

## 绪言

二零零三年六月



二零零二／零三年度是申诉专员公署在行政和营运上脱离政府机制后首个完整的运作年度。本署亦在这年内搬迁到自置的办公地方。在本报告年度内，我们共接获 14,298 宗查询和 4,382 宗投诉、完成处理了 4,370 宗投诉个案及六宗直接调查：全部都是自本人上任以来所达到的最高纪录。

随着工作量的增加，本署承受了更大的工作压力，特别是因为本署聘用了许多新入职的调查人员，取代从政府借调到本署工作的资深公务员。尽管如此，全赖本署人员的努力，以及透过灵活聘用临时职员，本署仍能取得不俗的成绩。

然而，本署仍要面对其他压力，例如一些较执着的投诉人会认为除非本署完全接纳他们的投诉点，否则不肯接受本署的调查结果，甚至会转而把本署或属下职员视为投诉对象。另一方面，部分被调查的机构则对本署的查讯反应较为敏感，因而有所抗拒。本人谨此保证，本署定会公平地处理各项投诉。我们会客观地分析事实，以无私无畏、不偏不倚的态度提出我们的评论及建议，这正是我们奉行的指导原则和专业精神。

为了让市民正确理解本署的职责和角色，我们会加强公众教育和推广工作，并会继续向公职人员宣传正面的处理投诉文化。

另一方面，在我们进行查讯期间，不少机构会主动展开内部检讨和实行改善措施，这点令本人感到鼓舞。这种现象突显出本署在公共行政改革方面所发挥的催化作用。

展望未来，因政府财政紧绌，本人预期未来几年给予本署的拨款势将减少，这会对本署的营运造成压力，故本人必须加倍慎用资源。我们会继续简化工作程序和重新调配职务，务使财政考虑不会影响本署的长远发展。

无论前面有多大的困难与障碍，我们定会竭尽所能，为达致公平、公开、能够迅速回应市民要求和负责任的公共行政作出贡献，并且以提高政府服务的质素及水平为己任。

| 日期             | 重要事件                                                                                                                                                                                       |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1988 年</b>  |                                                                                                                                                                                            |
| 7 月 20 日       | 立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》                                                                                                                                                                        |
| <b>1989 年</b>  |                                                                                                                                                                                            |
| 2 月 1 日        | 制定《行政事务申诉专员条例》                                                                                                                                                                             |
|                | 第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，J.P.履新                                                                                                                                                                    |
| 3 月 1 日        | 行政事务申诉专员公署正式运作                                                                                                                                                                             |
| 11 月 15 日      | 行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员                                                                                                                                                                      |
| <b>1994 年</b>  |                                                                                                                                                                                            |
| 2 月 1 日        | 第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，J.P.履新                                                                                                                                                                    |
| 6 月 24 日       | 修订《行政事务申诉专员条例》 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介</li> <li>• 将职权范围扩大，把一些主要的法定组织包括在内</li> <li>• 授权专员以不披露个案所涉人士身分的方式公布调查报告</li> <li>• 授权专员进行直接调查</li> </ul> |
| 6 月 30 日       | 委任顾问，向本署提供专业意见                                                                                                                                                                             |
| 7 月 1 日        | 「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」分别改称为「申诉专员」和「申诉专员公署」                                                                                                                                                |
| 10 月 1 日       | 招聘首批合约调查人员                                                                                                                                                                                 |
| <b>1995 年</b>  |                                                                                                                                                                                            |
| 3 月 1 日        | 将职权范围扩大，让申诉专员可以调查涉嫌违反《公开资料守则》的投诉                                                                                                                                                           |
| 10 月 24 至 26 日 | 主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会                                                                                                                                                           |
| <b>1996 年</b>  |                                                                                                                                                                                            |
| 1 月 25 日       | 推出「机构内部投诉处理计划」，以处理简单的投诉                                                                                                                                                                    |
| 3 月 1 日        | 邀请非官守太平绅士参加太平绅士协助推广计划                                                                                                                                                                      |
| 4 月 16 日       | 申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员                                                                                                                                                         |
| 4 月 20 至 29 日  | 与中国监察学会展开交流计划                                                                                                                                                                              |
| 6 月 12 至 13 日  | 首次为公职人员举办投诉处理专题研讨会                                                                                                                                                                         |
| 9 月 5 日        | 资源中心启用                                                                                                                                                                                     |
| 10 月 24 日      | 申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事成员（直至 1999 年 1 月 31 日）                                                                                                                                                  |
| 12 月 27 日      | 「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」将职权范围扩大，让申诉专员可以调查先前不在其职权范围内的一些政府部门违反《公开资料守则》的投诉                                                                           |

|               |                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1997 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 4 月 1 日       | 推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法                                                                                                                                                                                                |
| 7 月 25 日      | 设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构                                                                                                                                                                                    |
| <b>1998 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 月 8 日       | 申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长（直至目前为止）                                                                                                                                                                                        |
| 7 月 1 日       | 首次颁发申诉专员铭谢状，感谢对提高公共行政服务水平作出特别贡献的投诉人                                                                                                                                                                               |
| <b>1999 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 4 月 1 日       | 第三任申诉专员戴婉莹女士，J.P.履新                                                                                                                                                                                               |
| 7 月 22 日      | 扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，嘉许在提高服务质素方面有卓越表现的公职人员                                                                                                                                                                            |
| <b>2000 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 1 月 5 日       | 接受以电子邮件方式提出的投诉                                                                                                                                                                                                    |
| 7 月 27 日      | 进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，嘉许在处理投诉方面的表现达到专业水平的公职人员                                                                                                                                                                       |
| 11 月 2 日      | 申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事成员（直至目前为止）                                                                                                                                                                                     |
| <b>2001 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 3 月 28 日      | 推出电话投诉服务                                                                                                                                                                                                          |
| 4 月 1 日       | 设立本身的行政制度，以便脱离政府机制                                                                                                                                                                                                |
| 12 月 19 日     | <p>《2001 年申诉专员（修订）条例》生效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 确立申诉专员为单一法团，有全权处理本身的财务及行政事宜</li> <li>• 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款</li> <li>• 在制度和运作程序上与政府「脱钩」</li> <li>• 将另类排解纠纷方法（包括调解方法）纳入法例条文，方便处理投诉</li> </ul> |
| <b>2002 年</b> |                                                                                                                                                                                                                   |
| 3 月 28 日      | 购置永久办公地方                                                                                                                                                                                                          |
| 9 月 6 日       | 迁到位于上环信德中心的永久办公地方                                                                                                                                                                                                 |
| 10 月 16 日     | 申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长                                                                                                                                                                                                |

## 行政

### 脱离政府机制后首个完整的年度

1.1 申诉专员公署自一九八九年成立以来，一直参照政府部门模式运作，不单在行政及财务安排上须跟随政府规例，而且属下人员都是从政府借调过来的公务员。自二零零一年十二月十九日起，本署在行政体制、运作程序和工作方法上脱离政府机制，因此，二零零二／零三年度是本署在脱离政府机制后首个完整的运作年度。本署已经建立起本身的行政制度，并逐步减少依赖政府部门提供的服务，不过，本署仍会继续使用那些较具成本效益的政府服务。

### 行政安排备忘录

1.2 本人与政府当局已磋商完毕，为行政安排备忘录确定了最后拟稿，作为本署与政府之间在行政安排和工作关系方面的指引。然而，或许是由于当局为各政府部门和政府资助机构引进了新的财政安排，这份备忘录尚未正式签署作实。本人仍在等候政府的消息。虽然行政安排备忘录迟迟未能落实，但这并没有影响本署以独立单一法团的模式运作。

### 财政安排

1.3 政府当局控制公共开支增长的措施，对本署的运作亦造成影响。由于预期未来数年政府将减少拨款，本人已即时中止招聘总调查主任的工作，并且把职务重新调配，由本署现有的人员分担处理。随着近年工作量增多，预期本署在履行服务承诺方面将会面对较大的工作压力。本人会视乎情况需要，继续聘用临时职员，以应付突然增加的工作量。

1.4 随着公务员减薪，政府亦相应地调低了本署周年拨款中的薪酬项目部分。为尊重

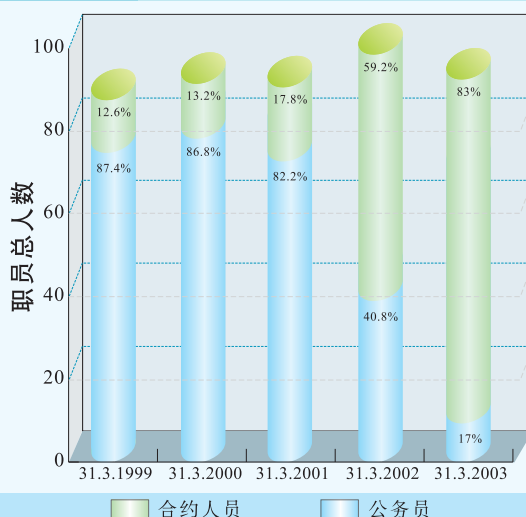
合约精神，本署让所有合约职员选择是否接受经修订的薪酬水平，才实行减薪。

1.5 本人会审慎地运用所获得的资源，并且会透过定期检讨本署的运作、员工职制和工作方式，致力维持现有的服务水平，以及确保善用资源。同时，本人会凭过去节省下来的款项设立储备金，希望致力为本署提供较长远的发展资源。

### 职员编制

1.6 截至二零零三年三月三十一日止，本署已聘请了 76 名合约人员，占全体职员的 83%（本署编制的职员总人数是 92 人）。当中大约 75% 的调查人员职位已由合约人员担任。然而，本署在逐步把公务员调回政府的同时，亦须确保新聘任的合约人员能尽快掌握调查经验。预期余下的 16 名公务员将于二零零三／零四年度全部调离本署，届时本署全体职员都会是根据《申诉专员条例》聘用的合约人员。本人谨借此机会向历年来借调到本署的公务员致谢，感谢他们在过去十多年来尽忠职守，表现出卓越的专业精神。

图表 1.1 本署的合约人员



1.7 本署从政府借调过来的两位助理申诉专员即将退休，本人已透过公开招聘的方式，聘请了合约人员填补空缺。新聘任的两位助理申诉专员将分别于二零零三年四月和六月上任。

1.8 由于本署的工作量有季节性的增减，加上在职的公务员陆续调离本署，本人会继续聘用以日薪或个案数目计算薪酬的临时职员，以应付季节性的工作需要和弥补新聘用人员经验不足之处。

## 高级人员薪酬检讨

1.9 二零零二年一月，政府就20个选定的政府资助机构（包括本署）的高级行政人员薪酬进行了一项内部检讨。其后，政府于二零零三年二月决定，维持本署四个最高级职位（即申诉专员、副申诉专员及两位助理申诉专员）的架构、职级、人数和薪酬等安排不变。

## 员工培训

1.10 本署极为重视员工培训，希望为在职同事提供持续的发展。鉴于署内大部分都是新招聘的人员，因此需要投入较多资源，以提高他们的专业水平。本署已制定了有关策略，包括为新入职人员提供入职指导，并就不时出现的问题举办复修课程，以及就相关的法例或某些必需的技巧等举行专题研讨会。这些课程和研讨会主要由本署的行政组人员及较资深的调查人员主持和统筹。

1.11 我们不仅选用公务员培训处筹办的课程，而且会继续聘请外间的机构提供训练。

除了与工作有关的培训、研讨会和经验交流会（例如每年一度的「专业发展会议」）之外，本署亦定期举办名为「交流心得」的聚会，让员工就较轻松的话题进行讨论和互相交流。

1.12 本人决意要将属下人员发展成为一支干练的队伍，致力为促进公平、公开、高透明度及问责的公共行政而作出贡献。

## 办公地方

1.13 本署于二零零二年九月六日迁进位于信德中心的永久办公地方。基于楼价的考虑，本署未能把所有职员集中在同一层或相连的楼层内办公，本人最后决定以较合理的价钱购置分处毗邻两座大厦的办公地方。首长级人员及调查组的办公室全部设在东座30楼，而资源中心和行政组别的办公室则设在西座25楼。购入价均为该两座大厦历来的最低价。分隔在两座大厦工作固然有所不便，但本署人员尽量利用电脑联系（包括为举行会议而装设的视像镜头），因而把不便减至最低。

图表 1.2 新办公地方的接待处



## 对本署的投诉

1.14 在本年度，本署接到八宗有关本署人员的态度及工作程序的投诉。这些投诉都交由本署的行政组人员审慎研究，再经本人亲自审批，才授权属下人员回覆投诉人及采取跟进行动。

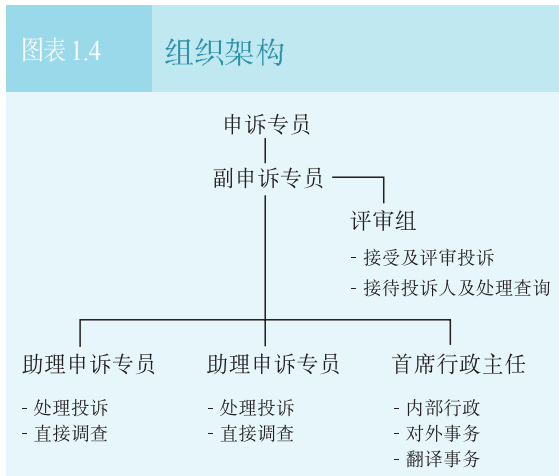
| 图表 1.3              |      | 对本署的投诉 |      |     |        |
|---------------------|------|--------|------|-----|--------|
| 结论                  | 投诉性质 | 成立     | 部分成立 | 不成立 | 未能作出定论 |
| 工作人员态度<br>(包括延误及疏忽) |      | 1      | -    | 4   | 2      |
| 工作程序                |      | -      | 1    | -   | -      |
| 合计                  |      | 8      |      |     |        |

本署重视并认真处理这类投诉，因为这类投诉给予我们一个反思的机会，让我们检讨所持的尺度。我们珍惜从中所汲取的经验，并随时乐意改善工作方法及程序。不过，对本署人员的各种指称，许多时只是由于投诉人

对本人就调查结果所作的结论不满意，故此不一定能反映本署人员的工作表现。

## 组织架构

1.15 本署的组织架构简列如下：



本署较详细的组织图载于附件1。本人仍会尽量维持一支精简的员工队伍。



## 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。



## 直接调查

3.1 申诉专员于一九九四年获授权进行直接调查（「直查」），自该年起，尽管申诉专员没有接到投诉，也可以主动展开直查。

### 选定直查项目

3.2 本署不时会选择一些市民普遍关注的问题展开直查。要解决这些问题，必须先检讨行政制度、措施或程序。本署选定这些问题进行直查，往往是因为政府提出一些新的政策或修订了某些政策，又或者由于当时发生了一些令社会关注的问题，或是市民就某些事情重复向本人投诉。本人十分重视这项直查的职能，因为它让本署可以从宏观的角度，就值得关注的重大问题进行独立的调查。

3.3 本署有一个常设小组负责选择直查项目，由副申诉专员主持，选择过程严谨，并基于以下考虑：

- 关乎市民的利益、诉求或期望；
- 不可以在法庭或审裁处解决；
- 并非另一个机构正在调查或研究的事项；以及
- 涉及较广泛的层面。

### 进行直查的目的

3.4 本署进行直查的目的在于：

- 彻底跟进单靠调查个别投诉不能解决的有关制度上的问题；
- 预防投诉出现，或及早解决问题；以及

- 解决那些相信或怀疑是引致投诉的根本问题。

3.5 借着进行直查，我们希望致力改善公共行政的质素，以及促进问责精神。这样做相信亦能帮助政府更了解市民的感受和要求，以提供更佳的服务。

### 过去的直查工作

3.6 自一九九四年获政府授权进行直查以来，本署已完成 41 项直查，并提出了 540 项建议。已完成的直查一览表载于附件 6。

3.7 在本年度内，本署完成了六项直查，涉及多个市民普遍关注的问题。

图表 3.1 本年度公布的直接调查报告

#### 2002 年 5 月 17 日

- 教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施

#### 2002 年 8 月 13 日

- 有关康体发展局资助体育活动的安排

#### 2002 年 10 月 4 日

- 有关拍卖车辆登记号码的安排

#### 2002 年 11 月 29 日

- 医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制

#### 2003 年 2 月 27 日

- 有关监管慈善筹款活动的安排

#### 2003 年 3 月 27 日

- 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

## 处理投诉

### 本署接到的投诉

4.1 大部分投诉都是以书面提出，并以邮递方式寄来本署。有些投诉人会亲临本署投诉。如有需要，当值主任会面见投诉人，直接记下投诉事项的细节。本署亦接受以电子邮件方式作出的投诉；如果投诉事项性质较简单，而且是初次提出，则本署亦接受电话投诉<sup>1</sup>。

| 图表4.1 投诉的方式 |       |
|-------------|-------|
| 投诉方式        | 数目    |
| 亲临本署        | 425   |
| 书面 —        |       |
| 来信          | 682   |
| 投诉表格        | 1,270 |
| 传真          | 978   |
| 电子邮件        | 613   |
| 电话          | 414   |
| 合计          | 4,382 |

无论投诉人是以何种方式投诉，本署都会要求他们提供姓名及联络地址，并且须确定投诉人本身是受屈人士。这是《申诉专员条例》的规定。

### 评审工作

4.2 本署的前线职员包括接待处人员、当值主任和评审组人员。评审组人员负责审核本署接到的所有投诉及查询。假如投诉事项是受到《申诉专员条例》的条文限制而本署不能调查的（图表 2.2），或是不在本

人职权范围内（图表 2.3），则本署会尽量在 15 个工作日内通知投诉人，并尽可能提供协助，告诉他们可向哪些机构寻求协助或申诉。

4.3 在本人职权范围内的投诉，均会交给指定的调查组审研。本署有两位助理申诉专员负责监督各调查组的工作，每个调查组均由一名总调查主任领导，直接向其中一位助理申诉专员汇报。

4.4 本署在决定是否展开调查前，会先进行初步查讯，以掌握有关的事实和资料。若有足够理据，可再决定应以另类排解纠纷方法处理，抑或应进行全面调查。无论采取哪种处理方法，本署人员都会尽力提供协助。即使有些个案是本署不能进行调查的，我们仍会视乎个案性质，尽可能为投诉人提供辅导或协助。

### 另类排解纠纷方法

4.5 对于较为简单和直接的投诉，本署会采取较灵活及非对抗性的方法处理，以便更迅速地解决问题。这些方法包括：

- 机构内部投诉处理计划（「现处计划」）；
- 提供协助／作出澄清；以及
- 调解。

上述处理手法，均涉及被投诉机构不同程度的直接参与。「现处计划」更给予被投诉机构一个自己进行调查，以及与投诉人直接对话的机会。本署人员会监察个案的进展和最后的结果。

<sup>1</sup> 本署接受电话投诉的一般条件：

- 投诉人必须提供姓名及联络地址；
- 投诉人必须能在 15 分钟内清楚说明其投诉事项；
- 所涉及的机构不能多于两个；以及
- 谈话内容会被录音。

| 图表4.2 另类排解纠纷方法 |                                                                          |         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 类别             | 方法                                                                       | 终结的个案数目 |
| 现处计划           | 在取得投诉人同意后，将简单的个案转介被投诉机构，由该机构进行调查及答覆投诉人。本署会监察整个过程，假若有关机构的答覆未能令人满意，则会随时介入。 | 176     |
| 提供协助／作出澄清      | 本署会先进行多方面的初步查讯，再将观察所得及调查结果告知投诉人。申诉专员或会建议被投诉机构推行全面的改善措施。                  | 1,996   |
| 调解             | 调解过程在自愿的情况下进行，投诉人与被投诉机构的代表同意会晤。在双方对话的过程中，本署的调查员会居中调停，不会偏袒任何一方。           | 6       |

### 全面调查

4.6 对于性质复杂、或涉及原则性问题、严重行政失当和极不公平的情况、制度上或程序上有流弊的个案，本人会指令属下人员进行全面调查。调查过程涉及多方面的查讯及搜集证据的工作，有时亦需要向本署的专业顾问征询意见。顾问均由本人根据《申诉专员条例》第6A条委任，为本人提供意见及协助本人执行职务。他们都是在法律界、医学界和工程界享负盛名的专家和学者（专业顾问名单载于附件13）。

图表4.3 调查的权力

- 进入处所
- 传召证人
- 取得文件（包括机密文件）
- 若拒绝与申诉专员合作，可被判罚

4.7 被投诉的机构均有机会对本署的调查报告草拟本作出评论及提出意见，受本署批评的个别人员亦有机会提出申辩。如有需要，本署会向有关的机构提出改善及补救建议，以促使公共行政变得更开明问责、以客为本和具有更高的透明度。机构的首长有责任定期向本人报告推行本署建议的进度。

### 《公开资料守则》

4.8 一九九五年三月，政府以试验性质推行《公开资料守则》，进一步体现政府开明问责的精神。一九九六年十二月，政府将这份守则的适用范围逐步扩大，以涵盖所有决策局及部门。

4.9 倘若有决策局或部门不遵守这份守则的规定，拒绝向申请人提供他索取的资料，申请人可以向本署投诉，要求覆核该机构拒绝提供资料的决定。在本报告年度内，本署以提供协助／作出澄清的方法，处理了四宗这类投诉。

### 政府部门之间的协调

4.10 本署虽然对每宗个案都会进行独立审研，但是若然从一些类同的投诉当中，可以察觉某些问题经常出现，便有需要作出全面检讨。

### 渗水问题：对有关责任的误解

4.11 在二零零一／零二年度的报告中，我们曾谈到渗水问题。这类投诉至今仍然相当「常见」。三个有关的部门（即食物环境卫生署、屋宇署及水务署）在处理渗水问题方面各有特定的角色，而且通常都在其职权范围内尽其所能。可惜市民往往都不甚了解（或者不愿意接受）这些部门的分工及

权限，很自然地以为这些部门互相「推卸责任」。

4.12 我们一直认为业主本身有基本责任保养维修自己的物业（包括维修渗水的部分），而邻居之间彼此合作，对于找出渗水的原因及解决有关问题至为重要。

### 「推卸责任」

4.13 落实公共政策经常需要政府多个部门互相协调。一般来说，政府亦会界定各部门的职责，并拟定协调程序。但实际上，这些程序不可能涵盖所有可预见的情况。部门在遇到灰色地带时往往会拒绝承担责任，甚至因循官僚陋习，互相推诿。在这「你推我让」的过程中，投诉人难免遭冷淡对待，要等候有关部门先确定责任谁属，他们当然会感到失望及不满。

图表4.4 一宗典型的个案

- 投诉人要求渠务署协助维修在他的房屋附近一条损坏了的河堤／护土墙。
- 渠务署根据前工务局发出的一份技术通告，把个案转交民政事务总署（「民政署」）处理。
- 民政署表示这并非该署的责任。
- 渠务署及民政署就责任谁属的问题展开冗长的争辩。
- 没有开始时先查核土地类别，便把个案转交地政总署。
- 地政总署采取「观望态度」，历时11个月。

- 经过 17 个月的争辩后，证实问题属于「有系统鉴别斜坡维修计划」。技术通告并不适用。
- 土木工程署最后证实，应由地政总署负责维修。

（个案撮要载于**附件12**）

### 冗长谘询

4.14 另一种情况是部门之间进行重复而冗长的「谘询」，耽误拖延，以致长期未有采取行动解决问题。这种现象反映有关部门害怕作出决定，希望能找到「理由」，作为不采取行动的借口。

图表4.5

### 一宗典型的个案

- 某体育会向地政总署申请改变短期租约的条款，在运动场上加建高尔夫球练习场。
- 地政总署审研上述申请，并谘询各有关政府部门。
- 地政总署反覆要求各部门澄清一些问题，而有关部门早已就这些问题表明立场：
  - (a) 就同一问题多次谘询规划署，即使该署已表明无须就运动场拟议中的用途提出规划申请；
  - (b) 在民政事务局已就审核体育会的财政报告的工作表示意见后，仍然谘询该局。

- 民政署三番四次征询该区居民的意见。
- 经过多轮跨部门会议及无数次书信往来后，结果有关申请在提出后 26 个月遭拒绝。

（个案撮要载于**附件12**）

4.15 上述两种情况都无助于提高行政效率或成效。两宗个案均反映有关部门未能为市民的利益而多走一步，也没有为投诉人或市民著想。这种种手法以及部门间之争辩，令人感到政府办事效率太差。在处理这类个案时，本署往往要向相关的决策局指出有关问题，以消除各部门之间的官僚程序。

### 向行政长官报告

4.16 本署曾于一九九六年就新界的违例建筑物问题进行直接调查，并提出了多项希望能遏止有关问题的建议。本署最近对某宗投诉所进行的调查（个案撮要载于**附件12**），似乎显示这个问题已经发展到不能接受的地步。这宗投诉个案显示房屋及规划地政局、屋宇署和地政总署都没有切实执行本署多年前作出的建议。本人担心，若有大规模漠视法纪的情况出现，会导致市民普遍失去对法律和政府的尊重。故此，本人于二零零二年十月引用《申诉专员条例》第 16 (3) 条，向行政长官报告此事。房屋及规划地政局随后接到行政长官的指令予以跟进，而在本报告年度结束前，本署已经与该局展开积极商讨。本人将视乎该局的回应，才决定是否再向行政长官报告，并考虑就这个问题进行另一次直接调查。

图表4.6 《申诉专员条例》第16(3)条

专员如认为根据第(1)款向任何机构的首长提交的报告 —

- (a) 在报告所指明的期间内，未获充分采取行动；或
- (b)（如该报告并无指明期间）在他认为在所有情况下均属合理的期间内，未获充分采取行动，

则专员可将该报告及建议，连同他认为适宜提出的其他观点，向行政长官呈交。

4.17 本署曾调查一宗有关使用公众泳池的投诉，并向康乐及文化事务署提出了一些建议，要求该署平衡泳会和公众人士使用泳池设施的权利。本人于二零零二年七月公布调查结果后，某游泳教练会向行政长官呈交意见书，质疑本署的调查结果是否适当。本人因此亦向行政长官报告本人的观察所得及意见（个案撮要载于**附件 12**）。



图表3.2

正在进行的直接调查

于2002年10月4日宣布

- 有关综合电话查询中心的运作

于2002年11月29日宣布

- 根据《教育条例》推行普及教育的情况



## 工作与挑战

5.1 在二零零二／零三年度，本署把报告年度的日期首次修订为四月一日至翌年三月三十一日，以配合财政年度的日期。因此，本年报涵盖十二个月，而上年度则只有十个半月<sup>2</sup>。

### 工作量

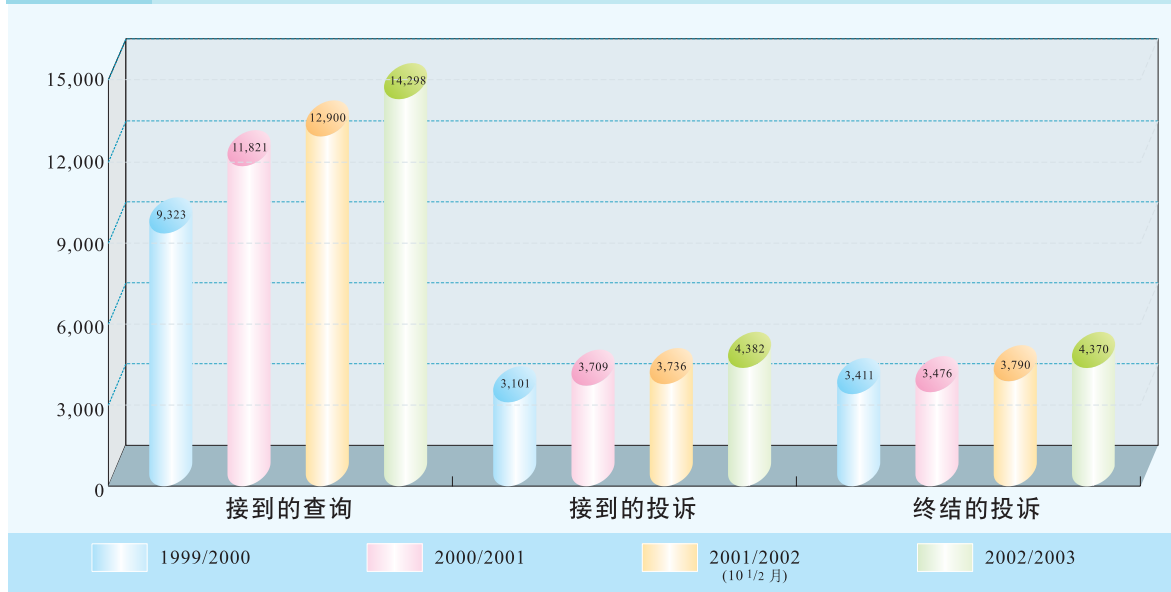
5.2 本署于本年度共接到 14,298 宗查询和 4,382 宗投诉，以及完成处理了 4,370 宗投诉。就整个年度来说，投诉个案数字有轻微

上升，但自二零零三年二月起，数字却见下降。本署难以确定数字为何会下降，但猜测是与正值农历新年及随后发生的严重急性呼吸系统综合症（「非典型肺炎」）有关。

5.3 截至二零零三年三月三十一日止，本署尚有 20 宗涉及医院管理局（「医管局」）的投诉个案还未终结。鉴于医管局需全力对抗非典型肺炎疫症，本人已同意延长该局回应本署的时间。一般来说，投诉人对这种特殊情况下的宽限安排都表示理解。

2 由于本署脱离政府行政体制和工作方法，因此在上年度把报告年度的日期调整为二零零一年五月十六日至二零零二年三月三十一日。本署过往报告年度的日期为五月中至翌年五月中。

图表 5.1 过去四年每年的查询及投诉个案数字



## 服务承诺

5.4 本署的服务承诺列如下：

图表 5.2 服务承诺

### 查询

|         | 标准处理时间    | 最长处理时间               |
|---------|-----------|----------------------|
| 致电或亲临本署 | 即时回覆      | 复杂的查询，30 分钟内回覆       |
| 书面      | 5 个工作日内回覆 | 复杂的查询，6 至 10 个工作日内回覆 |

### 投诉

|                                                    | 标准处理时间                                                                  | 最长处理时间                                                 |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 初步评审及<br>发出认收函件                                    | 本署会就所有投诉进行初步评审，并会发出认收函件 —<br>5 个工作日内<br>(目标：80%)                        | 6 至 10 个工作日内<br>(目标：20%)                               |
| 已终结的个案<br>— 不在职权范围内或<br>因条文限制不得<br>调查的个案<br>— 其他个案 | 发出覆函，并详细解释不进行调查的原因 —<br>10 个工作日内<br>(目标：70%)<br><br>少于 3 个月<br>(目标：60%) | 11 至 15 个工作日内<br>(目标：30%)<br><br>3 至 6 个月内<br>(目标：40%) |

### 团体参观及讲座

|                 | 处理时间     |
|-----------------|----------|
| 要求由专人<br>带领参观本署 | 5 个工作日内  |
| 邀请本署人员<br>主持讲座  | 10 个工作日内 |

由于本署决定维持服务承诺不变，各调查组均因工作量增加（特别是在报告年度的上半年）而须承受更大的压力。尽管如此，本署在遵守服务承诺的时限上仍有改进。在本报告年度内，只有 75 宗个案（即 2.84%）未能按服务承诺目标完成，而上一个报告年度则有 206 宗（即 9.3%）。当中的原因有下列几项：

- (a) 个案性质非常复杂；
- (b) 个案因涉及法庭程序或执法行动而须暂停调查；
- (c) 在调查过程中，个案有新的发展；以及
- (d) 被调查机构就本署职权或决定提出抗辩（详见以下各段）。

5.5 本署继续聘请一些具备丰富公共行政经验的临时个案主任，以应付季节性的工作量增加。临时职员令本署在工作特别繁忙时，可灵活地增添人手。他们的薪酬会按日薪或个案数目及复杂程度计算。他们与本署的全职人员一样，须遵守相同的专业守则及严格的保密规定。

### 挑战

5.6 有时，被投诉机构和投诉人会质疑我们的决定或行动。事实上，在每个调查阶段，我们都要面对下述的各种质疑和挑战。

### 职权范围

5.7 被投诉机构有时会质疑本署应否进行调查，甚至会引用法律意见以反对本署作出跟进。其中最具争议的是当问题涉及《申诉专员条例》附表2所订明不得调查的事项，有些机构甚至会质疑本署为何要受理有关个案。实际上，本署只会研究这类个案中与行政（诸如程序和工作方法）有关的问题。本署向来审慎从事，不会超越本身的职权范围。本人一直以审慎而开明的态度，履行申诉专员的职能，致力令政府更加开明，并尽量减少对市民造成不公平的情况。

5.8 另一方面，投诉人有时亦会质疑本署为何在评审后决定不调查他们的个案。虽然本署会向投诉人说明不能处理他们的个案的具体原因，但有些投诉人对于本署的解释，例如说他们投诉的事项不在本署职权范围内等，总是不肯接受。在实际可行的情况下，本署会把他们转介到合适的机关或渠道，以便提供意见、协助或作出申诉。至于不进行调查的个案，全部均须由本人亲自批核。

### 搜集证据

5.9 在查讯过程中，有些机构会以保密或保障私隐为理由，拒绝向本署提供资料。本署通常会向他们说明，本署有法定权力，可以索取与个案有关的任何资料。虽然或会有些机构要本署劝说一番才提供资料，但各个机构一般都肯与本署合作，本人谨致谢意。在本报告年度内，本署无须行使条例所赋予的权力，传召证人到本署提供资料。

### 申诉专员的决定

5.10 法例规定，本署须将任何与被投诉机构或其属下人员有关的批评或负面意见通知该机构。本署通常会把这些批评或意见收纳在调查报告草拟本内，并会把草拟本送交有关机构。这些机构有时会对本署的观察所得提出保留意见或异议，尤其是当本署认为投诉成立的时候。他们经常提出连篇累牍的争辩或反对意见，然后要求与我们会面，陈述理据和意见。本署通常会给予被投诉机构及其属下人员充分机会陈述理据和意见，然后再仔细审研所有资料，最后才作出结论。假如他们的陈述是合理的，本署会把有关意见纳入调查报告内。即使本署不接纳他们所陈述的理据和意见，亦会记录在调查报告中，并说明本署不接纳其理据和意见的原因。

### 重新审研的个案

5.11 投诉人有时会对调查结果表示不满意，尤其是当本署认为他们的投诉不成立的时候。有些投诉人在要求本署覆检他们的个案之余，更指本署个别调查员不公平、有欠全面或不称职。由于所有调查报告均由本人亲自批核，这类指责只能视为针对本人的决定，而非针对本署个别人员。

5.12 本署会按投诉人的反对意见覆检个案。若投诉人能提出新证据，或从另一角度去分析事情，本署有特定的程序覆检个案。一般而言，本署会首先要求当初负责有关投诉的调查员，就投诉人提出的覆检理由作出评论，然后把实际的覆检工作交由另一名调查员或总调查主任负责。覆检的结论一般须经副申诉专员审阅，最后由本人审批。本署会在覆函中尽量回应投诉人提出的相反意见。

5.13 在本报告年度，本署共接到 280 宗覆检的要求，而在上一个涵盖十个半月的报告年度内则有 237 宗。大部分投诉人只是重申他们的论点，以及对本署的结论表示不满。倘他们能提出新资料，本署必定会重新审研有关个案。

5.14 促使投诉人要求进行覆检的原因可撮要如下：

- (a) 对公职人员服务质素的要求不断提高；
- (b) 直觉地认为他们的投诉是有理的；
- (c) 认为申诉专员只应完全支持投诉人的要求；以及
- (d) 希望向有关机构施加压力。

有少数较为执着的投诉人会不断来信本署，甚至每天多次致电本署各级人员，以宣泄他们的不满情绪。本署能了解他们的心情。然而，本署的首要职责，是确保对投诉人和被投诉机构公平，这是《申诉专员条例》的精神，也是本署成立的目的。就某些投诉点纠缠辩论不休，并不符合公平原则，而且也有浪费社会资源之嫌。本署的一般原则是，本署会根据新的证据或论点进行覆检，但却不会应投诉人周而复始的要求，覆核本人的决定。

### 本署的观点

5.15 总括来说，公众对本署的意见或结论提出质疑，可令本署人员更加警觉和提高专业精神。本署人员致力确保调查都是彻底和公平的，并且乐意从不同的角度，进一步审研客观的事实。然而，本署绝不向压力低头，不会向歪理屈服，也不会协助或教唆他们借投诉解决私人仇怨：本署认为，如此「利用」申诉制度相等于误用甚至滥用。

### 「利用」申诉专员制度

5.16 在上年度的报告中，本人曾提及「有些投诉人其实另有企图，只想『利用』本署，以达到他们的目的」。总括而言，这些个案可归纳为下列几类：

| 图表 5.3 重新审研的个案 |     |     |     |    |               |     |
|----------------|-----|-----|-----|----|---------------|-----|
| 理由<br>结果       | 新证据 |     | 新角度 |    | 不在本署<br>职权范围内 | 合计  |
|                | 有   | 没有  | 有   | 没有 |               |     |
| 改变决定           | 3   | -   | 2   | -  | -             | 5   |
| 维持决定           | -   | 234 | -   | -  | 41            | 275 |
|                |     |     |     |    |               | 280 |

- (a) 意图避开正常行政程序，从某部门或机构得到一些投诉人似乎是不应得到的个人利益；
- (b) 意图阻止执法机关采取执法行动或进行调查；
- (c) 意图要监管当局代表投诉人，就后者与商业服务提供者的纷争作出交涉；
- (d) 利用有关部门或机构，借以解决跟第三者的私人仇怨；
- (e) 利用投诉程序阻延部门采取行动。

5.17 假如这些行为不予遏止，便可能会带来以下的不良后果：

- (a) 对其他市民造成不公 —— 由于社会资源有限，容许某些人「插队」或取得他们不应得到的个人利益，便等于剥夺了其他人的权益；
- (b) 构成另一类行政失当 —— 向压力屈服，甚至不惜违反一贯政策，以图息事宁人，这与过于墨守成规同样是不当行为；
- (c) 影响部门提供的服务 —— 由于极少数投诉人固执己见和反覆提出不合理要求，可能会造成滋扰，严重影响某部门或机构的运作。

5.18 现时仍有一些看来是属于「滥用」的个案，但情况不算严重。在本报告年度内，最少有 20 宗是本署认为怀有不合理意图的个案。本署以开放的态度，按一贯的做法处理这些投诉。可是，倘发现有投诉人不正确地利用申诉制度，本署定会毫不迟疑，向投诉人和有关机构指出我们的看法。

图表 5.4 个案实例

#### 个案A

- 一名会计师投诉公司注册署，指该署不当地拒绝其代表客户提出的注册申请。
- 经查讯后，由于投诉人错误诠释《公司条例》第 291 条，申诉专员认为这宗投诉缺乏理据。
- 投诉人其后来信 26 次，要求推翻本署的决定，但未能提出理据支持。
- 由于事情涉及法例的诠释及某些行动的法律效力，公司注册署和申诉专员均建议他寻求法庭裁决。
- 投诉人继续与本署展开无休止的辩论，意图借此向公司注册署施压。

#### 个案B

- 房屋署分两阶段推行屋邨管理合约的「逐步移交服务计划」，并同时向员工推出自愿离职计划。
- 「逐步移交服务计划」外判服务的中标公司，须雇用一定数目参加自愿离职计划的员工（「丁权」），而参加自愿离职计划的员工若符合某些条件，便可获发「转职奖励金」。
- 投诉人是参加房屋署自愿离职计划的员工。他指称在房屋署推行第一阶段「逐步移交服务计划」期间内未有受雇，是由于该署没有发给他「第一次丁权证明书」所致。他向本署投诉，意图对房屋署施加压

力，以达到他获发「转职奖励金」的目的。

- 房屋署从来没有发出任何「第一次丁权证明书」，这宗投诉完全没有事实根据。

（个案撮要载于**附件 10**）

## 个案C

- 投诉人涉及一宗流动电话服务收费的纠纷，指某电讯网络营办商的职员曾三次致电「恐吓」，催促他缴费。
- 他须缴付三次电话通话费共 3.60 元。
- 他声称曾向电讯管理局投诉，但没有结果。
- 申诉专员经查讯后，证实电讯管理局已积极跟进，并曾就这宗个案致函或致电有关营办商逾 14 次。
- 电讯管理局亦一直有通知投诉人这宗个案的进展。
- 营办商同意撤销该 3.60 元通话费。
- 投诉人其实应根据流动电话服务合约与营办商磋商。若确实认为营办商恐吓他，便应考虑寻求警方协助。

（个案撮要载于**附件 10**）

## 个案D

- 投诉人要求香港电台（「港台」）某午夜点唱节目为他播放一首歌曲，但港台没有即时播出，投诉人因此极为不满。
- 该首歌曲在两天后播出，但投诉人仍感到不满。
- 投诉人其后向港台有关员工（包括首长级人员）展开电话投诉攻势，要求提供令他感到满意的解释。
- 投诉人觉得港台没有理会其投诉，于是转向申诉专员求助。
- 本署在充分查讯后，确定事情不涉及行政失当。
- 投诉人随后向本署人员展开类似的电话投诉攻势，部分来电甚至长达一小时以上。
- 由于事件琐屑无聊，申诉专员最后决定不再跟进有关的投诉。

（个案撮要载于**附件 10**）

## 个案E

- 一名囚犯投诉法律援助署（「法援署」）没有通知他有关申请法律援助（「法援」）的进展。
- 他曾向该署申请法援以追讨医疗失误赔偿。在最初提出申请时，他以 A 君的名义签署所有文件（包括一份法定声明）。

- 但是，当他向法援署申请索取事涉医院的医疗报告时，却夹附 B 君的身分证副本。法援署拒绝接受该副本作为投诉人的身分证明文件。
- 投诉人声称他本人其实是 C，而 A 是假名，B 则是他弟弟的姓名。可是他未能提供任何文件，证明他是 C 君。
- 当他向法援署提供 C 君的身分证副本时，该署告诉他须以 C 君的名义重新申请。
- 法援署表示，由于该署仍在调查其真正身分，故此不能向他透露有关申请法援的进展。
- 最后，法援署拒绝 A 君的申请，因为申请表上的资料与身分证明文件上的不符。
- 法援署亦通知 C 君其申请不获接纳，因为他未能提供充分理据以提出诉讼。

（个案撮要载于附件 10）



## 调查工作的成果

### 申诉专员的建议

6.1 《申诉专员条例》规定，申诉专员在进行调查后，可就其提出的意见及理由作出报告，并且提出建议。这些建议大致可分为两类：

- (a) 纾解不满的建议——旨在纠正错误，包括采取补救措施及向投诉人致歉。
- (b) 改善行政的建议——旨在令有关机构改善其一般行政或某方面的行政，包括修订某些程序和工作方法，以纠正行政错误、堵塞漏洞或补救不足之处。

本人尊重政府当局制订政策的权力，但也会不时就政策提出意见，以促使有关当局注意某些政策可能已经不合时宜，或借此引起公众人士的讨论。

6.2 有不少投诉是针对个别人员的行动或工作态度而提出的。由于本署的目标是提高公共行政的质素，一般来说，本署希望透过调查，协助有关机构作出改善和避免出错。本署甚少建议对个别人员采取纪律处分，因为我们相信应由有关机构的首长决定是否惩罚事涉的人员。简言之，我们的目的是为求改进，而不是指责非难；是提出有建设性的意见，而不是吹毛求疵。

6.3 本人假如认为有关机构的首长并没有就本署的调查报告采取适切的行动，即可以根据《申诉专员条例》，将报告及建议，连同其他意见，提交行政长官。倘若本人认为有关机构曾有严重失当或处事不公的情况，亦可向行政长官再提交一份报告；这份报告的文本须提交立法会省览。在本年度内，本人曾向行政长官提交了一份这类报告（参阅第4.16段）。

### 《政府覆文》

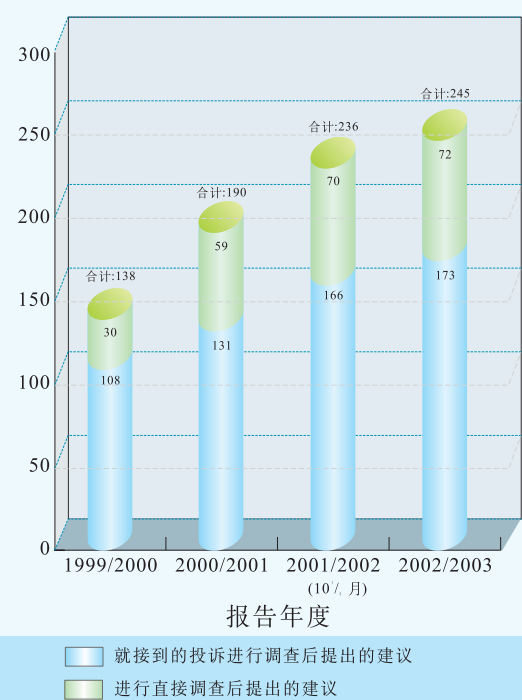
6.4 自一九九五年开始，政府当局在向立法会提交申诉专员年报后的三个月内，便会向立法会提交《政府覆文》，汇报政府部门和法定机构采取了哪些跟进行动，以落实申诉专员的建议。这项安排反映出政府当局重视申诉专员在确保政府开明问责，以及促进公共行政公平方面的职能。

### 提高公共行政的质素

6.5 申诉专员制度的主要功能，是透过调查后提出建议，改善公共行政制度或行为。本署提出并获得被投诉机构采纳的改善建议的数目，是显示我们工作成果的一项重要指标。在二零零二／零三报告年度内，本署完成了124宗个案的全面调查<sup>3</sup>及六项直接调查，并分别提出了173项及72项建议，其中超过95%的建议已获有关部门及机构接纳。这些部门及机构每落实一项建议，在公共行政方面便有所改善。值得注意的是，在本署进行调查期间，有关的机构往往会展开内部检讨，甚至随即落实某些改善措施。对于这些「自发性」反应，本署十分赞赏；这亦同时证实，本署经常担当着催化改善公共行政的角色。当然，我们必须向投诉人致意，感谢他们向本署提出其个案，从而促使有关部门及机构改善公共服务。

3 有别于以另类排解纠纷方法处理的个案：计有现处计划的个案(176宗)、提供协助／作出澄清的个案(1,996宗)及调解的个案(6宗)，共提出134项建议(参阅第四章)。

图表 6.1 本署提出的建议数目



## 正面的投诉文化

6.7 毫无疑问，投诉多因冤屈或不满而起，但这并不表示投诉都是消极和负面的。市民若真诚地作出投诉，其实只是适当地行使公民权利。有理据的投诉促使政府重新检讨其政策、措施和程序，由申诉专员担当监察的角色。投诉其实为我们提供机会，让我们检讨及改进、纠正错误及进行革新。公共行政也因此能够进步、发展和改善。

6.8 多年以来，我们一直向市民和《申诉专员条例》附表 1 所列的机构推广正面的投诉文化。有关本署的公众教育及宣传推广活动，可参阅第七章。

## 对本署服务的赞扬

6.6 本署不时会收到投诉人和机构的致谢信，对于本署不偏不倚、全面彻底的调查工作表示赞赏。本署视赞扬为一种鼓励，策勉我们继续改进。本署亦欢迎任何有助我们改善服务的意见。

图表 6.2 致谢信摘录



## 公众教育与对外关系

### 社区关系

7.1 在本年度内，本署透过不同渠道，推行了多项公众教育和宣传推广活动，目的是：

- 深入社会各阶层；
- 宣传本署提供的服务；
- 向市民推广正面的投诉文化；以及
- 鼓励公职人员建立优良的服务文化。

### 宣传工作

7.2 根据经验，大众传媒是最有效的宣传渠道。本署制作了一套宣传短片及声带，在本港各电视台和电台播放，宣传本署的服务，让市民知道如何向申诉专员提出投诉。

7.3 其他宣传活动包括印制海报和单张、举行巡回展览、在巴士上播放宣传短片，以及在铁路沿线各车站和车厢的电子资讯板介绍本署的工作。在二零零二年九月至十一月期间，本署配合搬迁新办事处展开宣传，目

图表 7.2

在巴士上宣传本署的服务



的在于确保市民能够前来新址提出申诉，不会因未能知悉本署的新办公地点而引致不便。

7.4 本人会视乎不同情况接受传媒访问，借此向市民介绍本署的工作和服务。

7.5 我们亦会透过《申报》，以不披露个案所涉人士身分的方式，发表一些调查报告，以及让市民知悉本署的未来计划和最新发展情况。本署定期举行记者招待会，公布有关的消息，通常传媒都会踊跃出席，广泛报道。这些报道都包括公布的实例，有助社会人士了解公营机构所作出的改善。

图表 7.3

《申报》



图表 7.1

巡回展览



图表 7.4 2002/03 年度举行的记者招待会

## 2002 年 5 月 17 日

- 公布有关教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施的直接调查报告
- 宣布进行两项直接调查：
  - 有关拍卖车辆登记号码的安排
  - 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

## 2002 年 7 月 3 日

- 公布香港申诉专员第十四期年报
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

## 2002 年 8 月 13 日

- 公布有关香港康体发展局资助体育活动的安排直接调查报告
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

## 2002 年 10 月 4 日

- 公布有关拍卖车辆登记号码的安排直接调查报告
- 公布一份不披露个案所涉人士身分的调查报告
- 宣布进行有关综合电话查询中心运作的直接调查

## 2002 年 11 月 29 日

- 公布有关医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制的直接调查报告

- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告
- 宣布进行有关根据《教育条例》推行普及基础教育的直接调查

## 2003 年 2 月 27 日

- 公布有关监管慈善筹款活动的安排直接调查报告
- 公布两份不披露个案所涉人士身分的调查报告

## 2003 年 3 月 27 日

- 公布有关民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色的直接调查报告
- 公布一份不披露个案所涉人士身分的调查报告

## 与立法会议员会晤

7.6 本署一直与主要的公营机构和社区组织保持联系。在二零零二年十二月，本人与立法会议员举行会议，向议员讲述本署最新的发展情况和工作计划。

## 与各区区议会主席会晤

7.7 在二零零二年，本人曾与各区区议会主席及副主席会晤。由于该次会晤十分成功，本人在民政事务局常任秘书长协助下，于二零零三年二月再与各区区议会的主席及副主席举行会议。这项安排让本人可以向地区领袖阐释本署的职能，向他们介绍有关本署最新的发展情况，以及就一些大家共同关注的事项交换意见。本人十分感谢他们对本署工作的支持。

### 太平绅士提供的协助

7.8 本署在一九九六年开始推行「太平绅士协助推广计划」，目的是推广本署的工作。截至目前为止，共有374位太平绅士参加这项计划。部分太平绅士不仅积极参与本署举办的参观活动，而且就本署各方面的工作提供了不少宝贵意见。对于他们的全力支持，本署谨此致谢。

7.9 在本报告年度内，我们为太平绅士安排了四次参观活动，其中一次是参观渠务署的昂船洲污水处理厂，两次是参观香港海关机场科，另一次是参观食物环境卫生署的公共卫生化验中心。参加者一致认为这些活动很有用，使他们更了解政府各部门的工作。

图表 7.5 太平绅士参观香港海关

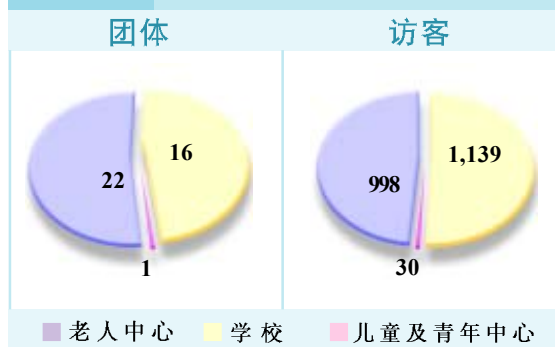


### 资源中心

7.10 我们欢迎任何人士和社区团体前来本署的资源中心参观。该中心收藏了各类与申诉专员有关的文献，可供访客索阅。团体的访问活动通常是首先参观资源中心，然后由本署代表进行简介和互相交换意见。本署现正制作一套电脑互动游戏，以较年轻的访客为对象，在参观活动结束后送给他们作教育和娱乐用途。这套游戏以问答比赛形式进行，旨在加深市民对本署工作的认识，预计

可在二零零三年五月备妥，将会上载本署网站，并且制成唯读光碟，派发给访客。在本报告年度内，共有来自39个团体的2,167人参观本署的资源中心，而上年度的数字则分别为66个团体和3,101人。由于本署搬迁关系，资源中心在二零零二年八月和九月暂停开放。二零零三年三月，由于发生非典型肺炎疫症，大部分原定的参观活动均已取消，资源中心的访客人数也因此大减。

图表 7.6 参观资源中心的团体数目和访客人数



### 本署工作简介短片

7.11 在一九九八年，本署制作了一套10分钟的短片，以戏剧形式介绍本署的工作。由于职权范围的转变，加上本署的服务范围扩大<sup>4</sup>，因此本署决定制作一套新的短片，预期可在二零零三年稍后备妥。

7.12 另一方面，本署仍然采用在二零零一年制作，介绍有关本署电话投诉服务的短片。

4 自一九九八年以来，《申诉专员条例》附表1分别有14个机构列入和13个机构从附表中删除。二零零一年，本署更设立电话投诉服务，并且接受以电子邮件提出的投诉。

## 申诉专员嘉许奖

7.13 公营机构奖 —— 为表扬公营机构以正面和积极的态度处理投诉，以及他们在处理投诉工作上的专业水平，本署于一九九七年七月设立申诉专员嘉许奖。我们会根据被投诉的机构如何处理由本署转介的投诉个案，以及如何致力提高服务质素（包括如何落实申诉专员的建议等），选出值得嘉许的机构。本署每年颁发这个奖项一次，借此公开表扬那些开明问责的机构。一直以来，申诉专员嘉许奖计划深获公营机构及广大市民好评。



图表 7.7 2002 年得奖机构一览

- 康乐及文化事务署（大奖）
- 入境事务处
- 社会福利署

7.14 公职人员奖 —— 本署设立公职人员奖，目的是表扬那些在处理投诉时，一直保持良好的客户服务水平，又或对改善公共行政质素作出重大贡献，值得推许为学习榜样的公职人员。在本报告年度内，共有 23 名分别来自 12 个机构的公职人员获奖。

图表 7.8 2002 年得奖公职人员一览

| 机构      | 得奖人数 |
|---------|------|
| 入境事务处   | 2    |
| 水务署     | 1    |
| 司法机构    | 1    |
| 房屋署     | 3    |
| 香港海关    | 3    |
| 食物环境卫生署 | 2    |
| 海事处     | 1    |
| 教育署     | 1    |
| 税务局     | 3    |
| 劳工处     | 1    |
| 学生资助办事处 | 2    |
| 医院管理局   | 3    |

7.15 本署已发信给各公营机构，邀请他们提名属下人员角逐二零零三年的奖项。

## 有关本署服务的民意调查

7.16 本署经常主动探询民意，以改善本署的服务。一九九六年，在政府统计处的协助下，本署展开一项民意调查，研究市民对本署的认识和本署服务的成效。在一九九九／二零零零年度，本署亦进行了同样的调查。在二零零三年三月，本署再开始进行民意调查，调查对象包括约 8,000 个住户，有关报告可在本年稍后公布。调查结果将协助本署评估市民对我们的期望，有利于满足他们对优质公共行政的诉求。该份报告亦会为本署的公众教育和宣传策略提供指引。

## 投诉处理专题研讨会

7.17 本署每年举办投诉处理专题研讨会一次，这项活动已成为本署与公营机构积极交流的重要渠道。本署已为原定在二零零三年四月三日举行的研讨会做好大部分准备工作，并拟定好整个活动的内容和预订了场地。截至二零零三年三月底，共有约800名公职人员表示打算出席。可惜由于非典型肺炎疫情的影响，研讨会须延期举行。

## 入职及在职训练

7.18 时至今日，处理投诉已是公职人员的工作之一。大部分公职人员，特别是前线人员在工作上必须处理投诉，有些甚至可能成为被投诉的对象。为了帮助新入职及在职的部门人员应付工作上的需要，本署不时举办讲座，向他们讲解处理投诉的方法。在本报告年度内，本署为这些人员举办了共十次讲座。

图表 7.9

本署人员向政府行政主任简介本署工作



## 与其他机构的联系

7.19 本署是国际申诉专员协会的成员之一，历任申诉专员都会参加国际申诉专员的活动。自一九九六年起（除一九九九年外），香港申诉专员一直是该协会常务理事会的成员，代表澳大利西亚暨太平洋区。二零零二年十月，本人获选为该协会的秘书长。

7.20 除了出席在突尼斯共和国首都突尼斯举行的国际申诉专员协会常务理事会会议外，在二零零二年十一月，本人更出席了该会在澳洲悉尼举行的第二十届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议，并主持以「如何进行有效的调查」为主题的讨论会。

7.21 此外，本署是亚洲申诉专员协会的创办会员，本人也是该协会的秘书长。二零零二年五月，本人出席在北京举行的第七届亚洲申诉专员协会会议。

图表 7.10

申诉专员出席第七届亚洲申诉专员协会会议



7.22 本署与中国监察学会设有交流计划。二零零二年五月，本署派出代表团到内地交流。同年十二月，中国监察学会的代表团也来港访问。此外，本署代表出席了澳门特别行政区廉政专员公署举办的「廉政建设十周年」研讨会，我们与该署一直保持密切的联系。

7.23 二零零二年，海外国家和地区的申诉专员机构及中国监察部代表的到访人数激增。内地不时有高级官员来港参加训练课程，而他们大多会安排半天的时间，前来本署参观访问。本署会为这些参观者举办讲座，由首长级人员向他们介绍本署的工作。在本报告年度内，本署接待了 42 名来自外地的访客和 133 名中国监察部的代表，并为 15 个其他团体共 410 人举办讲座，而在二零零一／零二年度，则分别接待了 11 名外地访客和 54 名中国监察部的代表，以及为 13 个其他团体共 354 人举办讲座。本署欢迎这类交流活动，从这些交流中也获益良多。



## 个案数字

## 表 1

|     |                                | 报告年度 <sup>#</sup> |         |                   |         |
|-----|--------------------------------|-------------------|---------|-------------------|---------|
|     |                                | 1999-2000         | 2000-01 | 2001-02<br>(10½月) | 2002-03 |
| (A) | 接到的查询                          | 9,323             | 11,821  | 12,900            | 14,298  |
| (B) | 接到的投诉                          | 3,101             | 3,709   | 3,736             | 4,382   |
| (C) | 由上个报告年度转入的投诉                   | 891               | 581     | 814               | 760     |
| (D) | 须处理的投诉 = (B) + (C)             | 3,992             | 4,290   | 4,550             | 5,142   |
| (E) | 已终结的投诉                         | 3,411             | 3,476   | 3,790             | 4,370   |
|     | 转介被投诉部门／机构回覆后终结的投诉<br>(「现处计划」) | 467               | 364     | 353               | 176     |
|     | 提供协助／作出澄清后终结的投诉                | 969               | 700     | 1,214             | 1,996   |
|     | 调解后终结的投诉                       | 10                | 29      | 19                | 6       |
|     | 正式调查的投诉                        | 194               | 161     | 331               | 124     |
|     | - 投诉已撤回／中止调查                   | 11                | -       | 6                 | 2       |
|     | - 成立                           | 22                | 28      | 18                | 15      |
|     | - 部分成立                         | 100               | 41      | 263               | 39      |
|     | - 不成立                          | 61                | 80      | 42                | 68      |
|     | - 未能就投诉是否成立作出定论                | -                 | 12      | 2                 | 0       |
|     | 评审后决定无须调查的投诉                   | 1,417             | 1,859   | 1,563             | 1,729   |
|     | - 受条文所限不得调查                    | 592               | 795     | 685               | 971     |
|     | - 不在本署职权范围内                    | 825               | 1,064   | 878               | 758     |
|     | 投诉已撤回／中止调查                     | 354               | 363     | 310               | 339     |
| (F) | 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)         | 85%               | 81%     | 83%               | 85%     |
| (G) | 转入下个报告年度的个案总数 = (D) - (E)      | 581               | 814     | 760               | 772     |
| (H) | 已完成的直接调查                       | 3                 | 5       | 4                 | 6       |

# 报告年度所涵盖的日期

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

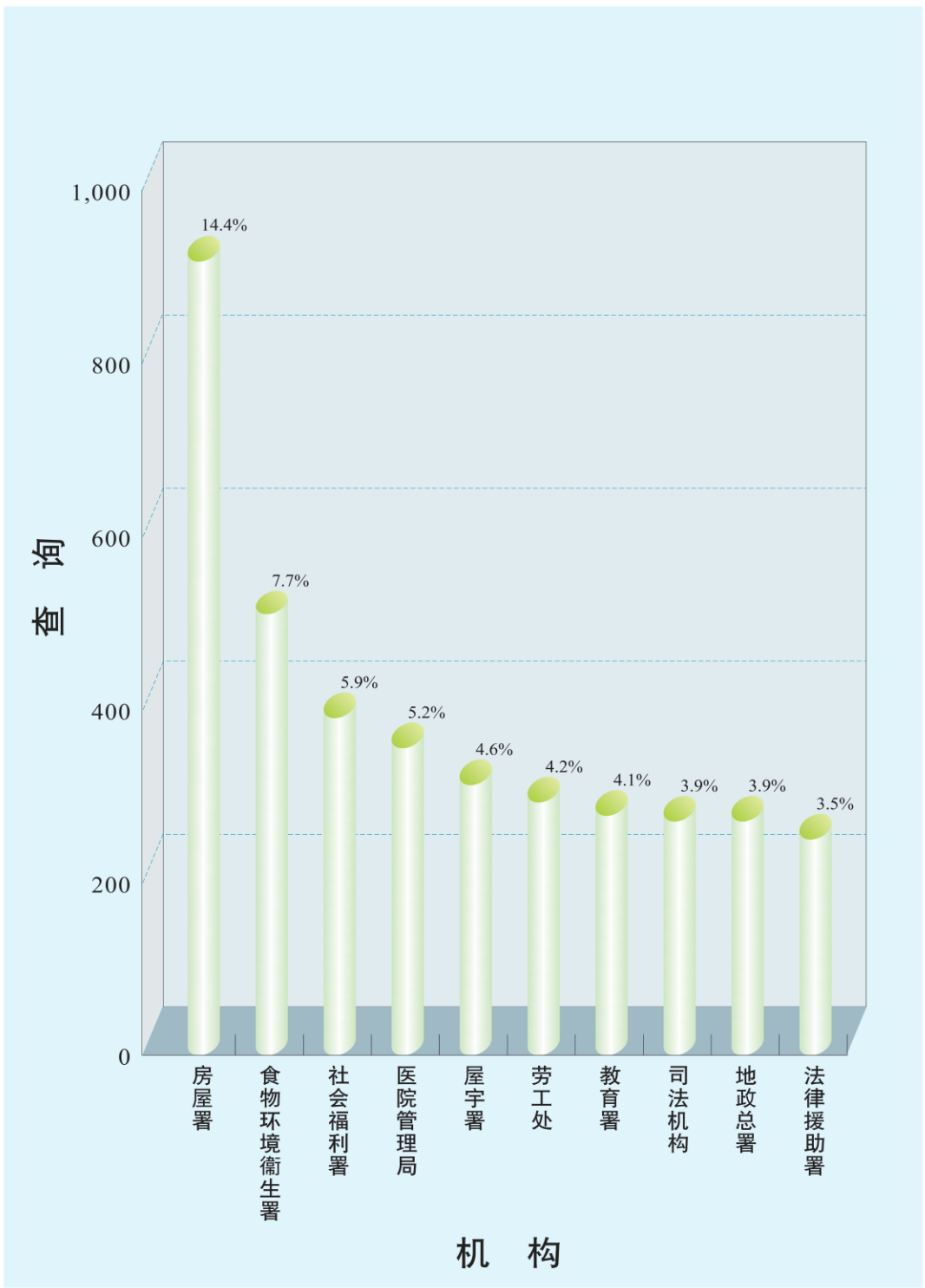
由2001／02报告年度起，本署的报告年度的截算日期改为3月31日，以配合财政年度的截算日期。

表  
2

## 接到的查询／投诉数目



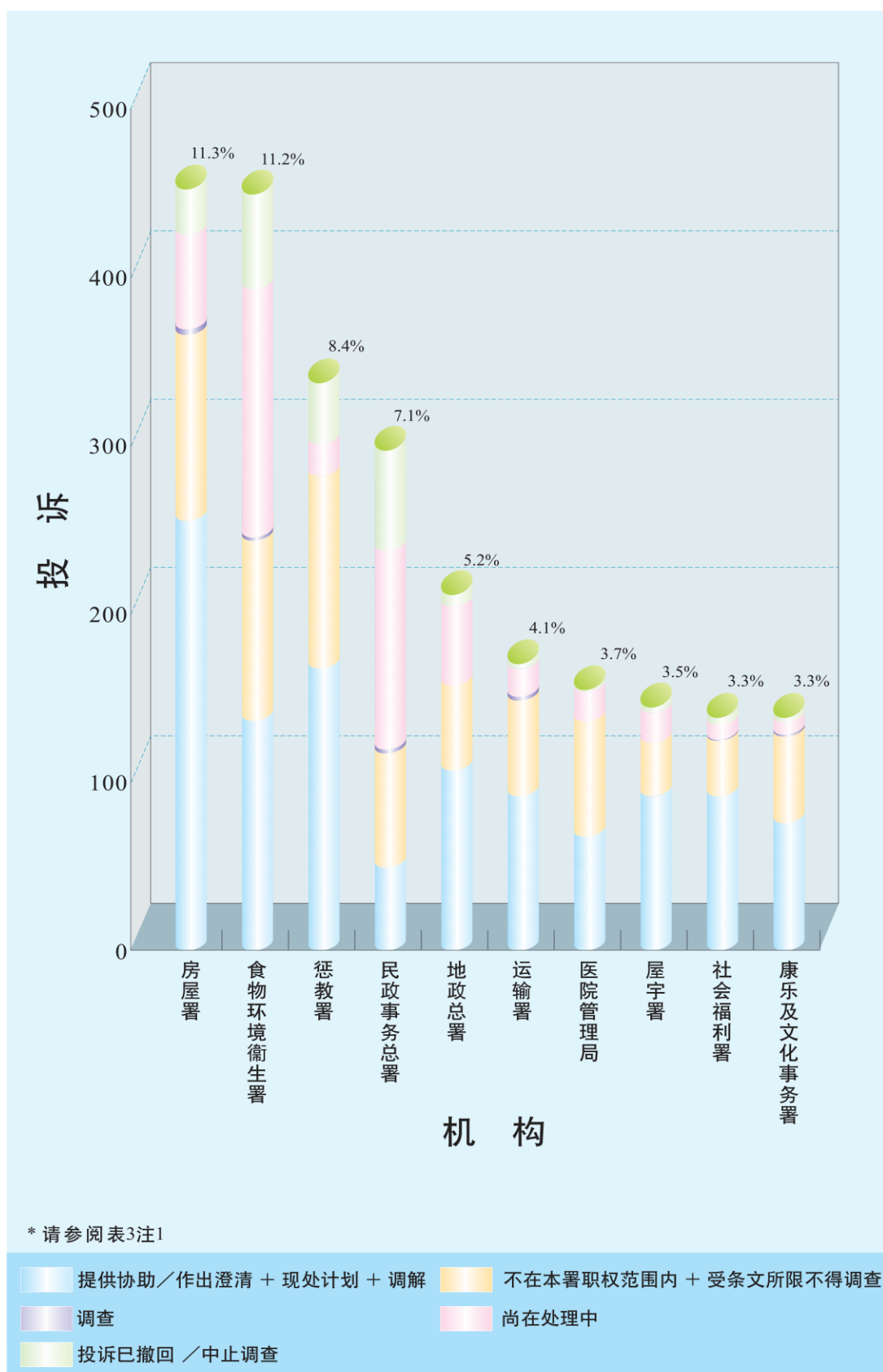
最多人查询的 10 个机构



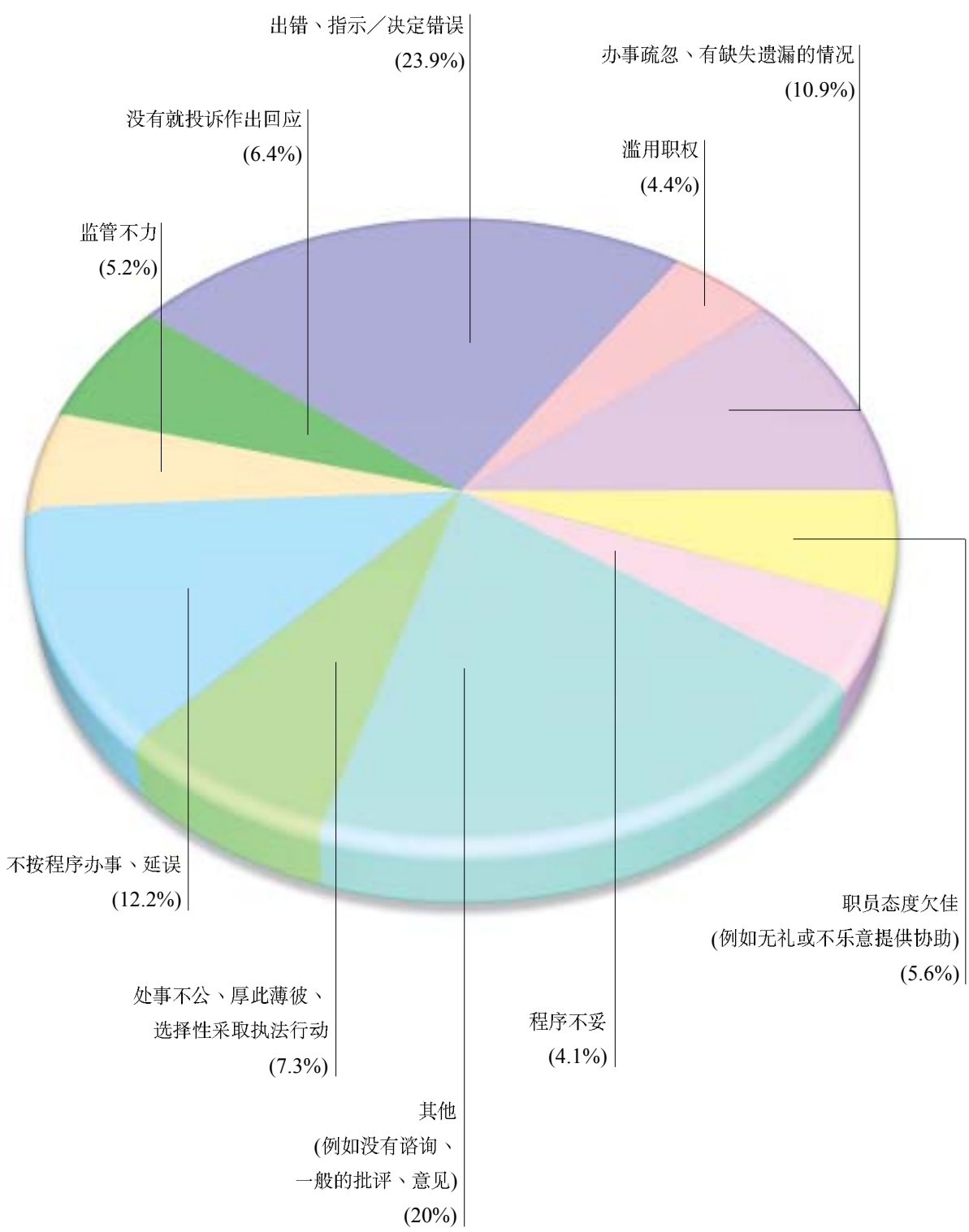
注 1：请参阅表 3 注 1

注 2：二零零三年二月二十八日，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，有关该署的投诉均视作投诉教育统筹局，列入「政府总部」之下。

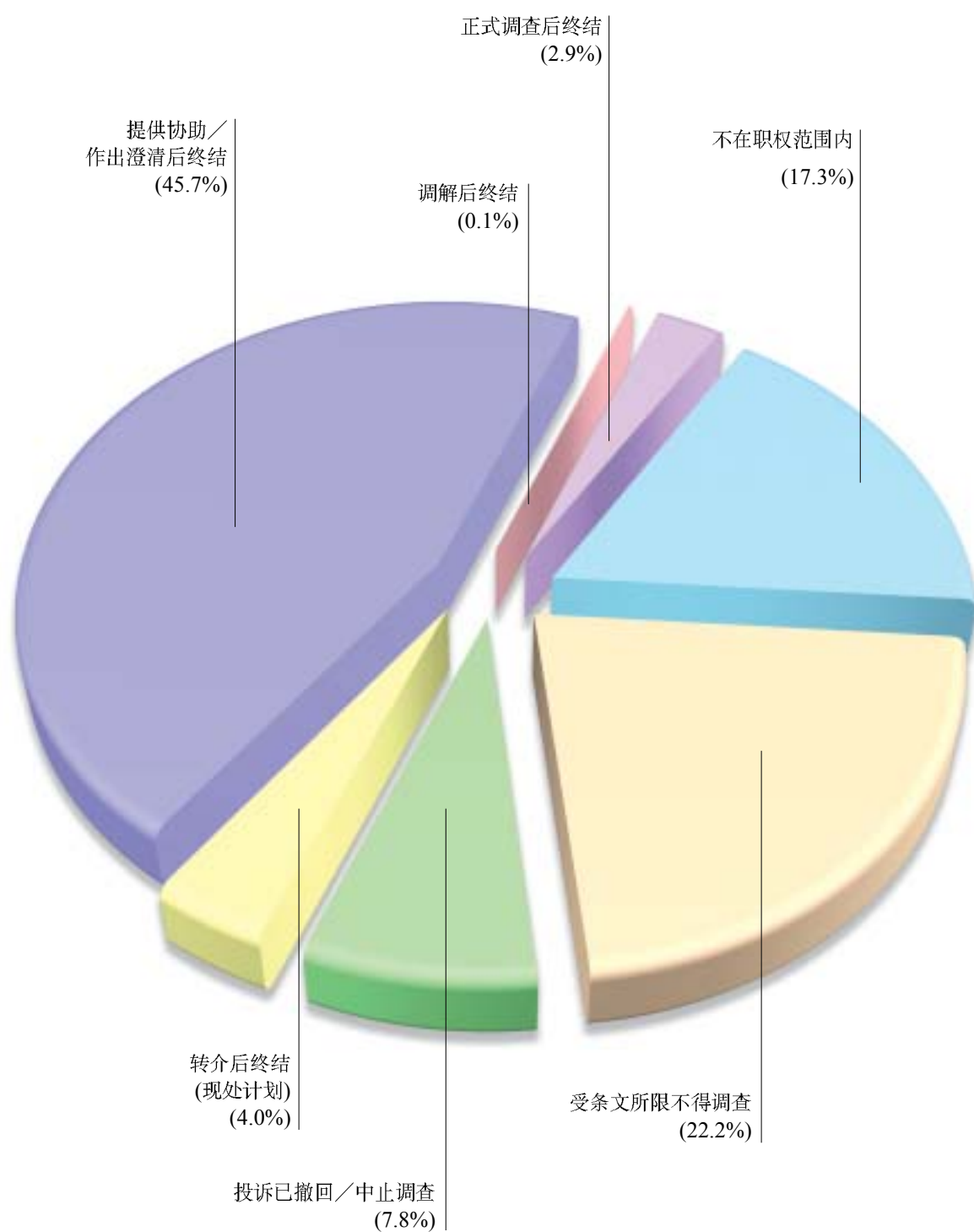
最多人投诉的 10 个机构\*



已终结的投诉个案性质：4,370 宗



## 已终结的投诉个案分类：4,370 宗



正式调查的投诉个案结果：124 宗

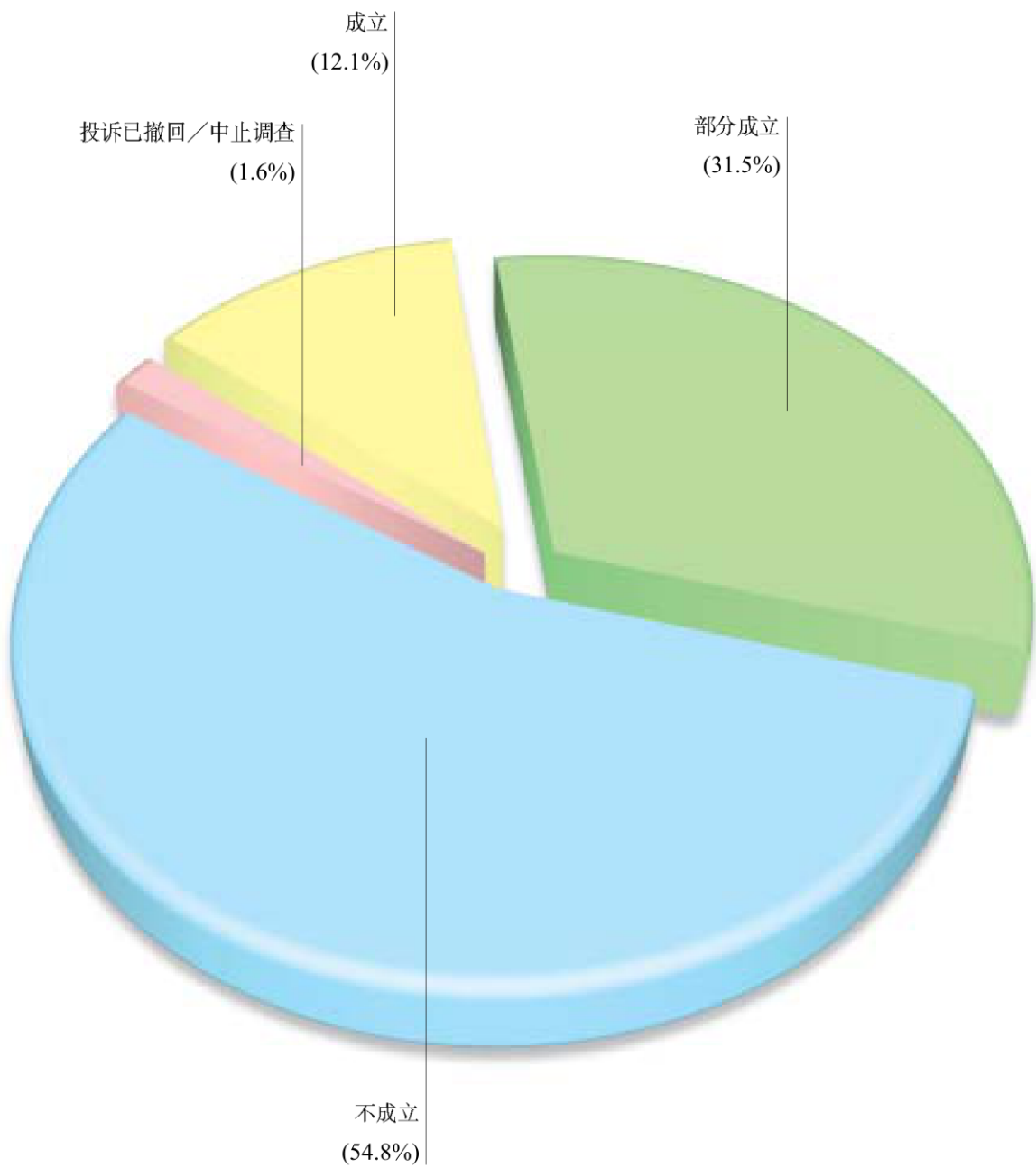


表  
9

## 以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果

| 机构           | 投诉<br>个案数目 | 已采取<br>补救措施<br>的个案 | 并无证据证明<br>行政失当<br>的个案 | 未能作出<br>定论的个案 | 申诉专员<br>作出有关改善<br>制度的建议 |
|--------------|------------|--------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|
| 入境事务处        | 49         | 3(6%)              | 43(88%)               | 3(6%)         | 7                       |
| 九广铁路公司       | 11         | 1(9%)              | 10(91%)               |               |                         |
| 工业贸易署        | 3          |                    | 3(100%)               |               |                         |
| 土木工程署        | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| 土地注册处        | 3          |                    | 3(100%)               |               |                         |
| 大学教育资助委员会秘书处 | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 公司注册处        | 8          | 2(25%)             | 6(75%)                |               | 2                       |
| 水务署          | 63         | 9(14%)             | 54(86%)               |               | 1                       |
| 平等机会委员会      | 6          | 1(17%)             | 5(83%)                |               |                         |
| 市区重建局        | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 立法会秘书处       | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 民政事务总署       | 43         | 5(12%)             | 38(88%)               |               | 8                       |
| 民航处          | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 司法机构政务长      | 28         | 3(11%)             | 25(89%)               |               |                         |
| 地政总署         | 120        | 8(6.7%)            | 111(92.5%)            | 1(0.8%)       | 22                      |
| 行政长官办公室总务室   | 5          |                    | 3(60%)                | 2(40%)        |                         |
| 社会福利署        | 78         | 8(10%)             | 61(78%)               | 9(12%)        | 1                       |
| 拓展署          | 4          |                    | 4(100%)               |               |                         |
| 知识产权署        | 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                      |
| 政府物料供应处      | 4          | 1(25%)             | 3(75%)                |               |                         |
| 政府飞行服务队      | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 政府产业署        | 11         | 1(9%)              | 9(82%)                | 1(9%)         | 2                       |
| 政府统计处        | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| 政府新闻处        | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 政府总部         |            |                    |                       |               |                         |
| - 工商局        | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| - 工商及科技局     | 1          | 1(100%)            |                       |               |                         |
| - 公务员事务局     | 5          | 3(60%)             | 2(40%)                |               |                         |
| - 民政事务局      | 4          | 1(25%)             | 3(75%)                |               | 1                       |
| - 房屋及规划地政局   | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| - 政务司司长办公室   | 14         | 9(64%)             | 5(36%)                |               |                         |
| - 保安局        | 3          | 1(33%)             | 2(67%)                |               | 1                       |
| - 财政司司长私人办公室 | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| - 财经事务局      | 1          | 1(100%)            |                       |               |                         |
| - 财经事务及库务局   | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| - 教育统筹局      | 6          |                    | 5(83%)                | 1(17%)        |                         |
| - 运输局        | 7          | 1(14%)             | 6(86%)                |               | 1                       |
| - 经济局        | 1          | 1(100%)            |                       |               |                         |
| - 经济发展及劳工局   | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| - 衞生福利及食物局   | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| - 环境运输及工务局   | 13         | 1(8%)              | 12(92%)               |               | 1                       |
| 香港考试及评核局     | 6          | 1(17%)             | 5(83%)                |               | 1                       |
| 香港金融管理局      | 9          |                    | 9(100%)               |               |                         |

| 机构           | 投诉<br>个案数目 | 已采取<br>补救措施<br>的个案 | 并无证据证明<br>行政失当<br>的个案 | 未能作出<br>定论的个案 | 申诉专员<br>作出有关改善<br>制度的建议 |
|--------------|------------|--------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|
| 香港房屋协会       | 21         | 1(5%)              | 20(95%)               |               |                         |
| 香港房屋委员会      | 17         | 6(35%)             | 11(65%)               |               |                         |
| 香港海关         | 14         | 2(14%)             | 12(86%)               |               |                         |
| 香港康体发展局      | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| 香港电台         | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| 香港艺术发展局      | 2          | 1(50%)             | 1(50%)                |               | 2                       |
| 香港警务处        | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 律政司          | 6          |                    | 6(100%)               |               |                         |
| 食物环境卫生署      | 136        | 19(14%)            | 111(82%)              | 6(4%)         | 3                       |
| 差饷物业估价署      | 12         | 2(17%)             | 10(83%)               |               |                         |
| 建筑署          | 4          |                    | 4(100%)               |               |                         |
| 屋宇署          | 84         | 11(13%)            | 73(87%)               |               | 10                      |
| 破产管理署        | 14         | 1(7%)              | 13(93%)               |               | 1                       |
| 个人资料私隐专员公署   | 7          |                    | 7(100%)               |               | 4                       |
| 库务署          | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 消防处          | 13         | 1(8%)              | 12(92%)               |               |                         |
| 海事处          | 2          |                    | 1(50%)                | 1(50%)        |                         |
| 规划署          | 18         | 1(6%)              | 17(94%)               |               | 1                       |
| 教育署          | 44         | 3(7%)              | 41(93%)               |               | 4                       |
| 邮政署          | 28         | 11(39%)            | 17(61%)               |               | 4                       |
| 康乐及文化事务署     | 66         | 21(32%)            | 43(65%)               | 2(3%)         | 11                      |
| 渠务署          | 25         |                    | 25(100%)              |               |                         |
| 强制性公积金计划管理局  | 7          | 2(29%)             | 5(71%)                |               |                         |
| 税务局          | 30         | 12(40%)            | 18(60%)               |               |                         |
| 劳工处          | 40         |                    | 36(90%)               | 4(10%)        |                         |
| 电讯管理局        | 12         | 1(8%)              | 11(92%)               |               | 5                       |
| 路政署          | 23         | 3(13%)             | 20(87%)               |               |                         |
| 廉政公署         | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 运输署          | 204        | 17(8%)             | 186(91%)              | 1(1%)         | 2                       |
| 雇员再培训局       | 3          | 1(33%)             | 2(67%)                |               |                         |
| 渔农自然护理署      | 22         | 2(9%)              | 20(91%)               |               |                         |
| 影视及娱乐事务管理处   | 4          | 2(50%)             | 2(50%)                |               | 1                       |
| 机场管理局        | 2          | 1(50%)             | 1(50%)                |               |                         |
| 机电工程署        | 7          |                    | 7(100%)               |               |                         |
| 卫生署          | 17         | 2(12%)             | 13(76%)               | 2(12%)        |                         |
| 学生资助办事处      | 9          | 3(33%)             | 6(67%)                |               |                         |
| 选举事务处        | 1          |                    | 1(100%)               |               |                         |
| 环境保护署        | 29         | 2(7%)              | 27(93%)               |               | 5                       |
| 医院管理局        | 54         | 9(17%)             | 41(76%)               | 4(7%)         | 7                       |
| 职业训练局        | 2          |                    | 2(100%)               |               |                         |
| 惩教署          | 162        | 1(1%)              | 135(83%)              | 26(16%)       | 2                       |
| 证券及期货事务监察委员会 | 9          |                    | 9(100%)               |               |                         |
| 合计           | 1,996      | 249                | 1,679                 | 68            | 134                     |

注1：列入《申诉专员条例》附表1，但于本报告年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方法终结关于它们的投诉的机构，并无列入表9。

注2：二零零三年二月二十八日，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。

表  
10A

## 终结投诉个案所需的时间

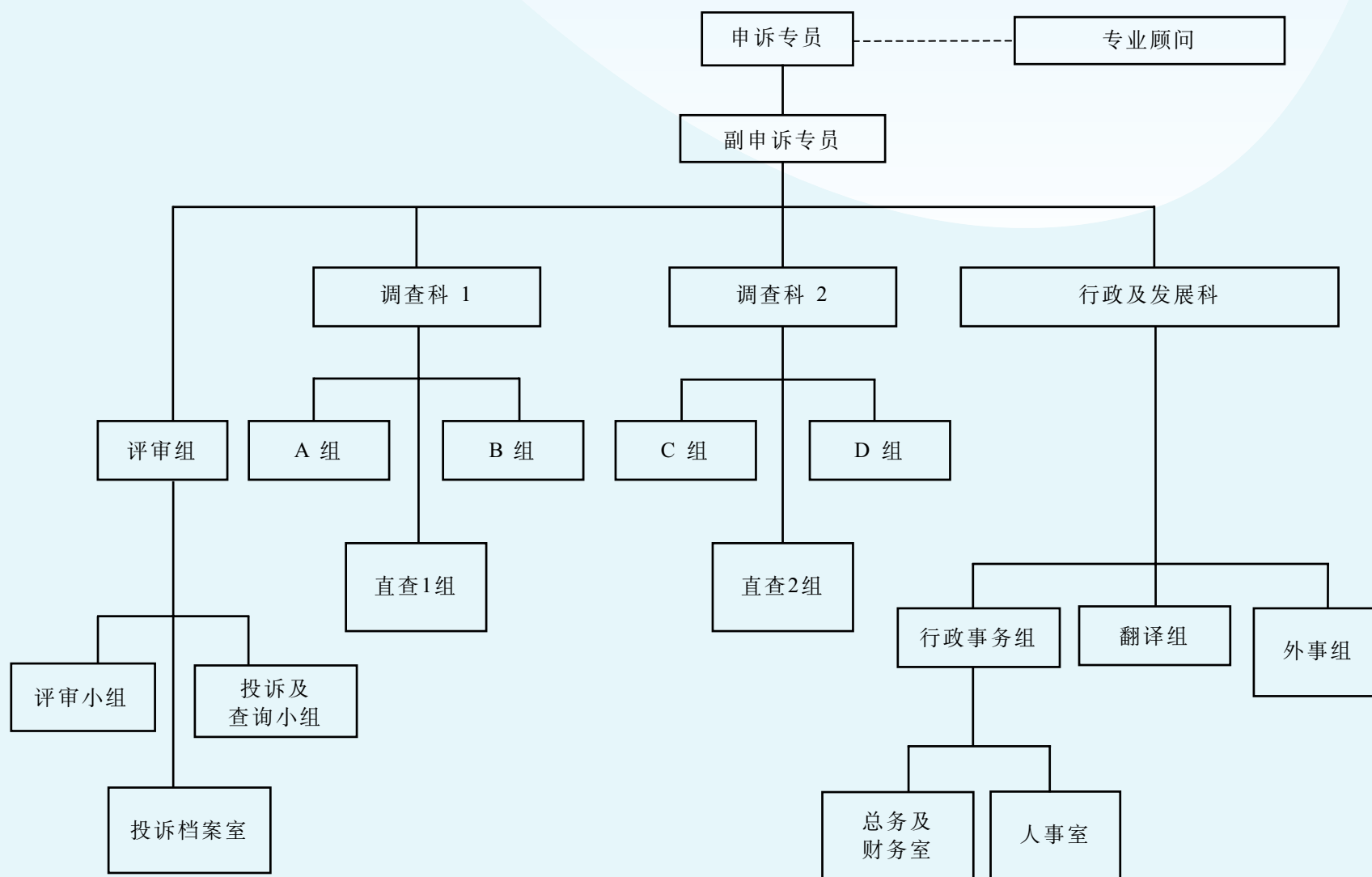
| 时间 \ 年度   | 1999-2000 | 2000-01 | 2001-02<br>(10½月) | 2002-03 |
|-----------|-----------|---------|-------------------|---------|
| 少于 1 个月   | 44.7%     | 56.5%   | 53.7%             | 59.2%   |
| 1 至 3 个月  | 23.2%     | 20.5%   | 18.3%             | 15.1%   |
| 3 至 6 个月  | 26.6%     | 20.5%   | 22.6%             | 24.0%   |
| 6 至 9 个月  | 4.3%      | 1.7%    | 2.1%              | 0.9%    |
| 9 至 12 个月 | 0.9%      | 0.6%    | 0.9%              | 0.3%    |
| 超过 12 个月  | 0.3%      | 0.2%    | 2.4%              | 0.5%    |
| 合计        | 3,411     | 3,476   | 3,790             | 4,370   |

# 处理投诉个案（正式调查及并非正式调查）所需的时间

表  
10B

| 年度<br>时间                                        | 1999-2000 | 2000-01 | 2001-02<br>(10½月) | 2002-03 |
|-------------------------------------------------|-----------|---------|-------------------|---------|
| 正式调查后终结的投诉个案                                    |           |         |                   |         |
| 少于 3 个月                                         | 5.2%      | 6.8%    | 0.3%              | 0.8%    |
| 3 至 6 个月                                        | 55%       | 49.7%   | 50.8%             | 56.5%   |
| 6 至 9 个月                                        | 25.3%     | 26.1%   | 13.6%             | 14.5%   |
| 9 至 12 个月                                       | 8.8%      | 13.7%   | 8.4%              | 9.7%    |
| 超过 12 个月                                        | 5.7%      | 3.7%    | 26.9%             | 18.5%   |
| 投诉个案数目                                          | 194       | 161     | 331               | 124     |
| 并非正式调查后终结的投诉个案<br>(即表 1(E)项所列的个案，但正式调查后终结的个案除外) |           |         |                   |         |
| 少于 1 个月                                         | 47.3%     | 59.3%   | 58.8%             | 60.9%   |
| 1 至 3 个月                                        | 24.3%     | 21.2%   | 20.0%             | 15.5%   |
| 3 至 6 个月                                        | 24.8%     | 19.0%   | 19.9%             | 23.1%   |
| 6 至 9 个月                                        | 3.1%      | 0.5%    | 1.0%              | 0.4%    |
| 9 至 12 个月                                       | 0.5%      | 0.0%    | 0.2%              | 0.1%    |
| 超过 12 个月                                        | 0.0%      | 0.0%    | 0.1%              | 0.0%    |
| 投诉个案数目                                          | 3,217     | 3,315   | 3,459             | 4,246   |

申诉专员公署组织图



## 用语词汇

### 查询

查询是指要求提供资料或意见，并不是投诉。

### 投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是某个机构或其职员的不当行为或不妥善的决定／行动，而这些行为、决定或行动影响到个别投诉人或整个法人团体，令其感到不满或受屈。

### 有可能成为正式投诉的个案

这是指匿名的投诉，或是投诉人向某个机构提出，并将投诉信副本送交本署备案的投诉。有可能成为正式投诉的个案，被视作完全无须跟进或暂时不用采取行动去处理的投诉。有关机构如没有适当地跟进，申诉专员亦可介入。

### 行政失当

这是指《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」行为。基本上，行政失当是指行政欠缺效率、拙劣或不妥善，当中包括不合理的行为、滥用权力或职权，以及不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序等。

### 经正式调查的投诉

这是指本署在按照《申诉专员条例》第 12 条的规定及有关程序调查的投诉。调查工作完成后，本署会作出下列其中一项结论：

#### — **成立、部分成立或不成立**

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，评断投诉所针对的行动／应采取而没有采取的行动／决定，按其严重程度而作出的评语。倘若本署在全面审研后认为，上述行动／应采取而没有采取的行动／决定是有行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为成立。倘若只发现某一或某些方面有行政失当之处，则该宗投诉会被评断为部分成立。若然没有发现任何行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为不成立。

#### — **未能就投诉是否成立作出定论**

这是指在调查后，由于所搜集到的各项证据互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏独立证人印证，以致无法得出结论。

#### **投诉已撤回或中止调查**

这是指没有再进一步调查的投诉，原因是：

- (a) 事后得知投诉事项不在申诉专员的职权范围内；
- (b) 没有理据进一步调查；
- (c) 投诉人主动撤回投诉；或
- (d) 在一段相当时间内，虽然一再尝试，仍无法与投诉人取得联系或追寻其下落。

#### **以另类排解纠纷方法处理投诉**

这是指进行正式调查以外的处理投诉方法，可以是下列其中一项方法：

#### — **机构内部投诉处理计划（「现处计划」）**

本署在取得投诉人同意后，会把性质较简单的投诉个案转介被投诉的机构，由该机构展开调查及回覆投诉人。申诉专员会监察有关的过程，倘对机构的回覆感到不满意，便会决定介入。

#### — **提供协助／作出澄清**

本署进行彻底的初步查询，并向投诉人提供调查结果和观察所得。申诉专员会就制度上的问题建议作出改善。

#### — **调解**

这是指一项自愿性质的方法，投诉人与有关机构的代表同意会面，由申诉专员公署的调查人员以中立的中间人身分，协助双方和解。

## 用语词汇

### 评审后决定无须调查的投诉

这是指基于下列其中一项或多项原因而没有继续跟进的投诉：

#### — **投诉事项不在申诉专员职权范围内**

这是指根据《申诉专员条例》，申诉专员受限制不得对有关的事项或机构进行调查。

#### — **调查工作受到限制**

这是指调查工作因受《申诉专员条例》第 10 条的规定所限制（例如时效、投诉人的身分和地位等）而不得进行。

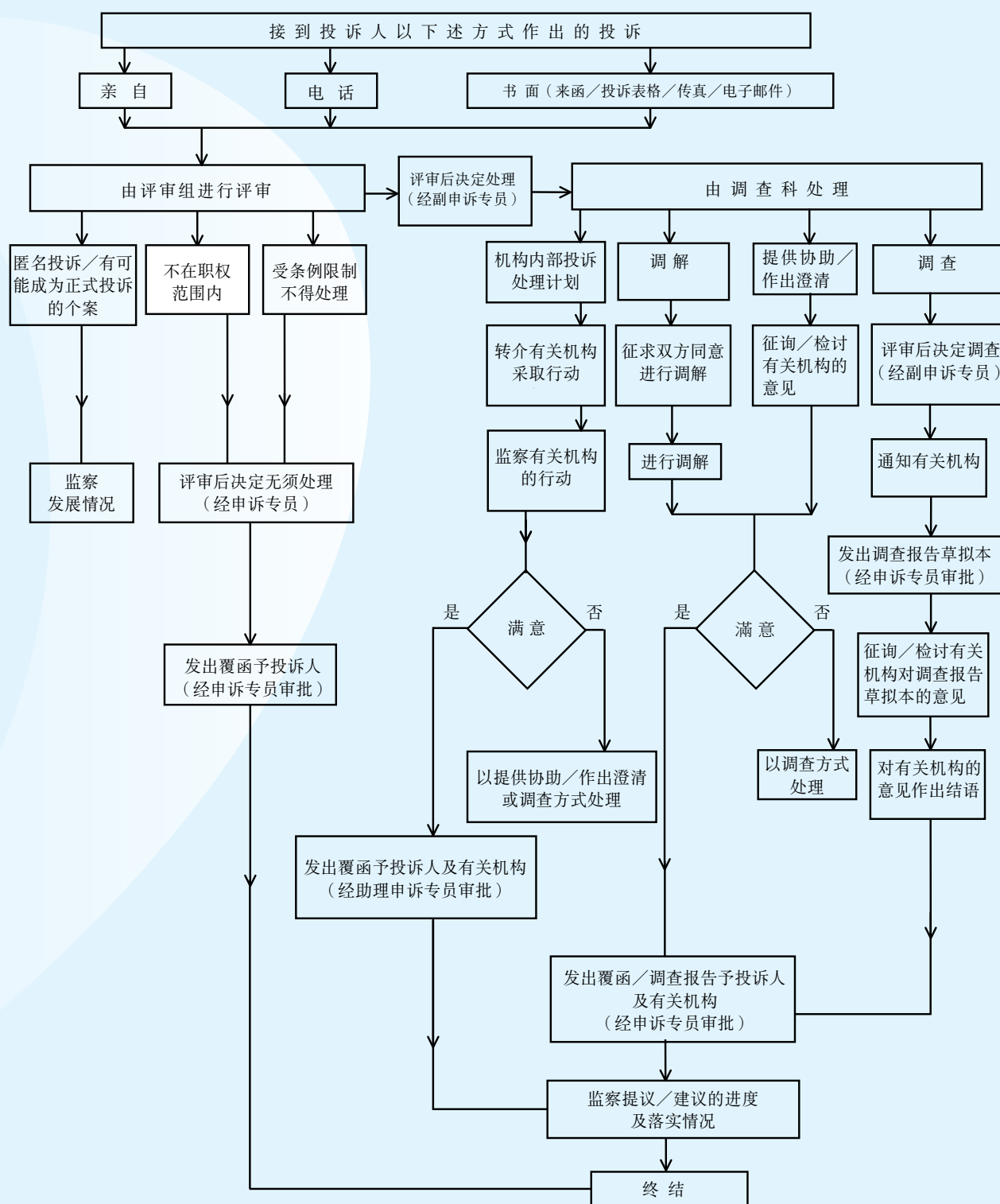
### 直接调查

这是指尽管没有接到投诉，申诉专员根据《申诉专员条例》第 7 条就某些事项展开的调查。

### 直查项目的审研工作

这是指审研某个关乎公众利益或受人关注而本署亦认为可能值得进行直接调查的项目的过程。在审研过程中，本署会全面地评审该项目的背景资料、公众关注的程度、有关机构所采取的补救行动，以及资源和其他运作方面的考虑因素。

## 處理投訴流程圖



## 有关履行服务承诺的统计数字

(二零零二年四月一日至二零零三年三月三十一日)

## (A) 查询

|                | 回覆时间           |              |          |
|----------------|----------------|--------------|----------|
|                | 即时             | 30 分钟内       | 30 分钟后   |
| 致电或亲临本署查询的个案数目 | 12,598(99.83%) | 20(0.16%)    | 1(0.01%) |
| 以书面查询的个案数目     | 5 个工作日内        | 6 至 10 个工作日内 | 10 个工作天后 |
|                | 51(96.2%)      | 2(3.8%)      | 0        |

注：以上数字不包括就正在处理的投诉个案所作的查询。

## (B) 投诉

| 初步评审及发出认收函件* | 完成时间                |                          |             |
|--------------|---------------------|--------------------------|-------------|
|              | 5 个工作日内<br>(目标：80%) | 6 至 10 个工作日内<br>(目标：20%) | 10 个工作天后    |
|              | 917(77.58%)         | 140(11.84%)              | 125(10.58%) |

\* 不包括有可能成为正式投诉的个案，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

| 已终结的个案 | 不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案 |                           |               | 其他个案                |                       |               |
|--------|------------------------|---------------------------|---------------|---------------------|-----------------------|---------------|
|        | 10 个工作日内<br>(目标：70%)   | 11 至 15 个工作日内<br>(目标：30%) | 15 个工作天后      | 少于 3 个月<br>(目标：60%) | 3 至 6 个月内<br>(目标：40%) | 6 个月 after    |
|        | 541<br>(60.65%)        | 331<br>(37.11%)           | 20<br>(2.24%) | 1,519<br>(57.52%)   | 1,047<br>(39.64%)     | 75<br>(2.84%) |

## (C) 团体参观及讲座

|                  | 回覆时间     |          |
|------------------|----------|----------|
|                  | 5 个工作日内  | 5 个工作天后  |
| 要求由专人带领参观本署的团体数目 | 81(100%) | 0        |
| 邀请本署人员主持讲座的团体数目  | 10 个工作日内 | 10 个工作天后 |
|                  | 15(100%) | 0        |

## 主动进行直接调查的准则

根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条，申诉专员获赋予权力，可以主动就某些事项进行调查，即使事前没有接到有关这些事项的投诉。

有了这项权力，申诉专员可以更加积极主动，处理一些关乎广大市民利益及广受关注的问题。直接调查在下列几方面尤其能够发挥作用：

- (a) 彻底跟进单是调查投诉或许亦未能解决的各项相关的问题；
- (b) 解决初萌芽的问题；以及
- (c) 处理那些可能并非投诉所针对，但却相信或怀疑是引起投诉的根本问题，从而一劳永逸地彻底解决周而复始的投诉。

申诉专员已制定下列概括的准则，作为决定是否就某些事项进行直接调查的考虑因素：

- (a) 该事项关乎公共行政，涉及《申诉专员条例》所界定的指称或涉嫌行政失当的行为；
- (b) 该事项必须是相当重要和复杂，代表社会普罗大众或最低限度代表社会某个阶层的利益、意愿或期望；
- (c) 个别人士受屈的个案通常不会是直接调查的对象，因为受屈的个别人士没有理由不能自行提出投诉；
- (d) 该事项因《申诉专员条例》第 10(1)条所限，例如因超逾时效限制、投诉人并非个别受屈人等等而不能采取行动，惟申诉专员却认为事关重大；
- (e) 该事项通常不会经由法庭或根据任何条例设立的审裁处审理，或按常理估计，受该事影响的人应不会向法庭或任何审裁处寻求补救；以及
- (f) 衡量不进行直接调查的后果，然后决定当时是否进行直查的适当时候。

要强调的是，上述只不过是一些准则，其内容并非钜细无遗；至于是否进行直接调查，主要仍须视乎实际的情况和问题而定。

## 已完成的直接调查一览表

### 一九九四/九五年度

1. 违例建筑工程

### 一九九五/九六年度

2. 纾缓公共房屋挤迫居住环境
3. 外地家庭佣工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇违例建筑工程

### 一九九六/九七年度

5. 公共及私人建筑物紧急车辆通道及消防装置
6. 水管爆裂问题
7. 在处理以生活上的理由而提出的调迁申请方面，社会福利署与房屋署之间的协调问题
8. 有关政府诊疗所及公营医院普通科门诊服务方面的若干问题
9. 教育署延迟办理一名弱听学童要求入读特殊学校的申请

### 一九九七/九八年度

10. 政府部门电话查询热线服务
11. 渔农处管理的渔业发展贷款基金
12. 因豪雨持续下降而作出的学校停课安排
13. 发售特别邮票及具集邮价值物品

### 已完成的直接调查一览表

14. 的士发牌制度
15. 渠务署与环境保护署在防止公众泳滩受污水污染方面的协调情况
16. 房屋署就其管理的居者有其屋计划屋苑收取管理费事宜

#### **一九九八/九九年度**

17. 卫生署辖下药房的配药服务
18. 贸易署处理贸易文件的事宜
19. 房屋署根据居者有其屋计划、私人机构参建居屋计划及自置居所贷款计划收回租住公屋单位事宜
20. 补习学校注册事宜
21. 赤鱲角新机场的筹备启用及实际运作
22. 食肆发牌制度
23. 有关进口药剂制品的事宜

#### **一九九九/二零零零年度**

24. 幼稚园的注册及视察事宜
25. 公共屋邨内私家诊所及牙医诊所服务的提供和管理情况
26. 二手汽车／电单车及相关零件进出口、贮存及运载事宜的监管机制

## 已完成的直接调查一览表

### 二零零零/零一年度

- 27. 本地旅行代理商营办访港旅行团事宜的监管机制
- 28. 有关雇员再培训局提供再培训课程的若干问题
- 29. 受土地发展公司发展计划影响的临时市政局设施租户及档户的搬迁安排
- 30. 有关管理政府火葬场的若干问题
- 31. 没有持身分证明文件而拟出／入境、或在出入境管制站被发现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. 有关旅客涉嫌使用伪造或其他可疑旅行证件事宜的处理程序
- 33. 有关房屋委员会及房屋署管理建筑工程的事宜
- 34. 有关公开考试的安排
- 35. 在禁烟区及公共交通工具上执行禁止吸烟法例的机制

### 二零零二/零三年度

- 36. 教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施
- 37. 有关香港康体发展局资助体育活动的安排
- 38. 有关拍卖车辆登记号码的安排
- 39. 医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制
- 40. 有关监管慈善筹款活动的安排
- 41. 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

### 民政事务总署

#### 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

##### 背景资料

二零零一年四月，政府公布关于楼宇安全及适时维修（包括负责任的楼宇管理）的综合策略，并向民政事务总署（「民政署」）增拨资源，以推动和鼓励这方面的工作。

2. 另一方面，公众对民政署在协助私人楼宇成立业主立案法团（「法团」）方面所担当的角色，亦深表关注。这项调查的目的，是审研民政署在协助大厦业主成立法团时所采取的方法和机制，并且确定这个机制是否適切有效，以及评估是否需要加以改善。

##### 政府政策

3. 管理和维修私人楼宇是业主的责任。政府的角色是协助和支持负责任的业主，并对违例者采取行动。政府在私人楼宇管理方面的既定政策，是鼓励业主成立法团，以及向业主提供意见和协助，以便他们履行责任。

##### 协助大厦业主的方法和机制

4. 民政署分别在九龙、香港岛、新界西和新界东设立了四个大厦管理资源中心（「资源中心」），为业主提供关于大厦管理的资讯和意见，并且举办培训课程、工作坊和展览。此外，资源中心可以应业主和法团的要求，与七个专业团体预约时间，由他们免费提供专业意见。

5. 民政署利用增拨的资源，在总部成立大厦管理科，负责大厦管理工作和服务的整体策划和统筹，以及为各地区的员工提供支援。此外，亦在 18 区的民政事务处（「民政处」）设立地区大厦管理联络小组（「联络小组」），协助业主成立法团、为法团和业主提供外展支援服务、列席法团的会议、处理投诉和调解纠纷。这些联络小组的成员包括联络和房屋管理职系人员，以及临时社区干事，他们的人数视乎地区的需要和工作量而定。

6. 在支援前线人员方面，民政署印制了参考手册，并为较难处理的个案提供意见，以及向他们提供所需的知识和技巧。该署并且公布适当的指引和程序、定期举行员工会议、订立工作表现指标和定期检讨服务，以监察该署人员的服务水平。

### 结论

7. 经过这次调查，本署得出以下结论：

- (a) 民政署提供成立法团服务的方法和机制，尚有可以改善的地方。
- (b) 民政署若能就成立法团的服务订立更清晰的指引和程序，对该署职员会有帮助。
- (c) 民政署职员在协助业主成立法团方面，应采取更专业和更积极主动的态度。
- (d) 民政署若能妥善执行上述(a)至(c)项，在成立法团服务的工作方面，整体效率和成效都会提高。

### 建議

8. 申诉专员向民政署提出下列建议：

#### 提供服务方面

- (a) 制作一套有关成立法团的综合资料及资源套（包括视像光碟），供业主和有意成立法团的人士参考。
- (b) 改善关于大厦管理的网站，加入专题部分和网页指南，以便随时检索资料。
- (c) 就资源中心的开放时间征询使用者的意见和进行检讨，令使用者更觉方便。
- (d) 加强电话查询和谘询服务，以方便使用者。

- (e) 增加参考手册的内容，刊印分类的良好大厦管理个案研究和法庭判决撮要，供员工参考。
- (f) 就免费专业咨询服务的准则、限制和程序印制资讯材料，例如单张和海报。
- (g) 确定和检讨成立法团所需的服务的运作模式，就有关运作订定妥善的准则、指引和程序，并向员工适当地公布。
- (h) 研究采取较简便、不过于着重形式和成本较低的机制，以解决涉及大厦管理的纠纷。
- (i) 加快制作既清晰又全面的单张，宣传大厦管理服务。
- (j) 出版一份中央统筹的大厦管理通讯或简讯，向市民发布最新的大厦管理资讯和服务。
- (k) 举办更多以成立法团为主题的讲座。

### 支援及监察

- (l) 以更有系统的方式提供专业咨询服务，支援前线员工。
- (m) 加强员工在客户服务、沟通和调解技巧方面的培训，以及有关《建筑物管理条例》和其他大厦管理事宜的训练。
- (n) 订立更多工作表现指标，更充分地反映在成立法团方面所作的努力，同时订定相应的目标，以便更有效地监察员工的工作表现。
- (o) 定期就成立法团服务发布工作表现目标和成果，提高透明度和问责性。
- (p) 成立客户联络小组，收集使用者的意见和建议，改善服务。

- (q) 就有关联络小组的任务与工作表现方面的策略、优先次序、目标和反应，向各区议会收集意见。

### 组织架构及员工调配

- (r) 纠正在某些地区，民政处辖下的联络小组名存实亡的情况。
- (s) 检讨并修订临时社区干事的职务。

### 其他方面

- (t) 考虑修订有关法例，授权民政署调查有关成立法团方面违规的投诉。
- (u) 经咨询相关人士后，认真检讨民政署在大厦管理方面的角色和服务。

9. 整体而言，民政署接纳报告内所有建议。在本署进行调查期间，该署已开始落实多项类似的措施。

二零零三年三月

### 社会福利署及影视及娱乐事务处

#### 监管慈善筹款活动的安排

##### 背景资料

慈善筹款活动一直是香港日常生活的一部分。由于涉及的金额相当庞大，社会人士不时都会关注对筹款活动的监管情况，特别是所得的捐款是否用得其所。这项调查的目的，是审研社会福利署（「社署」）和影视及娱乐事务处（「影视处」）监管慈善筹款活动的机制，评估这类机制是否適切有效，以及是否需要加以改善。

##### 慈善机构

2. 有些慈善机构是通过立法成立的，而大部分则是在各有关的决策组织下独立运作。也有不少非政府慈善机构接受政府资助，受政府规管。慈善机构或属于公共非牟利性质的信托，都可获豁免缴税。

##### 监管机制

3. 慈善机构需要向公众募捐，筹募经费维持运作。若在公众地方进行筹款活动（主要是售旗日），必须根据《简易程序治罪条例》向社署申请公开筹款许可证。至于透过售卖奖券进行的筹款活动，则须按照《赌博条例》向影视处申领牌照。至于其他筹款活动，例如拍卖、餐舞会、音乐会、晚宴、步行、电影首映礼、传媒表演节目，以及利用邮寄、广告或电话热线方式安排的捐款活动等，都无须申领许可证或牌照。

##### 法例的规限

4. 社署和影视处均会要求申请人提交筹款活动的经审核帐目，作为批核筹款活动的一项条件。两个部门都依靠这些经审核帐目，确保筹款活动所得的收益不会被非法挪用。但是，社署和影视处也不能漫无限制地订立条件，而且这些行政条件一般只适用于指定的筹款活动，并不包括这些条例适用范围以外的其他活动。当然，那些并非在公众地方举行活动或售卖奖券的组织是无须受到监管的。

#### 结论

5. 本署得出以下结论：

- (a) 政府现时对慈善筹款的监管只限于活动方面，而不包括举办活动的机构，而且这些活动亦只限于售旗日及售卖奖券。
- (b) 监管范围并不包括所有慈善团体，甚至也不包括所有慈善筹款活动。
- (c) 政府对慈善机构和活动的监管既不全面也不周密，而且东拼西凑，缺乏成效。
- (d) 现时的法例条文未能有效保障市民，免受奸诈或不负责任的筹款机构欺骗。

#### 建议

6. 申诉专员提出下列建议：

##### 社署及影视处方面

##### **短期至中期**

##### *守则*

- (a) 制订一套良好行政管理守则，供各慈善团体参考。
- (b) 公布这套守则，方便市民参阅。
- (c) 基于前述(a)及(b)项，检讨是否需要申请公开筹款许可证及奖券活动牌照的机构施加条件限制。

### 加强透明度及问责性

- (d) 社署应考虑建立一套中央登记册，记录符合上述守则要求的慈善机构名称，以便市民查阅。
- (e) 每年定期在社署展示上述机构的名称，作为慈善机构诚信的指标。
- (f) 订立一套办法（例如投诉机制），监察那些希望列入中央登记册内的慈善机构的诚信。

### 政府方面

#### 较长期

- (g) 检讨政府现时监管慈善机构和他们的筹款活动的政策和做法是否適切及足够。
- (h) 考虑以下做法的利弊：
  - i) 政府当局对慈善机构实行更全面的监管；以及
  - ii) 顺应世界趋势，依靠各慈善机构自律。
- (i) 考虑设立阻吓滥用筹款活动及惩罚这种行为的机制。

7. 社署和影视处接受本署的建议，并会在适当时间加以落实。

二零零三年二月

## 香港康体发展局

### 康体发展局资助体育活动的安排

#### 背景资料

为确保康体发展局（「康体局」）给予各体育总会发展体育的拨款及监察拨款的机制公平有效，申诉专员就该局资助体育活动的安排进行了直接调查。

#### 拨款程序

2. 拨款的程序如下：

- (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) 有关的康体发展经理会按照康体局的指引，审核每个开支项目，并计算给予各体育总会的暂定拨款额。
- (c) 所有康体发展经理会一起进行审议及作出调整，使暂定拨款额与康体局的整体预算拨款额互相吻合。
- (d) 建议的拨款额会由康体局行政总裁、体育发展委员会、香港体育学院管理委员会及政务委员会审核，最后由康体局的最高决策组织批准。

#### 监察与管制

3. 康体局对各体育总会受资助活动的监察方式如下：

#### 计划书及报告

- (a) 各体育总会须每年提交新修订的《四年发展规划》、《周年计划书》、《活动计划书》及《周年帐目报告》，以解释如何运用拨款，并就每项资助活动提交《资助申请表》、《帐目结算表》及《活动评核报告》。

### 会议及探访

- (b) 康体发展经理会定期与各体育总会的负责人举行会议，而且每年探访各体育总会最少 15 次，并出席他们的体育活动、执行委员会会议和周年大会。

### 监察获津助的职员

- (c) 康体发展经理会出席体育总会获津助职员的甄选面试，参与职员的培训，审核他们的考绩报告，以及定期与他们面谈。

### 评论和意见

- 4. 申诉专员的评论和意见如下：

### 资助政策

- (a) 资助政策必须切合实际、合理、全面和清晰，而且须向各有关方面解释清楚。

### 拨款方法和程序

- (b) 康体局在执行资助政策时，似乎太过墨守成规，因而阻碍了一些体育总会尝试推行创新的项目。
- (c) 在拨款程序方面：
  - i) 各体育总会往往在拨款申请书中，夸大活动项目和参加人数，以致康体发展经理在审批时，浪费不少时间和精力；
  - ii) 若各体育总会在拟备《周年计划书》之前，能够知道康体局的预算和拨款准则，就可以按照预算制订计划；以及

- iii) 康体局审核各体育总会所要求拨款的准则，有时似乎并不合理。

#### 监察机制

- (d) 在康体局对各体育总会的监察方面：
  - i) 申请程序繁复，某些资料更要重复提交；
  - ii) 某些文件和表格可能没有任何实际作用；
  - iii) 纵使康体局察觉有不合常规的情况，亦没有方法监察有关的体育总会采取补救措施；
  - iv) 有些监管措施过于严苛，可能会带来不良后果。

#### 结论

- 5. 虽然政府当局应该确保公帑运用得宜，但现行的机制繁复和僵化，有时甚至不合情理，令人觉得康体局与各体育总会互不信任。
- 6. 本署得悉，民政事务局在二零零二年六月发表了一份题为《生命在于运动》的谘询报告书，目的是简化向各体育总会拨款的程序。本署支持报告书中的建议，希望这次调查的结果和建议对检讨工作会有帮助。

#### 建议

- 7. 康体局接纳申诉专员提出的下述建议：
  - (a) **长期措施**：重新订立一套措施，以便有效地管理和监察，并确保公帑运用得宜。

(b) 短期措施：

**拨款制度**

- i) 检讨拨款的准则；
- ii) 更新分配拨款的指引；
- iii) 负责评核申请资助的体育总会负责人，须熟悉有关的政策、程序、做法和指引；
- iv) 向各体育总会提供充分的资料和建议，以便他们在《周年计划书》中拟订合理和切合实际的计划；
- v) 灵活和开明地诠释资助政策和指引，尊重各体育总会在其特定范畴的专门知识。

**监察机制**

- vi) 精简现行提交计划书和报告的规定；
- vii) 检讨申请表格的内容；
- viii) 制定措施，确保各体育总会跟进康体局提出的要求和建议；以及
- ix) 修订罚则过分严苛的监察措施。

二零零二年八月

## 教育署

### 为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施

#### 背景资料

二零零一年六月，法庭裁定中学学位分配办法（「派位办法」）有性别歧视成分，是违法的。教育署因此推出应变及纾缓措施，引起了社会及传媒广泛批评。有鉴于此，申诉专员决定进行直接调查，审研教育署推行这些措施时是否公平合理，以及有否适当地处理有关学生派位组别的资料。

#### 应变及纾缓措施

2. 为推行应变及纾缓措施，教育署作出了以下的行政安排：

##### 应变计划

- (a) 一九九九年十一月，教育署开始加强用以处理中学派位资料的电脑系统，并于二零零零年五月完成，以配合当年的派位工作。二零零一年三月，教育署拟定了一套应变计划，以备法庭可能裁定该署败诉。

##### 纾缓措施

- (b) 由于教育署预期法庭不会下令该署即时取消以性别区分学生的派位办法，故该署于二零零一年六月初着手拟订纾缓措施，例如订下界定受影响的学生的指导原则和准则；设计特别电脑程式；以及保留了 3,500 个额外的中一学位，以便分配给受影响的学生。
- (c) 在公布纾缓机制的记者会上，教育署强调，可以按纾缓措施分配给学生的学位空缺只有 600 个，学生获重新分配学位的机会极微。
- (d) 教育署收到共 7,722 名学生按纾缓措施提出的申请，当中 3,001 名学生被评定为受到影响。该署为 2,261 名学生重新

分配到在他们选校次序中较优先的学校，余下的 740 名学生则由于学校没有学位空缺而未获重新分配学位。按纾缓措施重新分配学位的工作于两星期内完成。

### 特别入学安排（「特别安排」）

- (e) 为了该 740 名学生，教育署又推出一项特别安排，即在 10 间官立中学和一间资助中学各加开一个中一班，作为「纾缓机制以外」的特别措施。672 名学生在特别安排下获重新分配学位；其余 68 名学生没有要求特别安排。

### 监察小组

- (f) 为提高透明度及更公平起见，教育署成立了一个监察小组，监督纾缓措施的推行，以及在有需要时就推行措施的工作提供意见。监察小组由七名非官方成员组成，召开共五次会议。

### 派位组别的资料

- (g) 派位工作完成后，教育署不会向个别学生披露派位组别的资料，也不会保留有关资料。然而，在有需要时，教育署可以用未经整理的数据，重新计算学生的派位组别，以及学校的调整评分曲线。

## 观察所得及意见

3. 申诉专员的观察所得及意见如下：

### 整体评论

- (a) 由于同时实行两项教育改革，即取消学能测验，以及把五个派位组别减至三个，令二零零一年的中一派位工作变得复杂。减少派位组别令派位结果的随机成分增加，而且较难预测，使家长和学生更感失望。

- (b) 由于时间紧迫，加上来自家长的压力，该署人员有时需要日以继夜地工作，务求在极短的时间内完成工作。

#### 应变计划

- (c) 教育署已为二零零零年及二零零一年的混合派位作好技术支援上的准备，亦已订定应变计划。

#### 纾缓措施及特别入学安排

- (d) 教育署声称，特别安排是「纾缓机制以外」的一项特别措施，但这个说法不能令人信服。实行特别安排，显然是要为那些未能按纾缓措施获分派到其选校次序中较优先的学校的受影响学生分配学位。故此，特别安排实际上是纾缓机制的延续部分，而且不可或缺。
- (e) 倘若教育署能更准确地评估受影响学生的人数，并在实行纾缓措施时，加入按特别安排增加的额外学位，派位工作应可协调得更妥当，家长和学生亦会觉得如此。

#### 监察小组的工作

- (f) 在公布按纾缓措施重新派位的结果之前，教育署没有给予监察小组足够时间，让委员发表评论或提出意见。
- (g) 监察小组的第四次会议，在超过半数委员缺席的情况下举行。

#### 处理有关派位组别的资料

- (h) 教育署在完成派位工作后，不会保留关于学生派位组别的资料，这个做法并不合理，因为在决定个别学生派位的优先次序方面，派位组别是十分重要的；学生／家长及调查机构（例如平等机会委员会（「平机会」）和本署）如欲提出疑问或投诉，均须先查阅这些资料，这也是合情合理的。

- (i) 由于教育署可以用未经整理的数据，重新计算学生的派位组别，因此，教育署仍然是间接保留着派位组别的资料。该署应检讨是否直接保留这些资料，以及在学生／家长提出明确要求时拒绝向他们公开资料的做法，以确保符合《个人资料（私隐）条例》的规定。

### 发表公布及意见

- (j) 由于教育署在记者会上声明，学生获重新分配学位的成功机会有限，因此，有些家长并没有提出申请。但是，教育署的声明并非属实。事实上，该署已按纾缓机制及特别安排重新分配学位给所有受影响的学生。教育署根据揣测所发出的声明，使人觉得该署是要劝阻学生不要随便提出申请。

### 其他观察所得

- (k) 教育署已检讨派位办法，并在二零零一年十二月宣布，目前唯一要改变的，是取消以性别区分学生的做法，以遵从法庭的裁决。
- (l) 教育署已在二零零二年二月公布小五及小六学生校内成绩评核的新指引。
- (m) 教育统筹委员会将于二零零三／零四年度再次检讨派位办法，并在二零零五／零六年度推行长远的改革。

## 结论

### 4. 申诉专员得出以下结论：

- (a) 教育署已有充分准备，采取应变措施。
- (b) 纾缓措施原则上是好的，但实行起来却未能尽善。
- (c) 监察小组履行其谘询和监督职能时，行政程序上有不足之处。

- (d) 教育署在处理平机会、受影响学生或其家长要求查阅有关派位组别的资料时，并非一视同仁。
- (e) 教育署就学生按纾缓措施重新获分配学位的成功机会所发表的声明，表面上是请家长「慎重」考虑申请与否，但实际上却是误导他们。
- (f) 特别安排是纾缓机制的延续部分。然而，教育署没有预先通知学生和家长，便匆匆实施这些安排。

#### 建议

5. 申诉专员向教育署提出下列建议：

##### 纾缓措施

- (a) 日后若有需要再拟订和实行纾缓措施，应确保公平对待受影响的学生，以及尽量为他们重新分配学位。

##### 监察机制

- (b) 预先与监察小组拟定好主要的工作阶段，并编定相应的检讨时间表。
- (c) 预留时间让监察小组可以作出检讨及提出建议，以便教育署可以就其建议作出回应或采取行动。
- (d) 倘若有超过半数委员不能出席，监察小组应另订日期再举行会议。

##### 有关派位组别的资料

- (e) 在谘询个人资料私隐专员公署及平机会后，检讨有关保留及公开派位组别资料的现行做法。

### 发表公布及意见

- (f) 在发表公布或意见时，不要揣测学生／家长上诉成功的机会。

### 长远派位办法

- (g) 尽快完成全面检讨派位办法的工作。

### 结语

6. 申诉专员认为，《性别歧视条例》的政策目标，与派位办法的教育原则有所冲突。当局固然有需要执行性别歧视法例，可是，我们亦须明白和认同男、女孩的发育和成长速度，以至成熟程度是不同的。这些都是法例所无法改变的事实。

二零零二年五月

## 运输署

### 拍卖车辆登记号码的安排

#### 背景资料

鉴于传媒不时报道在车辆登记号码（「车牌」）拍卖会上，有竞投者遭到威吓。态度嚣张的群党分子，以眼神或手势企图阻吓其他竞投者与群党「大佬」竞争。假若不加制止，这类事件将会影响市民对拍卖会的信心，因此申诉专员决定进行直接调查。

#### 拍卖会的行政安排

2. 运输署拍卖车牌的行政安排如下：

- (a) **拍卖官** — 由政府内部或外间机构的专业测量师担任。
- (b) **负责人员** — 虽然整体安排的监督人员是运输署一名高级行政主任，但拍卖会通常由一名初级行政主任主持。自从竞投者遭威吓的事件经传媒报道后，负责监督的高级行政主任和另一名行政主任均定期出席拍卖会。
- (c) **维持秩序** — 自二零零一年十一月起，运输署开始雇用保安员，并加强和警方的联系，而且每次拍卖会均有便衣探员在场。
- (d) **监管拍卖会的规则** — 运输署已向职员发出指引和说明。
- (e) **参与拍卖人士须知** — 虽然参与拍卖会的人士无须登记，但竞投者和观察者在进场时，均获派发「参与拍卖人士须知」单张。

#### 观察所得及意见

3. 申诉专员的观察所得及意见如下：

### 人手安排

- (a) 若拍卖会会出现任何棘手的问题，在场负责的初级行政主任未必够成熟稳重或具备足够经验，去控制场面。

### 在场的保安员

- (b) 保安员不是没精打采，就是未获适当训示，以了解自己的职责。

### 维持秩序

- (c) 拍卖官和在场的运输署职员没有采取行动，维持会场的秩序。在拍卖会进行时，参与者可随意走动。

### 针对滋扰行为的措施

- (d) 运输署职员和拍卖官除了向警方报告外，并没有采取任何积极的行动，制止滋扰行为。

## 建议

4. 申诉专员的建议如下：

### 人手安排及保安员

- (a) 拍卖官应由运输署较高级和经验较丰富的人员担任。
- (b) 运输署应雇用较专业的保安员。

### 拍卖会规则

- (c) 运输署应定期检讨、修订及重新印制其指引和说明。
- (d) 运输署应参考其他拍卖会的做法，规定竞投者须预先登记，借此确保无须披露竞投者的身分，以免他们成为恐吓的对象，这样做更可防止成功的竞投者拒绝提供个人资料，以图悔约。

- (e) 运输署应要求参与者在拍卖会进行时不得随意离座，并严格执行这项规定。

#### 针对滋扰行为的措施

- (f) 运输署应发出明确的指令，说明哪些行为构成滋扰。
- (g) 拍卖官应要求滋事者停止滋扰行为。若滋事者不遵从，拍卖官应要求保安员陪同他们离开会场。
- (h) 若滋事者拒绝合作，拍卖官应考虑中止拍卖。如有需要，应寻求警方协助。
- (i) 运输署应重新研究录影拍卖过程能否有效遏止滋扰行为。
- (j) 运输署应探讨其他拍卖车牌的方法，例如网上拍卖。

#### 宣传资料和预告

- (k) 运输署应透过传媒、运输署网页、资料单张，以及派发「参与拍卖人士须知」等，广泛宣传其规定及指引。

#### 运输署的意见

5. 运输署接纳本署大部分建议，但选择沿用由测量师担任拍卖官的做法。该署并同意雇用经验较丰富的拍卖官，以及调派具经验的人员到场督导拍卖会。

二零零二年十月

## 医院管理局

### 医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制

#### 背景资料

由于医院管理局（「医管局」）辖下医院发生多宗报称病人失踪的事件，申诉专员遂决定进行直接调查。本署审研了医管局处理辖下各医院报称或发现病人失踪的行政程序和做法、确定这些程序和做法是否適切及有效，以及评估有没有需要改善的地方。

#### 病人失踪

2. 在一九九九年六月至二零零一年五月期间，医管局辖下 40 间医院有 6,486 宗报称病人失踪的个案。当中有九宗的病人其后被发现死亡。

#### 失踪原因

3. 医院是病人接受治疗和疗养的地方，不是拘禁病人的场所。故此，病人在医院范围内的行动并不受限制，而病人离开病房是常见的情况。病人在医院「失踪」有许多原因，例如：外出处理私人事务、与友人茶敘或进行其他康乐活动、寻求非法药物，以及在醉酒或服用过量药物后恢复知觉并自行离去。

#### 医院和病人的责任

4. 医管局辖下各医院有责任维护住院病人的安全和健康，尤其是「需要特别照顾」的病人；病人则有责任遵守规管病人行为的医院规则。医管局亦期望病人和家属遵守医院规则和规例。

#### 指引和程序

5. 医管局实行分散权力的管理方法，各医院的行政总监负责管理属下的医院。一九九五年，医管局曾发出有关处理病人失踪的指引，当中包括如何寻找失踪的病人、联络病人的家人或亲属、向当值医生报告、记录事件及报警等方面的建议。

#### 一般做法

6 病人是可以在医院范围内自由行动的，而医院亦鼓励病人这样做，以加速复原。医管局辖下各医院借著护士在派药／施行治疗之前和进餐时间内查看病人，以及在交更前和医生巡房时点算病人人数，来监察病人的行踪。

7. 当发现病人失踪或接到病人失踪的报告时，医院即会按照本身处理病人失踪的指引和程序，予以跟进，而各医院所采用的指引和程序并不相同。

#### 观察所得及意见

8. 在这项调查中，本署的观察所得及意见如下：

##### 定义

- (a) 医管局辖下各医院所采用的四个定义，是根据院方对报称或发现病人失踪个案的看法，以及处理这类个案的经验而订定。由于各医院采用的定义不同，因此出现资料不一致和不准确的情况。

##### 计算方法

- (b) 各医院对病人失踪的定义和诠释有分歧，以致所采用的计算方法未能统一。有些医院「按次」计算，有些则「按人」计算。

##### 向警方报案

- (c) 医管局分别在一九九五年和一九九九年发出有关寻求警方协助的指引。至于是否需要向警方报案，则由有关的职员根据他们的临床判断、对病人情况的评估，以及当时的环境而决定。

##### 终结个案

- (d) 对于病人失踪的个案，各医院并无划一的时限终结。有些医院会订定某项基准，例如将时限定为 24 小时或 48 小时。

### 统计资料

- (e) 病人失踪资料的两个来源(即医管局的电脑化中央资料库和医院的人手记录),所载的资料差距很大。在一九九九年六月至二零零一年五月这段期间,电脑化中央资料库记录了 2,992 宗个案,而人手记录则有 6,486 宗个案,两者相差达 3,494 宗。

### 预防措施

- (f) 医管局表示,医院须在监控病人的行动与尊重病人的个人自由和权利两方面,取得平衡。院方职员会按照他们的临床判断,采取适当措施,尽量减少病人在医院失踪的风险。

### 病人和家属的责任

- (g) 病人和家属亦有责任减少病人在医院失踪的风险。他们应该与院方合作,遵守医院的规定、规则和规例。

## 结论

### 9. 本署有以下结论:

- (a) 医管局没有就「病人失踪」订明统一的定义,使辖下各医院有所依循。
- (b) 医管局没有统一的方法,计算辖下医院病人失踪的数字。
- (c) 关于向警方报告病人失踪方面,医管局辖下各医院并无划一的做法。
- (d) 在病人失踪资料方面,医管局总办事处与个别医院记录的个案数字并不一致。
- (e) 医管局并无订定指引和程序,以便医院员工采取适当措施,尽量减少病人在医院失踪的风险。

#### 建议

10. 申诉专员向医管局提出 14 项建议：

#### 定义及计算方法

- (a) 为「病人失踪」一词确定适用于医管局辖下各医院的标准定义。
- (b) 为「需要特别照顾」的病人订立正式定义，以便该局辖下各医院的员工采取适当的防范措施。
- (c) 为该局辖下各医院订立一套计算病人失踪数字的标准方法。

#### 处理病人失踪的方法

- (d) 检讨及更新医管局关于处理病人失踪的指引和程序，以及规定该局辖下各医院订立运作指令，以便贯彻执行。
- (e) 统一该局辖下各医院关于向管理层及病人家属报告病人失踪的程序和做法。
- (f) 研究现时院方人员为尽量减少病人失踪的风险而采取的措施，并制定有关的指引和程序。
- (g) 提醒有关人员在照料「需要特别照顾」的病人时，须加倍留心和提高警觉。
- (h) 加强对病人和家属的指引，促请他们注意必须遵守医院的规则和规例。
- (i) 检讨和修订有关在特定时间后，寻求警方协助的指引。一般来说（例如在警方处理的个案中），特定时间是指事涉者失踪后 24 小时；若是「需要特别照顾」的病人失踪，则特定时间可以较短。

(j) 统一医管局辖下各医院向警方报告病人失踪的程序和做法，以便寻求警方协助。

(k) 统一终结个案的时间，订明为：

(i) 在彻底搜寻后；以及

(ii) 向警方报案后。

### 管理资讯

(l) 采取措施，确保记录病人失踪的管理资讯准确和一致。

(m) 在医管局总办事处内指定一个单位，负责协调和覆核病人失踪的记录。

### 检讨

(n) 定期检讨处理病人失踪个案的安排，并视乎环境的转变和社会的期望，在适当时候予以修订。

### 结语

11. 医管局和本署均同意，市民期望该局采取适当措施，让病人（尤其是「需要特别照顾」的病人）获得安全的护理，这是合情合理的。本署欣悉，医管局已接纳上述各项建议，并承诺会在三至四个月内全面予以落实。

二零零二年十一月

## 地政总署

个案编号： OMB/WP/14/1 S.F.100

### 就新界豁免管制屋宇违例建筑工程而采取的分期执法行动计划的检讨机制

#### 引言

一九九六年，本署曾就新界豁免管制屋宇违例建筑工程展开直接调查。因应本署的建议，地政总署曾多次尝试争取拨款进行调查，以评估问题的严重程度及处理有关问题需要多少资源。但是，该署经过多番争取仍不获拨款。由于欠缺有效的政策，问题一直无法解决，而且有可能恶化。

2. 另一方面，新界区各地政处已就新界豁免管制屋宇违例建筑工程拟定了执法行动计划。鉴于可用于执法行动的资源有限，新界区每个地政处均设有检讨委员会，以确定那些要采取紧急执法行动的个案。

#### 背景资料

3. 本署接到一宗投诉，当中某分区地政处预计需时四至五年，才能对一项曾引致投诉人失窃的违例建筑工程采取执法行动，而该地政处的检讨委员会又拒绝优先处理这宗个案。本署注意到这种情况，于是决定审研有关执法行动计划的检讨机制。

#### 观察所得及结论

4. 我们承认，违例建筑工程问题的严重程度尚待正确评估。然而，地政总署总部应监察各地政处的检讨机制的运作程序和做法，而各地政处亦应采取坚定、务实和灵活的方式，以决定对每宗特别个案采取执法行动的优先次序。

#### 随后的发展

5. 地政总署接纳本署的建议，并已提醒新界区各地政处注意正确使用检讨机制的重要性。至于导致这次直查审研工作的违例建筑工程，有关的检讨委员会随后亦认为应优先处理，并及早采取执法行动。

## 有可能成为正式投诉的个案撮要选录

### 康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/1985(P)

#### 康乐及文化事务署 — 训练课程 — 未能防止非初学者报名参加初级课程

投诉人参加了一个为初学者而设的网球训练课程。他声称，教练在开课前并没有核实参加者的身分；在 16 名参加者当中，有 12 人无需教练任何指导，在整个课程期间，他们只是聚在一起打网球。

2. 康乐及文化事务署（「康文署」）曾进行调查，并表示教练在第一节课开始时，除了一名迟到的学员之外，已核实所有学员的身分。在随后的定期视察中，该署职员均见到教练点名。

3. 康文署正研究利用电脑辅助报名的可行性，并计划把该训练课程划分不同程度。初学者报读基础课程将获优先取录，完成基础课程后可升上较高级的课程。另外，该署亦会不时检讨各项活动的内容，以及各种康乐活动的收费。

### 运输署

个案编号： OMB 2002/3401(P)

#### 运输署 — 道路标记 — 没有在城门隧道缴费广场展示清晰的道路标记

投诉人指出，在往沙田方向的城门隧道缴费广场一带，没有足够的道路标记显示自动缴费行车线。二零零二年年初，他去信交通投诉组，获悉在七月的车速限制检讨完成后，便会放置道路标记。但到了十月，该处仍然没有任何动工的迹象。

2. 运输署通知投诉人，在二零零二年年底或之前，道路标记的工程便会完成，而收费区内的车速限制亦将由每小时 70 公里减至每小时 50 公里。

3. 二零零三年一月，运输署再去信投诉人，告知他由于要迁移行人道上的若干路灯，有关工程须延迟至一月底。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

#### 九广铁路公司

个案编号： OMB 2002/3439

#### 九广铁路公司 — 职员态度 — 检查乘客的身分证时滥用职权及不礼貌

投诉人在乘搭九广铁路公司（「九铁」）的轻便铁路列车时，一名客运助理查核他的八达通卡，指他违反「单一方向乘车」的规定，并表示要向他征收罚款。投诉人指称，该名客运助理抢去他的身分证，而且拒绝将它交回，他其后在警方协助下才能取回身分证。

2. 九铁表示，轻便铁路的附例授权该公司职员可以要求违例乘客出示身分证明文件。该名客运助理并没有抢去投诉人的身分证或拒绝交回。投诉人是自愿出示身分证的，而且在未取回身分证前已自行离去。

3. 九铁的调查结果亦显示，投诉人无意违反前述的「单一方向乘车」规定，因此九铁决定撤销对投诉人的罚款。

#### 民政事务总署

个案编号： OMB 2001/3801

#### 民政事务总署 — 张贴通告 — 没有预先公布暂停开放某社区中心的数码站

投诉人指民政事务总署（「民政署」）没有按公布的时间，开放某社区中心的数码站。该数码站由社区中心的职员负责管理。

2. 由于该社区中心在星期天的使用率低，民政署遂暂停开放该中心，并把职员调派至其他工作岗位。该署已向投诉人道歉和解释有关的安排。尽管该署是为了有效调配资源而需要暂停开放数码站，但却没有事先张贴通告。民政署接受本署的建议，同意日后在更改社区设施和服务的开放时间前，先向市民公布。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 法律援助署

个案编号： OMB 2002/3983

#### 法律援助署 — 《法律援助条例》 — 延迟发放赔偿金

投诉人为一宗交通意外的受害人，获得法律援助向事涉司机索偿。她投诉法律援助署（「法援署」）在法庭裁定赔偿金额后，迟迟没有把赔偿金发放给她。

2. 根据《法律援助条例》，法律援助署署长有权优先保留受助人获得的金钱或财产，在扣除法援署为诉讼所支付的法律费用后，才把余款发放给受助人。有关条文亦已在法律援助申请表格上列明。该署已先后两次向投诉人发放赔偿金，在计算投诉人须负担的诉讼费后，该署才会把余额发放给她。

### 运输署

个案编号： OMB 2002/4071

#### 运输署 — 答覆要求 — 延迟回覆增加专线小巴班次的建议

投诉人要求运输署在中午非繁忙时段及黄昏繁忙时段增加专线小巴班次。但事隔八个月，该署仍未给他确实的回覆。

2. 运输署解释，该署需要调查乘客在上述时段的实际需求。由于投诉人在暑假将开始时提出有关要求，若在随后数月进行调查，未必能反映真正的需求，因此决定延期进行调查。其后进行的调查结果显示，现有服务已经足够，无需增加班次。该署已就调查结果回覆投诉人。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 环境保护署

个案编号： OMB 2002/1592

#### 环境保护署 — 收取费用 — 收取影印费用过高和不合理

应投诉人的要求，环境保护署（「环保署」）职员曾先后三次到他居住的大厦测量升降机噪音水平。投诉人其后索取测试报告副本，环保署表示该三份测试报告共 25 页，影印费每页 1.50 元，并须附加行政费用 750 元，合计 787.50 元。投诉人认为环保署收费过高，而且不合理地附加员工开支作为行政费用。

2. 环保署澄清，由于原来的数据记录属于技术性资料，只供内部使用，故要由一名环境保护主任重新加以整理，然后才能将报告交给一般市民。行政费用其实是该名职员一小时工作的收费。为免再产生任何误会，该署已训示前线员工，对市民的查询务须解释清楚。

3. 本署认为，环保署已提供详细解释。而且，该署按既定标准收取费用，并无不当之处。

### 医院管理局

个案编号： OMB 2002/2213

#### 医院管理局 — 职员态度 — 某医院的医疗报告部接待处密不透风，职员态度恶劣

投诉人在夏天到医院管理局（「医管局」）辖下某医院领取医疗报告，发觉医疗报告部接待处密不透风。他要求职员把连接接待处的办公室门打开，让接待处空气流通，但职员态度恶劣，没有理会他的要求。

2. 医管局在接到本署转介这宗投诉后，已向投诉人道歉。该局承认在炎热天气下，该接待处空气不流通，可能会令某些人感到不适。为改善接待处的通风情况，医管局已安装风扇和要求职员把连接接待处的办公室门打开。该局并提醒职员注意部分访客的特别需要，酌情处理他们的要求。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

〔以调解方式终结的个案〕

### 知识产权署

个案编号： OMB 2002/3508

#### 知识产权署 — 商标注册 — 没有就商标注册申请程序提供清晰的指引

投诉人为其生产的食品申请商标注册。她依照知识产权署职员的指引，翻查该署的电脑记录，并没有发现相同或相似的商标。然而，知识产权署却拒绝她的申请，因为该署已有一个相同或极相似的商标注册记录。投诉人认为知识产权署有关商标注册申请程序的指引不清晰，以致其申请被拒绝。她随后向该署递交了第二份申请。

2. 由于这宗个案并不涉及重大的行政失当，本署建议用调解方式来处理，并得到双方同意。

3. 在调解会议上，知识产权署的代表解释，翻查该署的商标注册记录的方法有两种。首先，申请人可依照职员的指引自行翻查，但是翻查的结果则视乎申请人输入电脑的资料。另外，申请人亦可填写商标表格第 2 号，由知识产权署就有关资料作出评估。

4. 投诉人首次提出申请时，曾自行翻查知识产权署的电脑记录。由于未能知悉她如何进行翻查，所以无法确定她查不到相同或相似商标的原因。

5. 双方经过坦诚讨论后，投诉人已理解申请商标注册的有关程序。另一方面，知识产权署亦完成评估并正式接纳她提出的第二次申请。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

〔以提供协助／作出澄清的方法终结的个案〕

### 入境事务处

个案编号： OMB 2002/0104

#### 入境事务处 — 婚姻登记 — 对投诉人电话查询申请在非办公时间举行婚礼一事处理不当

投诉人致电婚姻登记处，查询有关申请在非办公时间举行婚礼所需的特别许可证，但接听电话的人员态度恶劣和不礼貌。

2. 根据《婚姻条例》（「条例」）第 11（1）条，在行政长官的授权下，入境事务处处长可批出特别许可证，授权申请人在指定的时间和地点举行婚礼。虽然条例没有订明批出特别许可证的准则，但申请人须先按条例附表 1 表格 3 提出充分理由，并填交标准表格，以及缴付 10,785 元的费用。过去五年，入境事务处（「入境处」）只批准三宗特别申请。

3. 接听电话的人员称，他记不起当天与投诉人的谈话内容，但不会对投诉人态度恶劣和不礼貌。入境处承认，该名员工的表现未如理想，需要改善沟通技巧。该处已为他提供辅导，而且会为所有处理查询电话的员工加强培训。入境处已向投诉人道歉，并向他提供更多有关婚礼特别许可证的资料。

### 公司注册处

个案编号： OMB 2002/1098

#### 公司注册处 — 公司名称索引 — 拒绝退回全部申请注册费

投诉人打算把公司名称注册。她在公司注册处的电脑索引中查不到有相同的名称，于是便向该处提出申请并缴交注册费。公司注册处其后拒绝她的申请，因为在她提出申请前不久，该处已批准另一个相同的公司名称注册。然而，该处只退回部分注册费给投诉人。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

2. 公司注册处解释，由提交申请至把获批准注册的名称载入公司名称索引，当中难免会相隔一段时间。该处每个工作天都有一百多宗新的申请，为所有正在等待批核的申请注册名称另立一份名单，是不切实际的做法。有时候，有些名称会由于各种原因（如法例限制）而不能注册。不过，公司注册处有法定权力，可以向申请人收取某些费用；因为尽管申请不获批准，但该处已经提供了服务。

3. 申诉专员建议，公司注册处应向申请人清楚说明，公司名称索引内没有登载某个名称，并不表示该名称必然会获批准注册；而申请若不成功，某些费用仍是不能退回的。公司注册处已按照本署的建议，修订了该处的小册子的内容。

### 水务署

个案编号： OMB 2002/1900

#### 水务署 — 渗水问题 — 没有妥善跟进住宅单位渗水问题

投诉人声称，他住所的厨房天花渗水。水务署派员前往怀疑导致渗水的单位进行「观察水表读数 30 分钟」的流量测试，若有供水喉管渗漏，水表便会有用水记录。由于当时没有用水记录，水务署人员于是认为没有严重渗漏。然而，投诉人感到不满，并质疑这种测试方法的可靠性。

2. 水务署人员是按照既定程序进行测试，而这种测试方法已沿用多年。由于该署没有发现严重渗漏，遂无法根据《水务设施条例》采取进一步行动。

3. 由于测试方法的可靠性属于专业判断，本署不会加以评论。然而，鉴于现代科技不断进步，而本署亦曾接获多宗投诉，质疑有关测试的可靠性，因此本署建议水务署考虑采用其他测试方法。

4. 水务署在回应时指出，现行的流量测试是唯一实际可行而又不会破坏喉管的测试方法，而且也不需花费分文进行修复工程，例如修复墙壁等。有鉴于此，该署决定继续采用现行的方法。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 地政总署及屋宇署

个案编号： OMB 2002/2680

OMB 2002/3579

#### 地政总署及屋宇署 — 执法行动 — 没有妥善处理关于某处空地出现下陷的投诉

投诉人处所前面的空地出现下陷。他于二零零一年一月向民政事务总署辖下某民政处投诉。民政处就此征询地政总署辖下某地政处及屋宇署的意见。地政处证实该空地是未批租的政府土地。屋宇署人员勘察后表示，围绕该处空地的挡土墙并无结构问题或不稳定迹象。民政处将屋宇署的勘察结果，以及地政处向屋宇署提出根据《建筑物条例》采取执法行动的建议通知投诉人。然而，过了整整 19 个月，地政处和屋宇署一直都没有采取任何行动。

2. 屋宇署在接到地政处的要求后四个月，表示应由地政处采取行动，因为该署未能根据《建筑物条例》采取行动。当投诉人投诉土地下陷现象恶化时，地政处要求屋宇署进行紧急重估。但屋宇署到现场勘察后，并没有把勘察结果通知地政处或投诉人。当投诉人接触屋宇署时，该署亦没有告诉他挡土墙并无结构问题或不稳定迹象。

3. 一九八八年，有人进行非法挖掘工程，在事涉土地上构筑挡土墙和地台。地政处提出检控，并要求有关人士依法进行补救工程。一名认可人士获委聘完成该项工程，并呈交完工证明书。可是，证明书因为没有附连相关的岩土工程勘察报告而不获接受。补救工程自此亦无人理会。一九九零年，屋宇署将个案转介地政处，以便后者采取行动。但是，屋宇署和地政处虽经多番书信往来，却一直没有采取执法行动。

4. 这是典型的部门之间互相推诿的官僚作风。除了延误执法行动外，这亦给市民留下不好的印象。申诉专员建议屋宇署和地政总署消除歧见，及早采取执法行动。他们亦应给予员工更清晰的指引。本署会监察情况的进展。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 法律援助署

个案编号： OMB 2002/0951

#### 法律援助署 — 处理申请 — 没有回覆投诉人有关其申请的进展情况的查询

投诉人为一名囚犯。他向法律援助署(「法援署」)申请法律援助(「法援」)，以便追讨医疗失误赔偿。当法援署人员到监狱为他作经济状况审查及录取口供时，他在所有申请文件(包括一份法定声明)上签署为「A 君」。可是，当他其后申请索取医疗记录时，却夹附「B 君」的身分证副本，作为他本人的身分证明文件。

2. 法援署没有接受该身分证明文件。投诉人后来承认自己其实是「C 君」，并声称「A 君」是其假名，而「B 君」则是其弟弟。然而，他未能提供任何文件佐证，证明自己是「C 君」。由于有关方面开始调查其真正身分，因此当投诉人其后两次提出查询时，法援署均拒绝向他透露个案的进展情况。

3. 在初次提出申请后九个月，投诉人又向法援署提供一份「C 君」的身分证副本，声称这是他的身分证明文件。由于最初提出申请的并不是「C 君」，该署遂要求他以「C 君」的名义重新申请。

4. 根据法援署的内部指引，该署若未能在三个月内完成审批法援申请，即应通知申请人其个案的进度。由于该署从未处理过类似的申请人身分含混的个案，故未能在指定时限内完成审批。

5. 法援署其后已函覆「A 君」，表示由于申请表上的个人资料与他所提供的身分证明文件不符，所以该署拒绝他的申请。另外，该署亦已函覆「C 君」，指出由于他没有足够理据提出诉讼，故拒绝其法援申请。

6. 申诉专员认为，法援署已依照既定政策和程序，处理投诉人的申请。本署建议，该署若未能在三个月内审批申请，无论原因为何，也应给申请人初步回覆。

7. 本署亦注意到，投诉人向本署提出投诉时，仍使用其「假名」自称「A 君」。本署于是向他指出，根据《申诉专员条例》第 23(c)条，任何人向专员作出明知为虚假的陈述，即属犯罪，可处罚款 10,000 元及监禁六个月。本署得悉，法援署已把这宗个案交由警方跟进。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 房屋署

个案编号： OMB 2001/3645

#### 房屋署 — 屋邨管理 — 没有就管理紧急车辆通道给予管理公司足够指引

投诉人声称，某屋邨内一条作为紧急车辆通道（「紧急通道」）的受限制道路经常被非紧急车辆滥用，因为毗邻的租户及其访客，或经房屋署特别批准的人士，均可使用该道路。然而，由于该道路也是紧急通道，房屋署应该经常保持通道畅通无阻。

2. 屋邨管理公司已在通道入口处张贴告示，通知需要使用该通道的人士事先向屋邨办事处申请。经屋邨办事处以书面通知管理公司后，有关车辆方可使用该通道。管理公司又派员定时巡逻该通道，并对违例停泊车辆发出警告或采取扣押行动。

3. 可是，上述措施未能奏效。根据发出警告和扣押车辆的记录，在通道上违例泊车的情况非常严重。另一方面，在聘用管理公司的合约中，并没有列明管理公司须管理该紧急通道，而房屋署对管理公司应该如何管理该通道，也没有给予具体的指引。若因该道路阻塞而引致伤亡事故，房屋署将要为此承担责任。因此，本署建议该署考虑采取阻吓措施。

4. 房屋署在接到本署的建议后，已指示管理公司派职员在通道入口处驻守。此外，管理公司亦会加强巡逻，对在该通道违例停泊的车辆采取严厉的执法行动。现时，有关通道的管理情况已有改善。

### 房屋署

个案编号： OMB 2002/0247

#### 房屋署 — 收回公屋单位 — 无理地弃掉投诉人的财物

房屋署怀疑投诉人的公屋单位被弃用。经深入调查后，决定收回该单位。

2. 收回单位行动由房屋署职员联同公屋管理公司职员进行。在破门入屋后，管理公司职员首先拍照记录，于确认单位内没有金钱或可疑物体后，便清除屋内的杂

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

物，只保留八件认为是较有价值的物品。

3. 投诉人声称，管理公司职员丢弃了多件极有价值的物件，包括工作证明文件、出生证明书及亲友照片等。投诉人因而要求赔偿数百万元。

4. 由于房屋署及投诉人均没有被弃掉物品的可靠记录，本署不能判断投诉人实际是否有所声称的重大损失。不过，房屋署职员作为行动的指挥，显然与采取行动的管理公司职员欠缺沟通。因此，房屋署应该对没有详细记录被弃掉的物件而负起部分责任。

5. 房屋署已检讨收回公屋单位的程序。此外，房屋署和管理公司已协助投诉人解决因收回单位和损失财物所造成的不便或困难。

### 房屋署

个案编号： OMB 2002/2031

#### 房屋署 — 冲厕系统损坏 — 延误解决问题

投诉人是某「居者有其屋」屋苑的居民，该屋苑位于无咸水供应的地区，需依靠深水井泵抽取地下水作冲厕之用。屋苑入伙后三年，两台水泵先后损坏至无法修复。

2. 在屋苑入伙初期，房屋署已获悉水泵经常损坏。其后，该署获水务署批准改用淡水冲厕。然而，房屋署却就改建工程的规格不断与水务署磋商。而且，房屋署认为工程涉及改善现有的设施，小业主应分担部分工程费用，因而迟迟没有展开改建工程。房屋署又希望向冲厕系统承建商追究，要该承建商为损坏的水泵负责。

3. 在屋苑入伙后两年，房屋署已得悉第一台水泵完全损坏。由于房屋署在屋苑入伙前四年已接收该屋苑，冲厕系统承建商提供的保用期亦早已届满。由于房屋署向小业主提供的保用期尚未届满，该署作为发展商香港房屋委员会的代表，理应对补救工程负责。至于承建商是否仍须负责，这完全是房屋署与承建商之间的合约问题。再者，本署得悉，并无证据证明有关问题是因为水泵损坏所致。在第二台水泵损坏后，房屋署仍一直纠缠于责任谁属的问题，又不停与水务署磋商改建工程的规格。在投诉人向本署投诉时，屋苑已没有冲厕水供应达 20 个月。因此，房屋署确实

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

是延误解决问题。

4. 房屋署最终按水务署的规格进行了改建工程，改用淡水冲厕，而费用则由房屋署承担。

### 房屋署

个案编号： OMB 2002/2502

**房屋署 — 自愿离职计划 — 没有发出「第一次丁权证明书」，以致投诉人未能受聘于按「逐步移交服务计划」获批合约的私人物业管理公司**

房屋署在二零零零年一月推行「逐步移交服务计划」，把屋邨管理及维修服务逐步外判予私人物业管理公司，并同时推出自愿离职计划，以解决服务外判后人手过剩的问题。

2. 房屋署规定，「逐步移交服务计划」的中标公司须雇用一定数量参加自愿离职计划的员工（「丁权」）。参加「自愿离职计划」的员工若在离职日期起计六个月内受聘于外判服务承办商，便可获计算在「丁权」名额内，并可得到「转职奖励金」。

3. 二零零一年七月，房屋署推行第二阶段的「逐步移交服务计划」，并向符合资格的员工发出「第二次丁权证明书」，以确认他们在该计划第二阶段的「丁权」名额。

4. 投诉人是在二零零零年九月参加自愿离职计划的前房屋署员工。房屋署发给他「第二次丁权证明书」。由于他在离职后至获发「第二次丁权证明书」这段期间内未有受雇，故此认为是由于房屋署没有发给他「第一次丁权证明书」所致。事实上，在二零零一年七月之前，房屋署以为「丁权」的安排是一次过的，因此从没有发出「第一次丁权证明书」。离职的前房屋署员工能否受聘，主要视乎该员工与雇主能否达成协议，与所谓「第一次丁权证明书」并无关系。

5. 申诉专员认为，房屋署在事件中并无行政失当。投诉人蓄意向本署提供误导性资料，显然是意图借投诉向房屋署施加压力，以达到他要求该署发放「转职奖励金」的目的。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 香港海关

个案编号： OMB 2002/1698

#### 香港海关 — 执法行动 — 针对侵犯版权的执法行动欠缺效率和有所延误

二零零一年十二月，投诉人致电香港海关举报热线中心，举报某电讯公司涉嫌售卖冒牌手提电话机壳。数日后，投诉人再致电该中心，提供该公司另外五间分店的地址。中心人员就举报事项给予投诉人两个档案编号。

2. 二零零二年二月，投诉人先后两次致电该中心，查询案件的进度，但没有得到任何具体答覆。同年四月，投诉人再致电该中心，获悉该中心并没有其举报个案资料的详情。中心要求他再提供有关资料，以便调查人员跟进。投诉人因此认为香港海关办事不力、延误执法行动，甚至遗失了他的投诉资料。

3. 香港海关解释，涉及版权及商标的违例调查工作相当复杂。由于需要版权持有人的参与及协助，因此一般需时很久才能完成。不过，该署订有既定的训令，监管调查工作的进度。在完成调查后，该署会视乎需要公布结果或回覆投诉人。

4. 由于调查及检控的工作需要保密，举报热线中心无权查阅调查中的个案内容。中心要求投诉人提供资料，借此确定负责的调查小组，以便把他的查询转交该调查小组处理。在接获投诉人的查询后，该中心已通知调查人员跟进。

5. 本署明白，为保密起见，调查及检控工作往往只能让有必要知情的人员知悉。由于市民未必了解版权及商标的违例调查工作的复杂程度，因而产生误会。

### 香港电台

个案编号： OMB 2002/0478

#### 香港电台 — 处理投诉 — 没有妥善处理投诉

投诉人要求香港电台（「港台」）某午夜点唱节目为他播放一首歌曲，但港台并没有即时播出该首歌曲。七天后，投诉人致电港台查询延误的理由。港台人员向他解释多个可能导致延误的原因，而该首歌曲亦在两天后播出。投诉人在作出首

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

次电话查询后的 11 天内，不断致电港台向多名员工表达不满，但却拒绝接受所提供的解释。投诉人向本署投诉港台，他怀疑港台的答覆与事实不符，以及没有妥善处理其投诉。

2. 申诉专员认为，港台已按照「处理公众投诉」的指引和步骤处理这宗投诉，而且尽可能耐心地回应投诉人不断重复的查问，没有表面证据证明港台在处理过程中有任何不当之处，又或与事实不符。因此，这宗个案应予终结。

3. 投诉人在得悉本署不会进一步调查这宗投诉后，曾数十次致电本署多名职员，坚持说港台处理失当，并强调港台理应即时播出该首歌曲。

4. 本署认为，一首歌曲是否即时播出只是微不足道的琐事。因此，根据《申诉专员条例》第 10(2)(b)条，申诉专员决定，本署不会再进行调查。

### 食物环境卫生署

个案编号： OMB 2002/2277

#### 食物环境卫生署 — 处理投诉 — 没有妥善跟进有关冷气机滴水的投诉

投诉人曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）投诉楼上单位的冷气机滴水，但问题一直没有解决。

2. 食环署称，该署在二零零一年四月收到投诉时，已立即派出环境滋扰调查员到投诉人的住所视察，并向楼上的单位发出通知书，劝谕有关住户将冷气机积水排放至适当地方。其后，该单位的冷气机停止了滴水。

3. 同年六月，投诉人通知该署，楼上单位的冷气机又再滴水。该署人员视察后，再次发出通知书给楼上单位的住户，之后情况得到改善。但在两个月后，滴水问题再度出现，该署人员于是继续跟进。直至同年十一月，冷气机滴水问题才告停止。

4. 二零零二年七月，有关单位的冷气机又再滴水，投诉人于是向本署投诉。本署把投诉通知食环署后，该署重新跟进并派员视察，证实冷气机滴水，于是劝谕有关的住户修理冷气机，并发出「入屋调查通知书」及「妨碍事故通知书」。事涉的冷气机其后已经修理妥当，再没有滴水。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

5. 申诉专员认为，食环署已即时处理投诉，并积极跟进这宗个案，当中并无行政失当。

6. 投诉人表示，在食环署人员的协助下，冷气机长期滴水的问题得以解决，他对该署人员的工作态度表示赞赏。

### 库务署

个案编号： OMB 2002/1440

#### 库务署 — 退休福利 — 延误发放退休公务员证和就医申请表格

投诉人是一名退休公务员，他投诉库务署未能在他退休前向他发出退休公务员证和就医申请表格。这些文件必须等待他正式退休后 10 至 14 天才发出，而在这段期间，他要亲往库务署申领有关表格。

2. 由于库务署须在每名退休公务员正式退休当日，才能核实他们的身分和享受政府医疗福利的资格，因此，该署不可能预先发出上述文件。

3. 本署指出，库务署可以提早进行核实工作和发出有关文件，特别是那些不大可能改变退休生效日期的公务员。

4. 在检讨有关安排后，库务署同意会在公务员正式退休前约一星期发出上述文件。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 消防处及屋宇署

个案编号： OMB 2002/0900

OMB 2002/0901

#### 消防处及屋宇署 — 职员态度 — 答覆投诉人的电话查询时不礼貌

投诉人致电消防处，投诉某两座大厦之间的后巷被小贩摊档阻塞，而且装有铁闸。他认为该后巷是其中一座大厦的走火通道，而该大厦曾经发生火警。他指称，消防处两名职员在答覆他时不礼貌。当他致电屋宇署作出相同投诉时，该署职员表示后巷阻塞并未构成即时危险，故该署不会跟进事件。

2. 消防处指出，该处的职员已在电话中向投诉人解释，两座大厦之间的后巷，并非《消防条例》中所指的走火通道，所以该处不能采取行动。由于投诉人不同意这个答覆，该处遂将其查询转介到分区消防局。分区消防局的人员到现场巡查后，向投诉人证实，大厦的走火通道并没有受到阻塞。此外，由于后巷并非走火通道，故该处不能采取检控行动。

3. 本署曾审查投诉人与消防处职员的谈话录音及其他有关文件，但没有发现任何证据证实投诉人的指称。本署亦同意，在这种情况下，消防处并无法定权力采取任何检控行动。

4. A 店铺和 B 店铺的后巷，均盖有非法搭建物。屋宇署曾向 A 店铺的业权人发出清拆令，而在非法搭建物被清拆后，该署已撤销清拆令。在接到投诉人的投诉后，屋宇署发现该处有新的非法搭建物，可是，巡查人员并没有按照该署的指引，将该非法搭建物列入优先清拆类别。屋宇署是在接到本署的查询后，才采取执法行动的。

5. 至于 B 店铺后巷的非法搭建物，虽然业权人没有遵从法庭命令进行清拆，但屋宇署亦没有继续跟进。屋宇署承认，现行的工作守则并没有清楚说明在这种情况下，应采取什么行动。该署接到本署的查询后，已向业权人采取行动。本署建议屋宇署检讨现行守则，订明若业权人不遵从清拆令，该署人员应采取什么行动。

6. 屋宇署承认，接听投诉人电话的职员没有翻查有关非法搭建物的档案，以了解最新情况。屋宇署已向投诉人道歉，并承诺会检讨现行指引，以免再出现同样错误。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 教育署

个案编号： OMB 2002/1797

#### 教育署 — 噪音滋扰 — 没有解决某学校发出噪音的问题

投诉人指称，他居所附近的小学经常发出噪音：学生在操场内嬉戏喧哗；校方在举行集会时使用扩音器广播；又在学生进行健身操时播放流行曲；以及举行嘉年华会等。投诉人曾多番向教育署投诉，但却没有结果。

2. 教育署指出，该署已提醒校方切勿发出过量噪音。该校即使需要使用扩音器，也应控制音量，以免影响附近居民。

3. 本署的调查人员曾到该校和投诉人居住的大厦观察，发觉学生在操场嬉戏时，声浪不大。在投诉人居住的大厦，只可隐约听到集会时的广播。校方并没有播放流行曲，学生也没有做健身操。该校校长表示，师生都尽量把声浪减至最低，以免影响附近的居民。除了在特别的节日外，该校学生通常不会在集会时唱歌。

4. 本署认为，学生上课前在操场嬉戏，是正常的活动，而且学生嬉戏的时间很短，声浪也非过大。由于投诉人没有证据证明教育署在处理这宗投诉时偏袒校方，因此申诉专员决定不会采取进一步行动。

### 邮政署

个案编号： OMB 2002/2256

#### 邮政署 — 缴费事宜 — (a)未能明白及执行代水务署收费的相关指引；以及(b)错误入帐，导致投诉人的食水供应被截断

投诉人是某水表的登记用户，她声称于六月二十一日下午四时许致电邮政署的查询热线中心，获悉可以在邮政局缴交水费按金。当天下午五时左右，她到邮政局出示一张由水务署发出的「取消截断供水的条件」通知书（「截水通知书」），要求缴交水费按金，但柜枱职员向她表示无法办理该项缴费。投诉人引述查询热线中心的说法，坚持要缴费，并游说职员收下款项。可是，根据水务署的记录，她仍欠交水费按金。六月二十五日，水务署截断其食水供应。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

2. 据水务署的记录显示，投诉人的水费按金于五月十三日到期仍未缴交。五月二十一日，水务署向投诉人发出催缴按金通知书。六月十九日，该署职员再到其住所，留下「截水通知书」，促请投诉人必须「于下一个工作日完结前到水务署之客户谘询中心」缴交欠款。由于投诉人没有清缴水费按金，该署遂截断其供水。投诉人指邮政署错误地把她缴交的款项作水费处理，而不是按她的要求以水费按金入帐。

3. 邮政署就代水务署收取水费及水费按金事宜备有既定指引。职员会根据帐单上的收款编号或款项类别，分别以「水费程序」或「按金程序」输入电脑系统，处理水费及按金的入帐。若帐单上没有印上收款编号或款项类别，职员便会致电水务署查询。

4. 邮政署指出，投诉人出示的「截水通知书」并非一般帐单，因为没有印上收款编号或款项类别。柜枱职员经多次尝试以「按金程序」处理不果后，向投诉人表示系统不能处理，并建议投诉人按通知书上的指示，尽快到水务署的客户谘询中心缴费。投诉人不接受建议，但职员又因当时已过了办公时间，无法致电水务署查询。由于投诉人坚持要缴费，职员只好再作尝试，最后所缴费用是以「水费程序」入帐。职员向投诉人解说入帐程序后，建议她尽快通知水务署调整其帐目。

5. 根据政府总部效率促进组辖下综合电话查询中心的记录，投诉人曾致电该中心，询问可否到邮政局缴交「水费」，而非可否缴交「按金」。

6. 本署认为，邮政署并无失当之处。该署备有清晰指引，提示职员如何处理代收水费及水费按金，而有关职员亦已按既定程序办理。本署认为，投诉人的供水被截断，是由于她逾期缴交按金，又不依照水务署的通知，以及没有听从邮政局柜枱职员的建议。

7. 本署认为这宗投诉并无理据。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/2284

#### 康乐及文化事务署 — 运动场地分配 — 没有平衡两类使用者的利益

投诉人指称，每当某运动场有足球活动进行时，康乐及文化事务署（「康文署」）便会封闭运动场的跑道。

2. 康文署解释，在跑道进行缓跑运动的市民，可能会被内场飞出的足球意外击中而受伤。本署指出，较大的运动场应可容许市民在内场和跑道同时进行活动。该署经检讨后，同意在足球活动进行时，开放运动场外围的三条跑道，让缓跑者使用。

3. 康文署已在各运动场张贴告示，通知市民这项安排。该署会密切留意场地的使用情况，按个别运动场的要求作出适当安排。

### 运输署

个案编号： OMB 2002/0194

#### 运输署 — 处理申请 — 没有妥善处理「无欠缴罚款或诉讼费记录及无违例记录证明书」的申请

投诉人在竞投七辆拍卖的汽车之前，曾就有关车辆向运输署申请「无欠缴罚款或诉讼费记录及无违例记录证明书」（「证明书」），以查核它们的欠缴罚款记录。由于有关人员漏印其中一辆车辆的资料，投诉人须缴清该车辆欠交的罚款，才可办理车辆过户手续。

2. 按照运输署的既定程序，处理申请的人员会根据申请表格上填写的车牌号码，从电脑系统找出有关的资料。若申请人要求书面记录，该署人员会列印证明书给申请人。

3. 由于运输署人员的疏忽，以致漏印其中一辆车辆的资料，该署已就此事向投诉人致歉。该署已向事涉人员发出书面警告，并敦促该名人员须依照部门指引处理申请。该署亦已修订有关程序指引，订明必须就申请表所列的所有车牌号码列印资

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

料给申请人。同时，该署人员亦须即时与申请人核实是否已列印所有查询的资料。

### 劳工处

个案编号： OMB 2002/0490

#### 劳工处 — 工人补偿 — 没有制止工人滥用雇员补偿计划

投诉人是一宗雇员补偿申索个案的保险人，他怀疑有关雇员在放取病假期间，从事另一份受薪的工作。尽管此事已向劳工处举报，但该处并没有采取行动。投诉人因此质疑劳工处在制止滥用雇员补偿计划方面的职能。

2. 根据《雇员补偿条例》的规定，雇员如因工受伤，可在放取病假期间获得按期付款。按期付款的金额，是按照雇员在意外发生时每月赚取的收入，与病假期间每月的收入（如有的话）两者之间差额的五分之四计算。雇主有法定责任就意外提供正确的资料，包括受伤雇员的每月收入，而劳工处会以此为根据评估应付的补偿金额。

3. 《雇员补偿条例》并无禁止受伤雇员在病假期间工作，但在计算按期付款的金额时，所赚得的任何收入都会在考虑之列。劳工处无权就有关金额的任何纠纷作出仲裁或裁决，任何纠纷都要在法庭上解决。

4. 如要削减按期付款的金额，必须向劳工处及／或法庭提交足够证据，证明有关雇员从事第二份工作。

5. 不过，据本署观察所得，就这宗个案而言，投诉人提出的只是表面证据，有待进一步查核。因此，劳工处完全根据《雇员补偿条例》行事，并无证据证明该处有行政失当之处。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 电讯管理局

个案编号： OMB 2002/2769

#### 电讯管理局 — 流动电话收费 — 没有妥善处理投诉

投诉人向电讯管理局投诉，指某流动电话公司在催促他缴费时语带恐吓；而且曾三次致电他的流动电话，侵犯他的私隐；并向他征收这三次通话费。他指称电讯管理局只是转述该公司所作的回应，没有进行独立调查。

2. 为方便了解这宗个案，电讯管理局须向该公司索取有关资料。而在跟进个案时，电讯管理局曾先后致函或致电该公司达 14 次。该公司其后答应免收有关的三次通话费共 3.60 元。

3. 申诉专员认为，电讯管理局已积极地处理这宗个案，多次向该公司转达投诉人的要求，以及向投诉人汇报进度。投诉人若认为该公司的职员曾恐吓他，应考虑向警方寻求协助。

### 电讯管理局

个案编号： OMB 2002/3004

#### 电讯管理局 — 宽频上网服务 — 没有妥善处理投诉

投诉人数度向电讯管理局投诉某电讯网络营办商（「营办商」），指其网络的互联网上网速度不稳定；客户服务热线电话经常不能接通；以及不依预约时间派员上门维修。投诉人指称，电讯管理局在他提出投诉五个月后，仍在调查他的个案；而在一次电话查询中，该局没有妥善回覆他；以及该局对事涉营办商的规管过于宽松。

2. 关于第一点投诉，根据电讯管理局的记录，该局已按照服务承诺，在 30 个工作日内发信通知投诉人该局处理其个案的进度。

3. 关于第二点投诉，电讯管理局指出，有关人员经过 20 分钟查证后，已向投诉人提供所需的资料。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

4. 至于第三点投诉，电讯管理局表示，只会对违反《电讯条例》的营办商进行调查及予以惩罚。
5. 申诉专员认为，电讯管理局已妥善地跟进投诉和迅速回覆投诉人，并且合理地答覆投诉人的电话查询。此外，该局亦根据牌照规定和相关法例，适当地监管营办商的服务。
6. 营办商为客户提供的服务受到合约条款的约束。由于这是商业活动，投诉人应直接与营办商联络，或向消费者委员会投诉。本署认为，电讯管理局在处理投诉时，应注意这项基本原则。

### 路政署

**个案编号： OMB 2001/3858**

#### 路政署 — 公共工程 — 没有妥善监督承建商的道路维修工程

投诉人办公室附近的道路重建工程在一九九九年展开，一直导致附近交通挤塞。工程指示牌上的完工日期不断更改，迟迟没有完工的迹象。

2. 上述工程除了重铺路面外，亦包括在地底铺设食水喉管，以及进行相关的水井工程，预计需时三年完成。工程分为二百个路段进行，以尽量减低对附近交通造成的影响。工程指示牌上的日期，是指每一分段工程的完工日期，并非整项工程的完工日期。
3. 路政署于每季的评核报告内均有反映承建商的工作表现。承建商曾因财政问题一度拖慢了工程进度。经与该署讨论后，承建商的进度已回复正常。其后的延误，是由于要清除掘泥时发现的大量石块，以及扶正因挖掘而出现倾斜的一枝灯柱。最后，工程已于二零零二年三月完成。
4. 本署认为，路政署已采取适当行动，监督及催促承建商如期完成工程。由于工程指示牌上标示的资料容易引起市民误会，本署建议该署应在指示牌上清楚列明分段及整项工程的完工日期。该署同意有关建议，并设计了新的工程指示牌。

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 渔农自然护理署

个案编号： OMB 2001/3943

#### 渔农自然护理署 — 鱼类养殖业牌照 — 处事失当及执行职务时没有依照指引办事

投诉人指称，渔农自然护理署（「渔护署」）人员在登上其鱼排时，没有表露身分，也没有向他述明所触犯的法例。他对该署人员录取口供的程序亦感到不满。

2. 《海鱼养殖条例》第 8 条规定，鱼排不可用作进行商业性质的康乐钓鱼活动。在结构安全方面，鱼排也不适宜让市民钓鱼。此外，渔护署获授权规管鱼类养殖区内的钓鱼活动。

3. 二零零一年某日傍晚时分，渔护署的执法人员看见投诉人运送数人到其鱼排。该署人员在登上他的鱼排后，目睹获投诉人邀请上鱼排的人正在垂钓。该署人员表明身分，并指出在鱼排上钓鱼是违反有关条例的。在行动过程中，投诉人粗鲁无礼，并试图妨碍有关人员执行职务。由于这是初犯，该署向投诉人发出警告信。

4. 投诉人指渔护署人员在登上其鱼排时，未有表露身分。他声称感到安全受威胁，因而以粗言辱骂他们。其后，他们才表露身分和告诉他所触犯的法例。

5. 二零零零年年初，渔护署根据《海鱼养殖条例》第 10(1)条向所有持牌人发出指令，禁止在鱼排上进行钓鱼活动。该署在牌照续期时亦附加条件，订明持牌人不得允许任何人在鱼排上进行钓鱼活动。二零零一年五月，该署更以书面提醒所有持牌人，必须遵守牌照内订明的条件。

6. 渔护署的指引规定，执法人员在鱼排上执行职务时须表明身分，并向违例者解释触犯法例的性质。该署相信，有关人员已遵照程序行事。

7. 由于没有独立第三者或其他证据以资佐证，本署不能就投诉人和渔护署的供词判断谁是谁非。不过，投诉人承认曾使用粗言辱骂该署人员。

8. 其后，投诉人前往渔护署录取口供。该署否认曾要求他在空白的口供纸上签署。在会晤开始时，该署人员先警诫投诉人，然后在口供纸上记录警诫词和要求他在适当位置签名，但他拒绝签署。在警诫下录取口供后，他仍然拒绝签署。投诉人

## 以另类排解纠纷方法终结的个案撮要选录

### 附件 10

向本署表示，他并非对供词内容有任何争议，只是拒绝签署。

9. 本署认为，投诉人把鱼排开放予公众人士垂钓，已触犯法例。因此，渔护署采取执法行动，是合理和合法的。再者，由于该署事前已提醒所有持牌人须遵守持牌条件，该署并无行政失当。本署经细阅投诉人的供词和有关人员的陈述书后认为，该署录取口供的程序并无不当之处。

10. 投诉人显然是无理取闹，目的只是透过向本署投诉而对渔护署施压。最后，该署决定不对他提出检控。

## 已完成调查的个案索引

(加上\*号的是在本署调查报告中有提出建议的个案)

| 个案编号          | 投诉事项                                                                                                                                                                      | 結論  |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>水务署</b>    |                                                                                                                                                                           |     |
| 2001/3014     | 没有采取适当行动，处理有关公用食水管更换工程的投诉。                                                                                                                                                | 不成立 |
| 2002/0958     | 没有向渠务署提供有关资料，以便该署开设工业污水附加费帐户。                                                                                                                                             | 不成立 |
| <b>民政事务总署</b> |                                                                                                                                                                           |     |
| 2000/2866     | (a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉；<br><br>(b) 拒绝承认村民大会对于拆除该车辆通道所作的决定具有效力；<br><br>(c) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事；以及<br><br>(d) 没有采取适当行动，处理投诉人声称两个排水系统导致水浸问题一事。 | 不成立 |

|           |                                                    |       |
|-----------|----------------------------------------------------|-------|
| 2001/0001 | (a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉；                      | 不成立   |
|           | (b) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事；以及 |       |
|           | (c) 没有采取适当行动，处理投诉人声称两个排水系统导致水浸问题一事。                |       |
| 2001/3408 | 在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。                             | 部分成立* |
| 2002/0494 | 延误在游乐场安装指示牌。                                       | 成立*   |
| 2002/1174 | 延误处理小型屋宇的业主／住户提出豁免差饷及发还已缴付差饷的申请。                   | 部分成立* |
| 2002/2230 | 就有关更改短期租约，加建高尔夫球练习场的申请进行不必要的谘询。                    | 部分成立* |
| 2002/2622 | 没有妥善处理有关对某互助委员会筹办的一项活动的投诉，因该项活动可能影响投诉人的摄影馆的生意。     | 成立*   |

### 市区重建局

|                                     |                                 |       |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------|
| 2002/1322                           | 延误处理投诉，以及未能妥善处理租户之间有关售卖货品种类的纠纷。 | 部分成立* |
| 2002/1851<br>2002/1852<br>2002/1853 | (a) 在未制定上诉机制前便提出收购物业建议；<br>以及   | 不成立   |
|                                     | (b) 没有在收购建议中解释补偿金的计算方法。         |       |

## 已完成调查的个案索引

|                                     |                                                                                                |     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2002/1854<br>2002/1855<br>2002/1856 | (a) 在未制定上诉机制前便提出收购物业建议；<br><br>(b) 没有在收购建议中解释补偿金的计算方法；<br>以及<br><br>(c) 违背政府所作的承诺，否决以楼换楼的补偿建议。 | 不成立 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|           |                                                                         |     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2002/1857 | (a) 拒绝预先支付补偿金的要求；以及<br><br>(b) 把「上诉委员会」的职能改变为「覆核委员会」的职能，损害投诉人及受影响居民的利益。 | 不成立 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-----|

### 地政总署

|           |                           |       |
|-----------|---------------------------|-------|
| 2000/2767 | 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。 | 部分成立* |
| 2000/2865 | 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。 | 部分成立* |
| 2001/0929 | 没有跟进有关某项违例建筑物的投诉。         | 不成立   |
| 2001/1872 | 对食肆牌照的申请处理不当。             | 不成立   |
| 2001/2913 | 迟迟未发出食肆暂准牌照。              | 不成立   |
| 2001/3084 | 没有对违例建筑物采取管制行动。           | 成立*   |
| 2001/3906 | 延误处理有关砍掉一棵枯树的要求。          | 成立*   |

### 已完成调查的个案索引

|           |                                              |       |
|-----------|----------------------------------------------|-------|
| 2001/3996 | (a) 向投诉人追讨他名下的物业自一九九二年至一九九七年的地税，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间的地税，而投诉人早已缴交这笔地税；以及 |       |
|           | (c) 没有提供协助，以解答投诉人关于缴纳地税通知书的查询。               |       |

|           |                                                            |       |
|-----------|------------------------------------------------------------|-------|
| 2002/0020 | 处理某项更改短期租约，加建高尔夫球练习场的申请时有欠妥善，包括处理过程欠缺效率、进行不必要的谘询，以及故意拒绝申请。 | 部分成立* |
|-----------|------------------------------------------------------------|-------|

|           |                        |       |
|-----------|------------------------|-------|
| 2002/0472 | 在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。 | 部分成立* |
|-----------|------------------------|-------|

### 社会福利署

|           |                                                     |       |
|-----------|-----------------------------------------------------|-------|
| 2001/2989 | 延误处理投诉人为其母亲提出的伤残津贴申请。投诉人的母亲于十个月前已经医生评估，符合领取上述津贴的条件。 | 成立*   |
| 2002/1911 | 错误计算伤残津贴金额，且多年来一直没有发现出错。                            | 部分成立* |

### 知识产权署

|           |                 |     |
|-----------|-----------------|-----|
| 2002/1609 | 没有妥善处理一宗商标注册申请。 | 成立* |
|-----------|-----------------|-----|

### 房屋署

|           |                                                                               |     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2001/3085 | 没有对违例建筑物采取管制行动。                                                               | 成立* |
| 2001/3278 | 于一九七六年及一九八二年进行寮屋登记时，没有把投诉人的主寮屋旁边的「厨房连厕所」也一并登记在内；以及误导投诉人，令他以为无须向该署申请也可自行重建其寮屋。 | 不成立 |

## 已完成调查的个案索引

|                                                                                         |                                                                                      |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2001/3678                                                                               | (a) 在出售居屋单位时误导投诉人；以及<br><br>(b) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。                             | 不成立*  |
| 2001/3681<br>2001/3993<br>2002/0150<br>2002/0152<br>2002/0154<br>2002/0156<br>2002/0158 | 不当地容许某居屋屋苑业主装设钢闸，因此截断了一条通道，令另一个居屋屋苑居民无法利用该通道前往一条主要街道。                                | 不成立   |
| 2001/3687<br>2001/3688<br>2001/3689<br>2001/3690<br>2001/3833<br>2001/3834<br>2001/3835 | (a) 在出售居屋单位时误导投诉人；<br><br>(b) 偏袒业主立案法团管理委员会委员；以及<br><br>(c) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。 | 不成立*  |
| 2002/0053                                                                               | (a) 在大厦管理事宜上，剥夺业主的自主权；以及<br><br>(b) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。                         | 不成立*  |
| 2002/0128                                                                               | 在签署买卖合约前及签署买卖合约时，都没有向投诉人说明单位内曾经有人自杀。                                                 | 不成立   |
| 2002/0526                                                                               | 在处理泥头费一事上行政安排失当。                                                                     | 部分成立* |
| 2002/0688                                                                               | 延误办理自动转帐申请，以及无理拒绝投诉人使用「缴费聆」交租。                                                       | 成立*   |

### 已完成调查的个案索引

2002/1204 没有妥善处理回售居屋单位的申请： 部分成立\*

(a) 所提供关于验楼的资料不正确；

(b) 延误验楼；

(c) 确定维修项目的程序不当；

(d) 收取过高的费用；以及

(e) 提供维修工程报价单的效率太差。

2002/2726 没有就电邮投诉作出回应，以及没有监管停车场管理服务承办公司的工作。 部分成立\*

#### 政府产业署

2001/2831 某政府宿舍管业处办公室的装修工程旷日持久。 部分成立\*

2002/1162 对于在某政府宿舍进行的维修工程监管不足。 部分成立\*

#### 政府总部 — 公务员事务局

2001/3482 无理容许邮政署延迟投诉人的晋升机会。 部分成立\*

### 政府总部 — 效率促进组

|           |                                                                              |       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2002/0864 | (a) 没有回覆投诉人的电邮；<br><br>(b) 延误回覆投诉人的电邮；以及<br><br>(c) 未经投诉人同意，擅自从运输署取得相关的投诉资料。 | 部分成立* |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-------|

### 政府总部 — 教育统筹局

|           |              |     |
|-----------|--------------|-----|
| 2001/0361 | 没有给投诉人实质的答覆。 | 成立* |
|-----------|--------------|-----|

### 香港考试及评核局

|           |                              |       |
|-----------|------------------------------|-------|
| 2002/2142 | 不当地在互联网上公布 2002 年香港高级程度会考成绩。 | 部分成立* |
|-----------|------------------------------|-------|

### 香港房屋委员会

|                |                                                                        |     |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2002/1572-1591 | 没有根据政策检讨公屋租金；在厘定租金水平时为新屋邨采用较高的租金与入息比例中位数，对有关租户不公平，以及不准他们在租住首三年内申请租金援助。 | 不成立 |
| 2002/1975      | 在还原单位的政策方面误导某居屋单位买家。                                                   | 不成立 |

### 食物环境卫生署

|           |               |       |
|-----------|---------------|-------|
| 2001/1869 | 对食肆牌照的申请处理不当。 | 部分成立* |
|-----------|---------------|-------|

# OMBUDSMAN

2001/2935 迟迟未发出食肆暂准牌照。 部分成立\*

2002/1277 没有妥善处理一宗投诉上诉个案和提供初步回覆。 部分成立\*

## 建筑署

2002/0375 延迟处理发还工程费用的申请。 不成立

2002/1623 对政府宿舍的维修工程监管不足。 部分成立\*

## 屋宇署

2001/0542 没有跟进有关违例建筑工程的投诉。 不成立

2001/1870 对食肆牌照的申请处理不当。 部分成立

2001/2498 对于维修大厦共用墙一事处理不当。 部分成立\*

2001/2683 没有核实大厦外墙的业权，便向业主立案法团发信要求修葺外墙，以及没有回覆有关查询事涉外墙业权和维修责任谁属的信件。 部分成立\*

2001/2911 迟迟未发出食肆暂准牌照。 部分成立

2001/3812 延迟处理有关违例建筑工程的投诉。 部分成立\*

2001/3934 没有事先通知有关业主，便为某幢大厦进行紧急维修工程；以及向业主收取过高的工程费用。 部分成立\*

## 破产管理署

2002/2915 不当地向投诉人所拥有的车辆发出限制令。 不成立

库务署

|           |                           |     |
|-----------|---------------------------|-----|
| 2002/2523 | 在发现由该署设计的电脑系统出错时没有采取跟进行动。 | 不成立 |
|-----------|---------------------------|-----|

消防处

|           |                                                     |    |
|-----------|-----------------------------------------------------|----|
| 2002/1497 | 没有妥善处理：<br><br>(a) 申领食肆牌照的修订图则；以及<br><br>(b) 相关的查询。 | 成立 |
|-----------|-----------------------------------------------------|----|

规划署

|           |               |      |
|-----------|---------------|------|
| 2001/2912 | 迟迟未发出食肆暂准牌照。  | 不成立* |
| 2001/1871 | 对食肆牌照的申请处理不当。 | 不成立* |

教育署

|           |                           |       |
|-----------|---------------------------|-------|
| 2002/0167 | 延迟处理发还工程费用的申请。            | 部分成立* |
| 2002/2045 | 拒绝会见投诉人和没有因应投诉人要求以英文书信联络。 | 部分成立* |

# OMBUDSMAN

## 邮政署

|           |                  |       |
|-----------|------------------|-------|
| 2001/3481 | 延迟处理投诉人的投诉和晋升事宜。 | 部分成立* |
| 2002/2637 | 误把四封信件转递给投诉人。    | 成立*   |

## 康乐及文化事务署

|                        |                              |       |
|------------------------|------------------------------|-------|
| 2001/2379<br>2001/2460 | 没有公平分配游泳池的泳线。                | 成立*   |
| 2002/0495              | 延误在游乐场安装指示牌。                 | 不成立*  |
| 2002/0534              | 公共图书馆处理读者归还图书的程序不当。          | 成立*   |
| 2002/0580              | 没有在一 名雇员辞职后作出适当安排，停止发薪给她。    | 部分成立* |
| 2002/2457              | 没有采取适当措施，确保所有进入游泳池的人士遵守有关规则。 | 不成立*  |

## 渠务署

|                        |                                                                                         |     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2001/0002<br>2001/0049 | (a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉；以及<br><br>(b) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事。 | 不成立 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## 已完成调查的个案索引

|           |                                     |       |
|-----------|-------------------------------------|-------|
| 2001/3407 | 在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。              | 部分成立* |
| 2002/0035 | 延误处理收取工商业污水附加费，以致投诉人要一次过缴付五年的污水附加费。 | 不成立   |

### 税务局

|           |                             |       |
|-----------|-----------------------------|-------|
| 2001/3380 | 没有回应查询，并把信件寄往不正确的地址，以及评估出错。 | 部分成立* |
|-----------|-----------------------------|-------|

### 劳工处

|           |                            |       |
|-----------|----------------------------|-------|
| 2001/3366 | 没有提供所需协助，以便投诉人入禀劳资审裁处提出申索。 | 部分成立* |
|-----------|----------------------------|-------|

### 路政署

|                        |                           |     |
|------------------------|---------------------------|-----|
| 2001/1480<br>2001/1481 | 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。 | 不成立 |
| 2001/2859              | 没有妥善监管某承办商的工作。            | 成立* |

### 运输署

|                        |                                                                               |       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2001/0003<br>2001/0050 | 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。                                                     | 不成立   |
| 2002/0463              | 拒绝退回申请保留车辆登记号码的按金。                                                            | 不成立   |
| 2002/1730              | (a) 没有回覆投诉人的电邮；<br><br>(b) 延误回覆投诉人的电邮；以及<br><br>(c) 未经投诉人同意，便把相关的投诉资料转交效率促进组。 | 部分成立* |
| 2002/2914              | 没有通知投诉人有关限制令一事和没有妥善执行限制令。                                                     | 部分成立* |

### 学生资助办事处

|           |                               |       |
|-----------|-------------------------------|-------|
| 2002/0326 | 该处职员在答覆投诉人查询有关学生车船津贴计划时态度不礼貌。 | 部分成立* |
|-----------|-------------------------------|-------|

## 已完成调查的个案撮要选录

### 市区重建局

个案编号： OMB 2002/1322

**市区重建局 — 商场管理 — (a)延误处理有关一名商户售卖未经许可货品的投诉；(b)偏袒另一名商户，允许该名商户售卖未纳入租约内的货品种类；以及(c)没有通知投诉人关于可增添售卖货品种类的新安排 — 部分成立**

投诉人是市区重建局（「市建局」）辖下某商场的商户，专门售卖玉器。她曾向市建局一名助理经理投诉，指另一名商户（「该名商户」）违反租约规定，除售卖租约内指定的货品外，并兼售玉器。投诉人每次致电查询个案的进展时，该名助理经理的回覆不是「在跟进中」，就是「需要翻查租约内容」。三个月后，投诉人前往市建局总部要求与该名助理经理会面，但遭拒绝。投诉人的个案随后转交一名高级经理处理，但事情仍然毫无进展。两个月后，投诉人获该名高级经理接见，并获告知市建局会依租约规定，禁止该名商户售卖玉器。

2. 半个月后，投诉人得悉，除她本人外，所有商户都收到市建局的通知，允许他们申请增添售卖一项未纳入租约内的货品，而该名商户亦已获准增添售卖玉器。

#### (a)点投诉

3. 市建局对于规定商户销售货品的种类，以及处理商户要求改变销售货品种类的申请，并无既定政策或指引。市建局人员在接获有关投诉时显得不知所措，一方面没有对该名商户采取任何行动，另一方面却又承诺会执行租约的规定。该名助理经理更以投诉人同行的朋友语气激动为理由，拒绝接见投诉人。

4. 由于市建局缺乏处理投诉的指引，这宗投诉个案拖延达半年仍未获解决。本署认为(a)点投诉成立。

#### (b)点投诉

5. 本署未能发现任何证据证明市建局决定准许该名商户售卖玉器，是由于偏袒该名商户。该项放宽政策旨在协助所有商户渡过经济难关。该局与商户签署的租约，并没有给予商户独家销售某类特定货品的专营权，因此，放宽售卖货品种类并不违反租约规定。本署认为(b)点投诉不成立。

## 已完成调查的个案撮要选录

### (c)点投诉

6. 负责派发通告给所有商户的职员，同时亦负责把市建局的覆函送交投诉人。由于该名职员误以为覆函内已夹附有关通告，故此没有再另发通告给投诉人。但当他发觉漏派通告后，已立刻补派。本署认为事件只属误会，是无心之失。因此(c)点投诉不成立。

### 结论

7. 总括而言，本署认为这宗投诉部分成立。

8. 市建局已接纳并落实本署的所有建议，包括向投诉人书面致歉；制定处理投诉的指引；以及培训员工，加强他们在沟通和处理投诉方面的技巧。此外，该局亦会检讨有关商场的发展方向和管理策略，作为确定和审批商户销售货品种类的政策依据。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断改善服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。**

### 地政总署及民政事务总署

**个案编号： OMB 2002/0020**

**OMB 2002/2230**

**地政总署 — 短期租约 — (a)在处理一项有关更改短期租约条款的申请上欠缺效率；(b)就该项申请进行不必要的谘询；以及(c)否决该项申请，而有关的理由应在两年前加以澄清 — 部分成立**

**民政事务总署 — 征询意见 — (b)就建议更改短期租约条款一事进行不必要的谘询 — 部分成立**

某体育会是市中心一个运动场的短期租约承租人，每年只须缴交一元的象征式租金。体育会向地政总署的分区地政处（「地政处」）申请更改短期租约的条款，以便经营高尔夫球练习场。

## 已完成调查的个案撮要选录

2. 地政处在审研这项申请时，曾征询政府各有关部门，包括民政事务总署（「民政署」）辖下的分区民政事务处（「民政处」）的意见。经过数次跨部门会议和多番书信往来，在 26 个月后，地政处以高尔夫球练习场会带来种种问题，如滋扰、安全、火警危险和强烈灯光等，而拒绝申请。

### (a)点投诉

3. 尽管进行跨部门谘询确有需要，但本署注意到，地政处与其他部门的某些书信往来是重复和不必要的，以致在处理申请时造成延误。然而，体育会也要负上部分责任，因为该会没有履行其最初建议的某些条件，也没有迅速回应地政处要求该会提交改善建议一事。因此，本署认为这个投诉点部分成立。

### (b)点投诉

4. 地政处和民政处曾就建议的高尔夫球练习场征询区内居民意见，并且先后三次征询运动场附近屋苑业主立案法团（「法团」）的意见。本署认为，若先前几次的谘询工作做得恰当和较为彻底，就不用重复谘询法团的意见。因此本署认为，就地政处来说，这个投诉点是成立的。另一方面，民政署也要负上部分责任。因此，这个投诉点亦部分成立。

### (c)点投诉

5. 本署注意到，地政处给投诉人的拒绝信件只是概括地陈述各有关部门的意见，以及地政处为努力解决问题所达致的结果，不过却没有说明拒绝申请的理由。本署认为，若地政处能较为决断和不把谘询程序延长，应可以更早把决定通知体育会。因此，本署认为这个投诉点部分成立。

### 结论及建议

6. 申诉专员认为，整体而言，体育会对地政总署提出的投诉部分成立，而民政署亦须对(b)点投诉负上部分责任。申诉专员建议地政总署署长考虑简化处理不同类别的短期租约的程序，以及为此订定服务承诺。她亦建议民政事务总署署长提醒员工在有必要时才进行谘询，并应彻底地进行谘询工作。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

### 地政总署

个案编号： OMB 2001/3906

#### 地政总署 — 土地管制 — 迟迟不砍掉枯树 — 成立

二零零一年六月，投诉人要求民政事务总署辖下的民政事务处（「民政处」）砍掉一棵枯树。民政处和渔农自然护理署（「渔护署」）派员与投诉人同往实地视察后，把个案转交地政总署辖下的分区地政处（「地政处」）处理。然而，直至二零零一年十二月，地政处仍未采取行动，也没有通知投诉人有关工作的进度。

2. 地政总署并没有就砍伐树木订立任何服务承诺。根据常务指令，经办人员须实地视察，以核实情况。若树木会引致即时危险，个案会转交渔护署办理。若树木不会引致即时危险但仍要砍伐，则须取得渔护署批准。

3. 二零零一年六月底，民政处把个案转交地政处，并在七月以电话和便笺跟进。渔护署在二零零一年八月去信地政处，建议砍掉该树，但地政处的经办人员没有采取行动。直至二零零一年八月底，当地政处另一名人员处理这宗个案时，才与渔护署联络。二零零一年十一月，地政处与分区定期合约承办商作出安排，把枯树砍掉。

4. 本署注意到，在另一宗个案中，地政处在收到砍树要求 20 天后，已与分区定期合约承办商同往视察情况。因此，地政处在处理这宗投诉时，确实有所延误。

5. 此外，本署得悉在二零零一年八月和九月，渔护署已先后就砍掉该棵枯树提供专业意见，但地政处在同年十一月仍两次去信渔护署，要求该署以书面确定是否要砍掉该棵树。本署认为此举浪费时间和资源。

6. 申诉专员认为这宗投诉成立，并建议地政总署：

(a) 向投诉人道歉；

(b) 检讨处理转介个案的程序，订明必须向有关转介部门或要求协助的人士提供初步答覆；以及

## 已完成调查的个案撮要选录

- (c) 设立转介个案记录册，并且定期检讨尚未完结的个案，确保不会有任何个案无人负责，或者受到忽略。

7. 地政总署同意在处理这宗个案时有所延误，但该署解释，砍伐树木并非该署优先处理的工作，而且该棵枯树对公众没有构成即时危险。然而，该署会考虑落实本署的建议。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。**

### 地政总署

**个案编号： OMB 2001/3996**

**地政总署 — 追讨政府收费 — (a)在追讨地税一事上欠缺效率；(b)多收地税；以及(c)没有解答查询 — 部分成立**

投诉人是某座多层大厦一个单位的业主。一九九七年五月，地政总署向他发出缴费通知书，追讨他由一九九二年一月至一九九七年六月期间欠交的地税。投诉人质疑为何这么迟才向他追讨。由于他已缴交一九九七年三月至六月的地税，他怀疑是否有双重收费的情况。他致电地政总署查询，但得不到满意的答覆。

#### (a)点投诉

2. 事涉大厦在一九九一年重新发展，覆盖八个地段。这些地段的地税都按照个别地段的租契条款计算，而不同地段的地税金额各有不同。

3. 由于上述土地重新发展，其中某些地段的应课差餉租值因此调高。一九九三年六月，差餉物业估价署通知地政总署有关三个地段的新应课差餉租值，以便修订征收的地税，而且可追溯至一九九二年一月。由于一时疏忽，地政总署仍继续向这些地段征收旧地税。

4. 在发现出错时，地政总署于一九九七年五月向投诉人发出缴款通知书，以追讨一九九二年一月至一九九七年六月期间少收的地税差额。投诉人质疑为何要这么

## 已完成调查的个案撮要选录

迟才追讨，并要求覆核有关金额。地政总署没有回覆，更在一九九九年五月发出催缴单。直至二零零一年十一月，地政总署才回覆投诉人。

5. 本署注意到，地政总署用了四年时间修订地税金额，另外又用了四年时间追讨地税差额。因此，申诉专员认为(a)点投诉成立。

### (b)点投诉

6. 投诉人已缴付库务署就三个地段所征收的地税（由一九九七年三月至一九九八年十二月期间）。不过，由地政总署发出并遭到投诉的缴款通知书却是关于另外三个地段。由于该署并无多收地税，因此，申诉专员认为(b)点投诉不成立。

### (c)点投诉

7. 投诉人指称，接听电话的人员没有解答他就缴款通知书提出的疑问，只是建议他向另一个部门查询。本署注意到，事涉缴款通知书是由库务署发出，因此，地政总署把投诉转交给该署加以澄清，并非不合理。申诉专员认为，(c)点投诉不成立。

8. 整体而言，有关地政总署的投诉部分成立。鉴于地政总署没有向投诉人多收地税，申诉专员建议，若投诉人仍未缴交欠款，便应尽快缴付。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断改善服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

## 地政总署、民政事务总署、渠务署、运输署及路政署

个案编号： OMB 2000/2865

OMB 2000/2866

OMB 2001/0049

OMB 2001/0050

OMB 2001/1481

地政总署、民政事务总署、渠务署、运输署及路政署 — 土地管制 — (a)没有就某条违例辟建的车辆通道采取适当的行动（地政总署 — 部分成立；民政事务总署、渠务署、运输署及路政署 — 不成立）

## 已完成调查的个案撮要选录

民政事务总署 — 谘询事宜 — (b)拒绝承认村民大会的决定具法律效力 — 不成立

民政事务总署及渠务署 — 防洪措施 — (c)没有就某条明渠因违例辟建车辆通道而导致出现水浸一事采取适当行动 — 不成立

民政事务总署 — 防洪措施 — (d)没有就水浸问题的投诉采取适当跟进行动 — 不成立

投诉人是一名村代表，他向民政事务总署（「民政署」）辖下的民政事务处（「民政处」）投诉，指有人未经批准，在政府土地上辟建一条车辆通道。民政处把投诉转交某分区地政处跟进。地政处在该幅土地上张贴警告告示后，便再无任何纠正行动。投诉人认为该车辆通道对村民的安全构成威胁，而且会令该村的水浸问题更为严重。投诉人向本署投诉地政总署和民政署后，再投诉渠务署和运输署。

2. 在调查的过程中，本署发现该车辆通道有一部分是由路政署代发展商辟建的。路政署遂亦列为被投诉的部门。

### (a)点投诉

#### 地政总署

3. 虽然地政总署已即时回应投诉，张贴警告告示，但该署并没有订立在政府土地上辟建车辆通道的程序或指引。地政处身为审批当局，却没有清楚说明是否已批准辟建车辆通道的申请。地政总署辩称，该署只是有条件批准该项申请，随后已撤销有关决定。不过，这项决定并没有通知路政署、其他部门和投诉人。若地政处能适当地处理关于在政府土地上辟建车辆通道的审批，(a)点投诉应该可以避免。

4. 申诉专员认为，有关地政总署的投诉部分成立。

#### 民政署

5. 民政署已即时把投诉转介给地政处跟进，履行其担任联络的职务。申诉专员认为，有关民政署的投诉不成立。

## 已完成调查的个案撮要选录

### 渠务署、运输署及路政署

6. 渠务署、运输署和路政署已履行其职务，提供专业意见／资料给地政处，以便其处理有关投诉。

7. 申诉专员认为，有关这三个部门的投诉不成立。

### (b)点投诉

#### 民政署

8. 民政署表示，投诉人从来没有通知民政处有关该次村民大会。另一方面，投诉人亦不清楚是否曾将该次会议的纪要副本送交民政处。他提议本署不再跟进这个投诉点，申诉专员表示同意。

### (c)点投诉

#### 民政署及渠务署

9. 民政处已把有关投诉转介渠务署采取跟进行动，因为该署负责公共排水系统。渠务署解释，出现水浸情况，可能是由于该区的乡村排水渠未能将村内的溢流引入公共沟渠。该署同意增加定期巡查及疏浚该沟渠的次数。由于上述两个部门都已适当地处理这宗投诉，申诉专员认为这个投诉点不成立。

### (d)点投诉

#### 民政署

10. 民政处已采取所需的跟进行动，联络投诉人，以取得有关私人地段业权人的同意，进行改善排水系统的建议措施。

11. 申诉专员认为，有关民政署的投诉不成立。

## 已完成调查的个案撮要选录

### 建议

12. 申诉专员向地政总署提出下列建议：

- (a) 寻求一个令各方满意的解决办法，处理该车辆通道或纠正有关情况，并且把结果通知投诉人；
- (b) 就如何处理关于在政府土地上辟建车辆通道的申请，发出指引；以及
- (c) 与有关的决策局磋商后，检讨工作程序，以加强各部门在处理这类申请方面的统筹和联络工作。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 地政总署及房屋署

**个案编号：** OMB 2001/3084  
OMB 2001/3085

#### **地政总署及房屋署 — 土地管制 — 没有对违例建筑物采取管制行动 — 成立**

投诉人向地政总署辖下的分区地政处（「地政处」）投诉某项违例建筑工程。地政处其后通知他已把投诉转介房屋署的寮屋管制办事处（「寮屋办」）跟进。投诉人曾多次致电寮屋办查询情况，但该处职员却重复表示事情并非由他们负责，不知地政处因何将投诉转介给他们。

2. 地政处派员实地视察后，发现一间已有寮屋管制登记编号的寮屋正进行违例建筑工程。此外，在一幅农地上亦停泊了车辆。由于在农地上停泊车辆并没有违反土地契约，地政处把这宗投诉转交规划署跟进。地政处向进行违例建筑工程的寮屋屋主发出通知后，已要求负责清拆寮屋的寮屋办跟进。地政处随后把上述情况告知投诉人，并表示如有需要，该处会联同房屋署一起采取管制行动。

3. 规划署曾向地政处查询有关车辆的车主身分，但地政处并无回覆。

## 已完成调查的个案撮要选录

4. 寮屋办向寮屋屋主发出口头警告，通知他须取得地政处的批准，才可进行有关工程。屋主于是向寮屋办提交申请书，并夹附一份在一九二一年由当时的负责机构发出的土地执照副本。寮屋办则把申请文件转交地政处，并假设地政处需要时间考虑申请，而不采取管制行动。地政处以屋主在工程展开后才提出申请为理由，否决他的申请，并促请寮屋办执行管制行动。寮屋办其后数次向屋主发出口头警告，通知他须直接向地政处提出申请。

5. 房屋署和地政总署对该份在一九二一年发出的土地执照是否有效，意见分歧。房屋署认为，地政处应负责清拆在领有土地执照的地段上，采用永久建筑材料搭建的违例建筑物。地政处则不同意，并指有关违例建筑物的数目和面积已超出土地执照的规限，房屋署应负责处理那些已有寮屋管制登记编号的违例建筑物。

6. 本署的意见如下：

- (a) 地政处没有回覆规划署的查询。虽然地政处认为该处没有执行管制行动的责任，但却向投诉人表示会联同房屋署一起采取管制行动，这不但有欠妥善，而且误导投诉人。
- (b) 寮屋办处事不当。尽管寮屋办知悉地政处早已否决寮屋屋主的申请，但仍继续要求屋主直接向地政处提交申请，并以地政处正在办理有关申请为借口，逃避执行管制行动的责任。

7. 本署同意，管制行动往往涉及复杂的行政及法律程序，处理需时。然而，政府部门应以积极主动和务实的态度，互相协调工作，尝试尽快合力解决问题，而不应以各种借口，逃避责任。因此，申诉专员认为，这宗投诉成立。

8. 地政总署和房屋署已就本署提出的下述建议，采取适当的跟进行动：

- (a) 订立机制，以便协调跟进行动和澄清责任，并把讨论结果告知投诉人；以及
- (b) 训示属下人员改善服务态度，要积极处事，不得逃避责任。

**这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

### 社会福利署

个案编号： OMB 2001/2989

#### 社会福利署 — 伤残津贴 — 延误处理申请 — 成立

投诉人向社会福利署（「社署」）辖下某社会保障办事处申领伤残津贴，并获通知已批准其申请。可是，在 10 个月后她仍未收到任何津贴。

2. 社署证实，医务社会服务部在收到投诉人的医疗评估报告，确定她符合资格领取伤残津贴后，已将文件以传真及送递方式，转交有关的社会保障办事处跟进。不过，该办事处并没有收到该份报告的记录，亦没有收到随后以传真发出并附载投诉人新地址的评估报告。由于没有医疗评估报告，投诉人的申请不获批准。

3. 本署未能确定文件传送失误的原因。然而，社会保障办事处无疑对文件传送失误一事并不知情，因为医务社会服务部没有要求对方认收文件。而且，医务社会服务部亦没有保留以传真发出文件的记录。

4. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 社署已跟进本署的建议，向投诉人书面致歉，并批准她的伤残津贴申请。医务社会服务部除了已开始使用电脑登记医疗评估报告的收发记录外，亦会在送递医疗评估报告时，附上认收回条。

**这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。**

### 知识产权署

个案编号： OMB 2002/1609

#### 知识产权署 — 处理申请 — 没有妥善处理投诉人的商标注册申请 — 成立

投诉人于二零零零年四月根据《商标条例》向知识产权署辖下的商标注册处（「注册处」）递交一份商标（「A 商标」）注册申请。注册处于七月发出「刊宪通知书」，指示投诉人办理刊宪手续。投诉人遂于八月在宪报刊登有关 A 商标的注

## 已完成调查的个案撮要选录

册。其后，投诉人接到注册处的通知，于是缴交注册费。十一月初，注册处通知投诉人，指出在二零零零年四月（他递交申请前两天），该处已接获另一个极为相似的商标（「B 商标」）的注册申请，故此 A 商标的申请是错误地获接纳。投诉人亦就 B 商标的注册申请提出反对，但注册处并未有迅速解决事件。投诉人认为注册处处理其申请时有疏忽。

2. 注册处在处理商标注册申请时，会翻查现存记录及待决申请，以确定是否有任何与申请注册的商标相同或极为相似的其他商标。知识产权署承认，处理个案的职员没有发现 A 商标与 B 商标有「抵触」（即相同或极为相似）。这是由于注册处把商标的文字部分和影像部分分开储存在电脑系统，若职员于比较两个商标的文字后，认为没有「抵触」，便不会再核对影像资料。

3. 注册处在收到有人就 A 商标的申请提出反对后，发觉因疏忽造成错误，遂发信向投诉人道歉，并承认是错误接纳他的申请。由于两名申请人均就对方的申请提出反对，注册处将进行聆讯。在作出裁决前，该处不会为任何一方办理注册手续。

4. 本署认为，两个商标的英文字样有明显的相同之处，注册处的职员理应再核对影像资料，以比较两者是否有「抵触」。该名职员没有这样做，显然是疏忽。因此，这宗投诉成立。

5. 本署建议，知识产权署应提醒职员在处理商标注册申请时提高警觉，以免同类事件再次发生。

6. 知识产权署接纳本署的结论及建议。

**这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。**

### 房屋署

**个案编号： OMB 2001/3687**

**房屋署 — 屋苑管理 — (a)在出售某「居者有其屋」屋苑的单位时误导投诉人；(b)偏袒业主立案法团管理委员会；以及(c)就有关屋苑管理的事宜投票时违反承诺，没有保持中立 — 不成立**

## 已完成调查的个案撮要选录

投诉人购买了香港房屋委员会（「房委会」）推出的「可租可买计划」下某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑的一个单位。他指称，房屋署在出售该屋苑时误导买家，没有提醒他们注意，该屋苑的其余三座大厦均为出租公屋楼宇。该署又偏袒业主立案法团管理委员会（「管委会」）主席，在土地审裁处（「审裁处」）就部分业主对管委会的诉讼进行聆讯时，该署委聘的物业管理公司（「管理公司」）只派员陪同管委会主席出席聆讯，而没有派员陪同该些业主出席。此外，房屋署虽曾承诺在业主大会上保持中立，但最后却在会上投票，反对业主提出的建议。

2. 另外，投诉人又认为房委会和房屋署有角色冲突，因为前者负责制定公屋政策，而后者则负责执行。他又指房委会和房屋署欺骗居屋业主，因为居屋和公屋楼宇在设计、设施和管理服务方面，并无分别。

### (a)点投诉

3. 根据「可租可买计划」简介小册，房委会会在公屋屋苑中，挑选数座大厦作为居屋发售，其余大厦的单位则予以保留，用作出租公屋。事涉屋苑的售楼书亦说明「屋苑内部分单位／大厦可能作为出租公屋之用」，夹附的图则也清楚注明，屋苑内其他大厦为出租或出售的资助房屋。

4. 买家在选购单位前，应已详阅上述两份资料，然后才作出决定。本署认为，房屋署并无误导买家。这个投诉点不成立。

### (b)点投诉

5. 二零零一年八月，该座居屋楼宇超过 5%的业主要求管委会主席召开业主大会。由于管委会未能在法定限期内作出回应，业主遂提出申请，要求审裁处命令管委会召开业主大会。审裁处其后就业主的申请进行聆讯。

6. 房屋署指出，管理公司获委聘管理屋苑，应与管委会合作，自然有责任派职员陪同管委会主席出席聆讯。但是，向审裁处提出申请的业主并不代表全部业主，故管理公司没有派职员陪同他们出席，并非不合理。

7. 申诉专员认为，房屋署的解释合理。这个投诉点不成立。

## 已完成调查的个案撮要选录

### (c)点投诉

8. 投诉人指房屋署虽曾承诺在业主大会上保持中立，后来却在会上投票，反对两项提议：即由房屋署承担费用，在各大厦的走廊安装窗花，以及解散管委会。

9. 房屋署解释，加装窗花属于改善工程，费用应由屋苑管理基金支付，而房委会身为屋苑其中一名业主，已按照所拥有的业权份数每月缴交管理费。由于这项建议不合理，所以房屋署的代表投票反对。

10. 至于解散管委会的提议，房屋署表示，业主大可依据《建筑物管理条例》撤换个别不称职的委员，无需解散整个管委会，否则法团的运作以至整个屋苑的管理工作可能会受到严重影响。由于事关重大，该署认为其代表是有充分理据在会上投票的。

11. 本署认为，房屋署只承诺在一般情况下保持中立，而不是在任何情况下都会保持中立。所以，该署并无违反承诺。这个投诉点不成立。

### 其他指称

12. 本署不认同投诉人所指房委会及房屋署之间有角色冲突。前者是屋苑业主而后者是其执行部门，因此房屋署应当照顾房委会的利益，以及代表房委会参与屋苑管理工作。

13. 本署亦不同意投诉人所说，居屋的设计、设施及管理服务应和出租公屋不同。房委会及房屋署有责任为公屋居民提供高质素的居住环境。事实上，他们的努力是值得赞许的。

14. 整体而言，这宗投诉不成立。

15. 房屋署与混合式屋苑个别业主之间的纷争，可能会影响屋苑管理效率。申诉专员建议，若屋苑全部居屋单位的业主提出要求，该署应研究修改地契和公契，让业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，任何修改都必须得到全体业主（包括抵押人）的同意，而在商讨修改的过程中，难免会有不同意见，引起纷争。整个

## 已完成调查的个案撮要选录

屋苑订立单一公契，可确保屋苑内所有居民均能享用公用设施，而管理和维修责任则由各方公平分担。

17. 本署认为，修改地契和公契虽有一定困难，却是解决问题的最终办法。日后若有同类型的混合式屋苑，房屋署应按个别屋苑的实际情况，考虑分契的可行性。

**这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。**

### 房屋署

**个案编号： OMB 2002/0526**

**房屋署 — 泥头费 — (a)批准某屋苑物业管理公司收取划一的泥头费，对小单位业主不公平；(b)批准管理公司订定不合理的泥头费金额，违反大厦公契规定；以及(c)没有积极跟进多收泥头费事宜 — 部分成立**

投诉人是某新入伙的「居者有其屋」屋苑单位的业主。根据大厦公契规定，泥头费不得高于两个月的管理费。由于屋苑物业管理公司（「管理公司」）收取划一的泥头费，投诉人须缴付超过本身应分担的费用。投诉人向管理公司交涉，但管理公司不予理会。他于是向房屋署投诉，但经过一年多时间，房屋署仍未给他任何正式回覆。

#### (a)点投诉

2. 清理泥头承办商是经招标挑选的。房屋署和管理公司按照行之已久的做法，订定划一的泥头费。本署认为，泥头量的多少一般都与单位的大小成正比例。事实上，出租公屋和私人楼宇都按单位大小收取泥头费。因此，本署认为(a)点投诉成立。

#### (b)点投诉

3. 房屋署是在获得地政总署批准后，才调高屋苑的泥头费上限，由相等于一个月管理费增至两个月管理费，并在屋苑的大厦公契中订明这上限。

4. 整个屋苑的泥头费中标价与邻近屋苑的收费水平相若。划一收费的金额，是根据承办商的中标价除以屋苑单位总数而计算的。整体的泥头费金额是合理的，但

## 已完成调查的个案撮要选录

投诉人和其他小单位业主所支付的泥头费金额，却超出了大厦公契规定的水平。因此，本署认为(b)点投诉部分成立。

### (c)点投诉

5. 房屋署获得的法律意见明确指出，划一收取泥头费并无法律依据。由于房屋署是最终的决策人，该署应对事件负责，采取补救措施，并应及早向投诉人提供有关的进度报告。

6. 房屋署需时 20 个月才能够安排管理公司把多收的泥头费退还业主，显然是办事不力。不过，由于管理公司是一家商业机构，故此房屋署不可以完全控制退还泥头费的安排。因此，本署认为(c)点投诉部分成立。

7. 总括而言，这宗投诉部分成立。

8. 房屋署已接纳本署的建议，向员工发出指引，提醒他们不应盲目因循旧习，而须遵照大厦公契的规定。

**这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。**

## 房屋署

**个案编号： OMB 2002/0688**

**房屋署 — 交租事宜 — 延迟办理「自动转帐」申请及无理拒绝投诉人用「缴费聆」交租 — 成立**

投诉人向某屋邨办事处申请以「自动转帐」交租。有关申请一般需时三个月便可批出，但在三个月后，投诉人仍未接到房屋署任何回应，遂申请用「缴费聆」交租。屋邨办事处人员接纳投诉人的申请，并发给他一个「缴费聆用户号码」。房屋署总部其后拒绝投诉人的「自动转帐」申请，理由是住户不可以同时用「自动转帐」和「缴费聆」交租。

2. 一个月后，屋邨办事处在事前没有通知的情况下，取消了投诉人的「缴费聆

## 已完成调查的个案撮要选录

用户号码」，以致他用「缴费聆」缴交的租金无法入帐。房屋署这样做是因为该署相信投诉人或会选用「自动转帐」交租，但投诉人其实无意再申请「自动转帐」。

3. 申诉专员有下列观察所得和意见：

- (a) 房屋署确曾延迟处理投诉人的「自动转帐」申请。而且，处理时间一般需时三个月亦是过长；
- (b) 房屋署人员没有通知投诉人有关取消其「缴费聆用户号码」一事；
- (c) 房屋署应容许住户同时采用两种方法交租。由于住户用「缴费聆」交租时，须自行输入有关资料，因此住户不大可能会重复交租；以及
- (d) 房屋署没有在「交租易」小册子或相关文件中说明不可以同时采用「自动转帐」及「缴费聆」交租，该署应对住户作出清楚交代。

4. 申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 房屋署已接纳申诉专员以下的建议：

- (a) 向投诉人书面致歉；
- (b) 考虑容许住户同时采用「缴费聆」和「自动转帐」这两种方法交租；
- (c) 修订「交租易」小册子的内容，更清楚说明有关交租的政策；
- (d) 加快办理「自动转帐」的申请及订定服务承诺；以及
- (e) 确保在取消任何交租安排前，会及早向住户发出通知。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

### 房屋署

个案编号： OMB 2002/2726

#### 房屋署 — 停车场管理 — (a)没有就电邮投诉作出回应；以及(b)没有监管某公共屋邨的停车场管理公司对违例泊车采取管制行动 — 部分成立

投诉人是某公共屋邨的居民，持有该屋邨露天停车场的通宵停车证。他指停车场管理公司没有采取足够措施，管制违例泊车情况，例如扣锁那些没有缴付泊车费而上落客货超过 30 分钟的车辆。此外，停车场入口曾多次没有管理员值勤。他透过电邮向房屋署提出投诉，但该署除了发出认收电邮外，便没有再作回覆。

#### (a)点投诉

2. 房屋署承认，投诉人的电邮投诉已传送至该屋邨一名前房屋事务经理（「A 人员」）的电邮户口。由于 A 人员已经离职，其职位亦被删除，投诉人的所有电邮投诉便一直留在 A 人员的电子邮箱内，无人开启。房屋署认为，该署人员本身在离任时有责任删除其电邮户口，但 A 人员并没有通知资讯科技科。资讯及社区关系科的电邮管理员在传送电邮投诉至 A 人员的电邮户口前，已核实该户口仍然有效。

3. 本署不能接受房屋署的意见和解释。部门不能单靠员工自己在离职时更新或删除其电邮户口。况且，A 人员所属的屋邨管理科在撤销有关职位时，并无要求资讯科技科删除其电邮户口。因此，屋邨管理科须为传送电邮失误负责。此外，电邮管理员在三度收到电邮投诉时，已经注意到 A 人员一直没有任何回应，但他警觉性不足，没有即时采取行动。本署认为，对于没有就投诉人的电邮作出回应一事，屋邨管理科和资讯及社区关系科均须负上责任。因此，这个投诉点成立。

#### (b)点投诉

4. 有些车辆确实曾违例进入停车场，并且停留达一小时而没有被扣锁。房屋署在考虑屋邨管理咨询委员会（「谘询委员会」）的意见后，同意停车场管理公司可酌情处理，方便居民和访客，而谘询委员会是代表居民的独立第三者。尽管如此，房屋署已训示停车场管理公司，须确保入口处时常有人值勤。

5. 本署认为，对于停车场管理公司再宽限 30 分钟时间才锁车的做法是否恰当，属见仁见智。此举获得谘询委员会、房屋署和物业服务公司充分支持。此外，亦无

## 已完成调查的个案撮要选录

证据证明，在锁车程序和执行方面有任何不公平之处。关于对停车场管理公司的监管，本署得悉，谘询委员会经常监察该公司的工作表现，而房屋署更会每两个月评估其表现一次。停车场管理公司的评估报告显示，该公司在过去多年的表现一直令人满意。有鉴于此，这个投诉点不成立。

### 建议

6. 房屋署已同意落实本署的建议，包括向投诉人致歉；检讨电邮户口管理系统，确保及时更新各个电邮户口；以及检讨电邮管理员的工作流程，确保电邮能够送达有关人员。

**这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。**

### 香港房屋委员会及房屋署

**个案编号：** OMB 2002/1204  
OMB 2002/1975

**香港房屋委员会 — 回售屋苑单位 — (a)误导投诉人关于还原单位的规定 — 不成立**

**房屋署 — 回售屋苑单位 — (b)误导投诉人关于验楼的安排，以致她太早迁出单位；(c)以「只可以在确定签契日期后才进行验楼」为借口，拖延为投诉人验楼；(d)无理弃用一道木门，以致单位的还原工程费用增加；(e)没有通知投诉人，房屋署承办还原工程须收取 20%附加费；以及(f)迟迟未能发出还原工程的报价单，工作效率太差 — 部分成立**

投诉人是某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑单位的前业主。她指称在回售单位给香港房屋委员会（「房委会」）时，房委会并没有通知她须将单位还原。她又指房委会的执行机构房屋署误导她有关验楼的程序；而且拖延为她验楼；没有事先通知她便无故弃用一道木门，以致还原工程的费用增加；以及迟迟未能就还原工程报价。

## 已完成调查的个案撮要选录

### (a)点投诉

2. 居屋售楼书、认购申请书和屋苑单位的买卖合同，均已清楚注明业主回售单位前必须还原单位。这个投诉点不成立。

### (b)点投诉

3. 房屋署职员告诉投诉人：「必须把单位内所有东西搬走，该署才会进行验楼。」她以为迁出单位后，房屋署便会验楼并确定还原工程的费用。由于她希望及早确定有关费用，故在成交前两个月已迁出单位，并要求房屋署验楼。但该署职员拒绝她的要求，因为须待确定签契日期后才会验楼。

4. 房屋署的一贯做法，是按业主要求作初步验楼，先告知他们哪些装置需要拆去或回复原状。待业主迁出并将所有家具搬走后，该署才会进行最后验楼，并确定还原工程的费用，而最后验楼通常是在签契前十天进行。由于投诉人拒绝初步验楼，但又要求房屋署确定还原工程的费用，因此该署相信她所指的是最后验楼。

5. 本署认为，待签契日期确定后才进行最后验楼，是合情合理的。不过，房屋署若事先以书面向投诉人说明两种验楼程序的不同安排，这场误会应可避免。无论如何，由于房屋署是按常规行事，这个投诉点不成立。

### (c)点投诉

6. 房屋署解释，过早收楼可能会产生屋苑单位管理责任的问题。事实上，该署在接受回售单位的函件中已订明：「将在签署转让契据前约十日……安排最后检验物业。」房屋署并无故意拖延验楼。因此，这个投诉点不成立。

### (d)点投诉

7. 事涉的木门已不可再用，因为背面的防火胶板已被拆去，门锁亦已被更换。故此，这个投诉点不成立。然而，假如房屋署能事先以书面向业主说明还原单位的标准，或可避免投诉人误会该署是为了增加还原工程费用而弃用该木门。

## 已完成调查的个案撮要选录

### (e)点投诉

8. 房屋署的工作指引规定，职员在最后验楼时须详细检查回售的单位，并要求业主签署同意书，确认需要还原的项目。该署会在最后验楼后七天内发出报价单。

9. 房屋署人员在最后验楼时，曾要求投诉人在一份没有写上价目的报价单上签署。该署人员其后在该份报价单上加上报价金额，并在签署转让契约后两小时才发出这份填上金额的报价单给投诉人。

10. 房屋署职员声称早已口头通知投诉人关于收取附加费的规定，并在最后验楼时再次向她说明这项规定。由于没有独立证人，本署无法确定投诉人是否在验楼之前已知悉须缴交附加费。然而，投诉人所签署的报价单已清楚注明房屋署会收取附加费，故此，她在签署该文件前实应知悉这项规定。因此，这个投诉点不成立。

### (f)点投诉

11. 房屋署人员没有遵照有关的内部指引，要求投诉人签署报价单（而不是同意书），因而剥夺了投诉人就报价金额提出反对的权利。此外，填上金额的报价单是在签契手续完成后才送交投诉人，虽然符合该署订明在最后验楼后七天内报价的规定，但实际上已失去了报价的意义。本署认为房屋署确有明显失误，因此，这个投诉点成立。

12. 整体而言，这宗投诉部分成立。

13. 房屋署已接纳本署的建议，包括向投诉人致歉；采取防范措施，避免再发生类似问题；向业主解释验楼程序；以书面通知业主有关还原单位的标准、报价准则，和该署承办还原工程须收取 20%附加费的规定；以及确保在签署转让契约前发出正式的报价单。

**这宗个案显示出申诉专员确保行政公平，以及把错误纠正的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

### 屋宇署

个案编号： OMB 2001/2498

#### 屋宇署 — 劝谕信 — 对于维修大厦共用墙一事处理不当 — 部分成立

某大厦的物业管理公司（「管理公司」）代表业主立案法团（「投诉人」）投诉屋宇署，指该署错误认为投诉人是一道共用墙的业权人；又没有回覆投诉人对澄清该共用墙业权的要求；以及在发觉该共用墙的业权由政府拥有后，便改变其对该道墙的结构情况的看法。

2. 一九九八年十二月，屋宇署人员于例行视察一道共用墙时，发觉该道墙有轻微破损，但没有即时的结构危险。一九九九年一月，屋宇署向投诉人发出劝谕信，要求投诉人维修共用墙。

3. 一九九九年三月，管理公司去信屋宇署，要求澄清该共用墙的业权。同年六月和九月，管理公司再去信屋宇署，表示担心该道墙的结构安全。

4. 一九九九年九月，屋宇署人员在另一次视察时，发觉该共用墙虽有轻微破损，但仍没有即时的结构危险。该署人员亦注意到，该道墙所在的位置与核准图则不同，并发觉该道墙所处的部分土地已在一九八八年交还政府，供扩阔路面之用。

5. 屋宇署其后向地政总署查询该共用墙所处的土地类别，以及应由谁负责维修。此外，屋宇署向管理公司重申，该道墙没有即时的结构危险，并表示不会考虑采取进一步行动。然而，屋宇署在收到地政总署的覆函后，没有回覆管理公司或跟进此事。直至二零零一年六月，民政事务处将这宗个案转交屋宇署，屋宇署才就该道墙应由谁负责维修一事，恢复与地政总署的书信往来。

6. 二零零一年十月，地政总署应屋宇署的要求，通知管理公司有表面证据证明该共用墙的外露部分处于政府土地内。二零零二年四月，地政总署维修了该共用墙。

7. 屋宇署解释，该署在根据《建筑物条例》发出法定命令时，才需要查核业权。该署所发出的劝谕信，主要目的是促请业权人及时采取适当行动，例如进行维修工程。由于劝谕信不是法定命令，因此不会发给个别业主，只发给有关大厦的管理公司或业主立案法团。

## 已完成调查的个案撮要选录

8. 关于管理公司要求澄清共用墙业权一事，屋宇署完全不予回覆，这并非良好的行政方式。屋宇署应在一九九九年三月和十月查核相关的土地类别记录后，便立即回覆管理公司。因此，屋宇署迟迟不回覆是不恰当的。

9. 屋宇署指出，该署在评估该道墙的安全情况时，不会受有关业权的影响。本署注意到，屋宇署对该共用墙结构安全的评估前后一致。

10. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

11. 本署认为，屋宇署实在应该先核实业权，然后才发出劝谕信。申诉专员敦促屋宇署加快推行政府在二零零一年四月公布赋予劝谕信法定地位的计划，以便更有效遏止违例搭建物。因此，本署建议屋宇署研究是否可以把这项措施扩展至一般建筑物的安全和维修，而非只限于违例搭建物。

12. 屋宇署同意本署的结论，并答应采取以下措施：

- (a) 修订法例，把就违例建筑工程发出的劝谕信定为法定警告通知，并可登记成为影响业权的文件；
- (b) 探讨是否可以把这个构想扩展至包括就失修楼宇发出的劝谕信；
- (c) 检讨是否需要在查核业权之后，才发出劝谕信要求维修楼宇；以及
- (d) 提醒职员注意跨越不同地段的建筑物，并在有需要时确定土地类别和由谁负责维修。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

### 屋宇署及地政总署

个案编号： OMB 2001/0542

OMB 2001/0929

#### 屋宇署及地政总署 — 新界村屋／豁免管制屋宇 — 没有妥善跟进投诉 — 不成立

二零零零年年初，投诉人向某分区地政处（「地政处」）投诉，指某楼宇有违例僭建物。由于事涉业权人没有向地政处提交建筑图则，也没有根据《建筑物条例（新界适用）条例》向该处申请豁免证明书，所以整幢楼宇均属僭建。该处告知投诉人，已把个案转介屋宇署跟进。投诉人其后致电屋宇署，指称不单发现事涉楼宇有违例僭建物，村内其他楼宇也有僭建物。该署由于并无事涉楼宇的建筑图则或核准图则的记录，因而认为该楼宇是「新界村屋／豁免管制屋宇」，遂于同年六月通知地政处，表示不会采取任何管制行动。

2. 二零零一年年初，投诉人向屋宇署重复有关投诉。该署再次派员前往视察，发现楼宇结构表面上没有危险。然而，由于该署没有楼宇的图则及其他结构资料，所以未能作出详细评估。同年五月，该署告知地政处有关结果和重申不会采取行动，并回覆投诉人该署的结论。

3. 根据现行政策，私人楼宇的建造须受《建筑物条例》或《建筑物条例（新界适用）条例》规管。《建筑物条例（新界适用）条例》订明，符合某些准则的新界楼宇可获豁免，无须呈交建筑图则予建筑事务监督批核；无须事先获得建筑事务监督的同意才能展开工程；以及在入伙前无须申领占用许可证。凡属「新界村屋／豁免管制屋宇」的楼宇，须受由地政总署负责执行的批地条款约束，以及《建筑物条例（新界适用）条例》的规管。该类楼宇在动工前，有关业权人须取得地政总署发出的豁免证明书。该署可根据土地契约条款执行管制行动，饬令业权人自行清拆僭建物，否则该署可雇用政府承建商进行清拆，再向业权人追讨有关费用。假如楼宇不在《建筑物条例（新界适用）条例》的规管范围内，可由屋宇署根据《建筑物条例》的规定，对僭建物采取执法行动。

4. 然而，在资源紧绌而问题众多的情况下，部门须按照优先次序清拆僭建物。由于「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物问题非常严重，处理该类僭建物的进度颇为缓慢，而且成效不大。

## 已完成调查的个案撮要选录

5. 一九九三年至一九九五年期间，屋宇署及地政总署曾推行试验计划，屋宇署尝试协助地政总署，对违例僭建物采取管制行动。可是，由于资源所限及在村民的阻力下，试验计划最终未能成功。此后，地政总署虽仍继续把个案转介屋宇署跟进，但屋宇署只能进行视察，评估楼宇是否安全，又或是否要即时采取行动。二零零一年年中，房屋及规划地政局成立了跨部门工作小组，就「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物问题制定政策目标和解决方案。

6. 本署明白投诉人的不满，但亦了解部门的难处。鉴于目前政策未臻完善，申诉专员认为这宗投诉不成立。

7. 由于新界区的僭建物问题十分严重，申诉专员建议房屋及规划地政局、屋宇署和地政总署应尽早制定长远政策，以控制和解决有关问题。

**这宗个案显示出申诉专员确保公职机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 食物环境卫生署

**个案编号： OMB 2002/1277**

**食物环境卫生署 — 投诉处理 — (a)没有妥善跟进投诉；以及(b)没有给予投诉人初步回覆 — 部分成立**

投诉人向食物环境卫生署（「食环署」）投诉某书报社阻塞行人路。该署辖下的分区环境卫生办事处（「分区办事处」）职员巡查后认为，书报社只是轻微阻塞行人路，于是发出口头警告。投诉人发觉阻塞情况持续，认为分区办事处没有认真处理他的投诉，于是再向食环署的投诉管理组投诉，要求该署另派专人调查。当时投诉管理组的职员表示会跟进他的个案及回覆他，但在一个月之后，才有职员与他联络。投诉人不满该组没有调查他提出的投诉，反而将个案交回分区办事处覆检。

#### (a)点投诉

2. 按照食环署的一贯做法，各分区办事处负责处理有关环境卫生的投诉，而投诉管理组则专责统筹及管理有关的投诉。由于投诉管理组职员已向投诉人解释他们的分工，因此把他的投诉交回分区办事处调查。分区办事处覆检这宗个案后认为，原先采取的行动并无不妥之处，于是交由投诉管理组告知投诉人。

## 已完成调查的个案撮要选录

3. 但是，投诉人认为投诉管理组应直接跟进他的个案，因为他已清楚表明「希望由总部另派专人调查，因为觉得分区员工有包庇之嫌」。他指投诉管理组并没有向他解释食环署的分工情况。由于双方各执一词，在缺乏其他佐证的情况下，本署无法对此作出判断。

4. 食环署并没有考虑投诉人的要求是否合理。纵使该署职员曾告知投诉人有关处理其投诉的安排，但由于投诉人提出反对，食环署理应预先告诉他会将其个案交回分区办事处覆检，并向他解释。因此，(a)点投诉部分成立。

### (b)点投诉

5. 食环署承认，投诉管理组没有按照服务承诺，在 10 天内联络或初步回覆投诉人。该署辩称，给投诉人初步回覆，只是方便他知道可以联络哪位负责的职员。由于该组的职员于最初接听投诉人电话时，已告知他会跟进其个案，因此没有必要再给他初步回覆。

6. 食环署的服务承诺清楚说明，部门会在 10 天内联络或回覆投诉人，而且在必要时会给予初步回覆。因此，初步回覆的目的不单只是为了认收投诉和提供联络人员，而且是向投诉人报告个案的进度，让他知道部门将会给他详细答覆。因此，(b)点投诉成立。

7. 综合而言，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

8. 申诉专员向食环署提出以下建议：

(a) 就没有给予初步回覆一事，向投诉人道歉；

(b) 敦促所有员工在给予答覆或初步回覆时，必须遵守服务承诺；  
以及

(c) 检讨有关处理投诉的部门指引及通告，并定期传阅，务使所有员工清楚了解处理投诉的正确程序。

9. 食环署已落实(a)及(b)项建议，并已开始检讨有关处理投诉的部门指引及通告。

## 已完成调查的个案撮要选录

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

### 破产管理署及运输署

个案编号： OMB 2002/2914

OMB 2002/2915

**破产管理署 — (a)不当地向运输署发出「冻结转户要求」，禁止出售某车辆 — 不成立**

**运输署 — (b)没有通知投诉人有关破产管理署的「冻结转户要求」，同时又容许该车辆续牌 — 部分成立**

一九九九年十二月，A 公司被债权人申请清盘。二零零零年六月，A 公司将一辆轻型货车售予 B 公司。同年七月，法庭发出清盘令，并委任破产管理署署长为 A 公司的临时清盘人。三天后，投诉人从 B 公司购入该车辆，并于翌日在运输署办妥转户手续。二零零一年七月，运输署为该车辆续牌。

2. 二零零二年七月，投诉人出售该车辆，但未能办理转户给新车主，交易因而告吹。运输署告知投诉人，有关车辆的转户登记由二零零零年八月起已被冻结。

#### (a)点投诉

3. 根据《公司条例》的规定，「清盘开始后（即由债权人入禀法院要求将有关公司清盘当日起计）就公司财产作出的任何产权处置……除非法院另有命令，否则均属无效。」破产管理署在二零零零年八月要求运输署冻结该车辆的转户登记，直至另行通告为止，是合法和合理的行动。因此，(a)点投诉不成立。

#### (b)点投诉

4. 在收到破产管理署的要求后，运输署随即把资料输入电脑系统。二零零零年十二月，运输署收到法庭委任的正式清盘人的信件，要求冻结车辆的续牌申请。运输署将这封信存档，放在破产管理署的信件后面，但没有就有关的要求采取任何行动。

## 已完成调查的个案撮要选录

5. 二零零一年七月，投诉人为车辆申请续牌。运输署职员只注意到破产管理署发出的「冻结转户要求」，却忽略了清盘人的「冻结续牌要求」，结果该车辆得以成功续牌。

6. 除了疏忽之外，运输署没有在电脑系统内为「冻结转户／续牌要求」制订任何更新资料程序，也没有在这类要求的函件上附加特别记号。然而，运输署并没有责任就这类要求通知车主。因此，本署认为(b)点投诉部分成立。

### 结论

7. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

8. 运输署接纳本署的建议，向投诉人致歉。此外，该署会检讨处理「冻结转户／续牌要求」的程序及存档方式，更会考虑其他措施，让电脑系统可以储存更多资料，方便该署职员检索。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 消防处

**个案编号： OMB 2002/1497**

**消防处 — 牌照申请 — (a)没有妥善处理并遗失投诉人的图则；以及(b)没有积极寻找有关图则 — 成立**

投诉人代表其委托人向食物环境卫生署（「食环署」）申请普通食肆牌照。在三月中，投诉人向食环署呈交一份图则，由该署转介屋宇署及消防处跟进。从四月中至五月初，投诉人曾多次向消防处查询有关进展，但该处均表示未有收到食环署转介的图则。投诉人指消防处没有妥善处理图则，也没有主动与食环署澄清有关事项。

## 已完成调查的个案撮要选录

### (a)点投诉

2. 食环署在四月初已把投诉人的图则送交消防处，而该处亦已认收有关图则。四月底，食肆申请人去信消防处，并夹附食环署的覆函副本，证明有关图则已转介消防处。消防处职员 A 在得悉此事后，主动联络投诉人，并建议他尽快再递交图则。五月初，食环署再把投诉人第二次呈交的图则转介消防处。在收到第二次转介的图则时，消防处职员 B 由于未能找到相关的主题档案，便将图则放在「等待处理」的文件盘中，但事后却忘记采取行动。直至五月中，他的上司指示他开设临时档案，并随即采取行动处理有关申请，最后在五月底通知投诉人有关结果。

3. 消防处未能找到第一次转介的图则，亦不知道遗失图则的原因和应由谁人负责。虽然遗失图则可能是个别事件，但由于有关图则确已送交消防处，该处实有错失。

4. 职员 B 在未能找到该档案时，理应开设临时档案，以便采取跟进行动，或者请示其上司。消防处承认，职员 B 在处理第二次转介的图则方面有失当之处。

5. 这个投诉点成立。

### (b)点投诉

6. 投诉人在四月中查询其申请的进展时，职员 A 表示尚未收到有关图则，并建议他向食环署查证。五月初，投诉人再致电消防处查询。职员 A 在向职员 B 查证后，告知投诉人仍未收到有关图则。

7. 投诉人其实已提醒职员 A，食环署曾先后两次把图则送交消防处。然而，职员 A 并无主动与食环署澄清，反而建议投诉人直接联络食环署。倘职员 A 能及早与食环署澄清，投诉人便不会感到如此受屈。

8. 消防处的服务承诺订明，在认收规定的图则后 22 个工作天内，须通知申请人有关的申请结果。消防处在五月初收到第二次转介的图则，随后在五月底回覆投诉人，因此并无违反服务承诺。不过，若非遗失第一次转介的图则，又或职员 A 能主动与食环署澄清此事，该处应可更早回覆投诉人。

9. 这个投诉点成立。

## 已完成调查的个案撮要选录

10. 消防处已采取行动，改善内部处理文件的程序，并且训示有关的人员。

这宗个案显示出申诉专员在确保官僚习性不会影响向市民提供合理的服务方面的职能。

### 康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2001/0611

#### 康乐及文化事务署 — 违规授泳 — 未有采取适当行动加以制止 — 成立

投诉人指称，在公众泳池内供一般泳客使用的泳线及训练池被泳会占用来教授泳术，妨碍其他泳客，但驻池救生员却视若无睹，没有加以干预。康乐及文化事务署（「康文署」）亦没有采取任何行动，制止泳会违规授泳。

2. 本署人员曾到事涉泳池及该署辖下另一泳池视察，发现情况一如投诉人所述。显然有很多团体想租用泳线授泳，但往往供不应求。有些泳会由于未能租用泳线，于是指示学员先以普通泳客身分缴费入场，再在泳池内集体授泳；但是，他们这样做却对其他泳客造成滋扰。

3. 根据现行政策，康文署会将部分泳线租予泳会及有关团体，其他市民则可在余下的泳线游泳。该署指出，根据《公众泳池规例》（「规例」），任何人未经该署批准，不得在泳池内进行商业活动，包括个人授泳，违者可被判罚。若该署发现有泳会擅自在泳池内违规授泳，会即时劝止。假如劝谕无效，便会把教练及学员等人驱逐离泳池。

4. 单在二零零一年七月，该署曾在其辖下某公众泳池发出共 168 次口头警告，但并没有要求任何人离开泳池或提出检控。康文署表示，授泳活动若涉及商业成分，即属违反规例。不过，在执法时该署往往在举证方面有困难。本署相信，由于游泳教练已向学员收取了学费，即使康文署人员进行劝谕，他们亦不会停止授泳活动。除非康文署采取进一步行动，将屡劝不改的人驱逐，否则这种违规情况仍会继续。

5. 本署认为，康文署作为执法机构，若发觉有人违规授泳，应主动采取严格执法行动。泳会如在泳池的公众泳区授泳，会妨碍其他泳客，康文署应考虑检控屡劝

## 已完成调查的个案撮要选录

不改者，以儆效尤。

6. 申诉专员认为，康文署没有认真执行规例，制止泳会在公众泳池违规授泳。因此，这宗投诉成立。

7. 本署向康乐及文化事务署署长提出八项建议，要点如下：

(a) 敦促各泳会要遵守规例，只可在已租用的泳线内举办游泳课程，并表明若泳会没有租用泳线，参加习泳班的学员可能因而被逐离场；

(b) 更积极地处理违规事件，引用规例和征询法律意见，以便提出检控；以及

(c) 加强留意各公众泳池的使用情况，以及鼓励泳会使用其他可供租用的授泳场所及设施。

8. 在调查报告完成后，本署收到某游泳教练会的函件，指本署上述的调查结果和意见并不合理，而另一封致特区行政长官的函件更批评本署要求「康文署严格执行法例，以打压泳会使用公众泳区授泳」。

9. 本署深明社会各界对公众泳池设施的需求极大，故此，康文署更须持平处理，以平衡各方面的需要，务求一方面可让泳会继续授泳，而另一方面亦无损个别泳客享用泳池设施的权利。

10. 申诉专员亦已向行政长官作出回应，澄清本署的立场及建议，以正视听。

11. 其后，康文署采取了新措施，积极落实本署的建议，改善泳池管理，取缔违规授泳活动，并决定会检控不听劝谕的违规人士。

12. 此外，康文署已成立一个专责工作小组，检讨公众泳池的租用和管理，以及编配泳线政策等事宜，并提供改善建议。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和把错误纠正的职能。**

## 已完成调查的个案撮要选录

# OMBUDSMAN

### 民政事务总署及康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/0494

OMB 2002/0495

**民政事务总署 — 安装工程 — 延误安装禁止滚轴溜冰、踏单车及踩滑板的指示牌 — 成立**

**康乐及文化事务署 — 安装工程 — 延误安装禁止滚轴溜冰、踏单车及踩滑板的指示牌 — 不成立**

一九九九年十一月，投诉人要求民政事务总署（「民政署」）辖下大埔民政事务处在中心对开空地竖立指示牌，提醒市民不可在该处进行滚轴溜冰、踏单车及踩滑板等活动。但直至二零零二年四月，有关部门才竖立两个指示牌。

2. 本署发现，有关延误是由于民政署和康乐及文化事务署（「康文署」）在沟通上出现问题所致。二零零零年十月，民政署就上述拟议安装工程致函康文署，而康文署亦就指示牌所用的字眼及位置作出回应。不过，民政署声称没有收到回覆，故再次去信康文署，并发出了三封催办便笺跟进，但康文署却只收到最后发出的一封。民政署承认，有关负责人员当时正在休假，因而导致延误。

3. 本署认为，民政署不应单靠催办便笺来监察工作的进展，应该致电康文署跟进情况。此外，当有关负责人员休假时，其上司应定期监察事件的进度。

4. 申诉专员认为，投诉人对民政署的投诉成立。

5. 至于对康文署的投诉则并不成立，原因是没有证据证明该署曾延误处理拟议的安装工程。

6. 申诉专员建议民政署：

(a) 应定期训示属下职员积极跟进每宗个案；以及

(b) 应检讨有关程序，以确保迅速处理竖立指示牌的工作。

## 已完成调查的个案撮要选录

7. 本署亦建议，民政署及康文署应检讨其文件收发程序，确保各类文件都妥为传送。

8. 康文署及民政署接纳本署的结论，并已落实有关建议。民政署承认，在处理个案的过程中确有需要改善的地方，并已向投诉人道歉。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 康乐及文化事务署

**个案编号： OMB 2002/0534**

#### **康乐及文化事务署 — 图书馆服务 — 处理借书记录的程序不当 — 成立**

投诉人发现，她在两次到图书馆还书之后，其电脑借书记录并没有更新。为确保不会因逾期还书而被罚款，她曾向图书馆查询，而馆方人员每次只要求她填写「还书声明」表格。不过，图书馆其后并没有告诉她何时已寻回有关的书籍。

2. 康乐及文化事务署（「康文署」）解释，在二零零一／零二年度，其辖下公共图书馆处理的书籍借还总数逾 8,900 万宗，故不可能发出还书收据给读者。事实上，同年只有 8,431 名读者报称已归还所借出的书籍，而其中有 5,513 本书籍已经寻回。

3. 对于图书馆处理归还书籍的程序，本署有以下的观察所得及意见：

- (a) 若电脑的条码扫描器在读取条码时出错，或条码扫描器使用不当，借书记录仍会显示读者借书未还；
- (b) 由于图书馆不会向读者发出还书收据，读者无从知道馆方有没有适当更新其借书记录。而且，由于电脑荧幕面向馆方人员，读者不能即时核对电脑上的记录；
- (c) 若电脑没有更新借书记录，读者便只得填写「还书声明」，声明已归还书籍；

## 已完成调查的个案撮要选录

# OMBUDSMAN

(d) 图书馆在「还书声明」中订明会保留追诉权，但读者却不会获告知事件跟进的结果；以及

(e) 康文署的内部指引并没有订明，何时才应把寻找不果的书籍注销。因此，该署难以得知何时才告知事涉读者其跟进行动，或向虚报已把书籍归还的读者追究。

4. 申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 申诉专员提出了七项建议，例如康文署应向投诉人解释，考虑调配资源以改进还书及注销书籍的程序和指引，提升电脑功能，方便读者即时核对还书记录。

6. 康文署接纳调查结果及建议，并承诺加强培训和监察其员工，改善与读者的沟通。此外，该署亦同意会考虑调拨资源购置新的电脑荧幕，以方便读者核实还书记录，从而提高运作的效率和透明度。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 康乐及文化事务署

**个案编号： OMB 2002/0580**

#### **康乐及文化事务署 — 发放薪金 — 没有妥善安排发放薪金的程序 — 部分成立**

投诉人先前在康乐及文化事务署（「康文署」）任职。她在离职前，曾要求康文署以支票发放最后一期薪金给她，但遭该署拒绝。其后，康文署发现误把一笔款项存入投诉人的银行户口，故此去信要求她退回该笔款项。但是，投诉人表示由于其户口早已被银行冻结，不能将款项退回。康文署于是发出催缴信，表示会循法律途径向她追讨。

2. 投诉人认为，康文署没有理会她提出以支票发薪的要求，是错在该署。然而，该署却把犯错的责任推到她身上，令她深感困扰。

3. 康文署表示，该署一向以自动转帐方式支付薪金给员工。对于员工要求改变发薪的方式，署方虽然没有就如何处理制定指引，但会因应个别情况加以考虑。

## 已完成调查的个案撮要选录

4. 由于没有任何证据或记录显示投诉人曾要求改以支票发薪，因此本署不能就这点表示意见。

5. 不过，康文署承认，投诉人所属的分组没有按正常程序发出「终止合约通知书」，以便安排停止发薪，结果导致多付薪金给投诉人。另一方面，康文署亦没有收到有关投诉人的户口已被冻结的通知。对于这次事件所造成的不便，该署已向投诉人致歉。

6. 康文署表示，署方有必要向投诉人追讨多付了给她的薪金。而且该署在追讨信中，已清楚说明是由于本身的会计程序出错，并没有将犯错的责任推到投诉人身上。

7. 本署认为，康文署在投诉人离职后，未有即时停止发薪给她，确有不当之处。不过，该署并无试图推卸责任。综观上述各点，本署认为这宗投诉部分成立。

8. 康文署已接受本署提出的下列建议：

(a) 向投诉人解释为何在她离职后，该署未有停止发薪给她；

(b) 就如何处理员工提出改变发薪方式的要求，制定内部指引；以及

(c) 加强署内各分组之间的沟通，避免再出现同样错误。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

### 渠务署、民政事务总署及地政总署

个案编号： OMB 2001/3407

OMB 2001/3408

OMB 2002/0472

渠务署、民政事务总署及地政总署 — 维修河堤／护土墙 — 推卸责任 — 部分成立

## 已完成调查的个案撮要选录

投诉人投诉渠务署、民政事务总署（「民政署」）和地政总署在维修损坏河堤／护土墙一事上推卸责任。

2. 二零零零年六月，投诉人通知渠务署，其房屋附近的河堤出现严重侵蚀。渠务署人员于实地视察后通知投诉人，有关个案已转交民政署辖下的民政事务处（「民政处」）跟进。民政处基于没有公众设施受到影响，而且认为不可以因为个人利益而动用「地区小型工程」拨款，因此告知投诉人不会维修该河堤。

3. 渠务署坚称，根据工务局技术通告第 8/2000 号，民政处须负责维修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月期间，渠务署与民政处进行了长达一年的争论。二零零零年十一月，民政处向地政总署的分区地政处（「地政处」）查核事涉地段的业权。二零零一年四月，民政处向地政处查询该地段的许可证持有人是否要负责维修河堤。地政处人员于实地视察后，在二零零一年五月回覆民政处，表示不能确定维修责任谁属。二零零一年六月，民政处要求地政处与该地段的许可证持有人联络，巩固护土墙（原先称为「河堤」）的地基。地政处在档案注明三个月后再跟进个案，以等待民政处与渠务署的争论结果。

4. 在民政处多番要求下，地政处人员在二零零一年八月进行另一次实地视察。二零零一年十月，地政处通知民政处，指地段的许可证持有人通常要负责维修工程，但地政处会就是否需要进行紧急维修工程一事，征询土木工程署辖下土力工程处的意见。二零零一年十一月，土力工程处确定该护土墙需要紧急维修，但地段的许可证持有人不须负责，因为护土墙位于政府土地。根据斜坡维修责任信息系统，地政总署承担起维修的责任，并于二零零二年三月初完成有关的工程。

5. 尽管没有证据证明事涉部门蓄意或故意不履行职务，但对于他们在处理这宗投诉时所抱的「各家自扫门前雪」心态，申诉专员表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月期间，这三个部门分别进行了共五次实地视察，但他们从没有尝试进行联合视察或举行跨部门会议。各部门只着眼于本身的利益，没有顾全大局，也没有采取较积极主动和互相配合的方法。他们都不愿意为投诉人设想而多走一步。

6. 虽然渠务署已遵照工务局技术通告第 8/2000 号所订定的程序行事，可是这份技术通告其实并不适用于本个案。由于该署没有及早查核有关的土地类别、确定维修责任问题和征询土力工程处的意见，结果政府要花 17 个月才确定护土墙的维修责任谁属。

## 已完成调查的个案撮要选录

7. 渠务署在回应时指出，若先彻底查核土地类别才把投诉转介负责的部门跟进，将会导致延误。地政总署表示，地政处是在二零零一年年中才了解事件的来龙去脉。在这个问题上，渠务署或民政处理应担当初步联络统筹人的角色。

8. 申诉专员认为这宗投诉部分成立。

9. 本署向事涉部门提出了七项建议，包括：检讨如何协调涉及多于一个部门的投诉的处理程序；考虑及早查核土地类别、安排联合实地视察和举行跨部门会议；要求有关人员在处理由公众或其他部门提出的投诉和查询时，应更积极主动和加强注意。此外，事涉部门应联同所属的政策局，澄清天然水道的维修责任问题，以免类似纠纷再次出现。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 渠务署、水务署及库务署

**个案编号： OMB 2002/0035**

**OMB 2002/0958**

**OMB 2002/2523**

**渠务署 — 开立帐户 — 延误发出工商业污水附加费的缴费通知书 — 不成立**

**水务署 — 开立帐户 — 没有就开立工商业污水附加费帐户而为渠务署提供有关资料 — 不成立**

**库务署 — 电脑系统设计 — 没有在电脑系统出错后采取补救措施 — 不成立**

投诉人经营食肆已有多多年。二零零一年年底，他接获渠务署的缴费通知书，要求他缴付一九九六年九月至二零零一年十月的工商业污水附加费（「附加费」）。

2. 投诉人指出，在他申请安装水表时，水务署曾派员实地视察，因此该署理应知悉他的业务性质，并把有关资料转告渠务署。但是，渠务署并没有把他的帐户登记为「餐馆业」。由于水务署和渠务署之间的资料是由库务署设计的电脑系统传送的，故此投诉人指库务署亦有失当之处。

## 已完成调查的个案撮要选录

3. 一九九四年，库务署设计了一套电脑系统，从水务署的水费发单系统中，抽取相关水费帐户的资料，传送至渠务署的附加费发单系统，以便开立附加费帐户。水务署及渠务署方面负责更新资料和电脑系统的运作。

4. 一九九八年七月，库务署获悉水费发单系统出现遗漏，没有把某些现有帐户的资料传送至渠务署的附加费发单系统。因此，库务署新增了电脑程式，把水务署的水费及排污费帐单等有关资料，传送到附加费发单系统。渠务署会跟进那些理应开立而仍未开立的附加费帐户。

5. 然而，在二零零零年八月，渠务署又再发现有遗漏的个案。库务署于是再次调校有关系统，以便渠务署加快查出遗漏的帐户。

6. 当水务署为投诉人开立新帐户时，已经把他的业务类别（即「餐馆业 — 中式」）输入电脑系统。由于水务署已采取适当行动，只是电脑系统出错，才使有关资料未能传送至渠务署的附加费发单系统。因此，申诉专员认为对渠务署及水务署的投诉不成立。

7. 在电脑系统投入使用初期，库务署曾联同有关部门进行测试。由于电脑系统设计属专业技术范畴，本署不拟置评。不过，本署得悉，库务署在发现有遗漏的个案时，已建议渠务署跟进。由于要缴交附加费的用户占全港水费帐户不到百分之一，本署认为由该署订立补救措施，要比另行设计一套新的电脑系统较为有效和可行。因此，申诉专员认为对库务署的投诉不成立。

8. 申诉专员向库务署及渠务署提出以下建议：

- (a) 库务署应就这次事件对投诉人引致的不便，向投诉人致歉；
- (b) 在新电脑系统使用初期，库务署应进行详尽的测试，并考虑与使用部门共同监测系统的运作，一旦发现问题时，可尽快解决；以及
- (c) 渠务署应向有关用户解释未能及早向他们征收附加费的原因，并通知他们若经济上有困难，可申请分期缴费。

## 已完成调查的个案撮要选录

9. 渠务署补充，自二零零一年三月起，所有遗漏个案均已纠正。因此，追讨长期欠交附加费的情况应不会再发生。

**这宗个案显示出申诉专员确保公职机构不断提高服务质素和效率的职能。**

### 劳工处

**个案编号：OMB 2001/3366**

**劳工处 — 劳资纠纷 — (a)对投诉人的个案记录处理不公；(b)没有协助投诉人向劳资审裁处提出申索 — 部分成立**

投诉人向劳工处投诉，她的外籍家庭佣工（「劳方」）擅自离职，她表示会向劳方申索一个月代通知金。劳工处于是安排调解会议，但劳资双方未能达成和解。

2. 投诉人指称，劳工处在劳方的档案盖上“Case referred to Labour Tribunal”（即「案件转介劳资审裁处」），但在她的档案则盖上“Case settled”（即「案件达成和解」）。她要求劳工处协助她向劳资审裁处（「审裁处」）提出申索。劳工处表示，由于该处已按劳方要求，把个案转介审裁处，而转介便笺中亦已述明投诉人会提出反申索，所以通知投诉人可以在劳方向审裁处提出申索时，提出反申索。

#### (a)点投诉

3. 劳工处指出，在举行调解会议前，若劳资双方已分别向该处落案，该处会委派一名调查主任处理双方的个案，但劳资双方会各自有独立的档案。调解记录会存放于其中一方的档案，而另一方的档案则会注明参考的档案及编号。当个案转介审裁处时，载有调解记录的档案便会盖上“Case referred to Labour Tribunal”，而另一档案则盖上“Case settled”，以资识别，避免重复点算转介审裁处的个案和减少文书工作。而且，劳资双方亦无须亲身前往审裁处提出申索。

4. 本署不接纳劳工处的解释。在档案盖上“Case settled”，即意味个案已获解决，因此投诉人有理由认为劳工处是在她的个案未获解决前，便把个案终结。然而，劳工处的处理手法虽然有欠妥善，但没有证据证明该处偏袒劳方。劳工处现已采用较中立的字句，例如“Action in file No...”（即「在档案编号……跟进」），以取代“Case settled”。

## 已完成调查的个案撮要选录

5. 因此，申诉专员认为这个投诉点不成立。

### (b)点投诉

6. 根据《劳资审裁处条例》第 24 条，是否将劳资双方的申索合并处理，应由审裁处而非劳工处决定。因此，劳工处人员在接到投诉人提出申索的要求时，应清楚地向她解释有关程序，让她决定是否向审裁处提出申索，而不应告诉她可以在劳方提出申索时，才提出反申索。

7. 申诉专员认为，这个投诉点成立。

8. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

9. 申诉专员向劳工处处长提出下列建议：

(a) 检讨把个案转介审裁处的安排，确保公平地处理劳资双方提出申索的要求；以及

(b) 检讨为有关人员提供的培训，以促进他们对《劳资审裁处条例》及个案转介程序的认识，并使他们更能掌握所需的技巧，令劳资双方都感到获得公平的对待。

10. 劳工处已接纳本署的建议。

**这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。**

## 运输署

**个案编号： OMB 2002/0463**

**运输署 — 退款申请 — 拒绝退回保留车辆登记号码的按金 — 不成立**

投诉人向运输署申请保留四个以拍卖方式出售的车辆登记号码（「车牌」），并为每个车牌缴交了一千元按金。提出申请前，他曾查阅运输署的网页及致电该署查询，但所获资料都没有说明按金是不会退回的。

## 已完成调查的个案撮要选录

2. 在拍卖会上，投诉人保留的四个车牌均未能售出，运输署于是将它们悉数编配予投诉人。不过，他其实只需要一个车牌，遂要求运输署退回其余三个车牌的按金，但遭该署拒绝。

3. 运输署解释，该署会以下列其中一个方法，处理保留车牌的按金：

(a) 若车牌在拍卖会上由其他竞投者投得，按金将全数退回给申请人；

(b) 若车牌由申请人投得，按金会从拍卖价中予以扣除；以及

(c) 若车牌未能在拍卖会上售出，申请人将获编配车牌，而按金则作为支付该车牌的特别费用。

4. 虽然运输署的网页、小册子以及「保留车辆登记号码以待拍卖申请书」内只提及首两个处理按金的方法，但该署声称，投诉人理应知悉第三个处理方法，因为该署在接到申请书时所发出的认收函件中已有说明，若申请人保留的车牌未能在拍卖会上售出，该署即会以特别售价一千元将它编配予申请人。

5. 投诉人反驳运输署的说法，指该署并没有发出认收函件。该署在回应时，提交了三名与申请人同时递交申请书的独立证人的证供。该三名独立证人均表示，曾收到运输署发出的认收函件。

6. 鉴于上述调查所得，申诉专员认为，投诉人应该已获知会有关退款的安排，故此，这宗投诉不成立。运输署已修订有关的宣传资料及申请书的内容，以免再引起误会。

**这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。**

### 顾问

王贵国教授

尹少佳先生

尹志田先生

安顿库列教授

贝力恒先生

何柏松教授

何鍾泰博士

佳日施教授

周明权先生

施法华博士

袁士杰先生

麦列菲菲教授

梁广灝先生

陈文敏先生

陈棣光教授

张中强先生

黄重光教授

黄健灵教授

贺大伟先生

杨执庸教授

黎嘉能教授

郑恩基先生

卢敏超先生

谢锦泉先生

戴耀廷先生

庞述英先生

Mrs. Anne R. CARVER

Miss Jill H. COTTRELL

以下人士已于二零零二年请辞，不再担任本署的顾问：

李国章教授

张明仁教授

# 申诉专员公署的访客

| 日期              | 访客*                                        |
|-----------------|--------------------------------------------|
| 2002 年 4 月 10 日 | 山东省胶州市高级官员<br>(由香港理工大学安排)                  |
| 2002 年 4 月 12 日 | 天津市高级官员<br>(由香港理工大学安排)                     |
| 2002 年 4 月 15 日 | 云南省高级官员<br>(由港京管理人才交流中心有限公司安排)             |
| 2002 年 5 月 7 日  | 瑞典国会申诉专员公署<br>Torbjorn Roos 先生             |
| 2002 年 5 月 13 日 | 长春市高级官员<br>(由香港理工大学安排)                     |
| 2002 年 5 月 14 日 | 杭州市行政监察系统领导干部<br>(由才智管理顾问有限公司安排)           |
| 2002 年 5 月 21 日 | 吉林省四平市官员<br>(由香港理工大学安排)                    |
| 2002 年 6 月 19 日 | 印度应用人力研究所公共政策及管治中心总裁<br>H. Ramachandran 博士 |
| 2002 年 7 月 8 日  | 中华人民共和国监察部<br>魏岱余先生                        |

| 日期              | 访客*                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2002 年 7 月 11 日 | 吉林省白城市高级官员<br>(由香港理工大学安排)                                                                                           |
| 2002 年 7 月 30 日 | 2002 年李韶暑期研习班学生<br>(由岭南大学安排)                                                                                        |
| 2002 年 7 月 31 日 | 中华人民共和国中央国家机关官员<br>(由京港人才交流中心有限公司安排)                                                                                |
| 2002 年 9 月 20 日 | 青海省监察厅领导干部<br>(由恒毅投资有限公司安排)                                                                                         |
| 2002 年 9 月 30 日 | 澳洲联邦申诉专员<br>Ron McLeod AM 先生                                                                                        |
| 2002 年 9 月 30 日 | 墨西哥外交部人权及民主事务副部长<br>Mariclaire Acosta 大使<br><br>人权事务总监<br>Juan Jose Gomez Camacho 先生<br><br>墨西哥总领事<br>Mario Leal 先生 |

申诉专员公署的访客

| 日期                  | 访客*                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2002 年 10 月 4 至 7 日 | 泰国申诉专员公署代表团<br><br>申诉专员<br>Pichet Soontornpipit 先生<br><br>申诉专员<br>Poonsup Piya-Anant 先生<br><br>秘书长<br>Pramote Chotimongkol 先生<br><br>副秘书长<br>Thawal Polpuech 先生<br><br>评审科总监<br>Gecha Chaehcai 先生 |
| 2002 年 10 月 9 日     | 中华人民共和国国家检察官学院院长<br>孙谦博士                                                                                                                                                                          |
| 2002 年 10 月 21 日    | 河北省官员<br>(由港京管理人才交流中心有限公司安排)                                                                                                                                                                      |
| 2002 年 10 月 25 日    | 贵州省纪律检查委员会代表团<br>(由香港政策研究所安排)                                                                                                                                                                     |
| 2002 年 11 月 7 日     | 陕西省纪检监察领导干部<br>(由环球现代教育(集团)有限公司安排)                                                                                                                                                                |
| 2002 年 11 月 8 日     | 江西省纪检监察部门干部<br>(由华赣企业有限公司安排)                                                                                                                                                                      |

# 申诉专员

## 申诉专员公署的访客

附件

14

| 日期               | 访客*                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 2002 年 11 月 15 日 | 中华人民共和国高级官员<br>(由香港生产力促进局安排)                                          |
| 2002 年 11 月 19 日 | 海南省高级官员<br>(由香港生产力促进局安排)                                              |
| 2002 年 11 月 20 日 | 内蒙古自治区呼和浩特市纪检监察干部<br>(由环球现代教育(集团)有限公司安排)                              |
| 2002 年 11 月 27 日 | 中华人民共和国最高人民法院副院长<br>李国光先生<br><br>中华人民共和国最高人民法院三级法官兼<br>副院长秘书<br>李成玉先生 |
| 2002 年 12 月 20 日 | 越南国家法律援助机构及越南人权研究中心代表团<br>(由亚洲法律资源中心安排)                               |
| 2003 年 1 月 10 日  | 美国前任申诉专员<br>Dean M. Gottehrer 先生                                      |
| 2003 年 1 月 20 日  | 吉林省检察机关领导干部<br>(由香港理工大学安排)                                            |

| 日期              | 访客*                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2003 年 1 月 23 日 | 澳门特别行政区廉政专员公署代表团<br><br>廉政专员<br>张裕先生<br><br>助理廉政专员<br>杜慧芳女士<br><br>办公室主任<br>何钰珊女士                                                                                                          |
| 2003 年 1 月 24 日 | 菲律宾申诉专员公署代表团<br><br>助理申诉专员<br>Cyril Lamos 先生<br><br>办公室主任兼助理申诉专员<br>Melchor Caranclang 先生<br><br>菲律宾领事馆代表团<br><br>总领事<br>Victoria T. Bataclan 女士<br><br>领事<br>Domingo D. Lucenario, JR. 先生 |
| 2003 年 2 月 28 日 | 中华人民共和国监察部副部长<br>黄树贤先生<br><br>中华人民共和国监察部办公厅副科长<br>陈伟先生                                                                                                                                     |

| 日期                  | 访客*                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2003 年 3 月 9 至 14 日 | 非洲申诉专员协会主席<br>博茨瓦纳申诉专员<br>Lethebe Amos Maine 先生<br><br>非洲申诉专员协会执行秘书<br>纳米比亚申诉专员<br>Bience Gawanas 女士 |

\* 不包括造访本署的本地学校及社会服务机构／团体的代表

| 日期                       | 参加者                                                                                                                                         | 会议／考察                          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 2002 年 5 月 21 至 24 日     | 申诉专员戴婉莹女士<br>总调查主任袁国良先生<br>高级调查主任黄德兴先生                                                                                                      | 在北京举行的第七届亚洲申诉专员协会会议            |
| 2002 年 5 月 25 日至 6 月 1 日 | 申诉专员戴婉莹女士<br>首席行政主任黄冯佩娴女士<br>总调查主任李永志先生<br>总调查主任袁国良先生<br>高级行政主任林文明先生<br>高级调查主任冯启明先生<br>高级调查主任黄鸿玉女士<br>高级调查主任黄德兴先生<br>行政主任陆慧冰女士<br>调查主任潘美娟女士 | 与中国监察学会举行的交流活动                 |
| 2002 年 9 月 13 日          | 总调查主任梁家洪先生<br>高级行政主任林文明先生                                                                                                                   | 澳门特别行政区廉政专员公署                  |
| 2002 年 10 月 11 至 17 日    | 申诉专员戴婉莹女士                                                                                                                                   | 在突尼斯共和国首都突尼斯举行的国际申诉专员协会常务理事会会议 |
| 2002 年 11 月 4 至 6 日      | 申诉专员戴婉莹女士<br>高级调查主任王达明先生                                                                                                                    | 在澳洲悉尼举行的第二十届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议   |

申诉专员

财政年度的报告书及财务报表  
截至二零零三年三月三十一日止

德勤·关黄陈方会计师行

申诉专员

财政年度的报告书及财务报表  
截至二零零三年三月三十一日止

目录

页数

核数师报告

1

收支结算表

2

资产负债表

3

财务报表附注

4 - 7

# 德勤·关黄陈方会计师行

Certified Public Accountants  
26/F, Wing On Centre  
111 Connaught Road Central  
Hong Kong

香港中环干诺道中111号  
永安中心26楼

Tel : (852) 2852 1600  
Fax : (852) 2541 1911  
mail@deloitte.com.hk  
www.deloitte.com.hk

电话 : (852) 2852 1600  
传真 : (852) 2541 1911  
mail@deloitte.com.hk  
www.deloitte.com.hk

**Deloitte  
Touche  
Tohmatsu**

## 核数师报告

### 致申诉专员

(根据《申诉专员条例》在香港成立)

本行已完成审核第2页至第7页所载，按照香港普遍采纳的会计原则编制的财务报表。

### 申诉专员及核数师的个别责任

《申诉专员条例》规定申诉专员须编制真实与公平的财务报表。在编制真实与公平的财务报表时，申诉专员必须贯彻采用合适的会计政策。

本行的责任是根据本行审核工作的结果，对该等财务报表表达独立的意见，并向你提交报告。

### 意见的基础

本行是按照香港会计师公会颁布的审计准则进行审核工作。审核范围包括以抽查方式查核与财务报表所载数额及披露事项有关的凭证，亦包括评估申诉专员在编制该等财务报表时所作的重大估计和判断、所厘定的会计政策是否适合申诉专员的具体情况、及是否贯彻应用并足够地披露该等会计政策。

本行在策划和进行审核工作时，均以取得一切本行认为必需的资料及解释为目标，使本行能获得充分的凭证，就这份财务报表是否存有重要错误陈述，作出合理的确定。在表达意见时，本行亦已衡量这份财务报表所载的资料在整体上是否足够。本行相信，本行的审核工作已为下列意见建立了合理的基础。

### 意见

本行认为上述的财务报表均真实与公平地反映申诉专员于二零零三年三月三十一日的财政状况及截至该日止年度的盈余，并已按照香港普遍采纳之会计原则妥善编制。

德勤·关黄陈方会计师行  
二零零三年六月五日

申诉专员

收支结算表

截至二零零三年三月三十一日止财政年度

|          | <u>附注</u> | <u>2003</u><br>港元  | <u>2002</u><br>港元  |
|----------|-----------|--------------------|--------------------|
| 收入       |           |                    |                    |
| 政府资助金    |           | 112,534,921        | 109,162,954        |
| 递延收入之使用  |           | 3,359,677          | -                  |
| 银行存款利息收入 |           | 1,225,544          | 261,339            |
| 其他收入     |           | 3,601              | 8,347              |
|          |           | <u>117,123,743</u> | <u>109,432,640</u> |
| 支出       |           |                    |                    |
| 营运开支     |           | <u>86,527,214</u>  | <u>87,065,543</u>  |
| 本年度盈余    | 4         | 30,596,529         | 22,367,097         |
| 上年度转入盈余  |           | <u>22,367,097</u>  | <u>-</u>           |
| 转拨下年度盈余  |           | <u>52,963,626</u>  | <u>22,367,097</u>  |

申诉专员

资产负债表

于二零零三年三月三十一日

|              | <u>附注</u> | <u>2003</u><br>港元 | <u>2002</u><br>港元 |
|--------------|-----------|-------------------|-------------------|
| 非流动资产        |           |                   |                   |
| 物业及设备        | 6         | 100,291,309       | 76,978,907        |
| 流动资产         |           |                   |                   |
| 按金及预付款项      |           | 790,574           | 527,602           |
| 应收利息         |           | 401,761           | 51,933            |
| 银行结余及现金      |           | 74,726,592        | 37,151,636        |
|              |           | 75,918,927        | 37,731,171        |
| 流动负债         |           |                   |                   |
| 应计费用及其他应付款项  |           | 17,725,578        | 10,992,356        |
| 应付约满酬金       |           | 2,070,289         | 819,267           |
| 政府资助金 – 递延收入 | 7         | 3,438,190         | 1,933,422         |
|              |           | 23,234,057        | 13,745,045        |
| 流动资产净额       |           | 52,684,870        | 23,986,126        |
|              |           | 152,976,179       | 100,965,033       |
| 盈余           | 8         | 52,963,626        | 22,367,097        |
| 非流动负债        |           |                   |                   |
| 应付约满酬金       |           | 2,987,646         | 3,194,483         |
| 政府资助金 – 递延收入 | 7         | 97,024,907        | 75,403,453        |
|              |           | 152,976,179       | 100,965,033       |

申诉专员已于二零零三年六月五日通过和授权发表第 2 页至第 7 页所载的财务报表。

戴婉莹

## 申诉专员

### 财务报表附注

截至二零零三年三月三十一日止财政年度

---

#### 1. 申诉专员的背景和职能

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例确立为单一法团。其职能已于《申诉专员条例》(《条例》)订明。

#### 2. 采纳会计实务准则

于本年度，申诉专员首次采纳若干由香港会计师公会颁布之全新及经修订之会计实务准则(「会计实务准则」)。采纳该等准则对本会计年度或过去会计年度之结果没有重要影响。因此，无须为以往年度作调整。

#### 员工福利

根据会计实务准则第 34 号「员工福利」引入员工福利之计算规则，包括退休福利金计划。由于申诉专员仅参加界定供款制的退休福利金计划，采纳会计实务准则第 34 号对本财务报表没有重要影响。

#### 3. 重要会计政策

本财务报表是根据历史成本惯例，并按照香港普遍采纳之会计原则编制，所采用的主要会计政策如下：

#### 收入确认

政府资助金是按现金收付制入帐。

利息收入是根据未到期的本金，以适用的利息率按时间比例计算。

#### 物业及设备

个别成本值逾一百万港元的物业及设备，均按成本减累计折旧入帐。

新购置但个别成本值少于一百万港元的资产，会于购置年度内在收支结算表的相关项目中撤销。

土地及建筑物及物业装修，乃按其预计的使用年限，以直线法以下列比率将其成本计算折旧。

|        |      |
|--------|------|
| 土地及建筑物 | 2.5% |
| 物业装修   | 10%  |

因资产清理或报销引致的损益，按该资产清理收入和资产帐面价值的差价计算，并计入收支结算表中。

## 申诉专员

### 3. 重要会计政策 – 续

#### 递延收入

用于购置应折旧资产的政府资助金列为递延收入，并在该资产的预计使用寿命内把政府资助金确认为收益。

#### 减值

在每一个资产负债表日，申诉专员会覆核资产的帐面金额，以确定是否有任何迹象显示资产有任何减值损失。如果资产的可收回金额估计低于其帐面金额，该资产的帐面金额将调低至与其可收回金额相同。减值损失会即时确认为支出费用，除非该项资产是根据其他准则按重估金额入帐。在这情况下，减值损失会按该准则作重估价值减少处理。

倘若资产减值损失其后得以恢复，该资产的帐面金额将增加至其可收回金额的修订估值。但增加后的帐面金额不高于该资产于以往年度没有确认减值损失的情况下的帐面金额。减值损失的恢复会即时确认为收入。

#### 营业租约

营业租约租金，是以直线法按租赁期在收支结算表中支销。

#### 退休福利费用

支付定额供款制的退休福利金计划之款项已于到期日在收支结算表内扣除。

### 4. 本年度盈余

|                 | <u>2003</u><br>港元 | <u>2002</u><br>港元 |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| 本年度盈余已扣除下列各项开支： |                   |                   |
| 核数师酬金           | 15,000            | 10,000            |
| 物业及设备的折旧        | 2,844,497         | 21,096            |
| 营业租约的办公室租金      | 3,909,308         | 7,362,953         |
| 物业及设备撇帐         | 9,374,164         | 26,282            |
| 员工开支            |                   |                   |
| 薪金及其他津贴         | 57,842,501        | 65,561,100        |
| 约满酬金            | 4,071,317         | 4,970,697         |
| 强制性公积金供款        | 638,375           | 309,077           |
|                 | <u>62,552,193</u> | <u>70,840,874</u> |

## 申诉专员

### 5. 税项

根据《条例》附表 1A 第 5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。因此，于财务报表中并未就税项作出拨备。

### 6. 物业及设备

|                      | <u>物业装修</u><br>港元 | <u>土地及</u><br><u>建筑物</u><br>港元 | <u>办公室</u><br><u>家具</u><br>港元 | <u>办公设备</u><br>港元 | <u>汽车</u><br>港元 | <u>电脑</u><br>港元 | <u>总计</u><br>港元 |
|----------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 成本                   |                   |                                |                               |                   |                 |                 |                 |
| 于二零零二年四月一日<br>的结余    | -                 | 77,000,000                     | 1                             | 1                 | -               | 1               | 77,000,003      |
| 年内增置                 | 11,456,898        | 14,700,000                     | -                             | -                 | 1               | -               | 26,156,899      |
| 截至二零零三年<br>三月三十一日的结余 | 11,456,898        | 91,700,000                     | 1                             | 1                 | 1               | 1               | 103,156,902     |
| 累计折旧                 |                   |                                |                               |                   |                 |                 |                 |
| 于二零零二年四月一日<br>的结余    | -                 | 21,096                         | -                             | -                 | -               | -               | 21,096          |
| 本年度拨备                | 640,600           | 2,203,897                      | -                             | -                 | -               | -               | 2,844,497       |
| 截至二零零三年<br>三月三十一日的结余 | 640,600           | 2,224,993                      | -                             | -                 | -               | -               | 2,865,593       |
| 帐面净值                 |                   |                                |                               |                   |                 |                 |                 |
| 截至二零零三年<br>三月三十一日的结余 | 10,816,298        | 89,475,007                     | 1                             | 1                 | 1               | 1               | 100,291,309     |
| 截至二零零二年<br>三月三十一日的结余 | -                 | 76,978,904                     | 1                             | 1                 | -               | 1               | 76,978,907      |

### 7. 政府资助金

这是政府拨款作购置办公地方之用，按资产的可使用年期(估计为 40 年)，以直线法计算确认为收入。

|                       | <u>2003</u><br>港元 | <u>2002</u><br>港元 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| 政府资助金                 | 100,463,097       | 77,336,875        |
| 减：在流动负债项下所示，于一年内到期之金额 | (3,438,190)       | (1,933,422)       |
|                       | <u>97,024,907</u> | <u>75,403,453</u> |

## 申诉专员

### 8. 盈余

|                      | <u>2003</u><br>港元 | <u>2002</u><br>港元 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| 转拨下年度盈余由下列项目组成：      |                   |                   |
| 银行存款利息收入及其他收入        | 1,498,831         | 269,686           |
| 用以支付下述开支但尚未使用的政府资助金： |                   |                   |
| - 个人薪酬               | 35,432,252        | 13,466,126        |
| - 部门开支               | 16,032,543        | 8,631,285         |
|                      | <u>52,963,626</u> | <u>22,367,097</u> |

### 9. 资本承担

|                          | <u>2003</u><br>港元 | <u>2002</u><br>港元 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| 购置物业及设备的资本支出(已订约但尚未拨备)   | <u>187,250</u>    | <u>-</u>          |
| 购置物业及设备的资本支出(已获得批准但尚未签约) | <u>-</u>          | <u>52,880,000</u> |



來函檔號 YOUR REF:

本函檔號 OUR REF:

香港  
行政長官辦公室  
香港特別行政區行政長官  
董建華先生

董先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表1A第3(4)條的規定，呈上有关本人在二零零二年四月至二零零三年三月期間行使專員職能的情況的報告。報告並包括帳目報表，以及核數師就該報表所作的報告。

申訴專員

戴婉瑩

連附件

二零零三年六月二十五日



助理申诉专员温雪明先生与云南省高级官员合照留念。



太平绅士参加本署的「太平绅士协助推广计划」活动，参观渠务署。



申诉专员戴婉莹女士出席澳大利亚暨太平洋区  
申诉专员会议。



申诉专员戴婉莹女士在北京举行的第七届亚洲申诉专员协会  
会议上发表讲话。



申诉专员戴婉莹女士率团到新疆，与中国监察学会成员进行交流活动。



副申诉专员余黎青萍女士和助理申诉专员温雪明先生与中国监察部的魏岱余先生合照留念。



申诉专员戴婉莹女士接受记者访问。



太平绅士参加本署的「太平绅士协助推广计划」活动，  
参观香港海关。



申诉专员戴婉莹女士与「申诉专员嘉许奖」的得奖者和得奖部门的代表合照留念。



助理申诉专员温雪明先生与青海省监察厅领导干部在本署合照留念。



申诉专员戴婉莹女士向泰国申诉专员 Pichet Soontornpipit 先生致送纪念品。



中国国家检察官学院院长孙谦博士到访本署。



助理申诉专员梁陈咏仪女士向陕西省纪检监察领导干部简介本署的工作。



申诉专员戴婉莹女士会见北京最高人民法院副院长李国光先生。



太平绅士参加本署的「太平绅士协助推广计划」活动，  
参观本署。



本署人员向政府行政主任入职基础培训课程的学员简介  
本署的工作。



澳门廉政专员张裕先生率团访问本署合照留念。



申诉专员戴婉莹女士在向各区区议会主席及副主席简介本署工作的会议后，一同合照留念。



中华人民共和国监察部副部长黄树贤先生到访本署。



本署人员向参观本署的资源中心的小学生简介本署的工作。



申诉专员戴婉莹女士接见非洲申诉专员协会的代表。



申诉专员戴婉莹女士向岭南大学师生简介本署的工作。



在荃湾地铁站举行巡回展览。



悬挂在路边的横额，向市民宣传本署的巡回展览。