

地政总署对违规占用政府土地的执管行动 调查报告

2024 年 4 月，一名市民（「投诉人」）向公署投诉地政总署。

投诉内容

2. 2023 年 10 月，投诉人经 1823 向地政总署投诉大屿山某牌照屋占用政府土地及非法改建，但地政总署没有回复。投诉人于 2024 年 3 月再向 1823 投诉上述事宜。直至同年 4 月下旬，投诉人收到地政总署辖下离岛地政处（「地政处」）回复，该处称会派人到事涉地点视察。投诉人称看不到地政总署有任何行动，因而投诉地政总署没有妥善跟进其投诉。

调查工作

3. 公署于 2024 年 5 月向地政总署展开查讯。经审研查讯所得的资料后，公署于 8 月向地政总署展开全面调查。2024 年 10 月，公署完成这份调查报告。

公署调查所得

主要事件经过

4. 公署已就调查所得的事件经过，按时序作出处理，见附件。

地政总署的回应

5. 就投诉人指地政总署没有采取行动，地政处指出，该处接获有关个案后，一直有进行调查及跟进，包括多次进行实地视察、在现场留下邀约卡约见事涉屋宇占用人等。

6. 该处于 2023 年 11 月初步视察时，发现事涉屋宇位于政府土地。其后，有关土地类别资料及寮屋记录显示事涉屋宇范围有登记寮屋和政府土地牌照。由于事涉屋宇范围涉及的土地类别属较为复杂的情况，该处必须厘清现场构筑物所在位置的相关土地类别分界，才能采取适当的执管行动。

7. 地政处已在 2024 年 5 月在现场张贴通知，对事涉屋宇采取土地管制行动，饬令事涉屋宇占用人停止占用政府土地。若发现有违反地契条款等情况，地政处亦会一并采取执行契约条款行动。8 月，该处到场视察，发现违规事项已获纠正。

8. 地政处于 2023 年 10 月 30 日、12 月 11 日及 2024 年 1 月 2 日上午透过 1823 回复投诉人 2023 年 10 月 16 日、11 月 19 日、27 日及 12 月 27 日的投诉。对于投诉人于 2024 年 1 月 2 日下午提出的投诉，由于该处误以为同日上午给予 1823 的回复可视为对投诉人同日下午发出电邮的具体回复，以致未有适时回复。地政处就此表示歉意。

9. 此外，地政总署指，一般而言地政处会参阅 1823 提供的更新资料作适当处理和回应。就投诉人于 2024 年 1 月至 4 月透过 1823 要求地政处交代投诉进度，该处没有尽快回应，地政总署经覆检后认为情况不理想。地政处已提醒职员，日后应根据更新资料的内容适时作出相应的回复。

公署的评论

10. 公署调查此个案的重点，在于两方面，即地政总署就政府土地被占用的具体跟进及就投诉人的投诉的处理手法是否恰当。

11. 公署理解，投诉人可能因为有关土地当时仍然被占用而以为地政处没有采取任何行动。公署调查发现，地政处一直有跟进个案，但事涉屋宇范围的土地类别情况复杂（上文第 6 段），地政处需时了解及厘清分界，属执管前的所需步骤，而土地管制行动本身亦需时进行。公署检视地政处就此案的处理过程后，明白该处所用的时间不短，但未见其具体跟进有延误之处，亦认为该处已采取适切的跟进行动（见附件）。

12. 就处理投诉人的投诉方面，地政处以为其 2024 年 1 月 2 日上午的电邮已回复投诉人同日下午的电邮（上文第 8 段），公署认为有欠妥善。从时间先后而言，地政处的解释亦不合理。事后看来，即使地政处上午发出的电邮的内容已能回应投诉人同日下午的电邮，该处仍应作简单回应或认收，以避免误会。

13. 此外，公署已检视有关 2024 年 1 月至 4 月涉案的电邮记录，注意到投诉人多次清晰地要求地政处交代投诉处理进度，但该处直至 2024 年 4 月底才作回应。公署理解，部门或需因应个案情况（包括 1823 转介的更新资料内容）而灵活回复投诉人，然而就此个案而言，即使投诉人多次清晰地要求地政处交代投诉处理进度，该处仍没有尽快回应投诉人。公署认为，地政处当时没有根据投诉人提供的更新资料而作出回复，是有疏忽。此外，以月计的回复延误，亦反映地政处必须加强对需较长时间跟进的个案的监察。

结论

14. 基于以上所述，公署认为这宗投诉**部分成立**。

建议

15. 公署对地政总署有以下建议：

- (1) 提醒相关职员在处理市民的电邮时务须谨慎，确保投诉或更新资料后的投诉获适当处理和回复；
- (2) 考虑更新处理市民投诉或查询的程序或指引，即使部门较早发出的电邮内容已能回应投诉人其后的电邮，仍需再作简单回应或认收，以免产生误会；
- (3) 与涉事职员作出检讨，确保其日后会根据投诉人提供的更新资料，尽快回复；
- (4) 地政处考虑加强对需时较长处理的个案的监察，并加强监察机制，例如上呈个案供上级严格检视进度；及

- (5) 将个案作为职员培训的参考教材，阐释此案汲取的经验，从而提升地政处的公共服务水平。

16. 地政总署已接纳第 15 段的建议。

申诉专员公署

2024 年 10 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

地政总署处理投诉人的投诉的经过

日期	主要事件
2023 年 10 月 19 日	离岛地政处（「地政处」）接获有关村某号屋旁边霸占政府土地兴建小屋（「事涉屋宇」）的投诉。
2023 年 10 月 30 日	地政处回复 1823，表示会就事涉个案展开调查，如有不合法占用政府土地或违反地契的情况，会按部门优次机制跟进有关事宜，并将于适当时间再作回复。
2023 年 11 月 21 日	地政处实地视察，发现事涉屋宇位于政府土地，但需要进一步调查是否涉及登记寮屋或政府牌照。
2023 年 11 月 22 日及 28 日	地政处接获 1823 转介投诉人有关投诉进度的讯息。
2023 年 12 月 11 日	地政处回复 1823，表示正在调查事涉个案。
2023 年 12 月 27 日	投诉人询问地政处有关投诉进度。
2024 年 1 月 2 日上午 10 时 41 分	地政处回复 1823，重申若确定属政府土地被占用，会采取适当跟进行动。
2024 年 1 月 2 日下午 2 时 14 分	投诉人询问地政处为何需要长时间才能确定政府土地被占用。
2024 年 1 月 12 日	地政处查核记录后，发现有关个案范围有登记寮屋和政府土地牌照记录，遂要求离岛测绘处提供相关土地分界资料和地面图。
2024 年 1 月 15 日	地政处实地视察，并在现场留下邀请会面卡约见事涉屋宇占用人。
2024 年 1 月 29 日	地政处接获 1823 转介投诉人 1 月 27 日查问进度的讯息。
2024 年 2 月 21 日	地政处接获 1823 转介投诉人同日查问进度的讯息。

日期	主要事件
	地政处以电邮再次要求离岛测绘处尽快提供土地分界资料。
2024 年 3 月 11 日	地政处接获 1823 转介投诉人 3 月 9 日查问进度的讯息。
2024 年 4 月 9 日	地政处接获 1823 转介投诉人 4 月 6 日的讯息。
2024 年 4 月 23 日	地政处实地视察，怀疑事涉屋宇与其毗邻的构筑物（即某村某号）可能有关连，于是在某号屋信箱留下邀请会面卡。
2024 年 4 月 26 日	地政处回复 1823 有关个案进展，指正进行调查及曾于近期再到投诉地点视察，并会考虑采取进一步执管行动。
2024 年 4 月 30 日	地政处发现某号屋涉及两个登记寮屋号码，而其中一个寮屋登记编号的用途为檐篷，但被改建为密封小屋，与登记寮屋用途不符。地政处根据部门指引，于某号屋张贴警告信，要求占用人纠正违规事项。
2024 年 5 月 3 日	地政处接获市民甲的电话，该市民表示会纠正违规事项及澄清某号屋与事涉屋宇没有关连。
2024 年 5 月 20 日	地政处根据《土地（杂项条文）条例》在现场张贴通知，饬令事涉屋宇占用人于 2024 年 6 月 20 日前停止占用政府土地。若政府土地在期限届满后仍被占用，地政处将会清拆有关构筑物。
2024 年 5 月 22 日	地政处收到离岛测绘处电邮提供更新后的土地分界资料和正射影像地图，显示事涉屋宇可能有部分位于私人地段内，地政处正与测绘处进一步厘清地界问题。
2024 年 6 月 20 日	地政处到场视察，并向事涉屋宇占用人发出警告信，要求占用人纠正违规事项。
2024 年 8 月 20 日	地政处到场视察，发现违规事项已获纠正。