署之客戶諮詢中心」繳交欠款。由於投訴人沒有清繳水費按金，該署遂截斷其供水。投訴人指郵政署錯誤地把她繳交的款項作水費處理，而不是按她的要求以水費按金入帳。
3. 郵政署就代水務署收取水費及水費按金事宜備有既定指引。職員會根據帳單上的收款編號或款項類別，分別以「水費程序」或「按金程序」輸入電腦系統，處理水費及按金的入帳。若帳單上沒有印上收款編號或款項類別，職員便會致電水務署查詢。
4. 郵政署指出，投訴人出示的「截水通知書」並非一般帳單，因為沒有印上收款編號或款項類別。櫃枱職員經多次嘗試以「按金程序」處理不果後，向投訴人表示系統不能處理，並建議投訴人按通知書上的指示，盡快到水務署的客戶諮詢中心繳費。投訴人不接受建議，但職員又因當時已過了辦公時間，無法致電水務署查詢。由於投訴人堅持要繳費，職員只好再作嘗試，最後所繳費用是以「水費程序」入帳。職員向投訴人解說入帳程序後，建議她盡快通知水務署調整其帳目。
5. 根據政府總部效率促進組轄下綜合電話查詢中心的記錄，投訴人曾致電該中心，詢問可否到郵政局繳交「水費」，而非可否繳交「按金」。
6. 本署認為，郵政署並無失當之處。該署備有清晰指引，提示職員如何處理代收水費及水費按金，而有關職員亦已按既定程序辦理。本署認為，投訴人的供水被截斷，是由於她逾期繳交按金，又不依照水務署的通知，以及沒有聽從郵政局櫃枱職員的建議。
7. 本署認為這宗投訴並無理據。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/2284

康樂及文化事務署 — 運動場地分配 — 沒有平衡兩類使用者的利益

投訴人指稱，每當某運動場有足球活動進行時，康樂及文化事務署（「康文署」）便會封閉運動場的跑道。

2. 康文署解釋，在跑道進行緩跑運動的市民，可能會被內場飛出的足球意外擊中而受傷。本署指出，較大的運動場應可容許市民在內場和跑道同時進行活動。該署經檢討後，同意在足球活動進行時，開放運動場外圍的三條跑道，讓緩跑者使用。

3. 康文署已在各運動場張貼告示，通知市民這項安排。該署會密切留意場地的使用情況，按個別運動場的要求作出適當安排。

運輸署

個案編號： OMB 2002/0194

運輸署 — 處理申請 — 沒有妥善處理「無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明書」的申請

投訴人在競投七輛拍賣的汽車之前，曾就有關車輛向運輸署申請「無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明書」（「證明書」），以查核它們的欠繳罰款記錄。由於有關人員漏印其中一輛車輛的資料，投訴人須繳清該車輛欠交的罰款，才可辦理車輛過戶手續。

2. 按照運輸署的既定程序，處理申請的人員會根據申請表格上填寫的車牌號碼，從電腦系統找出有關的資料。若申請人要求書面記錄，該署人員會列印證明書給申請人。

3. 由於運輸署人員的疏忽，以致漏印其中一輛車輛的資料，該署已就此事向投訴人致歉。該署已向事涉人員發出書面警告，並敦促該名人員須依照部門指引處理申請。該署亦已修訂有關程序指引，訂明必須就申請表所列的所有車牌號碼列印資

料給申請人。同時，該署人員亦須即時與申請人核實是否已列印所有查詢的資料。

勞工處

個案編號： OMB 2002/0490

勞工處 — 工人補償 — 沒有制止工人濫用僱員補償計劃

投訴人是一宗僱員補償申索個案的保險人，他懷疑有關僱員在放取病假期間，從事另一份受薪的工作。儘管此事已向勞工處舉報，但該處並沒有採取行動。投訴人因此質疑勞工處在制止濫用僱員補償計劃方面的職能。

2. 根據《僱員補償條例》的規定，僱員如因工受傷，可在放取病假期間獲得按期付款。按期付款的金額，是按照僱員在意外發生時每月賺取的收入，與病假期間每月的收入（如有的話）兩者之間差額的五分之四計算。僱主有法定責任就意外提供正確的資料，包括受傷僱員的每月收入，而勞工處會以此為根據評估應付的補償金額。

3. 《僱員補償條例》並無禁止受傷僱員在病假期間工作，但在計算按期付款的金額時，所賺得的任何收入都會在考慮之列。勞工處無權就有關金額的任何糾紛作出仲裁或裁決，任何糾紛都要在法庭上解決。

4. 如要削減按期付款的金額，必須向勞工處及／或法庭提交足夠證據，證明有關僱員從事第二份工作。

5. 不過，據本署觀察所得，就這宗個案而言，投訴人提出的只是表面證據，有待進一步查核。因此，勞工處完全根據《僱員補償條例》行事，並無證據證明該處有行政失當之處。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

電訊管理局

個案編號： OMB 2002/2769

電訊管理局 — 流動電話收費 — 沒有妥善處理投訴

投訴人向電訊管理局投訴，指某流動電話公司在催促他繳費時語帶恐嚇；而且曾三次致電他的流動電話，侵犯他的私隱；並向他徵收這三次通話費。他指稱電訊管理局只是轉述該公司所作的回應，沒有進行獨立調查。

2. 為方便了解這宗個案，電訊管理局須向該公司索取有關資料。而在跟進個案時，電訊管理局曾先後致函或致電該公司達 14 次。該公司其後答應免收有關的三次通話費共 3.60 元。

3. 申訴專員認為，電訊管理局已積極地處理這宗個案，多次向該公司轉達投訴人的要求，以及向投訴人匯報進度。投訴人若認為該公司的職員曾恐嚇他，應考慮向警方尋求協助。

電訊管理局

個案編號： OMB 2002/3004

電訊管理局 — 寬頻上網服務 — 沒有妥善處理投訴

投訴人數度向電訊管理局投訴某電訊網絡營辦商（「營辦商」），指其網絡的互聯網上網速度不穩定；客戶服務熱線電話經常不能接通；以及不依預約時間派員上門維修。投訴人指稱，電訊管理局在他提出投訴五個月後，仍在調查他的個案；而在一次電話查詢中，該局沒有妥善回覆他；以及該局對事涉營辦商的規管過於寬鬆。

2. 關於第一點投訴，根據電訊管理局的記錄，該局已按照服務承諾，在 30 個工作天內發信通知投訴人該局處理其個案的進度。

3. 關於第二點投訴，電訊管理局指出，有關人員經過 20 分鐘查證後，已向投訴人提供所需的資料。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

4. 至於第三點投訴，電訊管理局表示，只會對違反《電訊條例》的營辦商進行調查及予以懲罰。
5. 申訴專員認為，電訊管理局已妥善地跟進投訴和迅速回覆投訴人，並且合理地答覆投訴人的電話查詢。此外，該局亦根據牌照規定和相關法例，適當地監管營辦商的服務。
6. 營辦商為客戶提供的服務受到合約條款的約束。由於這是商業活動，投訴人應直接與營辦商聯絡，或向消費者委員會投訴。本署認為，電訊管理局在處理投訴時，應注意這項基本原則。

路政署

個案編號： OMB 2001/3858

路政署 — 公共工程 — 沒有妥善監督承建商的道路維修工程

投訴人辦公室附近的道路重建工程在一九九九年展開，一直導致附近交通擠塞。工程指示牌上的完工日期不斷更改，遲遲沒有完工的跡象。

2. 上述工程除了重鋪路面外，亦包括在地底鋪設食水喉管，以及進行相關的水井工程，預計需時三年完成。工程分為二百個路段進行，以盡量減低對附近交通造成的影響。工程指示牌上的日期，是指每一分段工程的完工日期，並非整項工程的完工日期。
3. 路政署於每季的評核報告內均有反映承建商的工作表現。承建商曾因財政問題一度拖慢了工程進度。經與該署討論後，承建商的進度已回復正常。其後的延誤，是由於要清除掘泥時發現的大量石塊，以及扶正因挖掘而出現傾斜的一枝燈柱。最後，工程已於二零零二年三月完成。
4. 本署認為，路政署已採取適當行動，監督及催促承建商如期完成工程。由於工程指示牌上標示的資料容易引起市民誤會，本署建議該署應在指示牌上清楚列明分段及整項工程的完工日期。該署同意有關建議，並設計了新的工程指示牌。

以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

漁農自然護理署

個案編號： OMB 2001/3943

漁農自然護理署 — 魚類養殖業牌照 — 處事失當及執行職務時沒有依照指引辦事

投訴人指稱，漁農自然護理署（「漁護署」）人員在登上其魚排時，沒有表露身分，也沒有向他述明所觸犯的法例。他對該署人員錄取口供的程序亦感到不滿。

2. 《海魚養殖條例》第 8 條規定，魚排不可用作進行商業性質的康樂釣魚活動。在結構安全方面，魚排也不適宜讓市民釣魚。此外，漁護署獲授權規管魚類養殖區內的釣魚活動。

3. 二零零一年某日傍晚時分，漁護署的執法人員看見投訴人運送數人到其魚排。該署人員在登上他的魚排後，目睹獲投訴人邀請上魚排的人正在垂釣。該署人員表明身分，並指出在魚排上釣魚是違反有關條例的。在行動過程中，投訴人粗魯無禮，並試圖妨礙有關人員執行職務。由於這是初犯，該署向投訴人發出警告信。

4. 投訴人指漁護署人員在登上其魚排時，未有表露身分。他聲稱感到安全受威脅，因而以粗言辱罵他們。其後，他們才表露身分和告訴他所觸犯的法例。

5. 二零零零年年初，漁護署根據《海魚養殖條例》第 10(1)條向所有持牌人發出指令，禁止在魚排上進行釣魚活動。該署在牌照續期時亦附加條件，訂明持牌人不得允許任何人在魚排上進行釣魚活動。二零零一年五月，該署更以書面提醒所有持牌人，必須遵守牌照內訂明的條件。

6. 漁護署的指引規定，執法人員在魚排上執行職務時須表明身分，並向違例者解釋觸犯法例的性質。該署相信，有關人員已遵照程序行事。

7. 由於沒有獨立第三者或其他證據以資佐證，本署不能就投訴人和漁護署的供詞判斷誰是誰非。不過，投訴人承認曾使用粗言辱罵該署人員。

8. 其後，投訴人前往漁護署錄取口供。該署否認曾要求他在空白的口供紙上簽署。在會晤開始時，該署人員先警誡投訴人，然後在口供紙上記錄警誡詞和要求他在適當位置簽名，但他拒絕簽署。在警誡下錄取口供後，他仍然拒絕簽署。投訴人

向本署表示，他並非對供詞內容有任何爭議，只是拒絕簽署。

9. 本署認為，投訴人把魚排開放予公眾人士垂釣，已觸犯法例。因此，漁護署採取執法行動，是合理和合法的。再者，由於該署事前已提醒所有持牌人須遵守持牌條件，該署並無行政失當。本署經細閱投訴人的供詞和有關人員的陳述書後認為，該署錄取口供的程序並無不當之處。

10. 投訴人顯然是無理取鬧，目的只是透過向本署投訴而對漁護署施壓。最後，該署決定不對他提出檢控。

已完成調查的個案索引

(加上*號的是在本署調查報告中有提出建議的個案)

個案編號	投訴事項	結論
水務署		
2001/3014	沒有採取適當行動，處理有關公用食水管更換工程的投訴。	不成立
2002/0958	沒有向渠務署提供有關資料，以便該署開設工業污水附加費帳戶。	不成立
民政事務總署		
2000/2866	(a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴； (b) 拒絕承認村民大會對於拆除該車輛通道所作的決定具有效力； (c) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事；以及 (d) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱兩個排水系統導致水浸問題一事。	不成立

2001/0001	(a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴；	不成立
	(b) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事；以及	
	(c) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱兩個排水系統導致水浸問題一事。	
2001/3408	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*
2002/0494	延誤在遊樂場安裝指示牌。	成立*
2002/1174	延誤處理小型屋宇的業主／住戶提出豁免差餉及發還已繳付差餉的申請。	部分成立*
2002/2230	就有關更改短期租約，加建高爾夫球練習場的申請進行不必要的諮詢。	部分成立*
2002/2622	沒有妥善處理有關對某互助委員會籌辦的一項活動的投訴，因該項活動可能影響投訴人的攝影館的生意。	成立*

市區重建局

2002/1322	延誤處理投訴，以及未能妥善處理租戶之間有關售賣貨品種類的糾紛。	部分成立*
2002/1851 2002/1852 2002/1853	(a) 在未制定上訴機制前便提出收購物業建議； 以及	不成立
	(b) 沒有在收購建議中解釋補償金的計算方法。	

已完成調查的個案索引

2002/1854 2002/1855 2002/1856	(a) 在未制定上訴機制前便提出收購物業建議； (b) 沒有在收購建議中解釋補償金的計算方法； 以及 (c) 違背政府所作的承諾，否決以樓換樓的補償建議。	不成立
2002/1857	(a) 拒絕預先支付補償金的要求；以及 (b) 把「上訴委員會」的職能改變為「覆核委員會」的職能，損害投訴人及受影響居民的利益。	不成立

地政總署

2000/2767	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	部分成立*
2000/2865	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	部分成立*
2001/0929	沒有跟進有關某項違例建築物的投訴。	不成立
2001/1872	對食肆牌照的申請處理不當。	不成立
2001/2913	遲遲未發出食肆暫准牌照。	不成立
2001/3084	沒有對違例建築物採取管制行動。	成立*
2001/3906	延誤處理有關砍掉一棵枯樹的要求。	成立*

OMBUDSMAN

2001/3996	(a) 向投訴人追討他名下的物業自一九九二年至一九九七年的地稅，工作欠缺效率；	部分成立*
	(b) 多收一九九七年三月二十七日至六月三十日期間的地稅，而投訴人早已繳交這筆地稅；以及	
	(c) 沒有提供協助，以解答投訴人關於繳納地稅通知書的查詢。	

2002/0020	處理某項更改短期租約，加建高爾夫球練習場的申請時有欠妥善，包括處理過程欠缺效率、進行不必要的諮詢，以及故意拒絕申請。	部分成立*
-----------	--	-------

2002/0472	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*
-----------	------------------------	-------

社會福利署

2001/2989	延誤處理投訴人為其母親提出的傷殘津貼申請。投訴人的母親於十個月前已經醫生評估，符合領取上述津貼的條件。	成立*
2002/1911	錯誤計算傷殘津貼金額，且多年來一直沒有發現出錯。	部分成立*

知識產權署

2002/1609	沒有妥善處理一宗商標註冊申請。	成立*
-----------	-----------------	-----

房屋署

2001/3085	沒有對違例建築物採取管制行動。	成立*
2001/3278	於一九七六年及一九八二年進行寮屋登記時，沒有把投訴人的主寮屋旁邊的「廚房連廁所」也一併登記在內；以及誤導投訴人，令他以為無須向該署申請也可自行重建其寮屋。	不成立

已完成調查的個案索引

2001/3678	(a) 在出售居屋單位時誤導投訴人；以及 (b) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2001/3681 2001/3993 2002/0150 2002/0152 2002/0154 2002/0156 2002/0158	不當地容許某居屋屋苑業主裝設鋼閘，因此截斷了一條通道，令另一個居屋屋苑居民無法利用該通道前往一條主要街道。	不成立
2001/3687 2001/3688 2001/3689 2001/3690 2001/3833 2001/3834 2001/3835	(a) 在出售居屋單位時誤導投訴人； (b) 偏袒業主立案法團管理委員會委員；以及 (c) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2002/0053	(a) 在大廈管理事宜上，剝奪業主的自主權；以及 (b) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2002/0128	在簽署買賣合約前及簽署買賣合約時，都沒有向投訴人說明單位內曾經有人自殺。	不成立
2002/0526	在處理泥頭費一事上行政安排失當。	部分成立*
2002/0688	延誤辦理自動轉帳申請，以及無理拒絕投訴人使用「繳費聆」交租。	成立*

OMBUDSMAN

2002/1204 沒有妥善處理回售居屋單位的申請： 部分成立*

(a) 所提供關於驗樓的資料不正確；

(b) 延誤驗樓；

(c) 確定維修項目的程序不當；

(d) 收取過高的費用；以及

(e) 提供維修工程報價單的效率太差。

2002/2726 沒有就電郵投訴作出回應，以及沒有監管停車場管理服務承辦公司的工作。 部分成立*

政府產業署

2001/2831 某政府宿舍管業處辦公室的裝修工程曠日持久。 部分成立*

2002/1162 對於在某政府宿舍進行的維修工程監管不足。 部分成立*

政府總部 — 公務員事務局

2001/3482 無理容許郵政署延遲投訴人的晉升機會。 部分成立*

政府總部 — 效率促進組

2002/0864	(a) 沒有回覆投訴人的電郵； (b) 延誤回覆投訴人的電郵；以及 (c) 未經投訴人同意，擅自從運輸署取得相關的投訴資料。	部分成立*
-----------	--	-------

政府總部 — 教育統籌局

2001/0361	沒有給投訴人實質的答覆。	成立*
-----------	--------------	-----

香港考試及評核局

2002/2142	不當地在互聯網上公布 2002 年香港高級程度會考成績。	部分成立*
-----------	------------------------------	-------

香港房屋委員會

2002/1572-1591	沒有根據政策檢討公屋租金；在釐定租金水平時為新屋邨採用較高的租金與入息比例中位數，對有關租戶不公平，以及不准他們在租住首三年內申請租金援助。	不成立
2002/1975	在還原單位的政策方面誤導某居屋單位買家。	不成立

食物環境衛生署

2001/1869	對食肆牌照的申請處理不當。	部分成立*
-----------	---------------	-------

OMBUDSMAN

2001/2935 遲遲未發出食肆暫准牌照。 部分成立*

2002/1277 沒有妥善處理一宗投訴上訴個案和提供初步回覆。 部分成立*

建築署

2002/0375 延遲處理發還工程費用的申請。 不成立

2002/1623 對政府宿舍的維修工程監管不足。 部分成立*

屋宇署

2001/0542 沒有跟進有關違例建築工程的投訴。 不成立

2001/1870 對食肆牌照的申請處理不當。 部分成立

2001/2498 對於維修大廈共用牆一事處理不當。 部分成立*

2001/2683 沒有核實大廈外牆的業權，便向業主立案法團發信要求修葺外牆，以及沒有回覆有關查詢事涉外牆業權和維修責任誰屬的信件。 部分成立*

2001/2911 遲遲未發出食肆暫准牌照。 部分成立

2001/3812 延遲處理有關違例建築工程的投訴。 部分成立*

2001/3934 沒有事先通知有關業主，便為某幢大廈進行緊急維修工程；以及向業主收取過高的工程費用。 部分成立*

破產管理署

2002/2915 不當地向投訴人所擁有的車輛發出限制令。 不成立

庫務署

2002/2523	在發現由該署設計的電腦系統出錯時沒有採取跟進行動。	不成立
-----------	---------------------------	-----

消防處

2002/1497	沒有妥善處理： (a) 申領食肆牌照的修訂圖則；以及 (b) 相關的查詢。	成立
-----------	---	----

規劃署

2001/2912	遲遲未發出食肆暫准牌照。	不成立*
2001/1871	對食肆牌照的申請處理不當。	不成立*

教育署

2002/0167	延遲處理發還工程費用的申請。	部分成立*
2002/2045	拒絕會見投訴人和沒有因應投訴人要求以英文書信聯絡。	部分成立*

OMBUDSMAN

郵政署

2001/3481 延遲處理投訴人的投訴和晉升事宜。 部分成立*

2002/2637 誤把四封信件轉遞給投訴人。 成立*

康樂及文化事務署

2001/2379 沒有公平分配游泳池的泳線。 成立*
2001/2460

2002/0495 延誤在遊樂場安裝指示牌。 不成立*

2002/0534 公共圖書館處理讀者歸還圖書的程序不當。 成立*

2002/0580 沒有在一名僱員辭職後作出適當安排，停止發薪給她。 部分成立*

2002/2457 沒有採取適當措施，確保所有進入游泳池的人士遵守有關規則。 不成立*

渠務署

2001/0002 (a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴；以及 不成立
2001/0049

(b) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事。

已完成調查的個案索引

2001/3407	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*
-----------	------------------------	-------

2002/0035	延誤處理收取工商業污水附加費，以致投訴人要一次過繳付五年的污水附加費。	不成立
-----------	-------------------------------------	-----

稅務局

2001/3380	沒有回應查詢，並把信件寄往不正確的地址，以及評估出錯。	部分成立*
-----------	-----------------------------	-------

勞工處

2001/3366	沒有提供所需協助，以便投訴人入稟勞資審裁處提出申索。	部分成立*
-----------	----------------------------	-------

路政署

2001/1480 2001/1481	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	不成立
------------------------	---------------------------	-----

2001/2859	沒有妥善監管某承辦商的工作。	成立*
-----------	----------------	-----

OMBUDSMAN

運輸署

2001/0003 2001/0050	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	不成立
2002/0463	拒絕退回申請保留車輛登記號碼的按金。	不成立
2002/1730	(a) 沒有回覆投訴人的電郵； (b) 延誤回覆投訴人的電郵；以及 (c) 未經投訴人同意，便把相關的投訴資料轉交效率促進組。	部分成立*
2002/2914	沒有通知投訴人有關限制令一事和沒有妥善執行限制令。	部分成立*

學生資助辦事處

2002/0326	該處職員在答覆投訴人查詢有關學生車船津貼計劃時態度不禮貌。	部分成立*
-----------	-------------------------------	-------

已完成調查的個案撮要選錄

市區重建局

個案編號： OMB 2002/1322

市區重建局 — 商場管理 — (a)延誤處理有關一名商戶售賣未經許可貨品的投訴；(b)偏袒另一名商戶，允許該名商戶售賣未納入租約內的貨品種類；以及(c)沒有通知投訴人關於可增添售賣貨品種類的新安排 — 部分成立

投訴人是市區重建局（「市建局」）轄下某商場的商戶，專門售賣玉器。她曾向市建局一名助理經理投訴，指另一名商戶（「該名商戶」）違反租約規定，除售賣租約內指定的貨品外，並兼售玉器。投訴人每次致電查詢個案的進展時，該名助理經理的回覆不是「在跟進中」，就是「需要翻查租約內容」。三個月後，投訴人前往市建局總部要求與該名助理經理會面，但遭拒絕。投訴人的個案隨後轉交一名高級經理處理，但事情仍然毫無進展。兩個月後，投訴人獲該名高級經理接見，並獲告知市建局會依租約規定，禁止該名商戶售賣玉器。

2. 半個月後，投訴人得悉，除她本人外，所有商戶都收到市建局的通知，允許他們申請增添售賣一項未納入租約內的貨品，而該名商戶亦已獲准增添售賣玉器。

(a)點投訴

3. 市建局對於規定商戶銷售貨品的種類，以及處理商戶要求改變銷售貨品種類的申請，並無既定政策或指引。市建局人員在接獲有關投訴時顯得不知所措，一方面沒有對該名商戶採取任何行動，另一方面卻又承諾會執行租約的規定。該名助理經理更以投訴人同行的朋友語氣激動為理由，拒絕接見投訴人。

4. 由於市建局缺乏處理投訴的指引，這宗投訴個案拖延達半年仍未獲解決。本署認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

5. 本署未能發現任何證據證明市建局決定准許該名商戶售賣玉器，是由於偏袒該名商戶。該項放寬政策旨在協助所有商戶渡過經濟難關。該局與商戶簽署的租約，並沒有給予商戶獨家銷售某類特定貨品的專營權，因此，放寬售賣貨品種類並不違反租約規定。本署認為(b)點投訴不成立。

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

(c)點投訴

6. 負責派發通告給所有商戶的職員，同時亦負責把市建局的覆函送交投訴人。由於該名職員誤以為覆函內已夾附有關通告，故此沒有再另發通告給投訴人。但當他發覺漏派通告後，已立刻補派。本署認為事件只屬誤會，是無心之失。因此(c)點投訴不成立。

結論

7. 總括而言，本署認為這宗投訴部分成立。

8. 市建局已接納並落實本署的所有建議，包括向投訴人書面致歉；制定處理投訴的指引；以及培訓員工，加強他們在溝通和處理投訴方面的技巧。此外，該局亦會檢討有關商場的發展方向和管理策略，作為確定和審批商戶銷售貨品種類的政策依據。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷改善服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署及民政事務總署

個案編號： OMB 2002/0020

OMB 2002/2230

地政總署 — 短期租約 — (a)在處理一項有關更改短期租約條款的申請上欠缺效率；(b)就該項申請進行不必要的諮詢；以及(c)否決該項申請，而有關的理由應在兩年前加以澄清 — 部分成立

民政事務總署 — 徵詢意見 — (b)就建議更改短期租約條款一事進行不必要的諮詢 — 部分成立

某體育會是市中心一個運動場的短期租約承租人，每年只須繳交一元的象徵式租金。體育會向地政總署的分區地政處（「地政處」）申請更改短期租約的條款，以便經營高爾夫球練習場。

已完成調查的個案撮要選錄

2. 地政處在審研這項申請時，曾徵詢政府各有關部門，包括民政事務總署（「民政署」）轄下的分區民政事務處（「民政處」）的意見。經過數次跨部門會議和多番書信往來，在 26 個月後，地政處以高爾夫球練習場會帶來種種問題，如滋擾、安全、火警危險和強烈燈光等，而拒絕申請。

(a) 點投訴

3. 儘管進行跨部門諮詢確有需要，但本署注意到，地政處與其他部門的某些書信往來是重複和不必要的，以致在處理申請時造成延誤。然而，體育會也要負上部分責任，因為該會沒有履行其最初建議的某些條件，也沒有迅速回應地政處要求該會提交改善建議一事。因此，本署認為這個投訴點部分成立。

(b) 點投訴

4. 地政處和民政處曾就建議的高爾夫球練習場徵詢區內居民意見，並且先後三次徵詢運動場附近屋苑業主立案法團（「法團」）的意見。本署認為，若先前幾次的諮詢工作做得恰當和較為徹底，就不用重複諮詢法團的意見。因此本署認為，就地政處來說，這個投訴點是成立的。另一方面，民政署也要負上部分責任。因此，這個投訴點亦部分成立。

(c) 點投訴

5. 本署注意到，地政處給投訴人的拒絕信件只是概括地陳述各有關部門的意見，以及地政處為努力解決問題所達致的結果，不過卻沒有說明拒絕申請的理由。本署認為，若地政處能較為決斷和不把諮詢程序延長，應可以更早把決定通知體育會。因此，本署認為這個投訴點部分成立。

結論及建議

6. 申訴專員認為，整體而言，體育會對地政總署提出的投訴部分成立，而民政署亦須對(b)點投訴負上部分責任。申訴專員建議地政總署署長考慮簡化處理不同類別的短期租約的程序，以及為此訂定服務承諾。她亦建議民政事務總署署長提醒員工在有必要時才進行諮詢，並應徹底地進行諮詢工作。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

地政總署

個案編號： OMB 2001/3906

地政總署 — 土地管制 — 遲遲不砍掉枯樹 — 成立

二零零一年六月，投訴人要求民政事務總署轄下的民政事務處（「民政處」）砍掉一棵枯樹。民政處和漁農自然護理署（「漁護署」）派員與投訴人同往實地視察後，把個案轉交地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）處理。然而，直至二零零一年十二月，地政處仍未採取行動，也沒有通知投訴人有關工作的進度。

2. 地政總署並沒有就砍伐樹木訂立任何服務承諾。根據常務指令，經辦人員須實地視察，以核實情況。若樹木會引致即時危險，個案會轉交漁護署辦理。若樹木不會引致即時危險但仍要砍伐，則須取得漁護署批准。

3. 二零零一年六月底，民政處把個案轉交地政處，並在七月以電話和便箋跟進。漁護署在二零零一年八月去信地政處，建議砍掉該樹，但地政處的經辦人員沒有採取行動。直至二零零一年八月底，當地政處另一名人員處理這宗個案時，才與漁護署聯絡。二零零一年十一月，地政處與分區定期合約承辦商作出安排，把枯樹砍掉。

4. 本署注意到，在另一宗個案中，地政處在收到砍樹要求 20 天後，已與分區定期合約承辦商同往視察情況。因此，地政處在處理這宗投訴時，確實有所延誤。

5. 此外，本署得悉在二零零一年八月和九月，漁護署已先後就砍掉該棵枯樹提供專業意見，但地政處在同年十一月仍兩次去信漁護署，要求該署以書面確定是否要砍掉該棵樹。本署認為此舉浪費時間和資源。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議地政總署：

- (a) 向投訴人道歉；
- (b) 檢討處理轉介個案的程序，訂明必須向有關轉介部門或要求協助的人士提供初步答覆；以及

已完成調查的個案撮要選錄

- (c) 設立轉介個案記錄冊，並且定期檢討尚未完結的個案，確保不會有任何個案無人負責，或者受到忽略。

7. 地政總署同意在處理這宗個案時有所延誤，但該署解釋，砍伐樹木並非該署優先處理的工作，而且該棵枯樹對公眾沒有構成即時危險。然而，該署會考慮落實本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署

個案編號： OMB 2001/3996

地政總署 — 追討政府收費 — (a)在追討地稅一事上欠缺效率；(b)多收地稅；以及(c)沒有解答查詢 — 部分成立

投訴人是某座多層大廈一個單位的業主。一九九七年五月，地政總署向他發出繳費通知書，追討他由一九九二年一月至一九九七年六月期間欠交的地稅。投訴人質疑為何這麼遲才向他追討。由於他已繳交一九九七年三月至六月的地稅，他懷疑是否有雙重收費的情況。他致電地政總署查詢，但得不到滿意的答覆。

(a)點投訴

2. 事涉大廈在一九九一年重新發展，覆蓋八個地段。這些地段的地稅都按照個別地段的租契條款計算，而不同地段的地稅金額各有不同。

3. 由於上述土地重新發展，其中某些地段的應課差餉租值因此調高。一九九三年六月，差餉物業估價署通知地政總署有關三個地段的新應課差餉租值，以便修訂徵收的地稅，而且可追溯至一九九二年一月。由於一時疏忽，地政總署仍繼續向這些地段徵收舊地稅。

4. 在發現出錯時，地政總署於一九九七年五月向投訴人發出繳款通知書，以追討一九九二年一月至一九九七年六月期間少收的地稅差額。投訴人質疑為何要這麼

已完成調查的個案撮要選錄

遲才追討，並要求覆核有關金額。地政總署沒有回覆，更在一九九九年五月發出催繳單。直至二零零一年十一月，地政總署才回覆投訴人。

5. 本署注意到，地政總署用了四年時間修訂地稅金額，另外又用了四年時間追討地稅差額。因此，申訴專員認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

6. 投訴人已繳付庫務署就三個地段所徵收的地稅（由一九九七年三月至一九九八年十二月期間）。不過，由地政總署發出並遭到投訴的繳款通知書卻是關於另外三個地段。由於該署並無多收地稅，因此，申訴專員認為(b)點投訴不成立。

(c)點投訴

7. 投訴人指稱，接聽電話的人員沒有解答他就繳款通知書提出的疑問，只是建議他向另一個部門查詢。本署注意到，事涉繳款通知書是由庫務署發出，因此，地政總署把投訴轉交給該署加以澄清，並非不合理。申訴專員認為，(c)點投訴不成立。

8. 整體而言，有關地政總署的投訴部分成立。鑑於地政總署沒有向投訴人多收地稅，申訴專員建議，若投訴人仍未繳交欠款，便應盡快繳付。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷改善服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署、民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署

個案編號： OMB 2000/2865
OMB 2000/2866
OMB 2001/0049
OMB 2001/0050
OMB 2001/1481

地政總署、民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署 — 土地管制 — (a)沒有就某條違例關建的車輛通道採取適當的行動（地政總署 — 部分成立；民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署 — 不成立）

已完成調查的個案撮要選錄

民政事務總署 — 諮詢事宜 — (b)拒絕承認村民大會的決定具法律效力 — 不成立

民政事務總署及渠務署 — 防洪措施 — (c)沒有就某條明渠因違例闢建車輛通道而導致出現水浸一事採取適當行動 — 不成立

民政事務總署 — 防洪措施 — (d)沒有就水浸問題的投訴採取適當跟進行動 — 不成立

投訴人是一名村代表，他向民政事務總署（「民政署」）轄下的民政事務處（「民政處」）投訴，指有人未經批准，在政府土地上闢建一條車輛通道。民政處把投訴轉交某分區地政處跟進。地政處在該幅土地上張貼警告告示後，便再無任何糾正行動。投訴人認為該車輛通道對村民的安全構成威脅，而且會令該村的水浸問題更為嚴重。投訴人向本署投訴地政總署和民政署後，再投訴渠務署和運輸署。

2. 在調查的過程中，本署發現該車輛通道有一部分是由路政署代發展商闢建的。路政署遂亦列為被投訴的部門。

(a)點投訴

地政總署

3. 雖然地政總署已即時回應投訴，張貼警告告示，但該署並沒有訂立在政府土地上闢建車輛通道的程序或指引。地政處身為審批當局，卻沒有清楚說明是否已批准闢建車輛通道的申請。地政總署辯稱，該署只是有條件批准該項申請，隨後已撤銷有關決定。不過，這項決定並沒有通知路政署、其他部門和投訴人。若地政處能適當地處理關於在政府土地上闢建車輛通道的審批，(a)點投訴應該可以避免。

4. 申訴專員認為，有關地政總署的投訴部分成立。

民政署

5. 民政署已即時把投訴轉介給地政處跟進，履行其擔任聯絡的職務。申訴專員認為，有關民政署的投訴不成立。

已完成調查的個案撮要選錄

渠務署、運輸署及路政署

6. 渠務署、運輸署和路政署已履行其職務，提供專業意見／資料給地政處，以便其處理有關投訴。

7. 申訴專員認為，有關這三個部門的投訴不成立。

(b)點投訴

民政署

8. 民政署表示，投訴人從來沒有通知民政處有關該次村民大會。另一方面，投訴人亦不清楚是否曾將該次會議的紀要副本送交民政處。他提議本署不再跟進這個投訴點，申訴專員表示同意。

(c)點投訴

民政署及渠務署

9. 民政處已把有關投訴轉介渠務署採取跟進行動，因為該署負責公共排水系統。渠務署解釋，出現水浸情況，可能是由於該區的鄉村排水渠未能將村內的溢流引入公共溝渠。該署同意增加定期巡查及疏浚該溝渠的次數。由於上述兩個部門都已適當地處理這宗投訴，申訴專員認為這個投訴點不成立。

(d)點投訴

民政署

10. 民政處已採取所需的跟進行動，聯絡投訴人，以取得有關私人地段業權人的同意，進行改善排水系統的建議措施。

11. 申訴專員認為，有關民政署的投訴不成立。

已完成調查的個案撮要選錄

建議

12. 申訴專員向地政總署提出下列建議：
- (a) 尋求一個令各方滿意的解決辦法，處理該車輛通道或糾正有關情況，並且把結果通知投訴人；
 - (b) 就如何處理關於在政府土地上闢建車輛通道的申請，發出指引；以及
 - (c) 與有關的決策局磋商後，檢討工作程序，以加強各部門在處理這類申請方面的統籌和聯絡工作。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

地政總署及房屋署

個案編號： OMB 2001/3084
OMB 2001/3085

地政總署及房屋署 — 土地管制 — 沒有對違例建築物採取管制行動 — 成立

投訴人向地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）投訴某項違例建築工程。地政處其後通知他已把投訴轉介房屋署的寮屋管制辦事處（「寮屋辦」）跟進。投訴人曾多次致電寮屋辦查詢情況，但該處職員卻重複表示事情並非由他們負責，不知地政處因何將投訴轉介給他們。

2. 地政處派員實地視察後，發現一間已有寮屋管制登記編號的寮屋正進行違例建築工程。此外，在一幅農地上亦停泊了車輛。由於在農地上停泊車輛並沒有違反土地契約，地政處把這宗投訴轉交規劃署跟進。地政處向進行違例建築工程的寮屋屋主發出通知後，已要求負責清拆寮屋的寮屋辦跟進。地政處隨後把上述情況告知投訴人，並表示如有需要，該處會聯同房屋署一起採取管制行動。

3. 規劃署曾向地政處查詢有關車輛的車主身分，但地政處並無回覆。

已完成調查的個案撮要選錄

4. 寮屋辦向寮屋屋主發出口頭警告，通知他須取得地政處的批准，才可進行有關工程。屋主於是向寮屋辦提交申請書，並夾附一份在一九二一年由當時的負責機構發出的土地執照副本。寮屋辦則把申請文件轉交地政處，並假設地政處需要時間考慮申請，而不採取管制行動。地政處以屋主在工程展開後才提出申請為理由，否決他的申請，並促請寮屋辦執行管制行動。寮屋辦其後數次向屋主發出口頭警告，通知他須直接向地政處提出申請。

5. 房屋署和地政總署對該份在一九二一年發出的土地執照是否有效，意見分歧。房屋署認為，地政處應負責清拆在領有土地執照的地段上，採用永久建築材料搭建的違例建築物。地政處則不同意，並指有關違例建築物的數目和面積已超出土地執照的規限，房屋署應負責處理那些已有寮屋管制登記編號的違例建築物。

6. 本署的意見如下：

- (a) 地政處沒有回覆規劃署的查詢。雖然地政處認為該處沒有執行管制行動的責任，但卻向投訴人表示會聯同房屋署一起採取管制行動，這不但有欠妥善，而且誤導投訴人。
- (b) 寮屋辦處事不當。儘管寮屋辦知悉地政處早已否決寮屋屋主的申請，但仍繼續要求屋主直接向地政處提交申請，並以地政處正在辦理有關申請為藉口，逃避執行管制行動的責任。

7. 本署同意，管制行動往往涉及複雜的行政及法律程序，處理需時。然而，政府部門應以積極主動和務實的態度，互相協調工作，嘗試盡快合力解決問題，而不應以各種藉口，逃避責任。因此，申訴專員認為，這宗投訴成立。

8. 地政總署和房屋署已就本署提出的下述建議，採取適當的跟進行動：

- (a) 訂立機制，以便協調跟進行動和澄清責任，並把討論結果告知投訴人；以及
- (b) 訓示屬下人員改善服務態度，要積極處事，不得逃避責任。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號： OMB 2001/2989

社會福利署 — 傷殘津貼 — 延誤處理申請 — 成立

投訴人向社會福利署（「社署」）轄下某社會保障辦事處申領傷殘津貼，並獲通知已批准其申請。可是，在 10 個月後她仍未收到任何津貼。

2. 社署證實，醫務社會服務部在收到投訴人的醫療評估報告，確定她符合資格領取傷殘津貼後，已將文件以傳真及送遞方式，轉交有關的社會保障辦事處跟進。不過，該辦事處並沒有收到該份報告的記錄，亦沒有收到隨後以傳真發出並附載投訴人新地址的評估報告。由於沒有醫療評估報告，投訴人的申請不獲批准。

3. 本署未能確定文件傳送失誤的原因。然而，社會保障辦事處無疑對文件傳送失誤一事並不知情，因為醫務社會服務部沒有要求對方認收文件。而且，醫務社會服務部亦沒有保留以傳真發出文件的記錄。

4. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 社署已跟進本署的建議，向投訴人書面致歉，並批准她的傷殘津貼申請。醫務社會服務部除了已開始使用電腦登記醫療評估報告的收發記錄外，亦會在送遞醫療評估報告時，附上認收回條。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

知識產權署

個案編號： OMB 2002/1609

知識產權署 — 處理申請 — 沒有妥善處理投訴人的商標註冊申請 — 成立

投訴人於二零零零年四月根據《商標條例》向知識產權署轄下的商標註冊處（「註冊處」）遞交一份商標（「A 商標」）註冊申請。註冊處於七月發出「刊憲通知書」，指示投訴人辦理刊憲手續。投訴人遂於八月在憲報刊登有關 A 商標的註

已完成調查的個案撮要選錄

冊。其後，投訴人接到註冊處的通知，於是繳交註冊費。十一月初，註冊處通知投訴人，指出在二零零零年四月（他遞交申請前兩天），該處已接獲另一個極為相似的商標（「B 商標」）的註冊申請，故此 A 商標的申請是錯誤地獲接納。投訴人亦就 B 商標的註冊申請提出反對，但註冊處並未有迅速解決事件。投訴人認為註冊處處理其申請時有疏忽。

2. 註冊處在處理商標註冊申請時，會翻查現存記錄及待決申請，以確定是否有任何與申請註冊的商標相同或極為相似的其他商標。知識產權署承認，處理個案的職員沒有發現 A 商標與 B 商標有「抵觸」（即相同或極為相似）。這是由於註冊處把商標的文字部分和影像部分分開儲存在電腦系統，若職員於比較兩個商標的文字後，認為沒有「抵觸」，便不會再核對影像資料。

3. 註冊處在收到有人就 A 商標的申請提出反對後，發覺因疏忽造成錯誤，遂發信向投訴人道歉，並承認是錯誤接納他的申請。由於兩名申請人均就對方的申請提出反對，註冊處將進行聆訊。在作出裁決前，該處不會為任何一方辦理註冊手續。

4. 本署認為，兩個商標的英文字樣有明顯的相同之處，註冊處的職員理應再核對影像資料，以比較兩者是否有「抵觸」。該名職員沒有這樣做，顯然是疏忽。因此，這宗投訴成立。

5. 本署建議，知識產權署應提醒職員在處理商標註冊申請時提高警覺，以免同類事件再次發生。

6. 知識產權署接納本署的結論及建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2001/3687

房屋署 — 屋苑管理 — (a)在出售某「居者有其屋」屋苑的單位時誤導投訴人；(b)偏袒業主立案法團管理委員會；以及(c)就有關屋苑管理的事宜投票時違反承諾，沒有保持中立 — 不成立

已完成調查的個案撮要選錄

投訴人購買了香港房屋委員會（「房委會」）推出的「可租可買計劃」下某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑的一個單位。他指稱，房屋署在出售該屋苑時誤導準買家，沒有提醒他們注意，該屋苑的其餘三座大廈均為出租公屋樓宇。該署又偏袒業主立案法團管理委員會（「管委會」）主席，在土地審裁處（「審裁處」）就部分業主對管委會的訴訟進行聆訊時，該署委聘的物業管理公司（「管理公司」）只派員陪同管委會主席出席聆訊，而沒有派員陪同該些業主出席。此外，房屋署雖曾承諾在業主大會上保持中立，但最後卻在會上投票，反對業主提出的建議。

2. 另外，投訴人又認為房委會和房屋署有角色衝突，因為前者負責制定公屋政策，而後者則負責執行。他又指房委會和房屋署欺騙居屋業主，因為居屋和公屋樓宇在設計、設施和管理服務方面，並無分別。

(a) 點投訴

3. 根據「可租可買計劃」簡介小冊，房委會會在公屋屋苑中，挑選數座大廈作為居屋發售，其餘大廈的單位則予以保留，用作出租公屋。事涉屋苑的售樓書亦說明「屋苑內部分單位／大廈可能作為出租公屋之用」，夾附的圖則也清楚註明，屋苑內其他大廈為出租或出售的資助房屋。

4. 買家在選購單位前，應已詳閱上述兩份資料，然後才作出決定。本署認為，房屋署並無誤導買家。這個投訴點不成立。

(b) 點投訴

5. 二零零一年八月，該座居屋樓宇超過 5% 的業主要求管委會主席召開業主大會。由於管委會未能在法定限期內作出回應，業主遂提出申請，要求審裁處命令管委會召開業主大會。審裁處其後就業主的申請進行聆訊。

6. 房屋署指出，管理公司獲委聘管理屋苑，應與管委會合作，自然有責任派職員陪同管委會主席出席聆訊。但是，向審裁處提出申請的業主並不代表全部業主，故管理公司沒有派職員陪同他們出席，並非不合理。

7. 申訴專員認為，房屋署的解釋合理。這個投訴點不成立。

已完成調查的個案撮要選錄

(c) 點投訴

8. 投訴人指房屋署雖曾承諾在業主大會上保持中立，後來卻在會上投票，反對兩項提議：即由房屋署承擔費用，在各大廈的走廊安裝窗花，以及解散管委會。

9. 房屋署解釋，加裝窗花屬於改善工程，費用應由屋苑管理基金支付，而房委會身為屋苑其中一名業主，已按照所擁有的業權份數每月繳交管理費。由於這項建議不合理，所以房屋署的代表投票反對。

10. 至於解散管委會的提議，房屋署表示，業主大可依據《建築物管理條例》撤換個別不稱職的委員，無需解散整個管委會，否則法團的運作以至整個屋苑的管理工作可能會受到嚴重影響。由於事關重大，該署認為其代表是有充分理據在會上投票的。

11. 本署認為，房屋署只承諾在一般情況下保持中立，而不是在任何情況下都會保持中立。所以，該署並無違反承諾。這個投訴點不成立。

其他指稱

12. 本署不認同投訴人所指房委會及房屋署之間有角色衝突。前者是屋苑業主而後者是其執行部門，因此房屋署應當照顧房委會的利益，以及代表房委會參與屋苑管理工作。

13. 本署亦不同意投訴人所說，居屋的設計、設施及管理服務應和出租公屋不同。房委會及房屋署有責任為公屋居民提供高質素的居住環境。事實上，他們的努力是值得讚許的。

14. 整體而言，這宗投訴不成立。

15. 房屋署與混合式屋苑個別業主之間的紛爭，可能會影響屋苑管理效率。申訴專員建議，若屋苑全部居屋單位的業主提出要求，該署應研究修改地契和公契，讓業主自行管理屋苑中居屋部分的可行性。

16. 房屋署表示，地契和公契都是法律文件，任何修改都必須得到全體業主（包括抵押人）的同意，而在商討修改的過程中，難免會有不同意見，引起紛爭。整個

已完成調查的個案撮要選錄

屋苑訂立單一公契，可確保屋苑內所有居民均能享用公用設施，而管理和維修責任則由各方公平分擔。

17. 本署認為，修改地契和公契雖有一定困難，卻是解決問題的最終辦法。日後若有同類型的混合式屋苑，房屋署應按個別屋苑的實際情況，考慮分契的可行性。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2002/0526

房屋署 — 泥頭費 — (a)批准某屋苑物業管理公司收取劃一的泥頭費，對小單位業主不公平；(b)批准管理公司訂定不合理的泥頭費金額，違反大廈公契規定；以及(c)沒有積極跟進多收泥頭費事宜 — 部分成立

投訴人是某新入伙的「居者有其屋」屋苑單位的業主。根據大廈公契規定，泥頭費不得高於兩個月的管理費。由於屋苑物業管理公司（「管理公司」）收取劃一的泥頭費，投訴人須繳付超過本身應分擔的費用。投訴人向管理公司交涉，但管理公司不予理會。他於是向房屋署投訴，但經過一年多時間，房屋署仍未給他任何正式回覆。

(a)點投訴

2. 清理泥頭承辦商是經招標挑選的。房屋署和管理公司按照行之已久的做法，訂定劃一的泥頭費。本署認為，泥頭量的多少一般都與單位的大小成正比例。事實上，出租公屋和私人樓宇都按單位大小收取泥頭費。因此，本署認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

3. 房屋署是在獲得地政總署批准後，才調高屋苑的泥頭費上限，由相等於一個月管理費增至兩個月管理費，並在屋苑的大廈公契中訂明這上限。

4. 整個屋苑的泥頭費中標價與鄰近屋苑的收費水平相若。劃一收費的金額，是根據承辦商的中標價除以屋苑單位總數而計算的。整體的泥頭費金額是合理的，但

已完成調查的個案撮要選錄

投訴人和其他小單位業主所支付的泥頭費金額，卻超出了大廈公契規定的水平。因此，本署認為(b)點投訴部分成立。

(c)點投訴

5. 房屋署獲得的法律意見明確指出，劃一收取泥頭費並無法律依據。由於房屋署是最終的決策人，該署應對事件負責，採取補救措施，並應及早向投訴人提供有關的進度報告。

6. 房屋署需時 20 個月才能夠安排管理公司把多收的泥頭費退還業主，顯然是辦事不力。不過，由於管理公司是一家商業機構，故此房屋署不可以完全控制退還泥頭費的安排。因此，本署認為(c)點投訴部分成立。

7. 總括而言，這宗投訴部分成立。

8. 房屋署已接納本署的建議，向員工發出指引，提醒他們不應盲目因循舊習，而須遵照大廈公契的規定。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2002/0688

房屋署 — 交租事宜 — 延遲辦理「自動轉帳」申請及無理拒絕投訴人用「繳費聆」交租 — 成立

投訴人向某屋邨辦事處申請以「自動轉帳」交租。有關申請一般需時三個月便可批出，但在三個月後，投訴人仍未接到房屋署任何回應，遂申請用「繳費聆」交租。屋邨辦事處人員接納投訴人的申請，並發給他一個「繳費聆用戶號碼」。房屋署總部其後拒絕投訴人的「自動轉帳」申請，理由是住戶不可以同時用「自動轉帳」和「繳費聆」交租。

2. 一個月後，屋邨辦事處在事前沒有通知的情況下，取消了投訴人的「繳費聆

已完成調查的個案撮要選錄

用戶號碼」，以致他用「繳費聆」繳交的租金無法入帳。房屋署這樣做是因為該署相信投訴人或會選用「自動轉帳」交租，但投訴人其實無意再申請「自動轉帳」。

3. 申訴專員有下列觀察所得和意見：

- (a) 房屋署確曾延遲處理投訴人的「自動轉帳」申請。而且，處理時間一般需時三個月亦是過長；
- (b) 房屋署人員沒有通知投訴人有關取消其「繳費聆用戶號碼」一事；
- (c) 房屋署應容許住戶同時採用兩種方法交租。由於住戶用「繳費聆」交租時，須自行輸入有關資料，因此住戶不大可能會重複交租；以及
- (d) 房屋署沒有在「交租易」小冊子或相關文件中說明不可以同時採用「自動轉帳」及「繳費聆」交租，該署應對住戶作出清楚交代。

4. 申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 房屋署已接納申訴專員以下的建議：

- (a) 向投訴人書面致歉；
- (b) 考慮容許住戶同時採用「繳費聆」和「自動轉帳」這兩種方法交租；
- (c) 修訂「交租易」小冊子的內容，更清楚說明有關交租的政策；
- (d) 加快辦理「自動轉帳」的申請及訂定服務承諾；以及
- (e) 確保在取消任何交租安排前，會及早向住戶發出通知。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2002/2726

房屋署 — 停車場管理 — (a)沒有就電郵投訴作出回應；以及(b)沒有監管某公共屋邨的停車場管理公司對違例泊車採取管制行動 — 部分成立

投訴人是某公共屋邨的居民，持有該屋邨露天停車場的通宵停車證。他指停車場管理公司沒有採取足夠措施，管制違例泊車情況，例如扣鎖那些沒有繳付泊車費而上落客貨超過 30 分鐘的車輛。此外，停車場入口曾多次沒有管理員值勤。他透過電郵向房屋署提出投訴，但該署除了發出認收電郵外，便沒有再作回覆。

(a)點投訴

2. 房屋署承認，投訴人的電郵投訴已傳送至該屋邨一名前房屋事務經理（「A 人員」）的電郵戶口。由於 A 人員已經離職，其職位亦被刪除，投訴人的所有電郵投訴便一直留在 A 人員的電子郵箱內，無人開啟。房屋署認為，該署人員本身在離任時有責任刪除其電郵戶口，但 A 人員並沒有通知資訊科技科。資訊及社區關係科的電郵管理員在傳送電郵投訴至 A 人員的電郵戶口前，已核實該戶口仍然有效。

3. 本署不能接受房屋署的意見和解釋。部門不能單靠員工自己在離職時更新或刪除其電郵戶口。況且，A 人員所屬的屋邨管理科在撤銷有關職位時，並無要求資訊科技科刪除其電郵戶口。因此，屋邨管理科須為傳送電郵失誤負責。此外，電郵管理員在三度收到電郵投訴時，已經注意到 A 人員一直沒有任何回應，但他警覺性不足，沒有即時採取行動。本署認為，對於沒有就投訴人的電郵作出回應一事，屋邨管理科和資訊及社區關係科均須負上責任。因此，這個投訴點成立。

(b)點投訴

4. 有些車輛確實曾違例進入停車場，並且停留達一小時而沒有被扣鎖。房屋署在考慮屋邨管理諮詢委員會（「諮詢委員會」）的意見後，同意停車場管理公司可酌情處理，方便居民和訪客，而諮詢委員會是代表居民的獨立第三者。儘管如此，房屋署已訓示停車場管理公司，須確保入口處時常有人值勤。

5. 本署認為，對於停車場管理公司再寬限 30 分鐘時間才鎖車的做法是否恰當，屬見仁見智。此舉獲得諮詢委員會、房屋署和物業服務公司充分支持。此外，亦無

已完成調查的個案撮要選錄

證據證明，在鎖車程序和執行方面有任何不公平之處。關於對停車場管理公司的監管，本署得悉，諮詢委員會經常監察該公司的工作表現，而房屋署更會每兩個月評估其表現一次。停車場管理公司的評估報告顯示，該公司在過去多年的表現一直令人滿意。有鑑於此，這個投訴點不成立。

建議

6. 房屋署已同意落實本署的建議，包括向投訴人致歉；檢討電郵戶口管理系統，確保及時更新各個電郵戶口；以及檢討電郵管理員的工作流程，確保電郵能夠送達有關人員。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

香港房屋委員會及房屋署

個案編號： OMB 2002/1204
OMB 2002/1975

香港房屋委員會 — 回售屋苑單位 — (a)誤導投訴人關於還原單位的規定 — 不成立

房屋署 — 回售屋苑單位 — (b)誤導投訴人關於驗樓的安排，以致她太早遷出單位；(c)以「只可以在確定簽契日期後才進行驗樓」為藉口，拖延為投訴人驗樓；(d)無理棄用一道木門，以致單位的還原工程費用增加；(e)沒有通知投訴人，房屋署承辦還原工程須收取 20%附加費；以及(f)遲遲未能發出還原工程的報價單，工作效率太差 — 部分成立

投訴人是某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑單位的前業主。她指稱在回售單位給香港房屋委員會（「房委會」）時，房委會並沒有通知她須將單位還原。她又指房委會的執行機構房屋署誤導她有關驗樓的程序；而且拖延為她驗樓；沒有事先通知她便無故棄用一道木門，以致還原工程的費用增加；以及遲遲未能就還原工程報價。

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

(a)點投訴

2. 居屋售樓書、認購申請書和屋苑單位的買賣合約，均已清楚註明業主回售單位前必須還原單位。這個投訴點不成立。

(b)點投訴

3. 房屋署職員告訴投訴人：「必須把單位內所有東西搬走，該署才會進行驗樓。」她以為遷出單位後，房屋署便會驗樓並確定還原工程的費用。由於她希望及早確定有關費用，故在成交前兩個月已遷出單位，並要求房屋署驗樓。但該署職員拒絕她的要求，因為須待確定簽契日期後才會驗樓。

4. 房屋署的一貫做法，是按業主的的要求作初步驗樓，先告知他們哪些裝置需要拆去或回復原狀。待業主遷出並將所有家具搬走後，該署才會進行最後驗樓，並確定還原工程的費用，而最後驗樓通常是在簽契前十天進行。由於投訴人拒絕初步驗樓，但又要求房屋署確定還原工程的費用，因此該署相信她所指的是最後驗樓。

5. 本署認為，待簽契日期確定後才進行最後驗樓，是合情合理的。不過，房屋署若事先以書面向投訴人說明兩種驗樓程序的不同安排，這場誤會應可避免。無論如何，由於房屋署是按常規行事，這個投訴點不成立。

(c)點投訴

6. 房屋署解釋，過早收樓可能會產生屋苑單位管理責任的問題。事實上，該署在接受回售單位的函件中已訂明：「將在簽署轉讓契據前約十日……安排最後檢驗物業。」房屋署並無故意拖延驗樓。因此，這個投訴點不成立。

(d)點投訴

7. 事涉的木門已不可再用，因為背面的防火膠板已被拆去，門鎖亦已被更換。故此，這個投訴點不成立。然而，假如房屋署能事先以書面向業主說明還原單位的標準，或可避免投訴人誤會該署是為了增加還原工程費用而棄用該木門。

已完成調查的個案撮要選錄

(e) 點投訴

8. 房屋署的工作指引規定，職員在最後驗樓時須詳細檢查回售的單位，並要求業主簽署同意書，確認需要還原的項目。該署會在最後驗樓後七天內發出報價單。

9. 房屋署人員在最後驗樓時，曾要求投訴人在一份沒有寫上價目的報價單上簽署。該署人員其後在該份報價單上加上報價金額，並在簽署轉讓契約後兩小時才發出這份填上金額的報價單給投訴人。

10. 房屋署職員聲稱早已口頭通知投訴人關於收取附加費的規定，並在最後驗樓時再次向她說明這項規定。由於沒有獨立證人，本署無法確定投訴人是否在驗樓之前已知悉須繳交附加費。然而，投訴人所簽署的報價單已清楚註明房屋署會收取附加費，故此，她在簽署該文件前實應知悉這項規定。因此，這個投訴點不成立。

(f) 點投訴

11. 房屋署人員沒有遵照有關的內部指引，要求投訴人簽署報價單（而不是同意書），因而剝奪了投訴人就報價金額提出反對的權利。此外，填上金額的報價單是在簽契手續完成後才送交投訴人，雖然符合該署訂明在最後驗樓後七天內報價的規定，但實際上已失去了報價的意義。本署認為房屋署確有明顯失誤，因此，這個投訴點成立。

12. 整體而言，這宗投訴部分成立。

13. 房屋署已接納本署的建議，包括向投訴人致歉；採取防範措施，避免再發生類似問題；向業主解釋驗樓程序；以書面通知業主有關還原單位的標準、報價準則，和該署承辦還原工程須收取 20%附加費的規定；以及確保在簽署轉讓契約前發出正式的報價單。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平，以及把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

屋宇署

個案編號： OMB 2001/2498

屋宇署 — 勸諭信 — 對於維修大廈共用牆一事處理不當 — 部分成立

某大廈的物業管理公司（「管理公司」）代表業主立案法團（「投訴人」）投訴屋宇署，指該署錯誤認為投訴人是一道共用牆的業權人；又沒有回覆投訴人對澄清該共用牆業權的要求；以及在發覺該共用牆的業權由政府擁有後，便改變其對該道牆的結構情況的看法。

2. 一九九八年十二月，屋宇署人員於例行視察一道共用牆時，發覺該道牆有輕微破損，但沒有即時的結構危險。一九九九年一月，屋宇署向投訴人發出勸諭信，要求投訴人維修共用牆。

3. 一九九九年三月，管理公司去信屋宇署，要求澄清該共用牆的業權。同年六月和九月，管理公司再去信屋宇署，表示擔心該道牆的結構安全。

4. 一九九九年九月，屋宇署人員在另一次視察時，發覺該共用牆雖有輕微破損，但仍沒有即時的結構危險。該署人員亦注意到，該道牆所在的位置與核准圖則不同，並發覺該道牆所處的部分土地已在一九八八年交還政府，供擴闊路面之用。

5. 屋宇署其後向地政總署查詢該共用牆所處的土地類別，以及應由誰負責維修。此外，屋宇署向管理公司重申，該道牆沒有即時的結構危險，並表示不會考慮採取進一步行動。然而，屋宇署在收到地政總署的覆函後，沒有回覆管理公司或跟進此事。直至二零零一年六月，民政事務處將這宗個案轉交屋宇署，屋宇署才就該道牆應由誰負責維修一事，恢復與地政總署的書信往來。

6. 二零零一年十月，地政總署應屋宇署的要求，通知管理公司有表面證據證明該共用牆的外露部分處於政府土地內。二零零二年四月，地政總署維修了該共用牆。

7. 屋宇署解釋，該署在根據《建築物條例》發出法定命令時，才需要查核業權。該署所發出的勸諭信，主要目的是促請業權人及時採取適當行動，例如進行維修工程。由於勸諭信不是法定命令，因此不會發給個別業主，只發給有關大廈的管理公司或業主立案法團。

已完成調查的個案撮要選錄

8. 關於管理公司要求澄清共用牆業權一事，屋宇署完全不予回覆，這並非良好的行政方式。屋宇署應在一九九九年三月和十月查核相關的土地類別記錄後，便立即回覆管理公司。因此，屋宇署遲遲不回覆是不恰當的。

9. 屋宇署指出，該署在評估該道牆的安全情況時，不會受有關業權的影響。本署注意到，屋宇署對該共用牆結構安全的評估前後一致。

10. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11. 本署認為，屋宇署實在應該先核實業權，然後才發出勸諭信。申訴專員敦促屋宇署加快推行政府在二零零一年四月公布賦予勸諭信法定地位的計劃，以便更有效遏止違例搭建物。因此，本署建議屋宇署研究是否可以把這項措施擴展至一般建築物的安全和維修，而非只限於違例搭建物。

12. 屋宇署同意本署的結論，並答應採取以下措施：

- (a) 修訂法例，把就違例建築工程發出的勸諭信定為法定警告通知，並可登記成為影響業權的文件；
- (b) 探討是否可以把這個構想擴展至包括就失修樓宇發出的勸諭信；
- (c) 檢討是否需要在查核業權之後，才發出勸諭信要求維修樓宇；以及
- (d) 提醒職員注意跨越不同地段的建築物，並在有需要時確定土地類別和由誰負責維修。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

屋宇署及地政總署

個案編號： OMB 2001/0542

OMB 2001/0929

屋宇署及地政總署 — 新界村屋／豁免管制屋宇 — 沒有妥善跟進投訴 — 不成立

二零零零年年初，投訴人向某分區地政處（「地政處」）投訴，指某樓宇有違例僭建物。由於事涉業權人沒有向地政處提交建築圖則，也沒有根據《建築物條例（新界適用）條例》向該處申請豁免證明書，所以整幢樓宇均屬僭建。該處告知投訴人，已把個案轉介屋宇署跟進。投訴人其後致電屋宇署，指稱不單發現事涉樓宇有違例僭建物，村內其他樓宇也有僭建物。該署由於並無事涉樓宇的建築圖則或核准圖則的記錄，因而認為該樓宇是「新界村屋／豁免管制屋宇」，遂於同年六月通知地政處，表示不會採取任何管制行動。

2. 二零零一年年初，投訴人向屋宇署重複有關投訴。該署再次派員前往視察，發現樓宇結構表面上沒有危險。然而，由於該署沒有樓宇的圖則及其他結構資料，所以未能作出詳細評估。同年五月，該署告知地政處有關結果和重申不會採取行動，並回覆投訴人該署的結論。

3. 根據現行政策，私人樓宇的建造須受《建築物條例》或《建築物條例（新界適用）條例》規管。《建築物條例（新界適用）條例》訂明，符合某些準則的新界樓宇可獲豁免，無須呈交建築圖則予建築事務監督批核；無須事先獲得建築事務監督的同意才能展開工程；以及在入伙前無須申領佔用許可證。凡屬「新界村屋／豁免管制屋宇」的樓宇，須受由地政總署負責執行的批地條款約束，以及《建築物條例（新界適用）條例》的規管。該類樓宇在動工前，有關業權人須取得地政總署發出的豁免證明書。該署可根據土地契約條款執行管制行動，飭令業權人自行清拆僭建物，否則該署可僱用政府承建商進行清拆，再向業權人追討有關費用。假如樓宇不在《建築物條例（新界適用）條例》的規管範圍內，可由屋宇署根據《建築物條例》的規定，對僭建物採取執法行動。

4. 然而，在資源緊絀而問題眾多的情況下，部門須按照優先次序清拆僭建物。由於「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物問題非常嚴重，處理該類僭建物的進度頗為緩慢，而且成效不大。

已完成調查的個案撮要選錄

5. 一九九三年至一九九五年期間，屋宇署及地政總署曾推行試驗計劃，屋宇署嘗試協助地政總署，對違例僭建物採取管制行動。可是，由於資源所限及在村民的阻力下，試驗計劃最終未能成功。此後，地政總署雖仍繼續把個案轉介屋宇署跟進，但屋宇署只能進行視察，評估樓宇是否安全，又或是否要即時採取行動。二零零一年年中，房屋及規劃地政局成立了跨部門工作小組，就「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物問題制定政策目標和解決方案。

6. 本署明白投訴人的不滿，但亦了解部門的難處。鑑於目前政策未臻完善，申訴專員認為這宗投訴不成立。

7. 由於新界區的僭建物問題十分嚴重，申訴專員建議房屋及規劃地政局、屋宇署和地政總署應盡早制定長遠政策，以控制和解決有關問題。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

食物環境衛生署

個案編號： OMB 2002/1277

食物環境衛生署 — 投訴處理 — (a)沒有妥善跟進投訴；以及(b)沒有給予投訴人初步回覆 — 部分成立

投訴人向食物環境衛生署（「食環署」）投訴某書報社阻塞行人路。該署轄下的分區環境衛生辦事處（「分區辦事處」）職員巡查後認為，書報社只是輕微阻塞行人路，於是發出口頭警告。投訴人發覺阻塞情況持續，認為分區辦事處沒有認真處理他的投訴，於是再向食環署的投訴管理組投訴，要求該署另派專人調查。當時投訴管理組的職員表示會跟進他的個案及回覆他，但在一個月之後，才有職員與他聯絡。投訴人不滿該組沒有調查他提出的投訴，反而將個案交回分區辦事處覆檢。

(a)點投訴

2. 按照食環署的一貫做法，各分區辦事處負責處理有關環境衛生的投訴，而投訴管理組則專責統籌及管理與員工有關的投訴。由於投訴管理組職員已向投訴人解釋他們的分工，因此把他的投訴交回分區辦事處調查。分區辦事處覆檢這宗個案後認為，原先採取的行動並無不妥之處，於是交由投訴管理組告知投訴人。

已完成調查的個案撮要選錄

3. 但是，投訴人認為投訴管理組應直接跟進他的個案，因為他已清楚表明「希望由總部另派專人調查，因為覺得分區員工有包庇之嫌」。他指投訴管理組並沒有向他解釋食環署的分工情況。由於雙方各執一詞，在缺乏其他佐證的情況下，本署無法對此作出判斷。

4. 食環署並沒有考慮投訴人的要求是否合理。縱使該署職員曾告知投訴人有關處理其投訴的安排，但由於投訴人提出反對，食環署理應預先告訴他會將其個案交回分區辦事處覆檢，並向他解釋。因此，(a)點投訴部分成立。

(b)點投訴

5. 食環署承認，投訴管理組沒有按照服務承諾，在 10 天內聯絡或初步回覆投訴人。該署辯稱，給投訴人初步回覆，只是方便他知道可以聯絡哪位負責的職員。由於該組的職員於最初接聽投訴人電話時，已告知他會跟進其個案，因此沒有必要再給他初步回覆。

6. 食環署的服務承諾清楚說明，部門會在 10 天內聯絡或回覆投訴人，而且在必要時會給予初步回覆。因此，初步回覆的目的不單只是為了認收投訴和提供聯絡人員，而且是向投訴人報告個案的進度，讓他知道部門將會給他詳細答覆。因此，(b)點投訴成立。

7. 綜合而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

8. 申訴專員向食環署提出以下建議：

(a) 就沒有給予初步回覆一事，向投訴人道歉；

(b) 敦促所有員工在給予答覆或初步回覆時，必須遵守服務承諾；
以及

(c) 檢討有關處理投訴的部門指引及通告，並定期傳閱，務使所有員工清楚了解處理投訴的正確程序。

9. 食環署已落實(a)及(b)項建議，並已開始檢討有關處理投訴的部門指引及通告。

已完成調查的個案撮要選錄

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

破產管理署及運輸署

個案編號： OMB 2002/2914

OMB 2002/2915

破產管理署 — (a)不當地向運輸署發出「凍結轉戶要求」，禁止出售某車輛 — 不成立

運輸署 — (b)沒有通知投訴人有關破產管理署的「凍結轉戶要求」，同時又容許該車輛續牌 — 部分成立

一九九九年十二月，A 公司被債權人申請清盤。二零零零年六月，A 公司將一輛輕型貨車售予 B 公司。同年七月，法庭發出清盤令，並委任破產管理署署長為 A 公司的臨時清盤人。三天後，投訴人從 B 公司購入該車輛，並於翌日在運輸署辦妥轉戶手續。二零零一年七月，運輸署為該車輛續牌。

2. 二零零二年七月，投訴人出售該車輛，但未能辦理轉戶給新車主，交易因而告吹。運輸署告知投訴人，有關車輛的轉戶登記由二零零零年八月起已被凍結。

(a)點投訴

3. 根據《公司條例》的規定，「清盤開始後（即由債權人入稟法院要求將有關公司清盤當日起計）就公司財產作出的任何產權處置……除非法院另有命令，否則均屬無效。」破產管理署在二零零零年八月要求運輸署凍結該車輛的轉戶登記，直至另行通告為止，是合法和合理的行動。因此，(a)點投訴不成立。

(b)點投訴

4. 在收到破產管理署的要求後，運輸署隨即把資料輸入電腦系統。二零零零年十二月，運輸署收到法庭委任的正式清盤人的信件，要求凍結車輛的續牌申請。運輸署將這封信存檔，放在破產管理署的信件後面，但沒有就有關的要求採取任何行動。

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

5. 二零零一年七月，投訴人為車輛申請續牌。運輸署職員只注意到破產管理署發出的「凍結轉戶要求」，卻忽略了清盤人的「凍結續牌要求」，結果該車輛得以成功續牌。

6. 除了疏忽之外，運輸署沒有在電腦系統內為「凍結轉戶／續牌要求」制訂任何更新資料程序，也沒有在這類要求的函件上附加特別記號。然而，運輸署並沒有責任就這類要求通知車主。因此，本署認為(b)點投訴部分成立。

結論

7. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

8. 運輸署接納本署的建議，向投訴人致歉。此外，該署會檢討處理「凍結轉戶／續牌要求」的程序及存檔方式，更會考慮其他措施，讓電腦系統可以儲存更多資料，方便該署職員檢索。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

消防處

個案編號： OMB 2002/1497

消防處 — 牌照申請 — (a)沒有妥善處理並遺失投訴人的圖則；以及(b)沒有積極尋找有關圖則 — 成立

投訴人代表其委託人向食物環境衛生署（「食環署」）申請普通食肆牌照。在三月中，投訴人向食環署呈交一份圖則，由該署轉介屋宇署及消防處跟進。從四月中至五月初，投訴人曾多次向消防處查詢有關進展，但該處均表示未有收到食環署轉介的圖則。投訴人指消防處沒有妥善處理圖則，也沒有主動與食環署澄清有關事項。

已完成調查的個案撮要選錄

(a)點投訴

2. 食環署在四月初已把投訴人的圖則送交消防處，而該處亦已認收有關圖則。四月底，食肆申請人去信消防處，並夾附食環署的覆函副本，證明有關圖則已轉介消防處。消防處職員 A 在得悉此事後，主動聯絡投訴人，並建議他盡快再遞交圖則。五月初，食環署再把投訴人第二次呈交的圖則轉介消防處。在收到第二次轉介的圖則時，消防處職員 B 由於未能找到相關的主題檔案，便將圖則放在「等待處理」的文件盤中，但事後卻忘記採取行動。直至五月中，他的上司指示他開設臨時檔案，並隨即採取行動處理有關申請，最後在五月底通知投訴人有關結果。

3. 消防處未能找到第一次轉介的圖則，亦不知道遺失圖則的原因和應由誰人負責。雖然遺失圖則可能是個別事件，但由於有關圖則確已送交消防處，該處實有錯失。

4. 職員 B 在未能找到該檔案時，理應開設臨時檔案，以便採取跟進行動，或者請示其上司。消防處承認，職員 B 在處理第二次轉介的圖則方面有失當之處。

5. 這個投訴點成立。

(b)點投訴

6. 投訴人在四月中查詢其申請的進展時，職員 A 表示尚未收到有關圖則，並建議他向食環署查證。五月初，投訴人再致電消防處查詢。職員 A 在向職員 B 查證後，告知投訴人仍未收到有關圖則。

7. 投訴人其實已提醒職員 A，食環署曾先後兩次把圖則送交消防處。然而，職員 A 並無主動與食環署澄清，反而建議投訴人直接聯絡食環署。倘職員 A 能及早與食環署澄清，投訴人便不會感到如此受屈。

8. 消防處的服務承諾訂明，在認收規定的圖則後 22 個工作天內，須通知申請人有關的申請結果。消防處在五月初收到第二次轉介的圖則，隨後在五月底回覆投訴人，因此並無違反服務承諾。不過，若非遺失第一次轉介的圖則，又或職員 A 能主動與食環署澄清此事，該處應可更早回覆投訴人。

9. 這個投訴點成立。

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

10. 消防處已採取行動，改善內部處理文件的程序，並且訓示有關的人員。

這宗個案顯示出申訴專員在確保官僚習性不會影響向市民提供合理的服務方面的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2001/0611

康樂及文化事務署 — 違規授泳 — 未有採取適當行動加以制止 — 成立

投訴人指稱，在公眾泳池內供一般泳客使用的泳線及訓練池被泳會佔用來教授泳術，妨礙其他泳客，但駐池救生員卻視若無睹，沒有加以干預。康樂及文化事務署（「康文署」）亦沒有採取任何行動，制止泳會違規授泳。

2. 本署人員曾到事涉泳池及該署轄下另一泳池視察，發現情況一如投訴人所述。顯然有很多團體想租用泳線授泳，但往往供不應求。有些泳會由於未能租用泳線，於是指示學員先以普通泳客身分繳費入場，再在泳池內集體授泳；但是，他們這樣做卻對其他泳客造成滋擾。

3. 根據現行政策，康文署會將部分泳線租予泳會及有關團體，其他市民則可在餘下的泳線游泳。該署指出，根據《公眾泳池規例》（「規例」），任何人未經該署批准，不得在泳池內進行商業活動，包括個人授泳，違者可被判罰。若該署發現有泳會擅自在泳池內違規授泳，會即時勸止。假如勸諭無效，便會把教練及學員等人驅逐離泳池。

4. 單在二零零一年七月，該署曾在其轄下某公眾泳池發出共 168 次口頭警告，但並沒有要求任何人離開泳池或提出檢控。康文署表示，授泳活動若涉及商業成分，即屬違反規例。不過，在執法時該署往往在舉證方面有困難。本署相信，由於游泳教練已向學員收取了學費，即使康文署人員進行勸諭，他們亦不會停止授泳活動。除非康文署採取進一步行動，將屢勸不改的人驅逐，否則這種違規情況仍會繼續。

5. 本署認為，康文署作為執法機構，若發覺有人違規授泳，應主動採取嚴格執法行動。泳會如在泳池的公眾泳區授泳，會妨礙其他泳客，康文署應考慮檢控屢勸

已完成調查的個案撮要選錄

不改者，以儆效尤。

6. 申訴專員認為，康文署沒有認真執行規例，制止泳會在公眾泳池違規授泳。因此，這宗投訴成立。

7. 本署向康樂及文化事務署署長提出八項建議，要點如下：

(a) 敦促各泳會要遵守規例，只可在已租用的泳線內舉辦游泳課程，並表明若泳會沒有租用泳線，參加習泳班的學員可能因而被逐離場；

(b) 更積極地處理違規事件，引用規例和徵詢法律意見，以便提出檢控；以及

(c) 加強留意各公眾泳池的使用情況，以及鼓勵泳會使用其他可供租用的授泳場所及設施。

8. 在調查報告完成後，本署收到某游泳教練會的函件，指本署上述的調查結果和意見並不合理，而另一封致特區行政長官的函件更批評本署要求「康文署嚴格執行法例，以打壓泳會使用公眾泳區授泳」。

9. 本署深明社會各界對公眾泳池設施的需求極大，故此，康文署更須持平處理，以平衡各方面的需要，務求一方面可讓泳會繼續授泳，而另一方面亦無損個別泳客享用泳池設施的權利。

10. 申訴專員亦已向行政長官作出回應，澄清本署的立場及建議，以正視聽。

11. 其後，康文署採取了新措施，積極落實本署的建議，改善泳池管理，取締違規授泳活動，並決定會檢控不聽勸諭的違規人士。

12. 此外，康文署已成立一個專責工作小組，檢討公眾泳池的租用和管理，以及編配泳線政策等事宜，並提供改善建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

民政事務總署及康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/0494

OMB 2002/0495

民政事務總署 — 安裝工程 — 延誤安裝禁止滾軸溜冰、踏單車及踩滑板的指示牌
— 成立

康樂及文化事務署 — 安裝工程 — 延誤安裝禁止滾軸溜冰、踏單車及踩滑板的指示牌
— 不成立

一九九九年十一月，投訴人要求民政事務總署（「民政署」）轄下大埔民政事務處在大埔中心對開空地豎立指示牌，提醒市民不可在該處進行滾軸溜冰、踏單車及踩滑板等活動。但直至二零零二年四月，有關部門才豎立兩個指示牌。

2. 本署發現，有關延誤是由於民政署和康樂及文化事務署（「康文署」）在溝通上出現問題所致。二零零零年十月，民政署就上述擬議安裝工程致函康文署，而康文署亦就指示牌所用的字眼及位置作出回應。不過，民政署聲稱沒有收到回覆，故再次去信康文署，並發出了三封催辦便箋跟進，但康文署卻只收到最後發出的一封。民政署承認，有關負責人員當時正在休假，因而導致延誤。

3. 本署認為，民政署不應單靠催辦便箋來監察工作的進展，應該致電康文署跟進情況。此外，當有關負責人員休假時，其上司應定期監察事件的進度。

4. 申訴專員認為，投訴人對民政署的投訴成立。

5. 至於對康文署的投訴則並不成立，原因是沒有證據證明該署曾延誤處理擬議的安裝工程。

6. 申訴專員建議民政署：

(a) 應定期訓示屬下職員積極跟進每宗個案；以及

(b) 應檢討有關程序，以確保迅速處理豎立指示牌的工作。

已完成調查的個案撮要選錄

7. 本署亦建議，民政署及康文署應檢討其文件收發程序，確保各類文件都妥為傳送。

8. 康文署及民政署接納本署的結論，並已落實有關建議。民政署承認，在處理個案的過程中確有需要改善的地方，並已向投訴人道歉。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/0534

康樂及文化事務署 — 圖書館服務 — 處理借書記錄的程序不當 — 成立

投訴人發現，她在兩次到圖書館還書之後，其電腦借書記錄並沒有更新。為確保不會因逾期還書而被罰款，她曾向圖書館查詢，而館方人員每次只要求她填寫「還書聲明」表格。不過，圖書館其後並沒有告訴她何時已尋回有關的書籍。

2. 康樂及文化事務署（「康文署」）解釋，在二零零一／零二年度，其轄下公共圖書館處理的書籍借還總數逾 8,900 萬宗，故不可能發出還書收據給讀者。事實上，同年只有 8,431 名讀者報稱已歸還所借出的書籍，而其中有 5,513 本書籍已經尋回。

3. 對於圖書館處理歸還書籍的程序，本署有以下的觀察所得及意見：

- (a) 若電腦的條碼掃描器在讀取條碼時出錯，或條碼掃描器使用不當，借書記錄仍會顯示讀者借書未還；
- (b) 由於圖書館不會向讀者發出還書收據，讀者無從知道館方有沒有適當更新其借書記錄。而且，由於電腦螢幕面向館方人員，讀者不能即時核對電腦上的記錄；
- (c) 若電腦沒有更新借書記錄，讀者便只得填寫「還書聲明」，聲明已歸還書籍；

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

- (d) 圖書館在「還書聲明」中訂明會保留追訴權，但讀者卻不會獲告知事件跟進的結果；以及
- (e) 康文署的內部指引並沒有訂明，何時才應把尋找不果的書籍註銷。因此，該署難以得知何時才告知事涉讀者其跟進行動，或向虛報已把書籍歸還的讀者追究。

4. 申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 申訴專員提出了七項建議，例如康文署應向投訴人解釋，考慮調配資源以改進還書及註銷書籍的程序和指引，提升電腦功能，方便讀者即時核對還書記錄。

6. 康文署接納調查結果及建議，並承諾加強培訓和監察其員工，改善與讀者的溝通。此外，該署亦同意會考慮調撥資源購置新的電腦熒幕，以方便讀者核實還書記錄，從而提高運作的效率和透明度。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/0580

康樂及文化事務署 — 發放薪金 — 沒有妥善安排發放薪金的程序 — 部分成立

投訴人先前在康樂及文化事務署（「康文署」）任職。她在離職前，曾要求康文署以支票發放最後一期薪金給她，但遭該署拒絕。其後，康文署發現誤把一筆款項存入投訴人的銀行戶口，故此去信要求她退回該筆款項。但是，投訴人表示由於其戶口早已被銀行凍結，不能將款項退回。康文署於是發出催繳信，表示會循法律途徑向她追討。

2. 投訴人認為，康文署沒有理會她提出以支票發薪的要求，是錯在該署。然而，該署卻把犯錯的責任推到她身上，令她深感困擾。

3. 康文署表示，該署一向以自動轉帳方式支付薪金給員工。對於員工要求改變發薪的方式，署方雖然沒有就如何處理制定指引，但會因應個別情況加以考慮。

已完成調查的個案撮要選錄

4. 由於沒有任何證據或記錄顯示投訴人曾要求改以支票發薪，因此本署不能就這點表示意見。

5. 不過，康文署承認，投訴人所屬的分組沒有按正常程序發出「終止合約通知書」，以便安排停止發薪，結果導致多付薪金給投訴人。另一方面，康文署亦沒有收到有關投訴人的戶口已被凍結的通知。對於這次事件所造成的不便，該署已向投訴人致歉。

6. 康文署表示，署方有必要向投訴人追討多付了給她的薪金。而且該署在追討信中，已清楚說明是由於本身的會計程序出錯，並沒有將犯錯的責任推到投訴人身上。

7. 本署認為，康文署在投訴人離職後，未有即時停止發薪給她，確有不當之處。不過，該署並無試圖推卸責任。綜觀上述各點，本署認為這宗投訴部分成立。

8. 康文署已接受本署提出的下列建議：

- (a) 向投訴人解釋為何在她離職後，該署未有停止發薪給她；
- (b) 就如何處理員工提出改變發薪方式的要求，制定內部指引；以及
- (c) 加強署內各分組之間的溝通，避免再出現同樣錯誤。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

渠務署、民政事務總署及地政總署

個案編號： OMB 2001/3407
OMB 2001/3408
OMB 2002/0472

渠務署、民政事務總署及地政總署 — 維修河堤／護土牆 — 推卸責任 — 部分成立

已完成調查的個案撮要選錄

投訴人投訴渠務署、民政事務總署（「民政署」）和地政總署在維修損壞河堤／護土牆一事上推卸責任。

2. 二零零零年六月，投訴人通知渠務署，其房屋附近的河堤出現嚴重侵蝕。渠務署人員於實地視察後通知投訴人，有關個案已轉交民政署轄下的民政事務處（「民政處」）跟進。民政處基於沒有公眾設施受到影響，而且認為不可以因為個人利益而動用「地區小型工程」撥款，因此告知投訴人不會維修該河堤。

3. 渠務署堅稱，根據工務局技術通告第 8/2000 號，民政處須負責維修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月期間，渠務署與民政處進行了長達一年的爭論。二零零零年十一月，民政處向地政總署的分區地政處（「地政處」）查核事涉地段的業權。二零零一年四月，民政處向地政處查詢該地段的許可證持有人是否要負責維修河堤。地政處人員於實地視察後，在二零零一年五月回覆民政處，表示不能確定維修責任誰屬。二零零一年六月，民政處要求地政處與該地段的許可證持有人聯絡，鞏固護土牆（原先稱為「河堤」）的地基。地政處在檔案註明三個月後再跟進個案，以等待民政處與渠務署的爭論結果。

4. 在民政處多番要求下，地政處人員在二零零一年八月進行另一次實地視察。二零零一年十月，地政處通知民政處，指地段的許可證持有人通常要負責維修工程，但地政處會就是否需要進行緊急維修工程一事，徵詢土木工程署轄下土力工程處的意見。二零零一年十一月，土力工程處確定該護土牆需要緊急維修，但地段的許可證持有人不須負責，因為護土牆位於政府土地。根據斜坡維修責任信息系統，地政總署承擔起維修的責任，並於二零零二年三月初完成有關的工程。

5. 儘管沒有證據證明事涉部門蓄意或故意不履行職務，但對於他們在處理這宗投訴時所抱的「各家自掃門前雪」心態，申訴專員表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月期間，這三個部門分別進行了共五次實地視察，但他們從沒有嘗試進行聯合視察或舉行跨部門會議。各部門只着眼於本身的利益，沒有顧全大局，也沒有採取較積極主動和互相配合的方法。他們都不願意為投訴人設想而多走一步。

6. 雖然渠務署已遵照工務局技術通告第 8/2000 號所訂定的程序行事，可是該份技術通告其實並不適用於本個案。由於該署沒有及早查核有關的土地類別、確定維修責任問題和徵詢土力工程處的意見，結果政府要花 17 個月才確定護土牆的維修責任誰屬。

已完成調查的個案撮要選錄

7. 渠務署在回應時指出，若先徹底查核土地類別才把投訴轉介負責的部門跟進，將會導致延誤。地政總署表示，地政處是在二零零一年年中才了解事件的來龍去脈。在這個問題上，渠務署或民政處理應擔當初步聯絡統籌人的角色。

8. 申訴專員認為這宗投訴部分成立。

9. 本署向事涉部門提出了七項建議，包括：檢討如何協調涉及多於一個部門的投訴的處理程序；考慮及早查核土地類別、安排聯合實地視察和舉行跨部門會議；要求有關人員在處理由公眾或其他部門提出的投訴和查詢時，應更積極主動和加強注意。此外，事涉部門應聯同所屬的政策局，澄清天然水道的維修責任問題，以免類似糾紛再次出現。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

渠務署、水務署及庫務署

個案編號： OMB 2002/0035

OMB 2002/0958

OMB 2002/2523

渠務署 — 開立帳戶 — 延誤發出工商業污水附加費的繳費通知書 — 不成立

水務署 — 開立帳戶 — 沒有就開立工商業污水附加費帳戶而為渠務署提供有關資料 — 不成立

庫務署 — 電腦系統設計 — 沒有在電腦系統出錯後採取補救措施 — 不成立

投訴人經營食肆已有多多年。二零零一年年底，他接獲渠務署的繳費通知書，要求他繳付一九九六年九月至二零零一年十月的工商業污水附加費（「附加費」）。

2. 投訴人指出，在他申請安裝水錶時，水務署曾派員實地視察，因此該署理應知悉他的業務性質，並把有關資料轉告渠務署。但是，渠務署並沒有把他的帳戶登記為「餐館業」。由於水務署和渠務署之間的資料是由庫務署設計的電腦系統傳送的，故此投訴人指庫務署亦有失當之處。

已完成調查的個案撮要選錄

3. 一九九四年，庫務署設計了一套電腦系統，從水務署的水費發單系統中，抽取相關水費帳戶的資料，傳送至渠務署的附加費發單系統，以便開立附加費帳戶。水務署及渠務署方面負責更新資料和電腦系統的運作。

4. 一九九八年七月，庫務署獲悉水費發單系統出現遺漏，沒有把某些現有帳戶的資料傳送至渠務署的附加費發單系統。因此，庫務署新增了電腦程式，把水務署的水費及排污費帳單等有關資料，傳送到附加費發單系統。渠務署會跟進那些理應開立而仍未開立的附加費帳戶。

5. 然而，在二零零零年八月，渠務署又再發現有遺漏的個案。庫務署於是再次調校有關系統，以便渠務署加快查出遺漏的帳戶。

6. 當水務署為投訴人開立新帳戶時，已經把他的業務類別（即「餐館業 — 中式」）輸入電腦系統。由於水務署已採取適當行動，只是電腦系統出錯，才使有關資料未能傳送至渠務署的附加費發單系統。因此，申訴專員認為對渠務署及水務署的投訴不成立。

7. 在電腦系統投入使用初期，庫務署曾聯同有關部門進行測試。由於電腦系統設計屬專業技術範疇，本署不擬置評。不過，本署得悉，庫務署在發現有遺漏的個案時，已建議渠務署跟進。由於要繳交附加費的用戶佔全港水費帳戶不到百分之一，本署認為由該署訂立補救措施，要比另行設計一套新的電腦系統較為有效和可行。因此，申訴專員認為對庫務署的投訴不成立。

8. 申訴專員向庫務署及渠務署提出以下建議：

- (a) 庫務署應就這次事件對投訴人引致的不便，向投訴人致歉；
- (b) 在新電腦系統使用初期，庫務署應進行詳盡的測試，並考慮與使用部門共同監測系統的運作，一旦發現問題時，可盡快解決；以及
- (c) 渠務署應向有關用戶解釋未能及早向他們徵收附加費的原因，並通知他們若經濟上有困難，可申請分期繳費。

已完成調查的個案撮要選錄

9. 渠務署補充，自二零零一年三月起，所有遺漏個案均已糾正。因此，追討長期欠交附加費的情況應不會再發生。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

勞工處

個案編號：OMB 2001/3366

勞工處 — 勞資糾紛 — (a)對投訴人的個案記錄處理不公；(b)沒有協助投訴人向勞資審裁處提出申索 — 部分成立

投訴人向勞工處投訴，她的外籍家庭傭工（「勞方」）擅自離職，她表示會向勞方申索一個月代通知金。勞工處於是安排調解會議，但勞資雙方未能達成和解。

2. 投訴人指稱，勞工處在勞方的檔案蓋上“Case referred to Labour Tribunal”（即「案件轉介勞資審裁處」），但在她的檔案則蓋上“Case settled”（即「案件達成和解」）。她要求勞工處協助她向勞資審裁處（「審裁處」）提出申索。勞工處表示，由於該處已按勞方要求，把個案轉介審裁處，而轉介便箋中亦已述明投訴人會提出反申索，所以通知投訴人可以在勞方向審裁處提出申索時，提出反申索。

(a)點投訴

3. 勞工處指出，在舉行調解會議前，若勞資雙方已分別向該處落案，該處會委派一名調查主任處理雙方的個案，但勞資雙方會各自有獨立的檔案。調解記錄會存放於其中一方的檔案，而另一方的檔案則會註明參考的檔案及編號。當個案轉介審裁處時，載有調解記錄的檔案便會蓋上“Case referred to Labour Tribunal”，而另一檔案則蓋上“Case settled”，以資識別，避免重複點算轉介審裁處的個案和減少文書工作。而且，勞資雙方亦無須親身前往審裁處提出申索。

4. 本署不接納勞工處的解釋。在檔案蓋上“Case settled”，即意味個案已獲解決，因此投訴人有理由認為勞工處是在她的個案未獲解決前，便把個案終結。然而，勞工處的處理手法雖然有欠妥善，但沒有證據證明該處偏袒勞方。勞工處現已採用較中立的字句，例如“Action in file No...”（即「在檔案編號.....跟進」），以取代“Case settled”。

已完成調查的個案撮要選錄

5. 因此，申訴專員認為這個投訴點不成立。

(b)點投訴

6. 根據《勞資審裁處條例》第 24 條，是否將勞資雙方的申索合併處理，應由審裁處而非勞工處決定。因此，勞工處人員在接到投訴人提出申索的要求時，應清楚地向她解釋有關程序，讓她決定是否向審裁處提出申索，而不應告訴她可以在勞方提出申索時，才提出反申索。

7. 申訴專員認為，這個投訴點成立。

8. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員向勞工處處長提出下列建議：

(a) 檢討把個案轉介審裁處的安排，確保公平地處理勞資雙方提出申索的要求；以及

(b) 檢討為有關人員提供的培訓，以促進他們對《勞資審裁處條例》及個案轉介程序的認識，並使他們更能掌握所需的技巧，令勞資雙方都感到獲得公平的對待。

10. 勞工處已接納本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

運輸署

個案編號： OMB 2002/0463

運輸署 — 退款申請 — 拒絕退回保留車輛登記號碼的按金 — 不成立

投訴人向運輸署申請保留四個以拍賣方式出售的車輛登記號碼（「車牌」），並為每個車牌繳交了一千元按金。提出申請前，他曾查閱運輸署的網頁及致電該署查詢，但所獲資料都沒有說明按金是不會退回的。

已完成調查的個案撮要選錄

2. 在拍賣會上，投訴人保留的四個車牌均未能售出，運輸署於是將它們悉數編配予投訴人。不過，他其實只需要一個車牌，遂要求運輸署退回其餘三個車牌的按金，但遭該署拒絕。

3. 運輸署解釋，該署會以下列其中一個方法，處理保留車牌的按金：

(a) 若車牌在拍賣會上由其他競投者投得，按金將全數退回給申請人；

(b) 若車牌由申請人投得，按金會從拍賣價中予以扣除；以及

(c) 若車牌未能在拍賣會上售出，申請人將獲編配車牌，而按金則作為支付該車牌的特別費用。

4. 雖然運輸署的網頁、小冊子以及「保留車輛登記號碼以待拍賣申請書」內只提及首兩個處理按金的方法，但該署聲稱，投訴人理應知悉第三個處理方法，因為該署在接到申請書時所發出的認收函件中已有說明，若申請人保留的車牌未能在拍賣會上售出，該署即會以特別售價一千元將它編配予申請人。

5. 投訴人反駁運輸署的說法，指該署並沒有發出認收函件。該署在回應時，提交了三名與申請人同時遞交申請書的獨立證人的證供。該三名獨立證人均表示，曾收到運輸署發出的認收函件。

6. 鑑於上述調查所得，申訴專員認為，投訴人應該已獲知會有關退款的安排，故此，這宗投訴不成立。運輸署已修訂有關的宣傳資料及申請書的內容，以免再引起誤會。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

顧問

王貴國教授

尹少佳先生

尹志田先生

安頓庫列教授

貝力恆先生

何柏松教授

何鍾泰博士

佳日施教授

周明權先生

施法華博士

袁士傑先生

麥列菲菲教授

梁廣灝先生

陳文敏先生

陳棣光教授

張中強先生

黃重光教授

黃健靈教授

賀大偉先生

楊執庸教授

黎嘉能教授

鄭恩基先生

盧敏超先生

謝錦泉先生

戴耀廷先生

龐述英先生

Mrs. Anne R. CARVER

Miss Jill H. COTTRELL

以下人士已於二零零二年請辭，不再擔任本署的顧問：

李國章教授

張明仁教授

日期	訪客*
2002 年 4 月 10 日	山東省膠州市高級官員 (由香港理工大學安排)
2002 年 4 月 12 日	天津市高級官員 (由香港理工大學安排)
2002 年 4 月 15 日	雲南省高級官員 (由港京管理人才交流中心有限公司安排)
2002 年 5 月 7 日	瑞典國會申訴專員公署 Torbjorn Roos 先生
2002 年 5 月 13 日	長春市高級官員 (由香港理工大學安排)
2002 年 5 月 14 日	杭州市行政監察系統領導幹部 (由才智管理顧問有限公司安排)
2002 年 5 月 21 日	吉林省四平市官員 (由香港理工大學安排)
2002 年 6 月 19 日	印度應用人力研究所公共政策及管治中心總裁 H. Ramachandran 博士
2002 年 7 月 8 日	中華人民共和國監察部 魏岱余先生

日期	訪客*
2002 年 7 月 11 日	吉林省白城市高級官員 (由香港理工大學安排)
2002 年 7 月 30 日	2002 年李韶暑期研習班學生 (由嶺南大學安排)
2002 年 7 月 31 日	中華人民共和國中央國家機關官員 (由京港人才交流中心有限公司安排)
2002 年 9 月 20 日	青海省監察廳領導幹部 (由恒毅投資有限公司安排)
2002 年 9 月 30 日	澳洲聯邦申訴專員 Ron McLeod AM 先生
2002 年 9 月 30 日	墨西哥外交部人權及民主事務副部長 Mariclaire Acosta 大使 人權事務總監 Juan Jose Gomez Camacho 先生 墨西哥總領事 Mario Leal 先生

日期	訪客*
2002 年 10 月 4 至 7 日	泰國申訴專員公署代表團 申訴專員 Pichet Soontornpipit 先生 申訴專員 Poonsup Piya-Anant 先生 秘書長 Pramote Chotimongkol 先生 副秘書長 Thawal Polpuech 先生 評審科總監 Gecha Chaehcai 先生
2002 年 10 月 9 日	中華人民共和國國家檢察官學院院長 孫謙博士
2002 年 10 月 21 日	河北省官員 (由港京管理人才交流中心有限公司安排)
2002 年 10 月 25 日	貴州省紀律檢查委員會代表團 (由香港政策研究所安排)
2002 年 11 月 7 日	陝西省紀檢監察領導幹部 (由環球現代教育(集團)有限公司安排)
2002 年 11 月 8 日	江西省紀檢監察部門幹部 (由華贛企業有限公司安排)

日期	訪客*
2002 年 11 月 15 日	中華人民共和國高級官員 (由香港生產力促進局安排)
2002 年 11 月 19 日	海南省高級官員 (由香港生產力促進局安排)
2002 年 11 月 20 日	內蒙古自治區呼和浩特市紀檢監察幹部 (由環球現代教育(集團)有限公司安排)
2002 年 11 月 27 日	中華人民共和國最高人民法院副院長 李國光先生 中華人民共和國最高人民法院三級法官兼 副院長秘書 李成玉先生
2002 年 12 月 20 日	越南國家法律援助機構及越南人權研究中心代表團 (由亞洲法律資源中心安排)
2003 年 1 月 10 日	美國前任申訴專員 Dean M. Gottehrer 先生
2003 年 1 月 20 日	吉林省檢察機關領導幹部 (由香港理工大學安排)

日期	訪客*
2003 年 1 月 23 日	澳門特別行政區廉政專員公署代表團 廉政專員 張裕先生 助理廉政專員 杜慧芳女士 辦公室主任 何鈺珊女士
2003 年 1 月 24 日	菲律賓申訴專員公署代表團 助理申訴專員 Cyril Lamos 先生 辦公室主任兼助理申訴專員 Melchor Caranclang 先生 菲律賓領事館代表團 總領事 Victoria T. Bataclan 女士 領事 Domingo D. Lucenario, JR. 先生
2003 年 2 月 28 日	中華人民共和國監察部副部長 黃樹賢先生 中華人民共和國監察部辦公廳副科長 陳偉先生

日期	訪客*
2003 年 3 月 9 至 14 日	非洲申訴專員協會主席 博茨瓦納申訴專員 Lethebe Amos Maine 先生 非洲申訴專員協會執行秘書 納米比亞申訴專員 Bience Gawanas 女士

*不包括造訪本署的本地學校及社會服務機構／團體的代表

日期	參加者	會議／考察
2002 年 5 月 21 至 24 日	申訴專員戴婉瑩女士 總調查主任袁國良先生 高級調查主任黃德興先生	在北京舉行的第七屆亞洲申訴專員協會會議
2002 年 5 月 25 日至 6 月 1 日	申訴專員戴婉瑩女士 首席行政主任黃馮佩嫻女士 總調查主任李永志先生 總調查主任袁國良先生 高級行政主任林文明先生 高級調查主任馮啟明先生 高級調查主任黃鴻玉女士 高級調查主任黃德興先生 行政主任陸慧冰女士 調查主任潘美娟女士	與中國監察學會舉行的交流活動
2002 年 9 月 13 日	總調查主任梁家洪先生 高級行政主任林文明先生	澳門特別行政區廉政專員公署
2002 年 10 月 11 至 17 日	申訴專員戴婉瑩女士	在突尼斯共和國首都突尼斯舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議
2002 年 11 月 4 至 6 日	申訴專員戴婉瑩女士 高級調查主任王達明先生	在澳洲悉尼舉行的第二十屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議



助理申訴專員溫雪明先生與雲南省高級官員合照留念。



太平紳士參加本署的「太平紳士協助推廣計劃」活動，參觀渠務署。



申訴專員戴婉瑩女士出席澳大利西亞暨太平洋區
申訴專員會議。



申訴專員戴婉瑩女士在北京舉行的第七屆亞洲申訴專員協會
會議上發表講話。



申訴專員戴婉瑩女士率團到新疆，與中國監察學會成員進行交流活動。



副申訴專員余黎青萍女士和助理申訴專員溫雪明先生與中國監察部的魏岱余先生合照留念。



申訴專員戴婉瑩女士接受記者訪問。



太平紳士參加本署的「太平紳士協助推廣計劃」活動，參觀香港海關。



申訴專員戴婉瑩女士與「申訴專員嘉許獎」的得獎者和得獎部門的代表合照留念。



助理申訴專員溫雪明先生與青海省監察廳領導幹部在本署合照留念。



申訴專員戴婉瑩女士向泰國申訴專員 Pichet Soontornpipit 先生
致送紀念品。



中國國家檢察官學院院長孫謙博士到訪本署。



助理申訴專員梁陳詠儀女士向陝西省紀檢監察領導幹部
簡介本署的工作。



申訴專員戴婉瑩女士會見北京最高人民法院副院長
李國光先生。



太平紳士參加本署的「太平紳士協助推廣計劃」活動，參觀本署。



本署人員向政府行政主任入職基礎培訓課程的學員簡介本署的工作。



澳門廉政專員張裕先生率團訪問本署合照留念。



申訴專員戴婉瑩女士在向各區區議會主席及副主席簡介本署工作的會議後，一同合照留念。



中華人民共和國監察部副部長黃樹賢先生到訪本署。



本署人員向參觀本署的資源中心的小學生簡介本署的工作。



申訴專員戴婉瑩女士接見非洲申訴專員協會的代表。



申訴專員戴婉瑩女士向嶺南大學師生簡介本署的工作。



在荃灣地鐵站舉行巡迴展覽。



懸掛在路邊的橫額，向市民宣傳本署的巡迴展覽。