

申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk





理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

06

大事紀要

10

緒言

14

第一章 本署的角色、職責 及權力

14 職權範圍

15 不受調查的行動

15 限制

15 調查和提出建議的權力

16

第二章 本署的工作程序

16 處理投訴

- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

18 主動調查

- 主動調查審研
- 主動調查的方法

18 落實本署的建議

19 保密規定及公布調查報告

19 調查工作的主旨

20

第三章 工作表現及調查結果

20 處理查詢及投訴

- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

22 投訴的主要原因

22 最多人投訴的機構

23 調查及查訊的結果

23 主動調查

23 建議

24 服務承諾

25 綜述

26

第四章 成效及困難

26 提高公共行政質素

26 以調解方式解決糾紛

27 高透明度的政府與公開資料

27 查明及處理行政體制上的問題

- 在解決長期問題上欠果斷
- 未有妥善備存記錄

28 以主動調查方式審研的課題

29 投訴人或部門的異議

- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 對本署查訊工作不理解

30 綜述

32

第五章 內部行政

32 人手編制

33 職員培訓

34 改進資訊科技系統

34 對本署的投訴

目錄

36

第六章 宣傳推廣及對外關係

36 公眾教育及宣傳

- 宣傳推廣活動
- 巡迴展覽
- 記者招待會及新聞公報
- 為政府部門及機構舉辦講座
- 青少年教育
- 網上宣傳

39 與專業人士、社區領袖等合作

- 顧問及太平紳士
- 立法會議員
- 申訴專員嘉許獎

41 與海外及內地機構的聯繫

41 前瞻

42

附件

- 44 附件 1 用語詞彙
- 46 附件 2 《申訴專員條例》附表所列機構一覽
- 47 附件 3 對投訴不予跟進或不展開調查的情況
- 48 附件 4 處理投訴流程圖
- 49 附件 5 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作(選錄)索引
- 50 附件 6 已完成的主動調查報告摘要
- 61 附件 7 經全面調查後終結的個案索引
- 72 附件 8 經全面調查後終結的個案撮要選錄
- 117 附件 9 經查訊後終結的個案撮要選錄
- 120 附件 10 所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例
- 125 附件 11 涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄
- 127 附件 12 履行服務承諾的統計數字
- 128 附件 13 投訴人約章
- 129 附件 14 組織圖
- 130 附件 15 顧問名單
- 131 附件 16 申訴專員公署的訪客

134

統計圖表

- 136 表 1 個案數字
- 137 表 2 接到的查詢／投訴數目
- 137 表 3 已處理的投訴個案的性質
- 138 表 4 接到的查詢／投訴分布情況
- 142 表 5 已處理的投訴個案分布情況
- 142 表 6 已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構
- 143 表 7 經全面調查後終結的投訴個案結果
- 143 表 8 經全面調查後確定的行政失當類別
- 144 表 9 以查訊方式終結的投訴個案結果
- 147 表 10 處理投訴個案所需的時間

148

財務報表

截至二〇一三年
三月三十一日止年度



大事紀要

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》
第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，
政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員



第一任行政事務申訴專員
賈施雅先生，JP

1993

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員(修訂)條例草案》提交立法局審議



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」

1995

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP

1999

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員



二〇〇〇年申訴專員嘉許獎頒獎典禮

2001

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員(修訂)條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長



簽署行政安排備忘錄

2004

4月1日

戴婉瑩女士，JP連任申訴專員，開始新的五年任期(2004至2009年)

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議



國際申訴專員協會常務理事會會議

2009

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

2010

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



亞洲申訴專員協會會議

2012

5月5至10日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程



國際申訴專員協會常務理事會中期會議

緒言



年復年地評論同類議題，確實並非本人的意願，但作為申訴專員，有責任在此再次指出，本署在處理投訴時依然發現兩個常見問題：政府部門仍抱着「各家自掃門前雪」的心態，以及未能及早察覺社會上出現的新問題。

在上年度的年報緒言中，本人曾指出新界地區違例發展及非法佔用政府土地的情況加劇，而街頭展銷活動亦日益猖獗。本年度亦有不少類似例子，顯示一些原先看似微不足道或地區性的問題，由於政府部門坐視不理或互相推搪，結果愈演愈烈，難以收拾。當中較凸顯的是北區水貨客活動所產生的問題，有人甚至把它形容為一場災難性事件。不過，正所謂冰凍三尺，非一日之寒。本署其實早在二〇〇七年已開始接到市民就這問題提出的投訴，並已多番敦促各有關部門聯合採取嚴謹的應對行動，以及諮詢當區區議會和其他相關人士，研究全面的解決方法。

古語有云：「亡羊補牢，未為晚也。」雖然是老生常談，卻是千古不變的道理。假如問題初起時政府不及早處理，直至市民怨聲載道，社會提出迫切要求之際才採取行動，恐怕為時已晚。防微杜漸遠勝於事後謀求補救辦法。本人促請政府當局汲取教訓。

本署進行查訊及調查，難免會令所涉政府部門的工作量有所增加，但本署的行動實有其正面功能：可證明部門的決定和行為合情合理，或指出行政方面有不足之處，讓他們引以為鑑，加以改善，避免重蹈覆轍或招致不斷的投訴。事實上，大部分投訴個案經查明後均不成立。換言之，經過本署獨立及不偏不倚的查

訊或調查後，有關部門能夠澄清他們在那些個案中並無行政失當。可是，仍然有些政府人員不理解本署介入的積極意義和上述的正面作用，不太願意向我們提供一切所需資料；亦有部分政府人員作出諸多辯解，對我們處處設防。本人認為，當局有必要向政府人員更深入闡明本署的職責，我們在這方面樂意提供協助。

我們亦注意到，部分市民對本署的角色及職權存在誤解。一方面，有人認為本署的宣傳攻勢對政府人員構成過大壓力。另一方面，亦有市民大凡遇到不滿便向本署投訴，期望我們飭令所涉機構立即滿足他們的要求。投訴人如果確實處於重大困境，我們當然會盡快聯絡所涉機構，要求他們從速跟進。然而，《申訴專員條例》訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或該機構就有關調查所針對的任何決定而採取進一步行動的權力，均不受本署的調查影響。本署只能在適當地查訊或調查之後，向機構建議解決問題的辦法或改善措施。故此，市民切勿誤以為向本署投訴就必定可以捷足先登，或可獲得有關機構的特別優待；有時候，直接向有關機構的首長投訴，問題或會更快得到解決。

本署會繼續宣傳申訴專員的角色，同時推動正面的投訴文化。

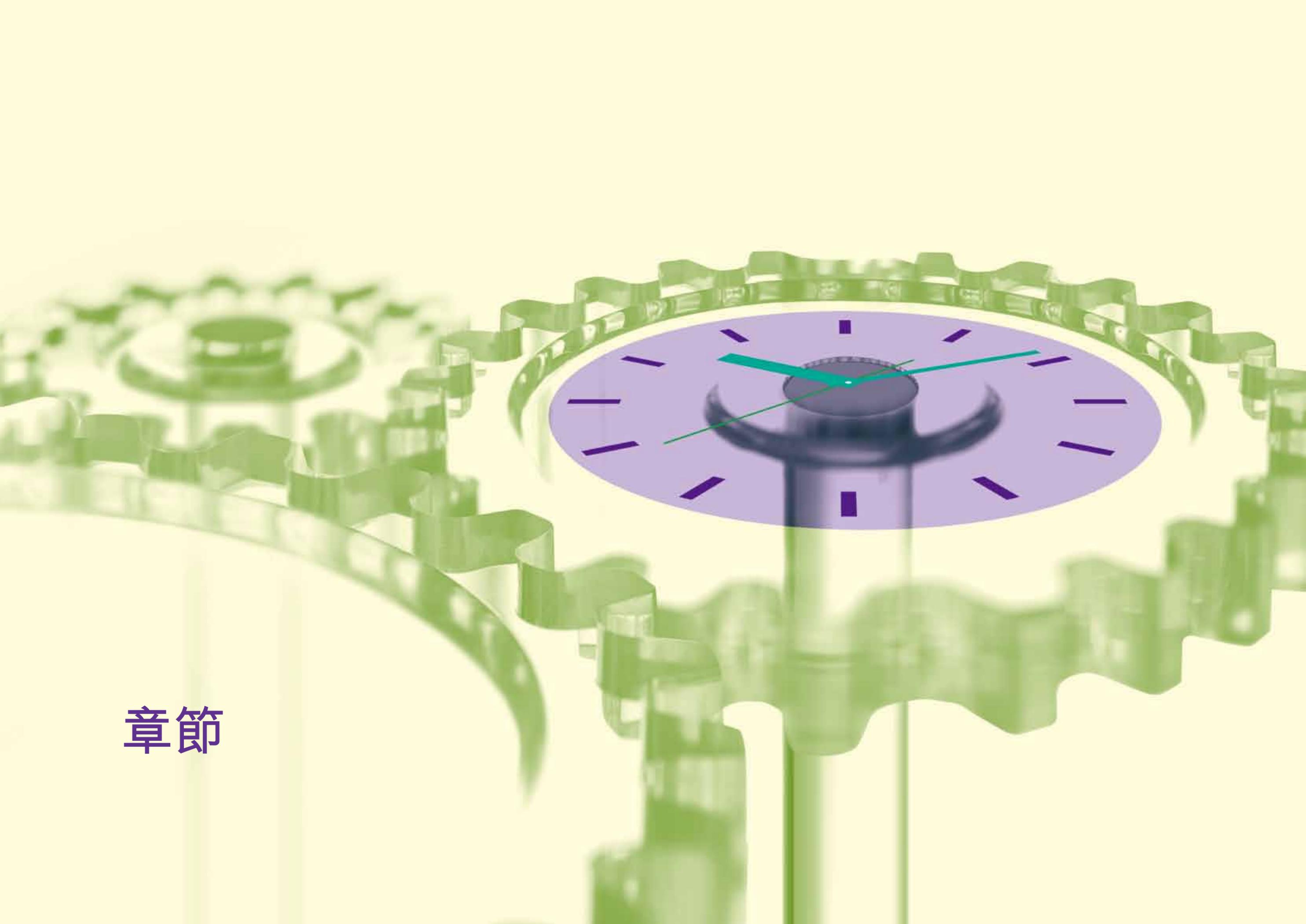
從處理市民的投訴中，我們了解到不少投訴人都希望被投訴機構能就他們所遭受的不公平對待道歉。當然，道歉並非解決所有問題的萬靈丹，但往往足以滿足投訴人的基本要求。有時候，投訴人只是希望事涉機構能夠真誠致歉。本人在此建議政府部門及公營機構持更開放的態度，在適當時向投訴人道歉，或至少對他們的不愉快遭遇表示同情、難過或歉意。這些舉措很多時都能夠大大改善政府部門／公營機構與受屈者之間的關係。

本署在一九九七年四月引入調解方式，以處理不涉及行政失當或情況只是輕微的個案。可惜，至今仍有部分機構和市民對這種另類排解糾紛的方式有所顧慮。其實，調解對所涉各方不會有任何損害，而且往往能達致「雙贏」的結果。本人希望在適當情況下能較多採用調解方式處理投訴。我們在來年會繼續努力，加深政府部門、公營機構及投訴人對調解方式的認知。

黎年

申訴專員

二〇一三年三月三十一日



章節

本署的角色、職責及權力

1.1 申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。

職權範圍

1.2 申訴專員有權調查由受屈人士提出，有關條例附表1第I部(參見附件2)所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3 除了就市民的投訴進行調查外，申訴專員亦可以就主要是涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4 條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。



1.5 除涉及違反《公開資料守則》¹的個案外，香港警務處、廉政公署及條例附表1第II部(參見附件2)所列的另外兩個機構，並不在本署可調查之列。

¹ 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

不受調查的行動

1.6 申訴專員的職權範圍並非毫無限制。投訴個案假如涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於附件3。

限制

1.7 條例亦有訂明，在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由受屈人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱附件3。

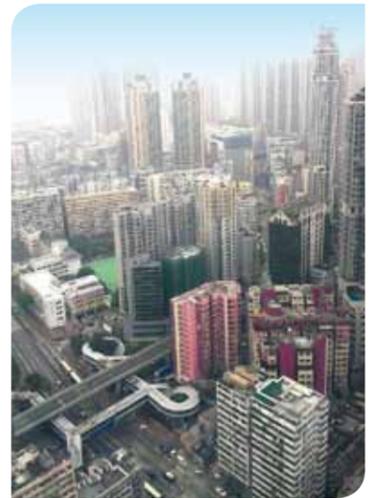
1.8 然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.9 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所。

1.10 儘管條例訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或其就正受調查的行政決定擬採取的跟進行動，均不受申訴專員的調查影響，但申訴專員有權發表調查報告，以及建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.11 假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官所訂的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。



第二章

本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1 市民可以親臨本署提出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，亦可以電話提出。

投訴人的代表

2.2 提出投訴的人士通常須為受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見第一章第 1.7 段）。

2.3 投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員如認為理據充分，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.4 本署不時會接到一些由多名投訴人大約在同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。

評審工作

2.5 本署的評審組通常會先在接到投訴的一兩天內，評定投訴是否屬於申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴數量的多寡，或投訴人堅持的程度。如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.6 本署設有「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，以獲取評審個案所需的資料，並向他們簡介本署工作的程序和限制。

2.7 評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.8 申訴專員若決定不跟進處理某宗個案，本署會盡可能在 15 個工作天內向投訴人說明理據（有關本署的服務承諾，請參閱附件 12）。即使是由於投訴人匿名或無從識別其身份，或投訴人並非受屈者本人，因此經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會隨便放棄，而會研究那些投訴是否反映任何嚴重或體制上的行政失當，又或是涉及值得關注的重要問題。本署可能會從中選取課題進行審研，以決定是否展開主動調查（參見第 2.20 至 2.24 段）。

2.9 有些投訴個案雖然不獲跟進，但投訴人若需要某些政府部門或公營機構的服務，本署亦會主動告知投訴人可以從何處及如何獲得有關服務。

2.10 假如投訴人就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，繼而向申訴專員提出建議，由專員決定應否「重開」個案以作跟進。

查訊

2.11 條例訂明，申訴專員若認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見第 2.15 至 2.18 段）。為了投訴人着想，我們往往會以初步查訊這種較快捷的方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這個程序簡稱為「查訊」。

2.12 如認為適當，我們在進行查訊時會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研該機構的回覆、投訴人對其回覆的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調解

2.13 申訴專員亦可嘗試以調解方式處理投訴，但須獲投訴人與被投訴機構同意。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與所涉機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查主任會擔當中立的調停人。

2.14 假如調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案得到客觀處理，不會受到從調解會議中獲得的意見和資料所影響。

全面調查

2.15 投訴個案若較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查（參見第 2.12 段），本署會展開全面調查。

2.16 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料，以及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同專業界別的顧問（本署的顧問名單載於附件 15）徵詢意見。

2.17 此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以落實本署的建議。



2.18 在調查報告中，本署會根據投訴人所指稱的行政失當是否屬實，將投訴評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。在這種情況下，個案會被列為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。不同類別調查結果的定義載於用語詞彙（參見附件1）。

覆檢個案

2.19 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，並且提出論據及／或資料作為支持，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會考慮投訴人要求覆檢的理據，並決定是否接納其覆檢個案的要求；假如接納要求，便會委派合適的調查主任重新詳細審研個案，如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。在完成覆檢後，有關報告會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定應否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.20 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使專員能夠跟進處理那些由本身並非受屈人士所提出的問題（參見第2.8段），亦可以從宏觀角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到某些同類事項的投訴。

主動調查審研

2.21 在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，或直接向有關機構索取資料。假如初步評審顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.22 主動調查審研結果若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極採取改善措施，則本署會隨即終結審研工作，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署亦會提出改善建議。

主動調查的方法

2.23 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署或會公開宣布展開主動調查，並且邀請相關界別、業內專家和市民大眾，就調查的項目提出意見。

2.24 在調查過程中，本署經常會與所涉機構的高層人員討論我們的初步調查結果。這類直接交流有助澄清疑點，以及對問題作更深入的探討。

落實本署的建議

2.25 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使該些機構更加開明問責，更具透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的成效。申訴專員甚或會在報告中評論某些不合時宜或引致不公的政策或法例。

2.26 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。同時，本署亦必然會履行職責，監察相關的進展。

保密規定及公布調查報告

2.27 法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

2.28 因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署一般不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上以不披露個案所涉人士身份的方式，公布有關的調查報告，又或以同樣不公開姓名等個人資料的方式，答覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.29 我們亦把所有主動調查報告上載於本署的網頁，供市民大眾參閱。

調查工作的主旨

2.30 本署的調查工作，旨在查明事實的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意責難或誣蔑他人，俱絕非本署進行調查的用意。我們在進行查訊時必定不偏不倚、無私無畏，並且公平公正地就所有個案作出合理的結論。



第三章

工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1 本署在年度內接到的投訴個案數目再度上升，達到5,501宗，而在扣除「同類主題投訴」(參見下文第3.4段)的從屬個案¹之後，仍有5,263宗投訴，兩個數目都是過去五年來的最高紀錄。另外，我們每月接到稍多於1,000宗查詢，數目較為穩定。



圖表3.1

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		總計	不包括同類主題投訴
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263

¹ 為方便計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他同類投訴則視作「從屬個案」。

3.2 連同上年度轉入的848宗個案計算在內，我們在本年度須處理的投訴合共6,349宗。

3.3 本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴數目詳載於表1。

同類主題投訴

3.4 我們繼續接到同類主題投訴(參見第二章第2.4段)，而在年內接到的從屬個案共有238宗，佔本署接到的投訴個案總數約4.3%。在同類主題投訴當中，涉及數目最多的一組共114宗從屬個案，是有關漁農自然護理署(「漁護署」)如何處理流浪貓問題(包括該署在本署展開查詢後，迅速撤銷向領回流浪貓的人士收取11元費用的決定)。其次是某羈留中心多名被拘留人士提出的一組投訴，共63宗從屬個案，他們聲稱在該中心受到不合理對待。然而，本署無法進一步處理這些投訴個案，因為投訴人不是否認曾提出投訴，便是在獲釋後聯絡不上。另外，有一組投訴(共36宗從屬個案)是關於節慶燈飾上使用簡體字。由於有關事宜在本署跟進前已得到解決，因此我們並無就這些投訴展開查詢。



投訴方式

3.5 電郵依然是最多人採用的投訴途徑，我們在年度內接到共2,144宗電郵投訴，佔本署接到的投訴個案總數39%。不過，投訴人與本署人員面談或以電話提出投訴，仍然是常用的投訴方式。在本年度，有769宗投訴是投訴人親臨本署提出，而以電話方式提出的有675宗，分別佔14%及12%。過去五年的相關數據參見圖表3.2。

圖表3.2

投訴方式					
方式	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
親臨本署	370	413	634	573	769
書面 –					
投訴表格	1,300	863	544	518	621
信件(郵寄)	936	870	882	947	752
傳真	890	764	766	657	540
電郵	1,515	1,362	1,954	1,783	2,144
電話	375	531	559	551	675
總計	5,386	4,803	5,339	5,029	5,501

已處理的投訴

3.6 在本年度，我們完成了由上年度轉入和在年度內接到的投訴個案總數的85.1%。在已完成處理的5,401宗投訴當中，我們受理跟進了2,285宗，其餘則是無法跟進處理的個案(參見圖表3.3)。在已跟進的個案當中，有2,094宗(佔91.6%)是以查詢的方式處理，而以全面調查及調解方式處理的個案，則分別有169宗(佔7.4%)及22宗(佔1%)。

3.7 無法跟進處理的個案包括那些本署基於法例或職權範圍所限而不能調查的個案(參見第一章)，以及投訴人主動撤回，或本署經初步查訊後中止調查的個案。另外，有些個案是本署認為無須進一步查訊而不予繼續處理的，主要理由如下：

- 未能確立表面證據顯示有行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構正在或已經就有關事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

圖表3.3

2012/13 年度處理的投訴		
	處理的個案數目	百分比
無法跟進處理的個案	3,116	57.7%
已跟進並終結的個案	2,285	42.3%
總計	5,401	100%

3.8 本署在本年度接到相對較多無法跟進處理的個案，部分原因是有數名投訴人不斷就相同的政府部門提出逾600宗投訴，而且均涉及微不足道的事情，大部分最終都無法跟進。除此之外，還有上文提及的共百多宗來自入境事務中心被拘留人士及關於節慶燈飾上使用簡體字的兩組同類主題投訴；基於上文第3.4段所述的原因，這些投訴都是無法跟進處理的。

投訴的主要原因

3.9 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤(30.4%)；
- 延誤(14.6%)；
- 監管不力(10.7%)；
- 職員態度欠佳(6.8%)；以及
- 沒有回應投訴(6.5%)。

最常見的三個原因與上年度一樣，詳情載於表3。

3.10 根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料作統計，行政失當的五大類別是：

- 出錯、決定或意見錯誤(30.7%)；
- 延誤或沒有採取行動(17.7%)；
- 監管不力(16.1%)；
- 不按程序辦事(8.9%)；以及
- 沒有回應／答覆投訴或查詢(8.9%)。

詳情載於表8。

最多人投訴的機構

3.11 我們按照在年度內接到的投訴數目(扣除那些無法跟進處理的個案)，計算出最多人投訴的十個機構。在本年度名列「十大」排行榜頭四位的部門及其排行位置

都與去年相同。至於去年排名第五至第九的五個部門及機構，在本年度仍然名列榜上，只是排行位置略有不同。漁護署在上年度沒有上榜，但在本年度卻名列第五位，而對該署的投訴包括了115宗同類主題投訴(參見上文第3.4段)。「十大」排行榜的詳情載於表6。

調查及查訊的結果

3.12 本署經全面調查後終結了169宗投訴個案，其中有94宗(佔55.6%)的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於圖表3.4。

圖表3.4

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
分類	個案數目	百分比
成立	32	18.9%
部分成立	55	32.6%
投訴不成立，但機構另有失當之處	7	4.1%
不成立	75	44.4%
未有定論	0	0.0%
總計	169	100.0%

3.13 在2,094宗以查訊方式終結的個案當中，本署在671宗(佔32.0%)個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。無論有否發現缺失或不足之處，本署都會視乎情況而提出適當建議，要求部門及機構採取改善措施。詳情載於表9。

主動調查

3.14 在本年度，本署完成了六項主動調查。審研的主題包括政府當局於道路工程進行期間關閉設有收費錶的停車位的行政安排、政府體育設施的預訂和使用、「私人遊樂場地契約」政策之執行、救護車載送傷病者往「屬區醫院」的安排、「資助自置居所計劃」下追討未償還按揭貸款的安排，以及政府當局對食肆違例擴展營業範圍的執法行動。截至本年度末為止，另有四項主動調查仍在進行。

3.15 我們在年度內完成了47項主動調查審研工作，當中大部分是關於地政總署及屋宇署在接到有關非法佔用政府土地及違例構築物的舉報後所採取的行動。其他課題包括公眾墳場的管理與非法殮葬、為傷殘人士提供電單車泊車位的安排、香港天文台的天氣預告，以及氣體接駁喉管的規管等。

3.16 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作(選錄)一覽表載於附件5。

建議

3.17 本署在完成169宗全面調查後，提出了共161項建議；而在完成六項主動調查後，亦提出了56項建議。截至二〇一三年三月三十一日止，在本署提出的合共217項建議中，有192項(佔88.5%)已獲所涉部門及機構接納並予落實，餘下25項(佔11.5%)則尚在考慮中。



3.18 至於以查訊方式處理的個案，我們在本年度完成查訊後提出了共 73 項改善建議。關於本署就這類個案結果向所涉部門及機構提出改善建議的各項數字，請參閱表 9。

服務承諾



3.19 本署的服務承諾及工作表現詳載於附件 12。我們一如往年，在回覆親臨本署或來電查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，有 86.8% 能在五個工作天內回覆，而有 12.1% 能在六至十個工作天內回覆；去年則分別為 78.0% 及 22.0%。

3.20 在處理投訴方面，有 98.9% 的個案能夠在五個工作天內發出認收信件，但有 1.1% 的個案未能達到服務承諾訂明的時限。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有 1.8% 的個案超過 15 個工作天的目標時限，而上年度則為 1.5% (參見圖表 3.5(a))。

3.21 在接到的個案中，有 86.3% 能夠在三個月內終結，上年度則為 79.3%。未能在服務承諾中的完成時限 (即六個月內) 終結的個案有 0.9% (參見圖表 3.5(b))，與上兩個年度的表現相同。未能達標往往是由於非我們所能控制的因素影響了查訊工作的進度，例如個案可能十分複雜，又或者中途出現新的發展。



圖表 3.5

(a) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	10 個工作天內 (目標：>70%)	11 至 15 個工作天 (目標：<30%)	15 個工作天後
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%

圖表 3.5

(b) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3 個月內 (目標：>60%)	3 至 6 個月內 (目標：<40%)	6 個月後
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%

綜述

3.22 在本年度，我們接到的投訴數目創歷年新高，當中有不少是由於種種原因而無法跟進處理的。個案數字中有部分是屬於無法跟進處理的同類主題投訴，而其中有數名投訴人幾乎每天都做微不足道的事情向本署提出大量投訴，也使我們無法跟進處理的個案數目上升。

3.23 此外，本年度內以全面調查方式終結的投訴個案亦較以往為多。全面調查的結果顯示，決定錯誤、延誤及監管不力是最常見的行政失當類別，而這些亦正是引致市民投訴的主要原因。在本年度，本署在進行全面調查及主動調查後所提出的建議數目亦較以往多。完成的工作量儘管增加，但並不影響我們履行服務承諾的表現：在以查訊及全面調查方式處理的個案當中，有超過 86% 能夠在三個月內終結，而我們承諾的目標是不少於 60%。另外，我們亦繼續以調解方式處理適合的個案，並取得令人鼓舞的成績。



3.24 展望來年，我們會在處理投訴方面致力維持卓越效率，並全面做好各項工作。

第四章

成效及困難

提高公共行政質素

4.1 本署處理投訴工作的一個重要方面，就是向被投訴機構提出建議，以達到提高公共行政質素的目標。本署的建議大部分獲得有關機構接納（參見第三章第3.17及3.18段），而我們亦會繼續定期監察，直至所有建議均予落實。在本年度，所涉機構在接納本署的建議後落實的措施大致可歸納如下：

- (1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效；
- (2) 改進跨部門的協調安排；
- (3) 改善處理市民查詢／投訴的措施；
- (4) 改善客戶服務的措施；
- (5) 加強規管及管制的措施；
- (6) 訂立更清晰合理的規則；
- (7) 為市民提供更適時及更清晰的資料；以及
- (8) 員工培訓。

4.2 各項改善措施的實例載於附件10。在上述各類建議中，改善客戶服務的措施、改善向員工發出的指引，以及為市民提供更適時及更清晰的資料，是本署提出最多建議的三個類別。

以調解方式解決糾紛

4.3 在本年度，我們繼續以調解方式代替查訊或調查，以處理適合的投訴個案，並取得令人鼓舞的成績。雖然有時我們在最初要進行游說，但最終共有12個政府部門／公營機構願意參與進行調解，並在22宗個案中與投訴人達成和解協議。這些個案涉及多個不同課題，例如樓宇滲水、索償申請、馬拉松比賽的規則、重新評閱公開考試答卷、清拆已廢棄的僭建橋樑、公共屋邨的照明設備，以及改善郵遞服務等。

4.4 在這些成功的個案當中，大部分是面對面進行調解，但亦有一些較簡單的個案是以電話方式進行。曾經參與調解的投訴人與機構大多認為這種方式值得採用。至於曾擔任調解員的本署人員，對於能夠協助參與調解的各方達成「雙贏」的解決方案，也能獲得極大的滿足感。部分機構更表明日後會積極考慮在適合的投訴個案，透過調解解決問題。

高透明度的政府與公開資料

4.5 正如第一章第1.5段所述，法例已賦予本署權責，處理有關違反《公開資料守則》的投訴。我們在年度內接到有關《守則》的投訴數目顯著上升，由上年度35宗增至59宗。過去五年的相關數據參見下列圖表4.1：

圖表4.1

過去五年涉及《守則》的投訴數目	
年度	接到的投訴數目
2008/09	24
2009/10	46*
2010/11	42*
2011/12	35
2012/13	59

* 所列數字包括在2009/10及2010/11年度分別接到的三宗有關投訴。這些投訴在該年度並未列為涉及《守則》的個案，而是在隨後的年度完成調查時才歸入此類。

4.6 在本年度，本署完成了49宗涉及《守則》的投訴，並在其中的20宗個案中發現所涉機構出錯或不當地處理市民索取資料的要求。我們發現有關機構的一項主要錯失，是無理拒絕向市民提供全部或部分資料，而提出的理由通常並不正確，有時甚至不給予任何理由。所涉機構提出的不正確拒絕理由，通常是關於保障個人資料或私隱的不恰當解釋。此外，我們在有些個案中發現所涉機構在程序上出錯，例如延誤向市民提供所索取的資料，以及沒有遵照《守則》，在拒絕市民的要求時告知他們上訴途徑。

查明及處理行政體制上的問題

在解決長期問題上欠果斷

4.7 去年的年報中談及政府未能下定決心解決長期問題，主要的例子是店舖違例擴展營業範圍。另一類存在已久的問題是非法佔用政府土地。在本年度，我們在調查一宗投訴個案時發現一幅政府土地被非法佔用達30年之久，一直被當地居民用作違例泊車、小販擺賣及晾曬衣物等用途。多個政府部門曾經嘗試處理問題，但其後都以各種藉口任由問題長期持續，直至本署就投訴展開調查，當局才採取行動。

4.8 另一個例子是康樂及文化事務署（「康文署」）轄下體育設施的訂場制度存在不少漏洞。康文署及本署一直有接到關於這方面的投訴，但在本署就這個課題展開主動調查之前，該署從未進行全面檢討以解決問題。我們認為，部門及機構必須更加關注新出現的問題，並於問題初起時及早處理，不應拖延行動以致問題持續和變得根深柢固。



4.9 然而，本署欣悉，政府當局已迅速及積極回應我們就上述兩宗個案提出的建議，並已採取有效的措施解決問題。

未有妥善備存記錄

4.10 本署在處理的多宗個案中，發現有些部門／機構在備存記錄方面有欠嚴謹。這些個案涉及的部門及機構均聲稱曾經回覆投訴人或已通知投訴人其個案的處理進度。然而，我們在查訊時，卻未有找到有關這些行動的任何記錄。本署認為，這種不當的處事方式反映出有關的部門及機構欠缺問責精神。

以主動調查方式審研的課題

4.11 除了透過處理投訴或其他途徑（例如傳媒報道）發現行政體制上的問題外，本署亦會進行主動調查，較深入地或從宏觀角度檢視問題。正如第三章第3.14段所述，我們在本年度完成了六項主動調查。

4.12 我們曾接到一宗投訴，是關於在公用事業機構進行道路工程期間，當局須臨時關閉設有收費錶的停車位，而由於有關工程延遲動工或提前完成，實質上造成了停車位關閉的時間過長，最終導致浪費公共設施資源。本署就這個課題進行主動調查，發現當局對於需要臨時關閉該類停車位以進行道路工程的實際施工或完工時間，並無進行監察。當局若把停車位的關閉時間訂得過於寬鬆，則浪費公共設施資源的情況更見嚴重。我們提出了一系列建議，以收緊關閉停車位申請的審批準則，加強監察需要關閉停車位以進行的道路工程的施工及完成時間，以及提高違規的罰則。

4.13 本署展開上文第4.8段提及的主動調查，是因為接到大量關於預訂和使用政府體育設施的投訴。投訴事項主要是炒賣場紙、個人及團體的訂場困難，以及訂場後不取場導致浪費場地資源。我們發現，體育設施供不應求雖然是引致市民投訴的基本原因，但訂場制度不完善及執行方面的不足顯然使違規情況進一步加劇。本署就以下幾方面的不足之處提出了改善建議：讓個人和團體過早預訂場地；電話預訂後與付款前的寬限時間；執行身份核對的工作過於寬鬆；個人訂場後不取場或團體太遲取消訂場均沒有罰則；免費候補安排；以及團體訂場安排的透明度不足。在調查過程中，我們在宣布展開調查後收到不少市民的意見及評論，為我們的工作提供極大幫助。此外，透過與康文署交流意見，亦令本署在研究制定建議方面獲得助益。

4.14 本署就政府當局如何執行「私人遊樂場地契約」政策展開主動調查時，民政事務局（「民政局」）正與多間體育會商討續約問題。政府以免收租金或只收取象徵式租金的方式向體育會批出契約時，曾要求他們至少應有限度開放其體育設施予非會員的合資格團體使用。然而，我們發現民政局在這方面監管不力及缺乏宣傳。本署建議民政局要求體育會增加其設施的開放時段，供合資格團體使用，同時加強宣傳開放有關設施的安排，並更密切監察體育會有否切實執行，以及完善相關的投訴處理機制。關於以免收租金或只收取象徵式租金的方式向體育會批出契約的政策，民政局已承諾會進行全面檢討。本署促請該局盡快展開這項工作，並作廣泛公眾諮詢。

4.15 消防處及醫院管理局要求救護員按「醫院屬區」把傷病者（包括心臟停止跳動或呼吸停頓等情況危殆的傷病者）載送往屬區醫院。本署就這項安排進行主動調查，目的在於解決上述規定所造成的延誤及可能引致的嚴重後果。調查結果顯示，現行制度雖有其背後的理念，且基本上可以維持不變，但必須制定特別安排，以識別情況危殆的傷病者，並把他們送往最就近（以行車時間計算）的醫院，讓他們得到最急需的治療。我們進一步建議為前線救護員提供適當訓練，並定期檢討載送傷病者往屬區醫院的安排。

4.16 本署因應接到的一宗投訴，就房屋署各項「資助自置居所計劃」（「自置計劃」）下追討未償還按揭貸款的安排進行主動調查。香港房屋委員會（「房委會」）為根據各項自置計劃發售的單位提供按揭還款保證，故必須向銀行償還所索取的按揭欠款，所涉及的總金額不菲。房屋署作為房委會的執行機構，有責任向沒有供款的前業主追討欠款。然而，該署自一九九一年首次向銀行償還這類按揭欠款以來，18年間一直沒有進行追討欠款行動。除了揭示房屋署這項疏忽之外，本署的主動調查亦發現，該署雖已於二〇〇九年設立追討欠款機制，但追討進度未如理想，程序上亦欠妥善。本署建議房屋署檢討其運作及監察安排，加強職員培訓及加快追討欠款。

4.17 我們亦審研了食物環境衛生署（「食環署」）及地政總署對食肆違例擴展營業範圍的規管措施。本署認為，食環署只調派衛生督察而不指派小販管理主任處理有關問題，是未有善用其前線資源。該署又過於注重巡查和檢控的次數，而忽略執法行動的長遠阻嚇作用，實不恰當。此外，三層上訴機制費時失事，而食環署可以行使酌情權，暫緩執行按違例記分制暫時吊銷或取消食肆牌照的決定，令有關制度容易被濫用。另一方面，地政總署雖負責管理土地，卻沒有運用其權力控制問題。本署建議食環署積極研究如何善用其資源，針對屢犯不改的食肆採取重點掃蕩行動，把上訴機制由三層簡化為兩層；而地政總署則應在有需要時主動運用權力，為食環署提供支援。本署亦建議劃定一些適合設立露天座位的地點，令這種經營模式規範化，並盡量方便食肆在該些地點申請設置露天座位。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.18 正如第二章所述，本署接到的所有投訴，均由評審組先行評定是否在本署職權範圍之內。假如投訴事項不在本署職權範圍內，或本署受法例所限不能進行調查，又或者不適宜由本署跟進，則我們不會受理個案。投訴人假如不同意本署的決定，可以要求本署重新評審其個案。

4.19 本年度內，我們接到共374宗重新評審個案的要求，並就其中119宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.20 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。本署會按照既定程序考慮這類要求。假如認為理據充分，會就投訴個案進行覆檢。

4.21 在本年度，本署接到共88宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的40宗，並就其餘48宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對三宗個案的決定，對餘下45宗個案則維持原來的決定。詳情參見圖表4.2。

圖表4.2

所有覆檢個案							
結果	理由	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
		有	沒有	有	沒有		
改變決定		2	-	1	-	-	3
維持決定		-	44	-	-	1	45
							48



司法覆核及訴訟

4.22 投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。

4.23 二〇一〇年，一名投訴人曾向法院申請許可，就本人的決定提出司法覆核。事緣本署曾要求該投訴人同意本署將其個人資料轉交被投訴的某政府部門，以便展開查訊工作，然而，他在本署多次催促下依然沒有回覆表示同意，本人遂決定不再繼續就其投訴進行查訊。高等法院於二〇一〇年十月駁回其申請。投訴人正向上訴法庭申請許可，就高等法院的裁決提出上訴。

4.24 去年的年報中曾提到一名投訴人向小額錢債審裁處提出申索，而本署是共同被告人之一。聆訊於二〇一二年四月進行。申索已被剔除，投訴人須代本署支付堂費。在本年度，亦有另一名投訴人因本署不受理其投訴而向小額錢債審裁處提出申索。案件於二〇一二年九月首次聆訊時被剔除，投訴人須代本署支付堂費。

不易處理的投訴人行為

4.25 本署人員在工作過程中，不時會遇到不易處理的投訴人行為：有些投訴人的字體潦草難辨，有些則就我們已多番澄清的問題糾纏不休；有些使用粗言穢語，甚或做出恐嚇性的舉動；有些會不停來電查問調查進度，有些則天天向本署提出大量投訴。我們明白這是所有投訴處理工作均會遇到的情況，並會以專業的態度面對，時刻提醒自己須獨立看待及客觀審研每一宗投訴。同時，我們亦注意到需要有效調撥資源，以便為市民提供更佳服務，並理性地應付各項挑戰。本署會為職員提供適當培訓，使他們具備所需的知識和技巧。

對本署查訊工作不理解

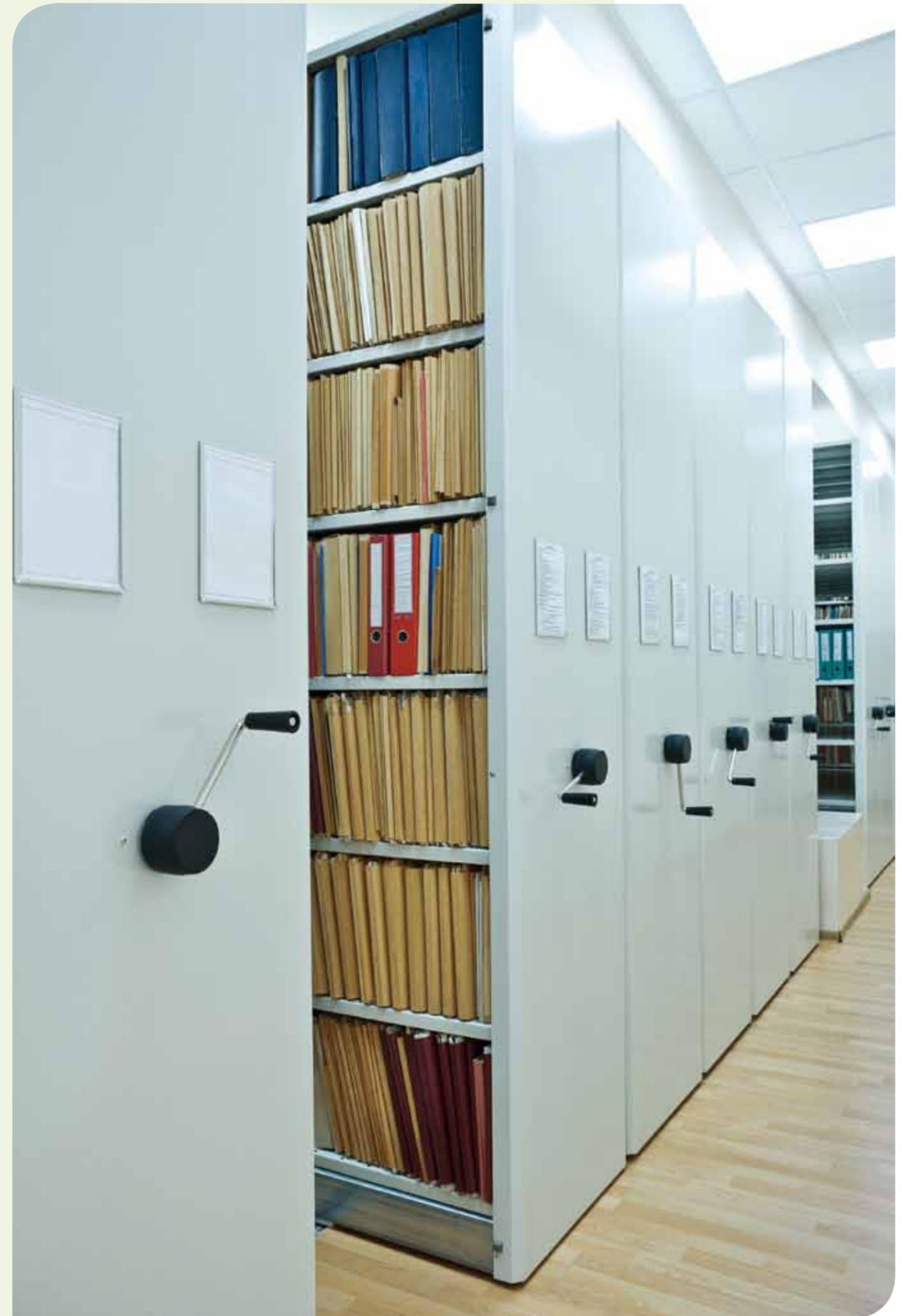
4.26 本署進行查訊時，偶然會遇到個別政府人員對本署的工作存在誤解。他們往往會認為投訴無理，本署的查訊徒令他們增添無謂的工作。我們必須向他們解釋，本署的調查工作不偏不倚，在查明所有事實前，不能先行判斷某項指稱是否成立，故此必須進行查訊。正因為本署堅持客觀持平，才能贏得市民的信任，即使本署評定某宗投訴不成立，他們仍信納調查結果是公平公正的。

綜述

4.27 協助政府部門及公營機構提升運作效率和服務質素，並適時適切地回應市民的訴求和疑問，是本署處理投訴工作的一個重要目的。要達致這個目的，我們不但在調查結束後提出改善建議，同樣重要的是，我們亦會徹底跟進建議的落實情況。在本年度，我們看見不同的政府部門及機構因應本署的建議推出很多優良的措施。

4.28 本署的主動調查仍然是一個重要途徑，協助解決因投訴個案而帶出或傳媒報道而揭露的公共行政體制上的流弊。令我們感到欣慰的是，政府當局重視本署的調查結果，並大致接納本署的建議。另一方面，我們亦注意到市民關於查閱公開資料的投訴明顯增加，這反映出更多市民明白本身在這方面的權利，我們希望政府當局能順應這個趨勢。

4.29 我們會不斷提升本署人員進行調查工作的能力，以專業態度處理投訴，並致力推動以調解方式處理適合的個案，解決糾紛。



人手編制

5.1 在本年度，我們將本署的「申訴主任職系」名稱正式改為「調查主任職系」，以便更準確地反映各級調查人員的工作性質。我們繼續採取三管齊下的策略，致力建立一個幹練的調查團隊。一如去年，我們聘請沒有工作經驗或經驗較淺的大學畢業生，加入為基本入職職級的助理調查主任，及早對他們進行培訓，並提供職業發展前途。另外，我們也聘請了一些具有公營機構工作經驗的人員擔任較高級的職位，善用他們在公共行政方面的不同資歷，擴闊這個職系的視野。為更靈活地調配人手，我們亦繼續聘請具有豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作。這項安排有助我們解決調查主任職系不時出現的人手短缺問題，以及應付驟增的工作量。

5.2 我們在年度內聘請了共12名調查人員，包括一名總調查主任、兩名高級調查主任、五名調查主任及四名助理調查主任。本署的組織圖載於附件14。

圖表5.1

人手編制			
職員分類	截至2011年 3月31日	截至2012年 3月31日	截至2013年 3月31日
首長級人員	4	4	4
調查人員	54	55	60
行政及支援人員	48	49	47
常規人員合計	106	108	111
臨時調查人員：相等於全職人員（合計工日）	5.1 (1,351)	5.1 (1,356)	3.9 (1,032)
總人數	111.1	113.1	114.9



圖表5.2 就業展覽

5.3 我們透過外展活動繼續向市民介紹加入本署的職業發展機會，並以大學生為主要對象。二〇一三年一月及三月，我們先後參與了香港中文大學、香港大學和香港科技大學舉辦的就業展覽。同年一月及二月，我們也參與了在香港會議展覽中心舉辦的「教育及職業博覽」。上述活動均有助公眾更深入認識本署的使命及調查人員的工作。參觀者的反應熱烈，令我們感到鼓舞。

職員培訓

5.4 本署非常重視職員培訓，協助他們掌握專業知識及技能，更有效地執行職務及提升效率，以應付不斷改變的社會環境和在處理投訴方面日益複雜的情況。

5.5 為協助新招聘的人員盡快熟習環境和投入工作，署方為他們舉辦了一次入職簡介課程，全面介紹調查人員須負責的各項工作。

5.6 在本年度，我們為本署調查人員舉辦了一個工作坊，透過互動式的交流，模擬在平常與投訴人接觸時可能遇到的難以處理的情況，提升他們的應對技巧。此外，我們還舉辦了一個關於公開演說的工作坊，讓本署人員掌握這方面的最新趨勢和技巧，並以提升表達能力及面對傳媒的技巧為重點。

5.7 為推廣以調解方式處理投訴，署方亦資助調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的專業資格。



圖表5.3 關於如何應付難以處理的情況的工作坊



圖表5.4 關於演說技巧的工作坊

5.8 在本年度，本署有十名職員參加了國際申訴專員協會在香港及澳門舉辦的區域培訓課程，進一步認識了不同國家和地區在投訴處理方面的卓越工作方法。



圖表5.5 國際申訴專員協會的區域培訓課程

改進資訊科技系統

5.9 資訊科技發展迅速，本署已計劃提升處理及管理投訴個案的電腦系統，使工作流程更具效率並減少用紙。

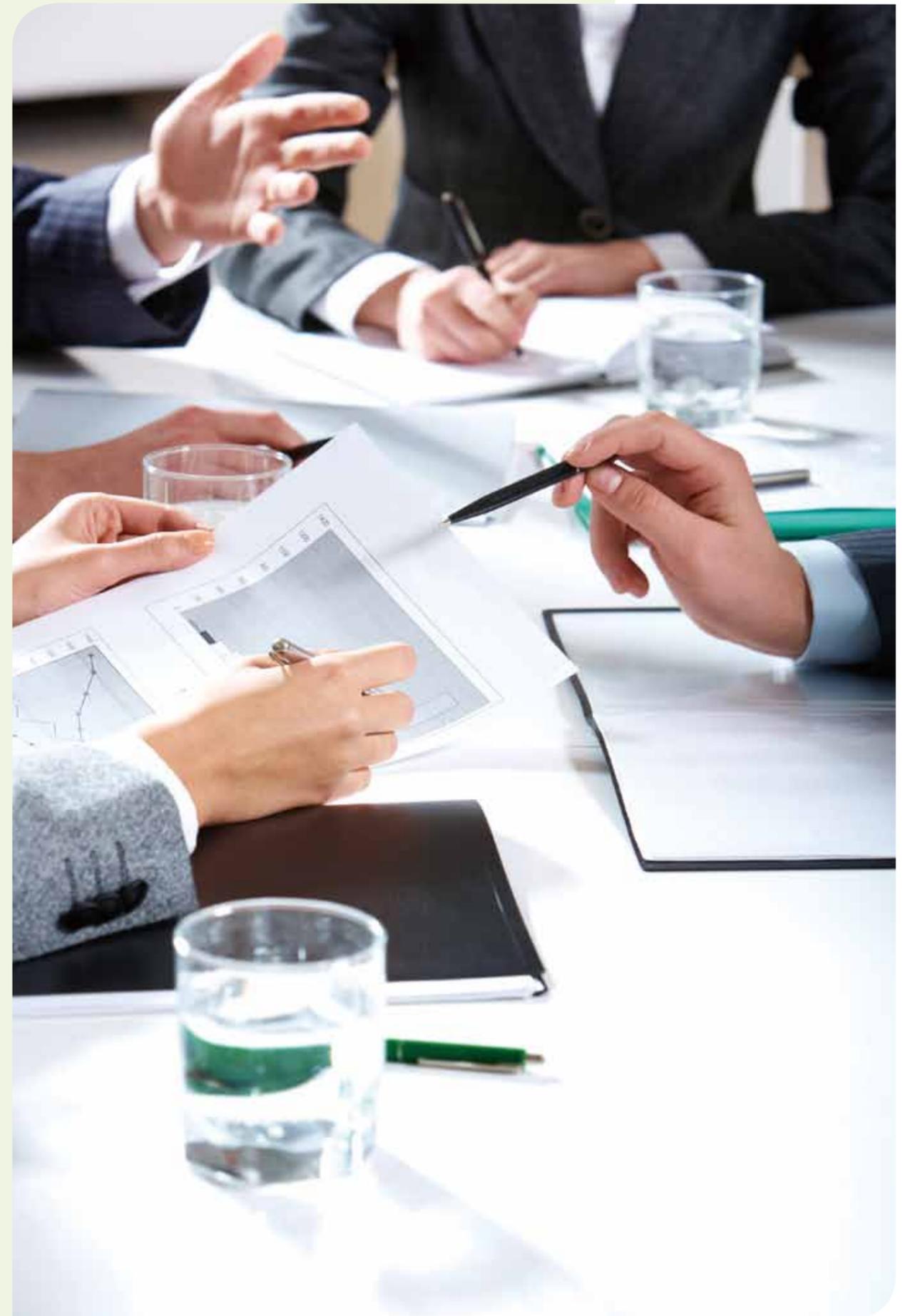
對本署的投訴

5.10 在本年度，我們完成了共23宗市民對本署職員的投訴，內容涉及職員態度或工作方式和程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案當中，有兩宗經本署調查後認為投訴成立。我們會認真汲取經驗教訓，並為有關的職員提供適當輔導。

5.11 一般而言，投訴人對本署職員的投訴，往往是由於他們不滿意本署就其投訴某些政府部門或公營機構所作的結論和決定。無論如何，我們會極為嚴肅地處理這類投訴，因為每宗投訴都是我們重新審視本署工作制度和行事程序的機會。本署隨時樂意改善為市民提供的服務。

圖表5.6

2012/13年度完成的對本署的投訴		
投訴性質	成立	不成立
職員態度（包括延誤、疏忽、濫用職權及態度令人不可接受）	2	17
工作方式和程序	-	2
職員態度及工作方式和程序	-	2
總計	23	



第六章

宣傳推廣及對外關係



圖表6.1 巴士站的燈箱廣告

6.1 為促進公共行政的公平和效率，我們非常注重提升市民大眾對本署工作的了解，並與社會各界人士保持緊密聯繫。在本年度，我們舉辦了各種活動，宣傳申訴專員制度。

公眾教育及宣傳

宣傳推廣活動

6.2 二〇一二年十月至十一月期間，本署推出了一輯以「發現有錯·促速改過」為標語口號的全新電視廣告。這輯廣告片以辦公室為背景，利用簡單的一支螢光筆，反映申訴專員的角色，是要查找各種行政失當。廣告片已在本地電視、公共交通工具及網上電視播出。

6.3 此外，我們亦在多份免費報章及巴士站燈箱刊登廣告，以提高宣傳效果。



圖表6.2 「發現有錯·促速改過」電視廣告

巡迴展覽

6.4 為加強電視廣告的宣傳效果，我們同時舉辦了一系列的巡迴展覽，在全港11個地點（包括政府辦公大樓、購物商場及港鐵車站）設置展覽攤位和豎立展板，向市民派發宣傳單張及紀念品。逾12,000名市民曾到攤位參觀。



圖表6.3 巡迴展覽



圖表6.4 「發現有錯·促速改過」印刷媒體廣告



圖表6.5 記者招待會

記者招待會及新聞公報

6.5 大眾傳媒向來都是發布重要消息及吸引市民大眾關注的最有效渠道。在本年度，我們舉行了三次記者招待會，公布了三份投訴個案調查報告（不披露個案所涉人士的身份）及五項主動調查的結果。另外，我們亦宣布展開兩項主動調查。這些記者招待會和新聞公報都獲得傳媒廣泛報道。

圖表 6.6

記者招待會／新聞公報	
2012年5月31日	<ul style="list-style-type: none"> 公布以下兩項主動調查的結果： <ol style="list-style-type: none"> 象徵式租金短期租約 當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效 公布一項有關投訴三個政府部門未能解決違規攤檔問題的個案調查結果（不披露個案所涉人士的身份）
2012年9月19日	<ul style="list-style-type: none"> 公布以下兩項主動調查的結果： <ol style="list-style-type: none"> 康樂及文化事務署體育設施的預訂和使用 「私人遊樂場地契約」政策之執行
2012年10月18日	<ul style="list-style-type: none"> 宣布就運輸署對專營巴士的行車班次的監察機制展開主動調查
2013年1月4日	<ul style="list-style-type: none"> 宣布就香港的公開資料及檔案管理制度展開主動調查
2013年1月10日	<ul style="list-style-type: none"> 公布關於救護車載送傷病者往「屬區醫院」的主動調查結果 公布兩宗投訴個案的調查結果（不披露個案所涉人士的身份）： <ol style="list-style-type: none"> 社會福利署不合理地計算綜援受助人的入息 三個政府部門沒有妥善處理非法佔用政府土地



圖表6.7 為政府部門舉辦外展講座

為政府部門及機構舉辦講座

6.6 在本年度，我們為政府部門及公營機構舉辦了共六次外展講座，當中包括個人資料私隱專員公署、社會福利署、郵政署、食物環境衛生署、香港大學及蘇港交流促進會。這類講座提供十分良好的機會，讓我們向公職人員及其他人士更深入介紹本署的工作。

青少年教育

6.7 青少年是社會未來的棟樑，因此，本署積極尋找機會向年青一代宣傳本署的工作。在本年度，我們接待了來自兩間中學的學生，並參與香港貿易發展局主辦的「教育及職業博覽2013」。逾4,000人參觀了我們的展覽攤位，了解本署的工作及職業發展機會，當中大部分是青少年。



圖表6.8 教育及職業博覽

網上宣傳

6.8 我們繼續透過網上不同渠道擴闊接觸市民的層面，為方便市民以智能手機迅速連結本署的網頁，我們設立了一個「QR二維碼」，又在社交網絡平台Facebook設立支持者專頁(www.facebook.com/Ombudsman.HK)，為市民提供本署的最新資訊。市民亦可透過該專頁，觀看本署所有宣傳短片和參與本署的網上遊戲。



圖表6.9 本署的Facebook支持者專頁

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.9 本署顧問及參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士，為我們的工作提供不少專業意見和重要的支持。

6.10 二〇一二年十月，本署舉辦了一次「入住公屋及調遷的特殊情況」研討會。本署顧問及太平紳士在這次研討會中，與來自政府部門及公營機構的講者積極討論，就有關問題充分交換了意見。

立法會議員

6.11 每年，申訴專員都會與立法會議員會面，講述本署最新的工作概況。本年度的會面於二〇一二年十二月十八日舉行，本人與出席的議員討論了雙方共同關注的問題。

申訴專員嘉許獎

6.12 本署每年頒發申訴專員嘉許獎，旨在表揚推動高效率的公共行政及積極處理投訴的公營機構及公職人員。本年度的頒獎典禮於二〇一二年十月三十一日舉行，共有超過200人出席。社會福利署獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為香港金融管理局及水務署，另有41位公職人員獲獎。



圖表6.10 「入住公屋及調遷的特殊情況」研討會



圖表6.11 申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表 6.12

二〇一二年得獎機構一覽
社會福利署(大獎)
香港金融管理局
水務署

圖表 6.13

二〇一二年得獎公職人員一覽	得獎人數
入境事務處	2
土木工程拓展署	3
土地註冊處	1
水務署	1
司法機構	1
民政事務總署	2
地政總署	1
法律援助署	1
社會福利署	1
屋宇署	2
食物環境衛生署	1
香港考試及評核局	2
香港海關	1
個人資料私隱專員公署	1
效率促進組	1
消防處	1
消費者委員會	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	2
教育局	1
渠務署	2
稅務局	2
路政署	2
學生資助辦事處	2
機場管理局	1
衛生署	1
環境保護署	1
醫院管理局	2
懲教署	1

與海外及內地機構的聯繫

6.13 本人與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二〇一二年六月和十一月，本人分別出席了亞洲申訴專員協會在阿塞拜疆舉行的常務理事會會議，以及國際申訴專員協會在新西蘭舉行的世界大會暨常務理事會會議。藉着參與這些合作網絡，本署得以掌握有關世界各地申訴專員制度的最新發展。

6.14 二〇一二年五月，本署在香港主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議。我們又與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會舉辦關於投訴管理的區域培訓課程。這個為期三天的課程讓參加者透過培訓及交流，增進處理投訴方面的知識，並對這個課題有更深入的了解。

6.15 二〇一二年九月，副申訴專員率領五位同事前往山東，訪問山東省監察廳。本署人員參觀了省監察廳屬下多個公務單位，並與有關領導舉行座談會，加深了對省級監察制度的認識。

6.16 二〇一三年二月，本人和幾位同事訪問了澳門廉政公署。此行令我們更深入了解該署所處理的各種個案性質和調查工作模式。

6.17 過去一年，多個內地及海外機構的代表團到訪本署。透過接待這些訪客，我們可以介紹本署的工作，同時亦能藉此了解其他機構的職能。本年度的訪客一覽表載於附件 16。

前瞻

6.18 我們致力讓社會各界認識本署的工作。為加強宣傳，我們在本年度與香港電台電視部合作，攝製一輯共八集的電視連續劇，預計在二〇一三年暑期推出。此舉旨在加深市民大眾對本署職能及職權範圍的了解。另一方面，我們正着手改進本署網頁，方便市民瀏覽及尋找關於本署的資料。我們會繼續努力構思更多具創意的途徑，加強本署與社會大眾的溝通。



圖表 6.14 國際申訴專員協會關於投訴管理的區域培訓課程



圖表 6.15 本署人員訪問山東

附件



用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著的行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

查訊

對於一般性質的投訴個案，本署會以這種方式較快捷地處理。如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與被投訴機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。



《申訴專員條例》 附表所列機構一覽

條例(第 397 章)附表 1 第 I 部所列機構

1. 政府所有部門／機構(公務員敘用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外)
2. 九廣鐵路公司
3. 民眾安全服務隊
4. 市區重建局
5. 立法會秘書處
6. 平等機會委員會
7. 西九文化區管理局
8. 地產代理監管局
9. 香港考試及評核局
10. 香港房屋協會
11. 香港房屋委員會
12. 香港金融管理局
13. 香港藝術發展局
14. 香港體育學院有限公司
15. 個人資料私隱專員公署
16. 財務匯報局
17. 消費者委員會
18. 強制性公積金計劃管理局
19. 僱員再培訓局
20. 機場管理局
21. 職業訓練局
22. 醫院管理局
23. 醫療輔助隊
24. 證券及期貨事務監察委員會

條例(第 397 章)附表 1 第 II 部所列機構

1. 公務員敘用委員會秘書處
2. 香港輔助警察隊
3. 香港警務處
4. 廉政公署

對投訴不予跟進 或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動 — 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 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

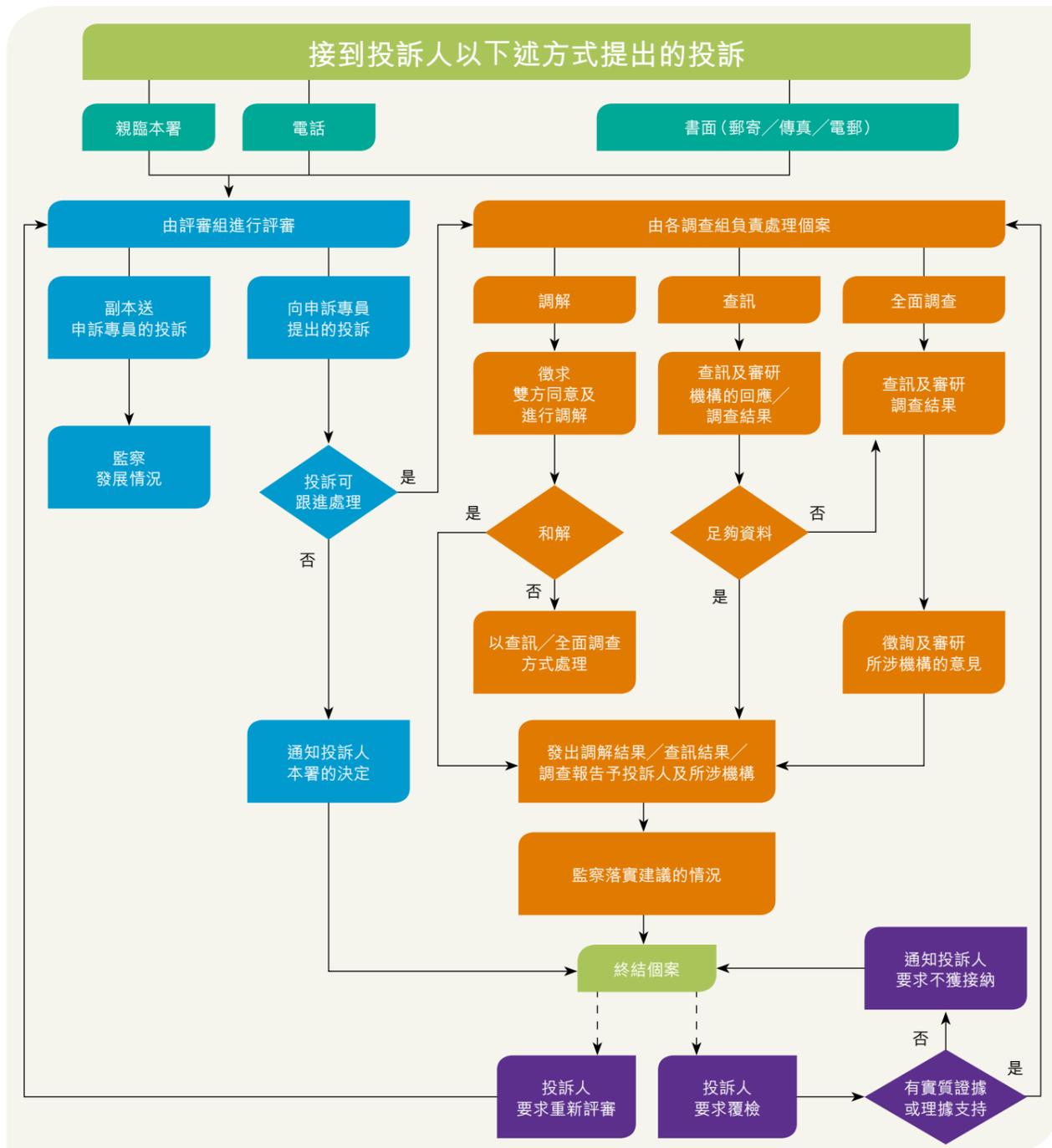
調查投訴的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序(司法覆核除外)提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 — 香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

處理投訴流程圖



已完成的主動調查報告 及主動調查審研工作 (選錄) 索引

主動調查報告	
OMB/DI/221	康樂及文化事務署體育設施的預訂和使用
OMB/DI/223	當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效
OMB/DI/231	政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動
OMB/DI/243	救護車載送傷病者往「屬區醫院」
OMB/DI/269	「私人遊樂場地契約」政策之執行
OMB/DI/274	追討未償還按揭貸款
主動調查審研工作 (選錄)	
OMB/DI/261	公眾墳場及其周邊的非法殮葬問題
OMB/DI/266	私人樓宇維修資助申請的審批
OMB/DI/276	居屋補地價的評估
OMB/DI/279	為傷殘人士提供電單車泊車位的安排
OMB/DI/285	屋宇署對一幢大廈內的僭建物所採取的行動
OMB/DI/289	香港天文台的天氣預報
OMB/DI/296	氣體接駁喉管的規管
OMB/DI/297	行人過路燈倒數器
OMB/DI/299	建築署對工程和建材質素的監管
OMB/DI/302	地政總署就一項物業的地契中關於保護樹木條款的執法行動

附件 6

已完成的主動調查
報告摘要

民政事務局

個案編號：OMB/DI/269 –
「私人遊樂場地契約」政策之
執行
(調查宣布日期：二〇一二年五
月二十一日；完成日期：二〇
一二年八月二十七日)



背景

過去，由於香港的康樂及體育設施不足，政府以免收租金或只收取象徵式租金的方式，批出「私人遊樂場地契約」予一些有志推動體育發展及提供康樂設施的私人團體，以及一些社福機構、制服團體、體育總會、地區體育會及公務員團體，讓他們在契約土地上設立及營運體育會。在本署進行調查時，已批出的私人遊樂場地契約共有 73 份。

2. 私人遊樂場地契約的年期一般為 15 年。截至二〇一二年六月三十日，73 份契約中的 55 份已相繼到期，而有關的體育會大多數已申請續約。

3. 上述的批地政策（「契約政策」）由民政事務局（「民政局」）負責執行。

調查所得

開放時數嚴重不足

4. 根據「契約政策」及契約條款，各體育會須因應「主管當局」¹的要求，局部開放其體育設施予「合資格團體」²使用。

5. 過往的契約條款為對外開放設施的時數制定了「上限」：每星期不多於三次、每次不多於三小時，但並沒有設定「下限」。如此少的開放時數，相對於體育會所獲得的政府資助（免繳租金或只繳交象徵式租金），實在不成比例。

監管不力

6. 在二〇一〇年七月之前，民政局並未與其他主管當局，就合資格團體申請使用體育會設施的安排訂立審批準則和程序。該局過去亦一直沒有規定體育會須定期提交合資格團體使用設施情況的報告。民政局過往在監管契約條款的執行情況方面，明顯不足。

¹ 「主管當局」包括民政局、教育局、社會福利署、康樂及文化事務署及公務員事務局。

² 「合資格團體」包括在《教育條例》下所定義的學校、正接受社會福利署資助的社福團體、合資格接受康樂及文化事務署資助的體育總會、政府部門，以及正接受民政局資助的青年及制服團體。與他們對應的「主管當局」分別為教育局、社會福利署、康樂及文化事務署、公務員事務局及民政局。

缺乏宣傳

7. 民政局除了在二〇〇一、二〇一〇及二〇一一年曾提醒其他各主管當局，應將合資格團體可申請使用體育會設施之信息發放外，便沒有為開放體育設施再作任何其他宣傳或推廣。當局如此缺乏宣傳，難怪直至本署完成調查當日，從未有合資格團體向主管當局申請使用有關體育設施。

續約後的開放設施安排仍有不足

8. 新契約將會規定所有體育會在開放體育設施方面須達至每月最少 50 小時，而且不設「上限」。然而，新契約的這項規定是以體育會的各項設施的開放時數的總和計算。

9. 本署認為，假如全部或大部分體育會都只做到如此最低要求，公眾將難以信服他們對社會的回饋與其所取用的公共資源相稱。再者，各體育會的規模並不一致，部分只有寥寥數項體育設施，而另一些則有十項或以上。因此，民政局要求不同規模的體育會，同樣開放不少於 50 小時，會構成不公平對待。

10. 猶幸新契約亦規定體育會就開放其設施的具體安排須擬備「開放計劃」，列明開放設施的項目、時數及節數等詳情，供民政局審批；而且該局有權在新契約期間更改「開放計劃」內容。此兩項規定賦予民政局一定權力，可促使體育會開放其設施的安排更貼近公眾訴求。

處理投訴機制欠妥

11. 在處理投訴方面，若有合資格團體就體育會開放設施的情況提出投訴，有關的主管當局會本着一貫的「協商及協調」原則處理。若主管當局未能解決矛盾，民政局便會介入和進行調查。但該局並沒有凌駕其他主管當局所作決定的權力。

12. 本署認為，民政局應就體育會開放設施的安排訂立妥善的投訴處理機制，並明文規定誰可就爭議事項作最終裁決。

建議

13. 申訴專員建議民政局：

- (1) 在審批及更改體育會的「開放計劃」時，以公眾利益為依歸，務求各體育會按其規模盡量增加其體育設施的開放時段，以迎合合資格團體使用者的需求；
- (2) 加強宣傳體育會開放體育設施的安排；
- (3) 落實加強監察各體育會有否切實執行契約條款及「開放計劃」，包括建立數據庫和不時進行抽查等，以及在有需要時立即採取糾正行動；
- (4) 完善就開放體育設施的處理投訴機制，尤其應訂明誰可就爭議事項作最終裁決；
- (5) 盡快展開全面政策檢討，並作廣泛公眾諮詢。

14. 民政局接納上述建議。

房屋署

個案編號：OMB/DI/274 –
追討未償還按揭貸款
(調查宣布日期：二〇一二年三月二十六日；完成日期：二〇一三年三月二十日)



引言

根據現行政策，香港房屋委員會(「房委會」)為各項資助自置居所計劃³下發售的單位(「資助單位」)提供按揭還款保證，使置業人士向銀行申請按揭貸款時，可以取得較優惠的按揭條件。假如置業人士其後無力繼續供款，銀行可能會收回及出售單位，而所得款項若不足以償付尚欠貸款，銀行便會就差額向房委會的執行機構房屋署索償。房委會向銀行償還按揭欠款後，即可取代銀行就有關未償還貸款追討欠款的權利。房屋署作為房委會的執行機構，有權利亦有責任向前業主追討差額。

2. 本署在處理一宗投訴個案時，發現房屋署早於一九九一年起一直有向銀行償還這類按揭欠款，但卻遲至二〇〇九年(即18年後)才開始向前業主追討欠款。

3. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，審研問題的嚴重程度，以及房屋署追討債項的安排是否有可改善之處。

調查所得

4. 本署的調查發現，房屋署並無任何記錄，顯示該署在二〇〇九年前曾經考慮或討論過需要追討這些按揭債項。

5. 二〇〇九年，房屋署就居屋第二市場計劃的資助單位進行內部審計，發現該署已就有關計劃的826宗按揭欠款索償個案償還了2.3億元的債項。審計報告並建議，房屋署應設立機制，檢討向前業主收回按揭債項的可能性，並展開適當的追討行動。

6. 根據內部審計報告的建議，房屋署在二〇〇九年年末訂立追討按揭債項的安排。儘管有關建議是針對居屋第二市場計劃的情況而作出的，但房屋署其實一直為所有資助單位提供按揭還款保證。因此，房屋署把追討行動擴大到所有資助單位。

7. 截至二〇一二年六月底，房屋署已為4,407宗按揭欠款索償個案償還合共9.73億元的債項。經過兩年半的追討，該署只能夠收回約340萬元債項，相當於總額的0.3%。於二〇一二年六月底，該4,407宗個案的情況如下：

- 1,360宗(佔31%)已過了時效或涉及已獲解除破產的破產人，故此不再納入檢討範圍；
- 901宗(佔20%)已完成首輪檢討；
- 1,398宗(佔32%)正進行首輪檢討；以及
- 餘下748宗(佔17%)尚未開始首輪檢討。

本署觀察所得

8. 當局須動用公帑償還按揭欠款，而9.73億元並不是一個小數目。假如房委會沿用現行政策，繼續為購買資助單位的人士提供按揭還款保證，勢將承擔更多須償還按揭欠款的潛在負債，累積的欠款額也會愈來愈龐大。房屋署必須訂立一套妥善的機制，管理追討按揭債項的工作，目的除了審慎理財之外，亦避免向社會發放錯誤的信息，令人以為拖欠政府的債項可以不用償還。

³ 房委會在各項資助自置居所計劃下推出資助房屋單位，售予合資格人士，這些計劃包括居者有其屋計劃、租者置其屋計劃、私人機構參建居屋計劃，以及居屋第二市場計劃。

9. 房屋署在取得各項按揭債項的權利後，整整18年都沒有採取任何行動追討，其後知後覺的處事態度令人難以接受。此外，即使該署在二〇〇九年訂立了追討債項的機制，工作進度卻一直未如理想，而其中有些程序安排更是欠缺效率，成效不彰。

建議

10. 房屋署應：

整體而言

(1) 從這項經驗汲取教訓，提高警覺，日後以更審慎的理財態度運用公帑；

追討債項安排

(2) 檢討其運作安排，確保按適當的優先次序處理個案。特別是那些已過了時效或前業主已身故的個案，房屋署應視乎繼續處理的成效、可運用的資源及尚待處理的個案數量，考慮是否值得再耗費人力去追討債項；

(3) 檢討其工作流程，以精簡程序，特別應注意搜尋地址安排的效率，以及考慮調撥更多會見室，供處理按揭債項的小組使用；

(4) 仔細檢討其工作指引，並加強職員培訓；

(5) 以謹慎盡責的態度處理按揭債項個案，並加強監察職員的工作表現；以及

(6) 透過人手調配或其他方法，努力實現其既定的目標，即在二〇一五/一六年度完成全部4,407宗個案的首輪檢討。

11. 房屋署大致上接納本署的各項建議。

背景

食肆在牌照指定範圍外的露天地方營業，往往會阻塞通道，造成環境衛生及噪音等問題，對樓上及附近居民帶來滋擾。食物環境衛生署(「食環署」)作為食肆的發牌當局，雖然有對該些違例行為採取執法行動，卻未能有效遏止或控制問題；而負責管理政府土地的地政總署，亦鮮有就食肆非法佔用政府土地採取執法行動。

本署調查所得

2. 本署的調查有以下發現。

食環署未有善用資源

3. 食環署對食肆的執法行動，包括檢控食肆違例擴展營業範圍，幾乎全部由衛生督察職系人員負責。在某些分區，小販管理主任職系人員亦有參與行動，但只局限於為前者提供支援。換言之，上述的分工未有充分發揮該署的前線執法力量，亦未有善用資源。事實上，食肆在政府土地上販賣熟食，與無牌流動小販在行人路上擺賣小食無異，都是違法的街頭販賣活動，小販管理主任職系人員亦有權責予以取締。再者，小販管理主任職系人員輪值工作的時間(每星期七天，每

食物環境衛生署及地政總署

個案編號：OMB/DI/231 –
政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動
(調查宣布日期：二〇一二年二月九日；完成日期：二〇一三年三月二十八日)



天由上午7時至晚上11時），比起衛生督察職系人員的一般上班時間（星期一至五，每天由上午8時30分至下午6時）長得多，有利於填補衛生督察職系人員的不足，以及處理在晚上尤為猖獗的食肆違例擴展營業範圍問題。

食環署行事決心不足、目標欠奉

4. 食環署的執法似乎只着重巡查和檢控行動的次數，而沒有為執法成效制定績效目標及相應執法策略。在遇到一些屢犯不改的違規者時，該署又未有展示更大的決心，沒有透過提升行動的頻密度及更改執法模式，以加強執法力度。

5. 此外，食環署對違例擴展營業範圍的食肆，一般只會作出票控，而不會即場拘捕相關人士及檢取涉案物品，因而令執法行動欠缺阻嚇力。

6. 另一方面，食環署沒有使用封閉令這「撒手鐮」對付在處所範圍以外違例經營的無牌食肆，亦令該署的執法能力大打折扣。

「違例記分制」的三層上訴制度費時失事

7. 食肆持牌人如因觸犯有關食物或衛生的條例而被檢控，一經定罪，除判處罰款外，還會被食環署按「違例記分制」記下分數。當食肆持牌人累積至滿分，其食肆牌照會被暫時吊銷或取消。然而，若食肆持牌人不滿有關決定，可向食環署、「牌照上訴委員會」及「市政服務上訴委員會」逐層提出上訴，並且利用冗長的上訴程序，以及食環署暫緩執行暫時吊銷或取消牌照的酌情權，延遲暫時吊銷或取消牌照的生效日期，然後繼續在違例的情況下營業，為期可超過300天。

暫准牌照的「特訂發牌條件」適用範圍過於狹窄

8. 對位於違例擴展營業範圍黑點，以及過往有多次干犯違例擴展營業範圍記錄的食肆處所，食環署會在相關的暫准牌照的「發牌條件」中加入特訂條件，規定申請人不得侵佔處所範圍外的政府土地或公用通道。該署在確定有關食肆在報稱符合所有「發牌條件」前的14天「觀察期」內，並沒有因「阻街」而被檢控，才會發出暫准牌照。本署認為，上述措施的適用範圍應伸延至所有暫准牌照申請，而「觀察期」亦應延長，以增阻嚇力。

發牌制度對持牌人過於寬鬆

9. 在現時的發牌制度下，曾被暫時吊銷牌照或取消牌照的人士，在日後申領另一食肆牌照時，不論是否涉及同一或另一處所，或同一或另一食肆名稱，均不會受到任何限制。本署認為，食環署的這種做法過於寬鬆，未有充分考慮有關人士是否為牌照持有人的「合適人選」。

地政總署未有積極處理食肆非法佔用政府土地問題

10. 地政總署承認，食肆佔用政府土地的情況，屬其職權範圍內應監管的事項。然而，該署認為，在提出檢控前，必須根據有關法例張貼通知，飭令佔用人指定期限前停止佔用事涉的政府土地；若佔用人遵辦，但其後再次佔用有關土地，該署便須重新發出一張新通知，而不能引用先前的通知即時採取行動。

11. 本署注意到，以上所述的通知其實是飭令佔用人「停止佔用」有關土地，而非只是要求佔用人「暫時移走」佔用土地的物件。因此，除非佔用人實質上停止佔用有關土地，否則，該通知持續有效，地政總署理應可根據該通知清除或沒收該土地上的任何物件，以及提出檢控。

12. 地政總署作為管理政府土地的部門，對於規管食肆佔用政府土地營業的情況，實在責無旁貸。事實上，食肆持牌人若申請在公眾地方設置露天座位，亦必須獲地政總署簽發有關土地的出租文件，才可取得食環署的批准。然而，食肆持

牌人在未經批准的情況下佔用政府土地，地政總署卻沒有積極執行管制，實在不合情理。

合法設置露天座位需要推廣

13. 食肆持牌人可以向食環署申請在食肆處所外設置露天座位，但過往成功獲批的個案不多。本署認為，有關當局假如能夠推廣這種經營模式，促使其合法化及規範化，不單會便利食肆經營者及顧客，同時亦會減低食環署執法的壓力，令該署可集中資源打擊造成較嚴重環境滋擾的個案。

建議

14. 申訴專員向食環署及地政總署提出共17項建議，其中包括：

食環署

- (1) 積極研究如何善用資源及所有相關法例，考慮設立由衛生督察職系人員及小販管理主任職系人員組成的特遣隊，增撥人手，以多元化策略處理食肆違例在公眾地方營業的問題；當前，至少應讓小販管理主任職系人員更多參與處理相關問題；
- (2) 對屢犯不改的食肆採取重點掃蕩行動，包括提升行動的頻密度、採取拘捕及檢取涉案物品行動、加強檢控、向法院申請封閉令，以及將有關食肆的資料向市民大眾公布；
- (3) 研究修訂有關法例，將暫時吊銷或取消牌照的三層上訴制度簡化為兩層上訴制度；在食肆持牌人等候上訴裁定期間，在非常特殊的情況下才考慮暫緩執行暫時吊銷或取消牌照的決定；
- (4) 考慮擴大「特訂發牌條件」的適用範圍至所有申請牌照的處所，並延長發出牌照前的「觀察期」；
- (5) 對於曾因多次違規而被食環署取消食肆牌照的人士，在取消牌照後的指定期間內，拒絕該位人士就有關處所再提出的任何食肆或相關牌照申請；長遠而言，考慮如何限制屢次違規的人士就所有處所提出的任何食肆或相關牌照申請；
- (6) 在合適的地區，向區議會建議劃定一些適宜設立露天座位的地點，然後盡量方便食肆在該些地點申請設置露天座位；

地政總署

- (7) 與律政司研究如何可更有效以法定權力處理食肆非法佔用政府土地的問題，以履行該署作為政府土地管理人的職責。

消防處及醫院管理局

個案編號：OMB/DI/243 –
救護車載送傷病者往「屬區醫院」
(調查宣布日期：二〇一二年五月十七日；完成日期：二〇一二年十二月二十一日)



背景

把傷病者送往醫院急救的服務，由消防處提供。該處與醫院管理局(「醫管局」)協議，把全港劃分為20個區域(下稱「屬區醫院」)。一直以來，除非遇到例外情況⁴，否則消防處的救護車須把傷病者送往其身處地點的屬區醫院或診所(以下統稱「屬區醫院」)。

- 然而，屬區醫院有可能不是最接近傷病者的醫院。硬性地把「情況危殆傷病者」⁵送往屬區醫院，可能會導致延誤救治，對他們造成嚴重後果。
- 有鑑於此，申訴專員進行主動調查，以審研上述送院安排的不足之處。

本署調查所得

載送往屬區醫院的理念

4. 消防處及醫管局表示，把傷病者送往屬區醫院，是以傷病者的「最大利益」為依歸。該兩機構的主要考慮包括醫院的規模、設備，以及接收病人能力，而非只是救護車的行車距離及行車時間。

屬區醫院不一定是最近醫院

5. 本署曾審研消防處過去三年22宗相關的投訴個案，以及該處與醫管局就有關檢討醫院屬區服務範圍的往來文件，發現在港島、九龍及新界都有屬區醫院不是最近醫院的實例，其中，有送往屬區醫院的行車時間比送往最近醫院多達10分鐘。

專家意見

6. 本署曾諮詢醫學顧問、醫學專業團體、知名執業醫生及病人組織。他們均認為，情況危殆傷病者須盡快送往最近醫院接受治療，以免失救。

本署的評論及建議

7. 在既定制度下，救護員只須按照簡單的預設指示執行職務，把傷病者送往屬區醫院，而無須就每位傷病者的情況多作判斷。

8. 然而，把傷病者送往屬區醫院而非最近的醫院，有可能造成數分鐘的延誤，這對一般傷病者來說，可能影響不大，但對情況危殆傷病者而言，或足以決定生死。

9. 有見及此，申訴專員促請消防處及醫管局：

- 在既定制度上增加特別安排：若屬區醫院並非最近醫院，把情況危殆傷病者載送往最近醫院；
- 為前線救護員提供適當訓練及制定清晰指引，包括為情況危殆傷病者下定義，以便執行第(1)點所述工作；以及
- 訂立常設檢討機制，並與各持份者(包括救護人員)保持溝通，以便按部就班地落實第(1)及(2)點所述工作。

⁴ 例外情況包括：「嚴重創傷者」以及「大型事故」中的傷病者。

⁵ 例如：心臟停止跳動及嚴重呼吸困難的傷病者。

10. 消防處及醫管局大致上接納上述的建議，並同意先從較容易識別的「心臟停頓」及「呼吸停頓」傷病者入手。待救護員積累更多經驗及／或獲配備所需診斷儀器後，消防處會擴大特別安排，令其他類別的情況危殆傷病者亦可獲送往最近醫院。

11. 本署明白救護員所面對的工作困難，故此不反對消防處及醫管局擬採取的漸進式的改良方案。然而，情況危殆傷病者並不只限於該兩個類別。申訴專員促請消防處及醫管局定期作出檢討，以及致力為救護員提供所需設備、培訓、指引，盡量做到把所有情況危殆的傷病者送到最近醫院救治。

引言

本署接到有關康樂及文化事務署(「康文署」)體育設施的投訴當中，很大部分都是關於訂場困難、場地配額不公和違規轉讓場紙(即俗稱「炒場」)的情況。為此，申訴專員展開主動調查，審研康文署的訂場與分配安排是否有可改善之處。

調查所得

2. 體育設施供不應求，是造成訂場困難和衍生炒場現象的底因。在供不應求的情況下，康文署的訂場和分配機制，既要配合發展全民運動，又須提高精英體育水平；既要方便市民，又須防止炒賣活動。要取得多方面的平衡，實不容易。

3. 本署的主動調查發現，除了供求因素之外，康文署場地管理制度欠妥善，以及執行監管上的不足，也令訂場困難和炒賣場紙的問題變得更嚴重。

觀察所得及建議

4. 出現嚴重的炒場問題，首先是由於制度不完善，其次是執行方面的不足，為炒家提供了不少炒場機會。制度上的不完善包括以下各點：

- 個人可在用場前30天訂場，炒家因此有充裕時間尋找「買家」；
- 個人可訂場的時數上限太寬鬆；
- 個人可用不同身份證明文件訂場，藉此避過訂場上限；
- 個人以電話方式預訂無須即時繳費，容易被炒家濫用；
- 可享有三個月優先預訂權的團體的定義太寬鬆；
- 就惡劣天氣的補場安排對租用人過分優惠；以及
- 訂場後不取場沒有懲罰，加上免費候補(一般稱為「執雞」)的安排，提供了炒賣機會。

至於執行管理工作的不足，包括：

- 職員在簽場時沒有嚴格查證；以及
- 沒有採取行政措施懲罰違規轉讓場紙的人士。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/221 –
康樂及文化事務署體育設施的
預訂和使用
(調查宣布日期：二〇一一年七月五日；完成日期：二〇一二年九月十九日)





5. 除了炒賣活動和相關的訂場問題外，這項主動調查也探討了其他的問題，例如個人和團體訂場方面的困難，以及康文署在一些使用場地的安排未妥善的地方，包括下列各項：

- (1) 由於康文署和民政事務局的訂場不受團體訂場配額的限制，令個人可用時數沒有保障；
 - (2) 只容許租用人簽場的制度欠彈性，未能利便市民的需要；
 - (3) 在繁忙時間難以進入「康體通」系統預訂收費設施；
 - (4) 未能為預訂免費設施提供便利的電子化服務；
 - (5) 批核團體訂場申請的指引未盡清晰，亦有職員不依期限回覆批核結果，造成團體在籌辦活動方面的困難；
 - (6) 團體取消訂場須於用場前 40 天通知的規定，未能顧及團體籌辦活動的運作；
 - (7) 個人取消訂場手續不便，而訂場後不取場又沒有懲罰，引致場地資源浪費；
 - (8) 康文署處理團體不取場的違規行為過於寬鬆；以及
 - (9) 有些設施未能地盡其用，康文署宜考慮調節開放時間以增加供應。
6. 申訴專員就炒賣場地、個人和團體訂場，以及場地使用等方面，向康文署提出了共 22 項建議，全部均獲康文署接納。
7. 本署的建議應該有助改善目前的情況，但不能說從此便可以完全杜絕炒場或解決所有問題。作為管理體育設施的執行部門，康文署必須密切留意場地的使用情況，聽取持份者的聲音，並且不時檢討本身的制度和安排，才能配合市民的需要。

背景

本署接到的投訴個案顯示，一些設有收費錶的停車位有時會因掘路工程而需臨時關閉，但關閉期卻比已獲批准工程所需的實際施工期為長。雖然運輸署及路政署曾於二〇一〇年及二〇一一年推出了數項改善措施，但違規情況（即不必要地關閉停車位）仍時有發生。申訴專員遂展開主動調查，審研有關問題。

申請臨時關閉設有收費錶的停車位

2. 公用事業機構若需要進行掘路工程，必須向路政署申請挖掘准許證。假如工程會嚴重影響交通，該署會要求有關機構向運輸署及警務處提交臨時交通管理建議書，由他們評估及審批。倘若施工期間需要臨時關閉設有收費錶的停車位，則有關機構須在臨時交通管理建議書中提出相關建議，由運輸署評估。路政署隨後會參照警務處及運輸署所同意的臨時交通管理建議，決定挖掘准許證的整段期限，並向公用事業機構批出准許證。

3. 事涉公用事業機構會聯絡運輸署，商討需關閉設有收費錶的停車位的期間。在有關申請獲批後，運輸署會向承辦商發出施工通知書，關閉有關的停車位。

二〇一〇年九月之前沒有監察措施

4. 在二〇一〇年九月之前，當局並沒有任何措施監察公用事業機構實際佔用已臨時關閉的停車位的期間，以致未能發現有停車位被不必要地關閉的情況。雖然路政署有定期對正在施工的工地進行審核巡查，以確保有關機構遵從挖掘准許證訂明的條件，但巡查範圍並不包括查核此類停車位有否被不必要地關閉。

二〇一〇年及二〇一一年推出的改善措施

5. 二〇一〇年九月底，路政署同意推行試驗計劃：假如該署在審核巡查期間發現有這類停車位被不必要地關閉，即會通知運輸署。
6. 除路政署的審核巡查外，運輸署於二〇一一年二月開始監察公用事業機構的工程進度，在停車位開始關閉後不久即到現場進行例行巡查，並在其後定期巡查。
7. 路政署亦於二〇一一年二月公布在挖掘准許證條件中加入一項新條件，規定公用事業機構須先獲運輸署批准，才可佔用停車位以進行道路工程。
8. 自二〇一一年四月一日起，運輸署開始向公用事業機構發出列明審批條件的正式批准書，規定公用事業機構須預先向運輸署確認停車位開始關閉的日期，而工程若提前完成，須通知運輸署，以及須定期向運輸署提交最近期的工地照片，以便該署查核工程進度。

觀察所得及意見

長期不必要地關閉停車位

9. 本署研究的四宗個案，顯示了由於掘路工程而致不必要地關閉設有收費錶的停車位的程度（關閉期有時超過三星期）。個案中的違規原因包括工程延遲動工及／或提前完成，又或是工程已取消，但有關機構沒有通知運輸署重開停車位。其中一宗個案於二〇〇九年發生，其時當局就這方面並無進行監察。其餘三宗則顯示當局於二〇一〇年及二〇一一年推出改善措施後，仍有停車位長期不必要地被關閉。

需進一步加強監察措施

10. 運輸署未有清楚說明，公用事業機構假如不遵從新訂的審批條件，通知該署工程會提前完成及定期提交工地照片，將會有何後果。本署認為，運輸署不論是透過釐定更清晰的審批條件，或以其他方式向公用事業機構說明，都必須清楚說明違反規定的後果。

11. 運輸署在實行改善措施後，對公用事業機構工程進度的監察工作仍未如理想。正如一宗於二〇一一年七月發生的個案顯示，事涉公用事業機構未有遵從審批條件向運輸署提交最近期的工地照片，但該署卻沒有發現。本署認為，運輸署必須密切查核公用事業機構有否提交工地照片，如有需要，應考慮為此建立電腦化資料庫。

審批停車位關閉期的尺度過於寬鬆

12. 運輸署在審批需要關閉停車位的預計期間方面，尺度過於寬鬆，這從本署研究的個案中可見一斑。其中一宗個案顯示，工程實際上只用了七天便告完成，卻獲批臨時關閉停車位 31 天；而在另外兩宗個案，實際施工期分別是 15 天及 18 天，但停車位的關閉期則為 43 天及 94 天。

運輸署及路政署

個案編號：OMB/DI/223 –
當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效
（調查宣布日期：二〇一一年七月二十一日；完成日期：二〇一二年五月二十五日）

需定期檢討情況

13. 由於運輸署在二〇一一年二月之前一直沒有到工地巡查，因此這個問題的嚴重程度未能評估。此外，在二〇一〇年十一月之前，該署只是口頭要求公用事業機構呈報動工／完工日期的更改，而有關機構亦只會作口頭呈報，運輸署也沒有備存違規個案的統計數字。故此，目前發現的違規情況可能只是冰山一角。該署應繼續定期檢討情況，以確定是否需要採取進一步的措施處理這個問題。

本署的建議

14. 申訴專員提出以下六項建議：

- (1) 路政署應繼續對涉及臨時關閉設有收費錶的停車位的工地進行審核巡查，並向運輸署匯報任何違規情況，直至運輸署的監察措施已證實全面有效為止；
- (2) 運輸署應透過修訂審批條件的內容或其他方式，敦促公用事業機構注意下列事項：
 - (a) 適時提交工地照片，否則須承擔違反規定的後果；
 - (b) 工程若提前完成，便應通知運輸署，否則須承擔違反規定的後果；
- (3) 運輸署應密切查核公用事業機構有否適時提交工地照片，如有需要，應為此建立電腦化資料庫；
- (4) 運輸署應備存違規個案的統計數字及詳情；
- (5) 運輸署應最少每隔半年檢討違規情況，以確定是否需要採取進一步的措施；以及
- (6) 運輸署應該更嚴謹地評估需要關閉停車位的期間。

經全面調查後終結的 個案索引

附件 7

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處			
2011/5200	(1) 提供錯誤的電話號碼，令投訴人未能及時向邊境管制站求助，以及違反代為召喚救護車的承諾（不成立）； (2) 未有說明召喚救護車已超出熱線的工作範圍，亦沒有告知投訴人應向何處求助（部分成立）；以及 (3) 處理求助個案的電話通話記錄不全（部分成立）。	部分成立	3
2012/1414B	沒有在「紅色暴雨警告」生效期間與機場管理局保持聯繫，對旅客造成不便。	不成立	0
土木工程拓展署			
2012/2851A	沒有就蓮塘／香園圍口岸工程進行適當諮詢。	不成立	0
土地註冊處			
2011/4509B	拒絕更正一份登記新界土地產業繼承權的註冊摘要上的錯誤地段編號。	不成立	0
2012/3813	沒有把屋宇署勘測命令的「完成規定證明書」註冊在有關大廈單位的業權記錄，以致該單位的業主（投訴人）未能成功申請安老按揭。	成立	0
水務署			
2012/3831B	延誤處理當地居民對該署申請延長臨時佔用政府土地所提出的反對意見。	部分成立	1
2012/3862B	(1) 就一條供水喉管是否有滲漏的問題，作出前後矛盾的結論（不成立）；以及 (2) 沒有進行徹底測試，便否決另一政府部門的調查結果（不成立）。	不成立	1
司法機構政務長			
2011/3083B	沒有迅速跟進投訴人提出的要求，協助保護某法院大樓外牆上的燕巢。	不成立	0
2012/1922B	沒有如實交代在調查投訴人的投訴個案期間發生的一宗事件。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
平等機會委員會			
2012/0855	(1) 聲稱投訴人是在時限過後才提出投訴，而藉此拒絕受理她的投訴（部分成立）； (2) 未能提供證據，支持該會所稱其職員已向投訴人解釋相關法例，而她在當時並打算提出投訴（不成立）；以及 (3) 偏袒被投訴的公司（不成立）。	部分成立	1
民政事務總署			
2011/3089B	沒有妥善處理非法佔用政府土地問題 30 年。	成立	1
2011/4270A	(1) 不當地為投訴人屋苑附近某鄉村的牌樓設置大閘，讓村民可以非法佔用大閘後方的政府土地（成立）；以及 (2) 沒有計劃如何處理大閘問題，以致在村民聲稱擁有該大閘後，當局隨即取消聯合行動（不成立）。	部分成立	1
2011/4509C	拒絕更正一份登記新界土地產業繼承權的註冊摘要上的錯誤地段編號。	部分成立	1
2012/0886B	拒絕就政府早年於投訴人的土地上開闢行人通道後造成的斜坡承擔維修責任。	不成立	0
2012/1604	沒有妥善處理在行人路入口設立矮柱，以防止車輛駛入的要求。	不成立	1
2012/2703	無理要求投訴人出示租約。	不成立	0
2012/2968	無理拒絕投訴人預訂使用某社區中心設施的申請。	成立	1
2012/3187A	拒絕調停投訴人與某小型屋宇業主之間關於保留一條行人徑的糾紛。	不成立	0
2011/3851	(1) 無理要求租用社區會堂／中心的申請人提交使用版權作品的許可文件副本（成立）； (2) 無理要求「合資格團體」提交有關許可文件的副本（成立）； (3) 沒有為「合資格團體」提供豁免，使其無須提交有關許可文件（不成立）；以及 (4) 沒有協助「合資格團體」取得有關許可文件（不成立）。	部分成立	1
民航署			
2012/2862	沒有處理投訴人關於直升機噪音滋擾的投訴。	部分成立	3
地政總署			
2011/1859	沒有就兩間村屋天台上裝置天線所引致的違反土地契約條款問題，採取進一步的執法行動。	不成立	0
2011/3089C	沒有妥善處理非法佔用政府土地問題 30 年。	成立	2
2011/4270C	(1) 不當地為投訴人屋苑附近某鄉村的牌樓設置大閘，讓村民可以非法佔用大閘後方的政府土地（成立）；以及 (2) 沒有計劃如何處理大閘問題，以致在村民聲稱擁有該大閘後，當局隨即取消聯合行動（不成立）。	部分成立	1
2011/4312C	沒有採取執法行動，取締政府土地上的一些違例建築工程。	成立	1
2011/4509A	拒絕更正一份登記新界土地產業繼承權的註冊摘要上的錯誤地段編號。	不成立	0
2011/4961	延誤處理投訴人就一份短期租約建議書中的可使用土地面積所提出的疑問。	成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/0106	拒絕按投訴人（某屋苑的業主委員會）的要求，就該屋苑的公契上被指不公的條款，澄清該署予以批准的理據。	不成立	0
2012/0120	沒有禁止一間骨灰龕場違規經營及非法佔用政府土地。	部分成立	3
2012/0192A	沒有代表財政司司長法團維修某大廈天台地台的防水層。	不成立	0
2012/0583	延誤處理投訴人興建小型屋宇的申請。	成立	2
2012/0954B	不合理地批出短期租約給兩間厭惡性行業的工廠。	成立	1
2012/1184B	在解決投訴人鄉村的緊急車輛通道受阻的問題上推卸責任。	不成立	0
2012/1764C	(1) 沒有就某回收店所造成的阻街及環境滋擾問題採取執法行動，而且推卸責任（不成立）；以及 (2) 沒有通知投訴人個案的進度（成立）。	部分成立	1
2012/1909(I)	無理拒絕向投訴人提供有關其寮屋的文件。	部分成立	2
2012/2268	延誤對違規的業權人採取執行土地契約條款行動。	成立	1
2012/2341B	在處理一宗關於僱建物的投訴時推卸責任。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
2012/2363B	未能有效管制某攤檔經營者非法佔用政府土地。	部分成立	1
2012/2444	沒有對數間非法佔用政府土地的店舖採取土地管制行動。	部分成立	1
2012/2566B(I)	(1) 延誤處理投訴人關於其居所附近有人放置雜物的投訴，以及未能解決有關問題（部分成立）； (2) 沒有回應投訴人索取其投訴個案編號的要求（成立）；以及 (3) 沒有向事涉物主收回移除雜物的費用（不成立）。	部分成立	1
2012/2741B	沒有對一間非法佔用政府土地的食肆採取有效的執法行動。	部分成立	1
2012/2851B	沒有就蓮塘／香園圍口岸工程進行適當諮詢。	不成立	0
2012/3187B	不當地批准一項小型屋宇工程，以致一條行人徑被移除。	不成立	0
2012/3831A	不當地處理一項關於延長水務署臨時佔用政府土地的建議。	不成立	1
房屋署			
2012/0935	延誤處理兩宗水浸事故，並在投訴人索償的過程中提供失實資料。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2012/1240	延誤處理一宗污水倒流的報告。	不成立	1
2012/3547	無理地把投訴人曾經居住的單位列為「特快公屋編配計劃」下的不受欢迎公屋單位，並且向傳媒提供失實資料。	不成立	0
2012/3862D	在處理一宗滲水投訴時單憑 15 分鐘的觀察，並沒有作任何測試，便指問題不屬於其職權範圍。	不成立	1
社會福利署			
2011/4073B	在得悉某慈善團體涉嫌把「公開籌款許可證」轉讓予小販牟利的擺賣活動後，沒有即時暫停該團體的義賣籌款活動。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
2012/1418	(1) 無理拒絕跟進一宗對某受資助非政府機構的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有在該署網頁上提供與監管受資助非政府機構有關的一些文件之中文版本（成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/1511	(1) 不合理地計算一對年老及殘疾夫婦獲贈居所後的入息，以致他們須退回一個月的綜援金(部分成立)；以及 (2) 延誤處理投訴人父親的傷殘津貼申請(不成立)。	部分成立	1
2012/2285	誤導投訴人的父親，令他以為必須把投訴人的名字從公屋戶籍中刪除，方可申領綜援。	不成立	0
2012/2305	沒有妥善監管某安老院的職員人手及設施，以致投訴人的母親於兩年期間多次在院舍內跌倒受傷。	不成立	0
2012/3140B	(1) 在負責照顧一名由該署署長擔任監護人的殘疾人士的個案主任休假期間，沒有另派職員跟進其個案(不成立)； (2) 沒有妥善答覆投訴人就該名殘疾人士的健康狀況所作的查詢(成立)；以及 (3) 委派被投訴的職員處理投訴人的投訴(投訴不成立，但機構另有失當之處)。	部分成立	2
屋宇署			
2011/1858	沒有就兩間村屋天台上裝置的電訊設備所引致的樓宇結構安全及僭建問題採取行動。	不成立	1
2011/4312A	沒有採取執法行動，取締一些違例建築工程。	不成立	1
2011/4722	在處理一宗滲水投訴時，無理要求在投訴人的單位內進行地台蓄水測試。	不成立	0
2011/5219A	延誤處理一宗滲水投訴。	成立	2
2011/5223B	在處理一宗滲水投訴時，無理向投訴人的母親發出妨擾事故通知書。	不成立	0
2012/1854	(1) 修葺令上的資料不正確(成立)；以及 (2) 沒有答覆投訴人的查詢(成立)。	成立	0
2012/2080	沒有對違例建築工程採取執法行動。	不成立	1
2012/2234A	沒有跟進一宗關於違例建築工程的投訴。	成立	1
2012/2341A	在處理一宗關於僭建物的投訴時推卸責任。	部分成立	0
2012/2630	沒有就一幢大廈未經許可加建入口及更改住宅用途採取執法行動。	不成立	0
2012/2799A	沒有向投訴人提供準確的地下施工圖。	不成立	0
2012/2847	(1) 沒有答覆投訴人的查詢(不成立)； (2) 無理拒絕投訴人參加「新界豁免管制屋宇僭建物申報計劃」的申請(不成立)； (3) 以普通信封寄出清拆令(不成立)； (4) 對僭建物選擇性地採取執法行動(不成立)；以及 (5) 不當地把投訴人的資料交給顧問公司(不成立)。	不成立	1
2012/3780	(1) 在處理一宗滲水投訴時，無理拒絕在投訴人上層的單位作進一步測試(不成立)； (2) 調查報告偏頗及不準確(不成立)； (3) 不當地通知投訴人上層單位的業主無須承擔任何賠償(未有定論)；以及 (4) 沒有使用任何工具進行調查(投訴不成立，但機構另有失當之處)。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/3862C	在處理一宗滲水投訴時單憑15分鐘的觀察，並沒有作任何測試，便指問題不屬於其職權範圍。	不成立	1
2012/3922	(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴(不成立)；以及 (2) 沒有妥善處理一宗關於違例建築工程的投訴(部分成立)。	部分成立	2
建築署			
2011/3083A	沒有迅速跟進投訴人提出的要求，協助保護某法院大樓外牆上的燕巢。	部分成立	1
政府總部 — 民政事務局			
2011/4098	(1) 沒有就有關申請使用私人遊樂場地契約持有人的設施訂定清晰的程序(不成立)； (2) 在處理投訴人的申請時，不必要地向第三方披露其資料(不成立)；以及 (3) 延誤處理投訴人的申請(不成立)。	不成立	1
2012/2608	無理拒絕投訴人遞交的關愛基金新來港人士津貼申請。	不成立	0
政府總部 — 政務司司長辦公室			
2012/2621	沒有清楚告知市民關於複製檔案資料的各種安排。	成立	1
2012/2697B	向投訴人提供不正確的資料。	不成立	0
2012/2803B	沒有把一宗關於未經許可在路旁展示選舉宣傳橫額的投訴轉介予有關部門跟進。	部分成立	1
2012/3140A	(1) 沒有回應投訴人對某政府部門的投訴(部分成立)；以及 (2) 未經投訴人同意，便把其電話號碼交給該政府部門(不成立)。	部分成立	1
政府總部 — 教育局			
2011/4434	(1) 不合理地讓投訴人在電話接通後等候了一個半小時，其後電話更突然斷線(成立)；以及 (2) 一名職員無理拒絕向投訴人透露其姓名，並且於投訴人仍在說話時突然掛斷電話(成立)。	成立	2
2012/2183(l)	(1) 沒有跟進投訴人就其丈夫在兒子的小一入學申請表上填報虛假資料所提出的投訴，亦沒有把該份申請表視作無效(不成立)； (2) 不當地拒絕受理投訴人填寫的小一入學申請表，以及沒有分派學位給她的兒子(不成立)；以及 (3) 無理拒絕向投訴人提供入學申請表的副本(成立)。	部分成立	2
2012/2415	(1) 沒有經過公開招標，便批出／延續兩間國民教育中心的營辦協議(部分成立)； (2) 以象徵式租金把一所空置的校舍租予某機構作為營辦國民教育中心之用，而沒有公布相關的原則及程序(不成立)；以及 (3) 有關營辦一間國民教育中心的招標安排欠妥善(投訴不成立，但機構另有失當之處)。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/5425	(1) 對於「校長推薦計劃」的評選準則所作的解釋前後矛盾(不成立)； (2) 把「參與學校服務」納入作為一項評選準則，做法不合理(不成立)； (3) 拒絕透露遴選委員會的成員名單(部分成立)； (4) 不當地指派曾經指導申請人撰寫自薦信的教師出任遴選委員會成員(不成立)； (5) 沒有備存遴選委員會的會議記錄(部分成立)；以及 (6) 捏造一份文件(不成立)。	部分成立	2
政府總部 — 環境局			
2011/3689A	沒有按投訴人的要求邀請其所屬環保團體出席諮詢會議，以致未能聽取社會上對政府環保政策的不同意見。	不成立	0
食物環境衛生署			
2011/4073A	沒有就涉嫌以義賣籌款名義進行的違規擺賣活動採取任何執法行動。	不成立	1
2011/4312B	沒有採取執法行動，處理一些違例建築工程所造成的阻街問題。	不成立	2
2011/5105B	沒有解決投訴人隔鄰的店舖在門前進行塑膠切割工序所造成的環境衛生及阻街問題。	不成立	0
2011/5219B	延誤處理一宗滲水投訴。	成立	2
2011/5223A	在處理一宗滲水投訴時，無理向投訴人的母親發出妨擾事故通知書。	不成立	0
2012/0192B	沒有就一宗滲水投訴採取執法行動。	不成立	0
2012/0245	沒有採取有效的執法行動，管制某些糖果攤檔阻塞街道及行人路的問題。	成立	1
2012/0629	沒有就投訴人懷疑下層單位的冷氣機導致其單位內地面出現水珠凝結的問題，進行妥善的測試。	部分成立	2
2012/0875	(1) 延誤回覆一宗食物投訴(成立)；以及 (2) 沒有跟進該宗投訴(部分成立)。	成立	1
2012/0954A	不合理地向兩間工廠的經營者發出厭惡性行業牌照，亦沒有採取行動解決該兩間工廠所造成的環境滋擾問題。	部分成立	1
2012/1182	延誤處理投訴人就某街市水管爆裂對其檔位造成損毀所提出的索償。	不成立	2
2012/1416	(1) 沒有就多名區議員未經許可而在某地點展示的路旁宣傳橫額採取執法行動(不成立)； (2) 不當地要求投訴人就移除未經許可的路旁宣傳橫額繳付費用(成立)； (3) 在移除有關宣傳橫額之前沒有給予通知(不成立)； (4) 延誤向投訴人寄出有關移除宣傳橫額費用的繳款通知書(成立)；以及 (5) 沒有說明如何計算移除宣傳橫額的費用(不成立)。	部分成立	1
2012/1764A	(1) 沒有就某回收店所造成的阻街及環境滋擾問題採取執法行動，而且推卸責任(投訴不成立，但機構另有失當之處)；以及 (2) 沒有通知投訴人個案的進度(不成立)。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/2053	(1) 無理阻止在火葬場內的拍攝活動(成立)；以及 (2) 職員在執勤時沒有穿着制服及出示職員證，而且態度惡劣(部分成立)。	成立	2
2012/2130	(1) 沒有在某些派發免費報紙的地點採取執法行動(不成立)；以及 (2) 沒有回應投訴人的查詢(不成立)。	不成立	1
2012/2146	(1) 沒有對一間造成阻街的水果店採取執法行動(部分成立)；以及 (2) 沒有回應投訴人多次提出的投訴(不成立)。	部分成立	1
2012/2363A	未能有效管制一個持牌攤檔違例擴展營業範圍。	成立	1
2012/2430	沒有回應投訴人就亂拋垃圾控罪提出的反對。	成立	0
2012/2476	(1) 延誤搬遷三個靠近路口及可能妨礙駕駛者視線的流動廁所(成立)；以及 (2) 訛稱當地村民反對搬遷流動廁所(投訴不成立，但機構另有失當之處)。	成立	3
2012/2566A(l)	(1) 延誤處理投訴人關於其居所附近有人放置雜物的投訴，以及未能解決有關問題(部分成立)； (2) 沒有回覆投訴人在一年前提出關於臭味的投訴(未有定論)； (3) 沒有回應投訴人索取其投訴個案編號的要求(成立)；以及 (4) 職員態度欠佳(不成立)。	部分成立	2
2012/2601	(1) 沒有採取執法行動，解決投訴人單位附近一部冷氣機排放熱氣所造成的滋擾(不成立)； (2) 在不適當的位置量度投訴人單位的溫度(不成立)； (3) 在調查投訴人關於附近一部冷氣機排放熱氣的投訴時所採用的程序不當(不成立)；以及 (4) 延誤處理投訴人的投訴(成立)。	部分成立	1
2012/2697A	沒有按照服務承諾答覆投訴人。	成立	0
2012/2704(l)	在一宗滲水投訴中，拒絕向投訴人(其單位被懷疑是滲水源头)披露受影響單位的資料。	成立	1
2012/2725	(1) 沒有回覆投訴人關於一瓶果汁的安全問題的查詢(成立)；以及 (2) 就會否對涉嫌違反食物安全規例的製造商採取執法行動一事，給予前後矛盾的答覆(不成立)。	部分成立	1
2012/2741A	沒有對一間造成阻街的特牌食肆採取有效的執法行動。	部分成立	1
2012/2803A	延誤處理一宗關於未經許可在路旁展示選舉宣傳橫額的投訴。	不成立	1
2012/3671	(1) 錯誤批出食物業牌照給兩間食肆，以及沒有就該兩間食肆的廚房油煙排放口位置不當的問題採取行動(不成立)； (2) 沒有對一間違反發牌條件，其後更無牌營業的食肆採取執法行動(部分成立)；以及 (3) 巡查安排欠妥善(不成立)。	部分成立	2
2012/3862A	(1) 在調查一宗滲水投訴時推卸責任(不成立)；以及 (2) 沒有使用任何工具測試一條供水喉管(不成立)。	不成立	1
2012/3883	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/3952	(1) 無理拒絕加快調查一宗滲水投訴(成立)；以及 (2) 調查方法欠缺成效(不成立)。	部分成立	1
香港藝術發展局			
2012/2418	遴選藝術展覽策劃人代表香港參加威尼斯雙年展的評審過程不公及欠缺透明度。	不成立	0
差餉物業估價署			
2012/1922A	(1) 向申請收回物業的投訴人提供錯誤建議(不成立)； (2) 惡意地忽視在查詢櫃位前輪候表達意見的投訴人(不成立)；以及 (3) 沒有就他的投訴展開徹底調查(不成立)。	不成立	1
2012/2786	(1) 職員態度馬虎，沒有積極提供協助(未有定論)； (2) 延誤處理投訴人查詢某項物業的應課差餉租值的申請(不成立)；以及 (3) 沒有妥善處理投訴人的退款要求(不成立)。	不成立	3
消防處			
2012/1184A	在解決投訴人鄉村的緊急車輛通道受阻的問題上推卸責任。	不成立	0
2012/2234B	沒有確保某大廈遵從適用的消防規例。	不成立	0
海事處			
2012/1983	沒有妥善處理投訴人就允許敷設私人繫泊設備提交的申請。	部分成立	1
破產管理署			
2011/4916	(1) 以受託人身份處理破產人在中國內地的物業時，沒有審慎評核物業的價值(成立)；以及 (2) 延誤處理有關投訴(不成立)。	成立	3
2012/1664	不當地延誤變現一名破產人的資產和把款項派發予作為債權人的投訴人。	不成立	0
2012/2801	沒有就一宗破產個案採取適當行動，以及延誤答覆投訴人的查詢。	不成立	0
康樂及文化事務署			
2011/4956	為某康樂場地的草地木球場管理工作招標時，沒有核實投標者的資格。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2011/5182A	延誤落實一項興建康體設施的計劃。	不成立	0
2012/1591	沒有公平地審批表演場地的租用申請，以及沒有妥善處理宣傳品的張貼和擺放安排。	不成立	1
2012/1657B	沒有妥善處理木棉樹的棉絮飄落對附近居民構成困擾的問題。	部分成立	1
2012/1718	沒有妥善處理木棉樹的棉絮飄落對附近居民構成困擾的問題。	部分成立	1
規劃署			
2012/0954C	選擇性地針對投訴人一幅土地上的圍板採取執法行動，但對一間厭惡性行業的工廠違規更改土地用途卻不予取締。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
勞工處			
2011/4161B	沒有充分監管由承辦商進行的涉及石棉物料的清拆工程，以及沒有妥善處理一宗對該承辦商的投訴。	不成立	1
2012/2623(l)	拒絕投訴人索取資料的要求，而且沒有說明拒絕的理由。	成立	1
2012/4825	(1) 錯誤地把投訴人的個案轉介予小額薪酬索償仲裁處(部分成立)； (2) 向投訴人提供錯誤的建議(不成立)；以及 (3) 拒絕以書面確認不受理投訴人的個案的理由(不成立)。	部分成立	1
渠務署			
2012/2799B	沒有向投訴人提供準確的地下施工圖。	不成立	0
稅務局			
2012/0077	沒有就一宗追討稅款個案保存完整的文件記錄。	部分成立	3
郵政署			
2012/0360	沒有妥善處理關於郵件派遞的投訴。	部分成立	3
2012/0962	屢次未能把從海外寄來的包裹送交投訴人，以及沒有先向投訴人發出領取通知書，便把未能派遞的包裹退回寄件人。	不成立	0
2012/2439(l)	(1) 延誤回覆投訴人的查詢(成立)； (2) 無理拒絕提供內地郵政機關發出的損毀報告(成立)；以及 (3) 覆函中引述的郵件編號出錯，而且有作出失實陳述之嫌(部分成立)。	部分成立	2
路政署			
2011/4270B	(1) 不當地為投訴人屋苑附近某鄉村的牌樓設置大閘，讓村民可以非法佔用大閘後方的政府土地(成立)；以及 (2) 沒有計劃如何處理大閘問題，以致在村民聲稱擁有該大閘後，當局隨即取消聯合行動(不成立)。	部分成立	1
2012/0123A	沒有妥善處理在某郊野公園內一條道路的入口裝設閘欄的工程。	不成立	0
2012/2799C	沒有處理投訴人關於豁免挖掘准許證費用的要求。	不成立	0
運輸署			
2011/3089A	沒有妥善處理非法佔用政府土地問題30年。	部分成立	1
2011/3137	(1) 沒有妥善處理有關專營巴士上的視聽系統廣播音量太大的投訴(不成立)；以及 (2) 沒有充分監管廣告時段是否超出規定比率(成立)。	部分成立	0
2011/4000	在更新投訴人的記錄時有欠嚴謹，以致登記的地址出錯，令他收不到警方向他發出的定額罰款告票。	部分成立	0
2012/0095	沒有妥善處理一宗關於專線小巴擅自更改行車路線的投訴。	成立	0
2012/0123B	沒有妥善執行禁止車輛在公眾假期進入某郊野公園內一條道路的規定。	成立	3
2012/1403	拒絕投訴人營辦居民巴士服務的申請，處理手法不公平，並且選擇性地針對投訴人採取執法行動，終止其巴士服務。	不成立	1
2012/2206	基於投訴人曾以未能兌現的支票繳付車輛牌照費而拒絕他參加駕駛考試的申請，做法不合理。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
電訊管理局			
2011/1860	沒有確定某電訊公司已取得有關政府部門的同意，便批准其在一間村屋天台上裝置電訊設備的申請。	不成立	0
2011/4218	訛稱投訴人拒絕提供聲明，以掩飾該局延誤就投訴展開調查。	不成立	1
2011/4813	沒有禁止某廣告公司在未徵得投訴人同意的情况下向其發送傳真廣告。	不成立	0
僱員再培訓局			
2011/4988	(1) 對該局委任的某培訓機構監管不力(不成立)； (2) 沒有處理一宗關於某課程導師教學質素欠佳的投訴(不成立)；以及 (3) 無理拒絕讓投訴人轉讀較高程度的課程，並要求她繼續修讀不適合的課程(成立)。	部分成立	2
2012/2559	(1) 延誤處理投訴人索取資料的要求(成立)； (2) 在拒絕投訴人索取資料的要求時，錯誤地引用該局自行訂定的《公開資料守則》(「《守則》」) 條文，而且沒有說明拒絕的理由(部分成立)； (3) 錯誤地採納政府的《公開資料守則》若干段落，作為該局《守則》的部分條文(不成立)；以及 (4) 不當地委派同一名職員同時處理投訴人的投訴及索取資料要求(不成立)。	部分成立	0
漁農自然護理署			
2011/3083C	沒有迅速跟進投訴人提出的要求，協助保護某法院大樓外牆上的燕巢。	成立	2
2011/3426	沒有妥善執行禁止車輛在公眾假期進入某郊野公園內一條道路的規定。	成立	2
學生資助辦事處			
2011/4892	(1) 延誤處理投訴人的延期償還貸款申請(成立)；以及 (2) 無理要求投訴人就處理有關申請期間的欠款繳付逾期利息(成立)。	成立	0
2012/0626	不允許向報讀持續進修基金的可獲發還款項課程的「長者咭」持有人提供任何學費優惠。	不成立	0
機場管理局			
2012/1414A	沒有在「紅色暴雨警告」生效期間與入境事務處保持聯繫，對旅客造成不便。	不成立	0
機電工程署			
2012/1442	沒有妥善監察負責維修某街市冷氣系統的外判承辦商。	成立	2
選舉事務處			
2012/2803C	延誤處理一宗關於未經許可在路旁展示選舉宣傳橫額的投訴。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/3031(l)	(1) 就投訴人是否合資格於二〇一二年立法會選舉中投票一事，向他提供前後矛盾的資料(未有定論)； (2) 錯誤地告知投訴人不能以傳真方式要求更改個人資料(不成立)； (3) 拒絕應投訴人的要求，提供過去向他發出的信件(部分成立)；以及 (4) 錯誤地告知投訴人可以在舊選區投票(不成立)。	部分成立	0
2012/3176	(1) 沒有事先聯絡投訴人以核實她的地址，便取消了她的選民登記(部分成立)；以及 (2) 在投訴人表示收到一些陌生人的投票通知卡後，沒有迅速採取行動處理她的投訴(不成立)。	部分成立	2
環境保護署			
2011/3689B	沒有按投訴人的要求邀請其所屬環保團體出席諮詢會議，以致未能聽取社會上對政府環保政策的不同意見。	不成立	0
2011/4161A	沒有充分監管由承辦商進行的涉及石棉物料的清拆工程，以及沒有妥善處理一宗對該承辦商的投訴。	不成立	1
2011/5105A	沒有就投訴人隔鄰店舖在門前進行塑膠切割工序所造成的空氣污染提出檢控。	不成立	0
2012/0807	沒有跟進一間殯儀館天台上的煙囪經常排放黑煙的問題。	不成立	0
2012/0954D	沒有對兩間厭惡性行業的工廠所造成的環境滋擾問題採取執法行動。	不成立	1
2012/1674	(1) 沒有妥善監控某建築地盤發出的噪音滋擾(不成立)；以及 (2) 不合理地向該建築地盤發出24小時施工許可(不成立)。	不成立	0
2012/2286	(1) 評審一宗空氣污染投訴的程序欠妥善(不成立)；以及 (2) 沒有採取行動，糾正兩間食肆的廚房油煙排放口位置不當的問題(不成立)。	不成立	1
醫院管理局			
2011/2936	(1) 延誤處理一名病人參加公私營醫療合作-醫療病歷互聯試驗計劃的申請，以致在有需要時無法查閱其病歷(成立)；以及 (2) 未有認收病人家屬查詢申請進度的信件(部分成立)。	部分成立	2
2011/4424	沒有妥善回覆投訴人關於對其父親使用約束性物品的查詢。	部分成立	3
2012/1168	沒有妥善處理一名病人關於錯誤處方藥物的投訴。	成立	2
懲教署			
2011/2857	(1) 在一名釋囚(投訴人的兒子)接受該署的法定監管期間，洩露他的吸毒記錄(未有定論)； (2) 恐嚇該名釋囚，指他若再吸毒，便會把他送回戒毒所(未有定論)；以及 (3) 投訴人在發現其兒子有自殺傾向後曾致電求助，並在他身故後投訴有關職員，但該署均沒有妥善跟進(部分成立)。	部分成立	2
2012/3179	(1) 延誤向投訴人提供本署的投訴表格(未有定論)； (2) 向投訴人施壓及誘使他承認違反紀律(未有定論)；以及 (3) 投訴人擬把一份關於毆打案的供詞副本交給一名訪客，而該署職員卻把供詞副本暫時取走(不成立)。	不成立	1

附件 8

經全面調查後終結的 個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

入境事務處

個案編號：OMB 2011/5200 – 邊境口岸救護車服務

投訴：(1)提供錯誤的電話號碼，令投訴人未能及時向邊境管制站求助，以及違反代為召喚救護車的承諾 – 不成立；(2)未有說明召喚救護車已超出熱線的工作範圍，亦沒有告知投訴人應向何處求助 – 部分成立；以及 (3)處理求助個案的電話通話記錄不全 – 部分成立



投訴內容

投訴人的兄長急需由內地救護車經某邊境管制站送返香港就醫。她致電入境事務處(「入境處」)的熱線 1868 (「熱線」)，要求安排香港的救護車在該管制站等候，把其兄長送院。她按熱線職員提供的號碼，致電有關管制站的值日室求助，卻獲告知不應致電該處。

2. 其後，她再數次致電熱線，獲職員承諾安排救護車。她應熱線職員的要求提供了預計抵港時間，但她與兄長到達管制站及完成過境手續後，香港的救護車仍未抵達，她於是再致電熱線催促。救護車最終在他們抵港 20 分鐘後到達管制站，將病人送院。投訴人的兄長於當晚不幸辭世。

3. 投訴人認為其兄長未能及時送院救治，是因為入境處處理不當，延誤了送院時間，遂要求該處徹查。其後，她得悉召喚救護車的是警方而非入境處，更認為該處職員違反了承諾。召喚救護車既然超出熱線的工作範圍，有關職員理應向她說明並告訴她求助的途徑。對於入境處表示未能提供當天的通話錄音，是因為事發時入境事務大樓停電，投訴人認為不能接受，她懷疑入境處有所隱瞞。

入境處的回應

熱線的自動電話系統

4. 入境處自二〇〇五年八月開始為本港市民提供 24 小時的熱線服務。為提升服務質素及處理境外重大事故的能力，該處於二〇一〇年十二月引入熱線自動電話系統(「電話系統」)，並增加線路、提供自動分配來電及通話錄音等功能。不過，電話系統不設後備供電，故在每月進行的三小時定期維修保養，或暫停供電或發生電力故障時，入境處須利用來電轉駁功能，把來電接到直線電話以繼續服務。

處理市民的查詢／求助

5. 對於一般的查詢，入境處只會記錄簡單的數據作統計用途，任何個人或其他資料均不會保留。熱線職員不會為即時能予解決及無需跟進的求助個案作記錄。若來電者要求為內地港人召喚救護車並即將抵達香港邊境，職員會記下個案資料，然後致電相關的管制站。成功轉介予管制站跟進的個案會視為已獲即時解決，不會另作記錄。

管制站處理召喚救護車的要求

6. 管制站值日主任如接到熱線轉介要求救護車服務的個案，會先記下個案詳情，然後通知管制站的警崗，以啟動召喚救護車的通報機制和協助病人入境的程序。

7. 目前，香港與內地並沒有跨境運送病人服務。市民如身處內地，需要返港就醫而召喚救護車，可致電熱線，亦可在抵達邊境口岸時向管制站人員求助或撥 999 緊急求助熱線。

8. 內地與香港救護車在邊境口岸移交病人，需要作交通管制，而統籌工作會集中由香港警方負責。為協調各有關部門提供快速入境檢查，救護車必須在病人抵達內地檢查站後才安排，而消防處亦無預約救護車的服務。

投訴人的個案

9. 入境處認為，熱線職員並無延誤處理投訴人的查詢，並已為她提供適當協助及正確的值日室電話號碼。由於投訴人當時未能確定回港行程，職員提供相關號碼以便她稍後查詢，是恰當的做法。此外，事涉管制站的職員已按現行機制，在最短時間內協助運送投訴人的兄長返港就醫。

10. 至於職員被指違反承諾，未有代投訴人召喚救護車，入境處認為並無理據支持。該處相信，投訴人因擔心家人病況而希望預約救護車等候，但現時政府並不提供這項服務，而熱線職員沒有清楚向投訴人解釋，結果造成期望落差。該處會加強與其他部門的溝通，以及與消防處和警務處檢討在邊境口岸召喚救護車的機制。

11. 入境處同意熱線的服務仍有可改善之處，特別在電話系統未能全面運作時，如何有效處理及記錄求助個案。該處其後已推行改善措施，包括記錄所有透過直線電話接獲的查詢／求助個案作內部監察之用、進行抽樣檢查、加強職員培訓等。

本署的評論

12. 本署信納熱線職員提供的值日室電話號碼正確，而處理方法亦符合部門指引。至於事涉職員有否違反承諾，在缺乏部分對話錄音或記錄，以及他們未能憶述事件的情況下，本署無法印證他們曾否作出投訴人所指稱的承諾。

13. 本署職員曾到事涉管制站的值日室實地視察，發現境外港人需召喚救護車的個案並不罕見。入境處亦表明，所有調派到值日室工作的前線人員均為熟悉有關口岸運作及具經驗和能力的職員。投訴人所指於致電值日室時職員未有提供協助一事，並無客觀證據支持。申訴專員認為投訴點(1)不成立。

14. 此外，本署相信，投訴人一直誤以為熱線可以為她預先安排救護車，但熱線職員未有領會而作出澄清，結果造成誤會。因此，申訴專員認為投訴點(2)部分成立。

15. 我們的調查發現，入境事務大樓在事發時確曾停電，熱線的錄音功能因而暫停，故該處是按事實向投訴人解釋，並非有所隱瞞。不過，從這宗個案所見，在熱線未能全面運作時，入境處並無採取臨時應變措施，記錄直線電話接到的查詢／求助個案。假如發生影響廣泛或重大的緊急事故，記錄不全可能會令熱線無法充分發揮支援境外遇難港人的作用。因此，申訴專員認為投訴點(3)部分成立。

結論及建議

16. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

17. 雖然入境處強調，在熱線系統未提升前，沒有錄音的直線電話系統在處理重大事故方面一直發揮良好作用，但本署認為，假如有求助人於事後對該處職員處理個案的程序提出質疑，入境處若是由於沒有立案而致記錄不全，便可能無法提供客觀證據為事涉職員作出申述，或還給對方一個公道。

這宗個案顯示部門辦事程序欠妥善

土地註冊處

個案編號：OMB 2012/3813 – 註冊資料的失誤

投訴：沒有把屋宇署勘測命令的「完成規定證明書」註冊在有關大廈單位的業權記錄，以致該單位的業主（投訴人）未能成功申請安老按揭 – 成立

這宗個案顯示部門辦事疏忽

18. 申訴專員建議入境處：

- (1) 適時檢討有關記錄電話查詢／求助個案的改善措施的執行情況，並考慮提升後備系統以維持錄音功能，確保熱線能全面及有效地發揮功能；
- (2) 檢討有關熱線服務的宣傳內容、方法和渠道，除考慮清楚交代政府部門就跨境運送病人服務的角色及處理求助個案的程序外，亦應呼籲市民在離境前掌握相關資訊，以便在遇上事故時能就自身情況作出明智判斷；以及
- (3) 不時檢討現有程序，研究能否縮短移送病人到就近醫院所需的時間，令病人能更早獲得救治。

投訴內容

投訴人是某大廈一個單位的業主。一九九八年，屋宇署發出兩項勘測命令，要求該大廈的業主立案法團進行樓宇勘測。翌年，該大廈的所有業主均遵照命令完成勘測。然而，投訴人於二〇一二年五月申請安老按揭時卻不獲批准，原因是上述命令的「完成規定證明書」（「證明書」）一直未獲土地註冊處註冊在投訴人單位的業權記錄。

本署調查所得

2. 本署的調查結果顯示，屋宇署其實已於二〇〇〇年三月把「證明書」複本送交土地註冊處註冊。
3. 然而，土地註冊處的職員沒有把有關「證明書」註冊在投訴人單位的業權記錄內。及至投訴人於二〇一二年六月作出查詢後，土地註冊處才修正投訴人單位的業權記錄，以顯示「證明書」的註冊生效日期為二〇〇〇年三月，令投訴人得以成功申請安老按揭。
4. 土地註冊處就職員的失誤向投訴人致歉，並表示該處於二〇〇五年二月啟用的「註冊資訊系統」可提供更準確和嚴謹的註冊服務，類似事件應不會再發生。

本署的評論

5. 土地註冊處承認職員辦事疏忽，以致影響了投訴人的安老按揭申請。申訴專員認為這宗投訴成立。

投訴內容

投訴人在二〇一〇年三月發現新界某法院（「事涉法院」）的大樓外牆高處有多個野生燕子的鳥巢。二〇一一年六月中，她得悉事涉大樓的外牆搭起了維修工程棚架，為免日後裝設工程安全圍網後影響燕子進出鳥巢，她即晚透過電郵向漁農自然護理署（「漁護署」）求助，其後亦直接要求事涉法院及建築署跟進。

2. 投訴人一直沒有收到有關方面的回覆。鳥巢其後悉數被毀，她認為事涉各方沒有積極跟進她的求助個案，且隱瞞實情。

背景資料

3. 根據《野生物保護條例》（「《條例》」），任何人除按照特別許可證行事外，不得取去、移走、損害、銷毀或故意干擾任何受保護野生動物（包括所有野生雀鳥）的巢或蛋，否則即屬違法。
4. 一般而言，燕巢的結構穩固，除非天氣異常惡劣，否則自然掉下的機會很微。

事件經過

5. 事涉大樓的外牆翻新工程由建築署負責，於二〇一一年四月底展開，由該署委派顧問公司監督及由承建商承辦。承建商在接收地盤時發現大樓頂層的外牆上有「不明物體」，但沒有上報。

6. 投訴人於六月十四日向漁護署求助，並於翌日提供照片，顯示鳥巢的位置。六月十六日，漁護署一名農林督察（「甲先生」）到事涉法院大樓進行實地視察，並與法院一名職員（「乙女士」）商討，轉述投訴內容，解釋《條例》的有關規定，並建議在圍網近鳥巢的位置剪開缺口，方便燕子出入。不過，乙女士要求甲先生以書面提出申請及提供相關資料，以便法院徵詢建築署及跟進事件。

7. 甲先生隨後向上司（「丙女士」）提交事件報告，丙女士於六月二十二日以傳真去函事涉法院，就如何減低翻新工程對燕巢的影響提出建議。然而，由於傳真號碼錯誤，函件未有送達。六月二十四日，甲先生發現錯誤，在查悉正確傳真號碼後再次發出函件，事涉法院亦確認收到。另一方面，曾因天氣惡劣而需暫停逾一星期的外牆翻新工程，於同日恢復。

8. 六月二十七日，事涉法院通知承建商及建築署。承建商的工人即日攀上棚架勘查，但沒有發現鳥巢。投訴人於同日再向漁護署發出電郵，表示看見燕子在圍網外徘徊，嘗試回巢。翌日，工人在圍網上剪開多個缺口。

9. 七月四日，投訴人表示仍未收到事涉部門的回覆。同日，建築署派員到事涉大樓視察，但沒有發現鳥巢。七月五日，該署人員聯同顧問公司和承建商的職員一起視察，在投訴人所指的鳥巢位置下方，發現鳥巢的殘餘部分。七月八日，事涉各方的代表再進行實地視察，發現事涉大樓外牆上鳥巢原本所在之處已經粉飾，而地下的花槽內及工程棚架上，則遺有多個鳥巢的殘餘部分。

10. 承建商懷疑鳥巢是在較早前被暴風雨摧毀。漁護署表示，沒有足夠證據證明承建商蓄意干擾受保護野生雀鳥，故未能採取跟進行動。建築署與司法機構商討後決定在圍網上剪開另一組缺口，讓燕子在原地重新築巢。

司法機構政務長、建築署及漁農自然護理署

個案編號：OMB 2011/3083A, B & C – 野生雀鳥保育

投訴：

司法機構政務長 – 沒有迅速跟進投訴人提出的要求，協助保護某法院大樓外牆上的燕巢 – 不成立

建築署 – 同上 – 部分成立

漁農自然護理署 – 同上 – 成立



有關部門的評論

漁護署

11. 按照漁護署對舉報個案的分類，鳥巢受維修工程影響，屬非緊急個案。不過，甲先生已盡快到事涉大樓視察，嘗試確定鳥巢的位置，並向事涉法院的職員解釋事件及提出建議。雖然他在向上司提交報告方面略有延遲，但對個案進展並無影響。此外，由於漁護署相信事涉法院及建築署已就事件回覆投訴人，故沒有再派員進行實地視察。

12. 甲先生以往處理類似個案時，均無需事先聯絡場地的負責人才前往視察，亦從沒有人要求他以書面提供資料。他曾要求乙女士一同到事涉大樓外視察，但遭拒絕。甲先生亦認為，事涉法院在收到漁護署的書面申請後才會跟進個案。至於傳真號碼出錯，甲先生表示，號碼是他按照乙女士口述記下的。

13. 丙女士則認為甲先生既然已到現場視察，便無需再提出有關申請。此外，由於甲先生已即場與乙女士商討在圍網上剪開缺口的問題，她因此亦相信事涉法院會即時跟進事件。

司法機構政務長

14. 外界人士進入司法機構轄下法院大樓執行職務，須先與有關法院聯絡；欲在司法機構建築物內進行拍攝，亦須事先申請。

15. 司法機構並不知悉事涉大樓的外牆上有鳥巢。甲先生前往視察之前沒有先行知會，他亦無按照乙女士的建議即時要求上司提出有關申請，也不曾明確指出鳥巢的位置，或要求她一同到大樓外視察。不過，乙女士表示於六月十六日當天已把寫上自己的電話號碼及法院的傳真號碼的字條交給甲先生。

16. 事涉法院的職員其後曾向承建商查問，後者表示沒有發現鳥巢；職員雖亦一直留意有否收到漁護署的函件，但未有收到，而甲先生亦沒有留下聯絡方法。

17. 司法機構於七月十一日及十五日兩度向投訴人作出簡覆，在得悉建築署會詳細回覆後，於七月底時只向投訴人作簡要匯報。

建築署

18. 建築署最初並不知悉事涉大樓的外牆上有鳥巢，在得悉之後已積極跟進，要求承建商在圍網剪開缺口，並就鳥巢掉落一事展開調查。

19. 鳥巢位置隱蔽，在地面難以憑肉眼看到，而顧問公司提交的報告亦不曾提及大樓外牆上有鳥巢。此外，自棚架搭起後，天氣持續惡劣，故實難查證鳥巢掉下的真正原因，該署人員並沒有隱瞞事實。

本署觀察所得及結論

漁護署

20. 甲先生雖曾處理類似個案，但被拒諸門外時卻顯得束手無策。就六月十六日的會面過程，他與乙女士的陳述迥異，由於缺乏獨立佐證，本署難以判定誰的說法較為可信。

21. 甲先生既然沒有向乙女士明確指出鳥巢位置，司法機構實難以即時跟進事件。此外，他與上司的溝通亦出現問題（例如，丙女士以為事涉法院會即時跟進個案，但他則認為不會），況且他在實地視察後第五天才整理好資料，未免太慢。

22. 漁護署應是最關注燕巢情況的部門。六月正值燕子繁殖期，巢內很可能有雛燕，但鳥巢被圍網密封，雛燕情況堪憂。然而，該署沒有急切處理事件，未能急投訴人所急。

23. 綜觀以上所述，申訴專員認為，對漁護署的投訴成立。

司法機構政務長

24. 司法機構要求外界人士在進入轄下法院大樓執行職務前先行通知，並無不妥。甲先生離開後，乙女士的上司曾主動嘗試尋找鳥巢所在，但未能找到。此外，在收到漁護署的函件後，司法機構的職員亦迅即要求承建商及建築署跟進，並適時回覆投訴人，沒有延誤或隱瞞。

25. 申訴專員認為，對司法機構政務長的投訴不成立。

建築署

26. 建築署在跟進事件及回覆投訴人方面，行動適時恰當，未見有拖延或隱瞞。然而，該署對承建商的監督卻有不足。

27. 承建商早已在事涉大樓的外牆上發現「不明物體」，卻沒有向建築署報告。不過，該署其實並無向顧問公司或承建商發出任何指引，要求他們在進行工程時留意保育野生雀鳥。此外，綜合漁護署及投訴人的意見，以及天文台提供有關事涉期間的天氣資料，本署相信鳥巢遭人為拆毀的可能性較大，建築署假如曾發出指引，說明破壞鳥巢是違法行為，則燕巢或可得保。

28. 申訴專員認為，對建築署的投訴部分成立。

建議

29. 申訴專員提出下列建議：

漁護署

(1) 向前線員工發出指引，協助他們應付在執行職務時遇到的困難；

(2) 職員在實地視察前先與求助人士達成共識，以便在有需要時可向場地負責人展示他們提供的資料；以及

建築署

(3) 適時檢討該署因應這宗個案所採取的各項改善及補救措施。例如，建築署已就保護野生雀鳥的措施發出新的指引，並提醒顧問公司在提交工程可行性研究報告時要確保內容準確完整，以及職員在接到投訴後應主動聯絡投訴人，解釋個案進展。此外，該署已將投訴人所提供的有鳥巢的政府建築物名單分發予各部門，以便他們作出適當的保育安排。

這宗個案顯示部門沒有積極跟進緊急投訴及對承建商監督不足

地政總署

個案編號：OMB 2012/2268 – 土地用途的管制

投訴：拖延對違規的業權人採取執行土地契約條款行動 – 成立



投訴內容

多年來，某工業大廈的業主立法團屢次向地政總署投訴，指有人涉嫌違反土地契約條款，在該大廈一些單位經營寵物善終服務，包括寵物屍體焚化、寵物骨灰龕場及骨灰加工等。然而，地政總署轄下的當區地政處認為個案並不屬於須優先處理的類別，因此一直沒有採取行動，以致問題持續。

地政總署的回應

2. 二〇〇四年三月，地政處接到食物環境衛生署（「食環署」）轉介的投訴，首次得知該大廈有單位被用作動物火葬場。調查發現兩個單位被用作焚化寵物屍體和存放寵物骨灰。地政處在徵詢法律意見後，確定上述用途違反了土地契約的用途限制。

3. 地政處亦有諮詢食環署、環境保護署（「環保署」）及消防處，獲回覆事涉單位當時的用途並無抵觸該等部門負責執行的法例。按照地政總署的內部指引，基於單位用途沒有抵觸與消防安全相關的條例，故個案不屬於須優先處理的類別，地政處無須即時採取執行地契條款行動。

4. 二〇〇四年十一月，再有市民對該大廈另一個單位提出同類投訴。地政處派員視察後證實，該單位被用作存放寵物骨灰。二〇〇五年，地政處再派員到該大廈視察，發現三個單位中仍有兩個被用作上述寵物殯儀作業，違反土地用途限制。由於個案不屬須優先處理的類別，地政處只是向事涉單位的業權人發信警告，表明若情況持續，政府可隨時採取行動。

5. 二〇〇七年十一月，環保署轉介該大廈管理公司的投訴，指大廈內另有兩個單位被用作焚化寵物屍體。地政處其後確定其中一個單位違反了土地契約條款。但由於用途並不構成危險，不屬須優先處理的類別，因此地政處只是於二〇〇八年二月向該單位業權人發警告信。同年，地政處再接到同類投訴，在確定投訴屬實後向三個單位的業權人發出警告信。

6. 二〇〇八年六月至二〇一二年三月期間，地政處多次接到有關該大廈的同類投訴。在確定有關單位違反土地用途限制後，地政處同樣以發警告信作處理。其後，地政處職員數度前往事涉單位視察，但每次均被拒內進，或無人應門。

7. 二〇一二年六月，地政處職員終獲安排進入四個仍然違規的單位中的兩個視察。單位業權人的代表辯稱，在焚化動物屍體後會把骨灰製成紀念品，因此用途屬於工業製作過程。另外兩個單位的業權人代表則指稱，單位只用作存放寵物骨灰及辦公室用途，故並無違反土地契約條款。在徵詢法律意見後，地政處確定後述的兩個單位違反土地契約條款，遂決定在土地註冊處把警告信註冊在事涉物業的項目內（俗稱「釘契」）。此外，若確定其他單位的用途違反土地契約條款，地政處亦會對它們展開「釘契」行動。

8. 地政總署承認，地政處在跟進關於該大廈的投訴個案時確有不足之處，因此已要求地政處不時提交報告，以便密切監察執行地契條款行動的進度。

本署的評論

9. 自二〇〇四年，地政處已多次接到關於該大廈有單位違反地契條款的投訴，但每次在調查及徵詢法律意見後，只是發出警告信。由於地政處沒有把個案列入須優先處理的類別，因此除發出沒有法律約束力的警告信外，根本沒有採取任何實質的執行地契條款行動。地政處遲遲不採取實質行動，導致違反地契條款情況持續達八年之久，違規單位數目亦由初時的兩個增加至四個，先後共涉及七個違規單位。本署認為，地政處的處理方法未免過於寬鬆。

10. 此外，該大廈所有單位均受相同的地契條款所規限，而被投訴的單位都是涉及焚化寵物屍體、存放寵物骨灰等用途，地政處實無須重複徵詢法律意見。至於部分單位業權人以該等用途屬於工業用途作為抗辯，只是穿鑿附會，焚化寵物屍體根本上已違反土地契約的用途限制。因此，本署促請地政處加緊蒐集證據，切勿姑息公然違反地契條款的人士。

結論及建議

11. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員敦促地政總署從速對該大廈的違規情況採取進一步行動，以做效尤。

這宗個案顯示部門遲遲不採取管制行動

投訴內容

投訴人原居於某公屋單位（「單位甲」）。二〇一〇年六月八日晚上約十一時，單位甲的露台水浸並有水從一條水管湧出。投訴人即時通知管理處及報警，但管理處職員在一小時後才到達，並就水浸的源頭與她爭辯，最終在凌晨一時才關上鹹水總掣。

2. 翌日（六月九日）傍晚，尚待維修的鹹水管再湧出大量鹹水，管理員接獲投訴人通知後半小時才到達單位甲和關掉鹹水掣。

3. 投訴人不滿管理公司職員在兩次水浸中均姍姍來遲，延誤跟進，令她蒙受財物損失。其後，她向香港房屋委員會（「房委會」）索償，但管理公司為掩飾過失，向保險公司的公證行作出失實陳述，以致公證行認為房委會及管理公司已履行職責，因此不建議賠償。房屋署其後雖曾退回數千元租金給她，顯示承認疏忽，但沒有恰當地承擔其財物損失的賠償責任。

房屋署的回應

事件經過

4. 六月八日晚上，管理公司的當值職員接獲投訴人通知後三分鐘即抵達單位甲，發現有鹹水湧出後立即派人到另一樓層關掉分層閘掣，並於12分鐘後截斷鹹水供應。職員在單位甲逗留近半小時，協助清理積水及交代維修安排後才離開；當晚另有兩名警員曾到場了解事件。管理處其後在大廈張貼通告，提示居民不得擅自扭開鹹水閘掣。

5. 六月九日傍晚，職員在接獲投訴人通知後兩分鐘到達單位甲，並發現前一晚關上的分層閘掣被人扭開，遂即時把該閘掣及鹹水總掣一併關掉。職員在單位甲逗留約兩小時，協助清理積水；當晚同樣有兩名警員到場了解情況。

6. 投訴人其後向房屋署申請調遷，又要求該署退還單位甲自事發後至十一月底她遷往新單位期間的租金，並就兩次水浸事故向房委會及管理公司索償。

投訴點(1)

7. 房屋署在取得投訴人同意後，向警方索取她就兩次水浸的報案記錄。記錄顯示，警員兩次均在接報後約20分鐘抵達單位甲，並看見管理公司的職員協助清理積水，記錄中並沒有提及投訴人曾與職員爭辯。此外，管理公司的事件報告及屋

房屋署

個案編號：OMB 2012/0935 – 水浸索償

投訴：(1)該署某外判管理公司延誤跟進投訴人的公屋單位內發生的兩宗鹹水管爆裂事故；(2)管理公司向保險公司的公證行作出失實陳述，企圖掩飾錯誤；以及(3)該署未有就水浸事故恰當地承擔賠償責任 – 投訴不成立，但部門另有失當之處



邨保安控制室的記錄等資料，內容與報案記錄亦無矛盾之處。房屋署認為管理公司職員沒有延誤處理事件。

投訴點(2)

8. 房委會的保險公司所委聘的公證行曾就事故進行調查，結果顯示六月八日的水浸是由於單位甲露台的鹹水管突然爆裂；而六月九日該單位再次水浸，則是由於分層閘掣被人擅自扭開所致。鑑於兩次事故均非房委會或管理公司所能控制，故不涉及人為疏忽。

9. 房屋署確認管理公司在兩次事故後均已張貼通告，提示居民切勿擅自扭開鹹水掣。該署職員亦曾會見管理公司的有關職員，認為其陳述與管理公司及警方的記錄相符，沒有證據顯示他們曾向公證行提供虛假資料。

投訴點(3)

10. 房屋署補充，該署是基於投訴人的健康狀況而接納其調遷申請。投訴人於二〇一〇年十一月底簽訂新單位的租約後，要求房屋署退還單位甲自六月初至十一月底的租金，但該署已予拒絕。

11. 至於投訴人所指房屋署曾向她退回數千元租金，該署澄清，該筆款項其實是管理公司從其慈善基金撥出，以紓解投訴人的經濟壓力。此舉雖然出於善意，但事前並未得到房屋署批准，且令人以為是承認有錯，做法實不恰當。

本署的評論

投訴點(1)

12. 管理公司的職員在事發後均於短時間內到達單位甲跟進，並協助清理積水，沒有延誤。管理公司的跟進行動亦符合房屋署的指引，並無失當之處。故此，申訴專員認為投訴點(1)不成立。

投訴點(2)

13. 本署認為，警方的報案記錄、管理公司的事務報告及事涉職員的陳述等，均足以印證房屋署的解釋，並無證據顯示管理公司曾向公證行作出失實陳述。申訴專員認為投訴點(2)不成立。

投訴點(3)

14. 就投訴人所指房屋署曾退還租金一事，本署接納該署的解釋及澄清。有關責任問題已由受委託的公證行評定。至於投訴人收取管理公司退還的租金，並不表示房委會願意承擔賠償財物損失的責任。故此，申訴專員認為投訴點(3)不成立。

揭示其他問題

15. 管理公司既沒有向投訴人清楚說明是出於善意才撥出款項，而雙方的協議書在內容上亦回應了投訴人退還租金的要求，這難免令人誤會是房屋署承認責任並作出賠償。本署認為，管理公司的處理手法值得商榷。另一方面，事件亦反映房屋署對外判物業管理服務公司監管不足，以致他們在私下與公屋居民訂立協議及向他們提供經濟援助，而房屋署竟毫不知情，最終引起誤會。

總結

16. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴雖不成立，但房屋署在監管外判管理公司方面另有不足之處。

建議

17. 申訴專員建議房屋署：

- (1) 檢討現行監管外判管理公司的指引，考慮設立機制，規管管理公司私下向住戶提供經濟援助的做法；以及
- (2) 鑑於第二次水浸是因鹹水管分層閘掣被人擅自扭開所致，可見閘掣的設計仍有待改善。故此，房屋署應進行檢討及作出改善。

投訴內容

投訴人的父母居於公屋單位，是綜合社會保障援助(「綜援」)受助人。二〇一一年六月，投訴人的妹妹出資替父母購入所租住的單位，讓他們以業主身份繼續居住。其後，社會福利署(「社署」)指購入單位的款項須視為投訴人父母的入息，他們因此不合資格領取七月份的綜援，並須退還該月份的綜援金。

2. 投訴人指摘社署的決定不合理，因為該署網頁上的資料註明，如家庭中有年老或殘疾的成員，自住物業的價值在資產審查時可獲全數豁免計算。投訴人的父親已年屆65歲，而母親則符合資格領取傷殘津貼，故此兩人均符合豁免條件。另外，在購入單位前，投訴人也曾多次致電社署查詢，該署職員確認，即使其父母由公屋租戶轉為業主，亦不會影響日後領取綜援的資格。

社署的回應

3. 根據社署綜援計劃的指引，申請綜援人士必須通過資產及入息審查。

4. 在資產審查方面，為體恤老弱傷殘的綜援受助人，讓他們能夠繼續在原有的物業及熟悉的地區安居，他們自住物業的價值可獲全數豁免計算(「規定(1)」)。

5. 然而，在入息審查方面，假如受助人獲親友饋贈物業或其他資產，所涉的款項會計算為受助人的「可評估收入」，下一月份的綜援金會因而相應調整(「規定(2)」)。

6. 社署強調，上述兩項規定是基於不同理念及原則。綜援的原意是為有經濟困難的人士提供最後的安全網，受助人應先運用本身的經濟資源，應付基本生活需要，而購置物業並非基本生活需要。就投訴人父母的個案而言，他們本可繼續租住公屋單位，並申領綜援計劃下的租金津貼，因此女兒的有關資助須從綜援金額中作相應扣減。

7. 事緣社署於二〇一一年七月從房屋署得悉，投訴人的父母已於六月由租戶變成業主。基於規定(2)，購買單位的款項會被視為他們的入息，故他們須向社署退還七月份已領取的綜援金。然而，基於規定(1)，自同年八月起，該單位的價值可獲全數豁免計算，無須納入資產審查中，他們可繼續每月領取全數綜援金。

8. 社署表示，職員在答覆投訴人的電話查詢時，向她解釋了規定(1)，並要求她提供相關資料，以便向上級報告及按綜援規定處理。由於投訴人沒有提供詳情，故當時未能向她解釋規定(2)。

這宗個案顯示部門對外判公司監管不足

社會福利署

個案編號：OMB 2012/1511 – 綜援計劃入息審查

主要投訴：不合理地計算一對年老及殘疾夫婦獲贈居所後的入息，以致他們須退回一個月的綜援金 – 部分成立





本署的評論

9. 本署已瀏覽社署的網頁，確定有關資產及入息審查的規定均載於該署的指引內。社署執行既有的規定(2)向投訴人的父母追回多發的綜援金，純粹就程序而言，不能視作有錯。

10. 至於該署職員如何回覆投訴人的查詢，由於沒有電話錄音，本署無法確定雙方對話的細節。然而，就投訴人的查詢而言，規定(1)及(2)均是極重要的資訊，兩者不可或缺。職員實應同時向她解釋，方為妥善。

11. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

其他觀察所得

12. 這宗個案亦顯示，規定(1)及(2)在本質上有矛盾之處。規定(1)的理念是恩恤老弱傷殘人士，本意良好。然而，他們獲得親友饋贈居所後，其可動用的入息實質上並無增加。社署若毫無彈性地執行規定(2)，要求他們退回該月的綜援金，必然會對他們該月的生活造成重大影響，甚或會出現「有錢做業主，但無錢開飯」的畸形現象。

13. 有鑑於此，申訴專員促請社署就上述問題作出檢討。

投訴內容

投訴人指稱，某慈善團體(「團體甲」)獲社會福利署(「社署」)批給「公開籌款許可證」(「許可證」)後，把許可證非法轉讓予小販作牟利用途。傳媒其後報道事件，而警方亦展開調查，但社署沒有即時暫停團體甲的街頭義賣籌款活動，以保障市民的利益。投訴人認為社署監管不力。

2. 此外，投訴人曾向食物環境衛生署(「食環署」)舉報，在團體甲獲准進行籌款活動的地點有小販攤檔擺賣，但攤檔沒有標示該團體正進行義賣。他不滿食環署職員只到現場視察，而沒有採取任何執法行動。

本署調查所得

許可證及豁免小販牌照

3. 擬進行公開籌款活動的團體必須向社署申請許可證，並遵守訂明的條件，當中包括：

- 指定受惠機構以外的人士不得從籌款活動中獲取利益；
- 所籌得的款項須用於申請時表明的目的；
- 工作人員須佩戴名牌；
- 許可證須展示於獲批准進行籌款活動地點的當眼處。

4. 籌辦慈善義賣活動的團體可向食環署申請豁免領取臨時小販牌照(「豁免牌照」)。

當局對籌款活動的監管

5. 為保障市民的利益，社署在接到關於慈善團體涉嫌違反許可證規定的投訴後會迅速跟進；若發現投訴屬實，會即時取消／暫停該團體的籌款活動。但是，若無充分理據證明該團體已嚴重違反許可證的規定或干犯任何罪行，而警方正就事件展開調查，社署只會暫緩處理該團體的其他許可證申請，直至警方完成調查。

6. 食環署則會在批准「豁免牌照」後，留意義賣活動有否造成通道阻塞、經營者是否與獲「豁免牌照」的慈善團體有關，以及義賣地點是否與其申請的位置相符。假如發現有違規情況，該署會發出口頭警告；若警告無效，便會檢控有關人士。

投訴人所提供的錄影

7. 根據投訴人所提供的錄影片段，事涉攤檔經營者擺賣的並非許可證所指定的物品，而且擺賣人士沒有佩戴名牌，亦未有把許可證放在當眼處。食環署職員到場調查時，要求擺賣人士出示有關文件，並勸諭他們避免對公眾造成阻礙。

社署的解釋

8. 社署認為，貿然取消／暫停慈善籌款活動，可能欠缺法理依據。為審慎起見，社署須先確定有充分理據證明獲發許可證的團體已嚴重違反規定或干犯罪行，才可取消／暫停有關的籌款活動。再者，警方當時仍在調查事件，故該署不宜立刻採取行動。

9. 不過，社署已暫緩處理團體甲的其他許可證申請，並與警方保持緊密聯絡，以便在有需要時採取行動。其後，警方認為證據不足，社署遂決定不對團體甲採取任何行動。

食環署的解釋

10. 食環署解釋，在批准團體甲「豁免牌照」的申請後，該署有不時突擊巡查事涉地點；而在接到警方通知後，亦已即時派員巡查，但未有發現違規情況。該署澄清，事涉攤檔有否標示正進行義賣籌款活動，並非在其權責範圍內須處理的問題。

本署的評論

11. 本署的調查顯示，社署已就傳媒報道向團體甲了解情況及轉介警方跟進，並非沒有跟進事件。由於證據不足，社署決定不即時取消／暫停該團體的籌款活動，亦非無理。

12. 然而，事件反映社署對於獲批許可證進行籌款活動的團體之監管有欠嚴謹。從投訴人所提供的錄影片段可見，團體甲可能有違規把許可證轉讓給小販作牟利的擺賣活動，而且事涉攤檔似乎沒有遵守許可證的多項規定。社署理應向食環署查證錄影片段所示的情況，然後向團體甲提出質詢。

13. 至於事涉攤檔有否標示團體甲正在進行義賣籌款活動，本署認為，這既然不是食環署在職權範圍內須處理的問題，其職員在巡查時不採取行動，實無可厚非。

這宗個案顯示部門的規則有矛盾及沒有提供全面解釋

社會福利署及食物環境衛生署

個案編號：OMB 2011/4073A & B – 公開籌款活動

投訴：

社會福利署 – 在得悉某慈善團體涉嫌把「公開籌款許可證」轉讓予小販作牟利的擺賣活動後，沒有即時暫停該團體的義賣籌款活動 – 投訴不成立，但部門另有失當之處

食物環境衛生署 – 沒有就上述涉嫌違規擺賣活動採取任何執法行動 – 不成立

結論及建議

14. 基於以上的分析，申訴專員認為對社署的投訴不成立，但該署另有失當之處，而對食環署的投訴則不成立。

15. 不過，食環署對於慈善活動的批核準則和監管方式均有所不足，亦欠缺機制向社署通報有任何籌款團體涉嫌違規。兩署應就這方面作出檢討。

16. 申訴專員建議社署審慎處理關於慈善團體涉嫌違反許可證規定的投訴，以及在事態嚴重時採取果斷的行動，包括暫停有關的籌款活動，以保障市民的利益。另一方面，食環署在批准團體的「豁免牌照」申請後，若發現有關團體違規，應通知相關的部門跟進，並在適當時提出「無牌販賣」的檢控。

這宗個案顯示部門監管不足

政府檔案處

個案編號：OMB 2012/2621 – 複製檔案資料

投訴：沒有告知市民可免費自行拍攝檔案資料；以及職員不熟悉版權法例，各自提供不同詮釋，令市民無所適從 – 成立



投訴內容

投訴人是大學研究生，經常到政府檔案處（「檔案處」）轄下的歷史檔案館閱覽室搜尋研究資料。她聲稱不時發現閱覽室內有讀者自行拍攝檔案資料，無須繳費。然而，檔案處的職員、該處的網頁及閱覽室的告示，均沒有告知讀者可以免費自行拍攝檔案資料。二〇一二年七月初，她向檔案處職員反映上述情況，並建議張貼告示讓讀者知悉有這項免費服務，但直至七月底仍未見檔案處採取任何行動。

2. 投訴人其後要求自行拍攝八個政府檔案內共二千多頁文件資料，但閱覽室職員表示版權不清的文件只可影印（每頁收費三元七角），不能拍攝，卻未能說明箇中理據。

3. 投訴人隨後多次與檔案處另外兩名職員（甲女士及乙先生）討論有關影印／拍攝檔案資料、影印收費、版權及版稅等問題，但兩人的說法並不一致。最後，乙先生表示影印費是用以支付版稅，收費水平由庫務署決定，而檔案可否拍攝亦與版權無關。他又指讀者不可以拍攝非政府資料，如欲取得複本，只可影印。投訴人認為根據《版權條例》，讀者為學術研究而拍攝檔案資料理應不算侵犯版權，但乙先生表示不熟悉該條例。

4. 投訴人不滿檔案處行政紊亂，職員對與工作相關的法例認識不足，而該處對讀者要求拍攝檔案資料的處理方法，亦影響學術研究者複製資料的權利。

檔案處的回應

複製檔案資料的途徑

5. 檔案處根據《1996年政府資料檔案（取閱）則例》（「《則例》」），把歷史檔案館收藏的「政府歷史檔案」公開讓市民查閱。

6. 市民如希望取得所需檔案資料的複本，可自行決定使用免費方法（例如自行抄寫或輸入手提電腦）或利用檔案處提供的收費服務（例如影印或製作縮微膠片）。二〇〇九年五月前，市民可在特別情況下（例如檔案資料紙質脆弱，不宜影印）拍攝資料，但須事先得到職員批准。複製資料的途徑，在「歷史檔案館閱覽室使用須知」（「須知」）內已有列明。

7. 然而，近年不時有讀者未獲得職員批准便擅自拍攝檔案資料。有鑑於此，檔案處遂於二〇〇九年五月決定放寬拍攝資料的限制，並制定一份內部指引，訂明

容許讀者在閱覽室內以自攜攝影器材免費拍攝檔案資料，但只限於已經公開讓市民查閱，且經評定為狀況適合拍攝的政府歷史檔案和政府刊物。

影印／拍攝檔案資料及版權問題

8. 檔案處沒有限制讀者影印檔案資料的數量及範圍，這是由於影印過程由職員負責，他們懂得如何處理及保護檔案。然而，讀者若自行拍攝檔案資料，可能增加其損壞的風險，而為免侵犯版權，檔案處遂把自行拍攝資料的範圍限於政府檔案及政府刊物。

9. 在接到投訴人的查詢後，檔案處於二〇一二年七月及八月兩度就版權問題諮詢知識產權署。該署指出，就《版權條例》而言，影印或拍攝檔案資料其實並無分別，而《則例》中所指的「政府資料檔案」符合《版權條例》對「公共紀錄」的定義，故可予複製，複製品亦可供應予任何人而不屬侵犯版權行為。此外，其他政府部門轉交檔案處的檔案內所夾附的非政府文件，即使版權不屬於政府，也可視作「公共紀錄」，可讓公眾人士複製；但版權不屬於政府的第三者資料則須小心處理。檔案處隨後已統一拍攝與影印資料的服務範圍。

10. 因應知識產權署的意見，檔案處於二〇一二年七月及九月兩度修訂「須知」，列明「除了掃描器外，（讀者）可使用自攜攝影器材（例如數碼相機）拍攝藏品」，但拍攝前須取得當值檔案主任批准，並填妥申請表格。假如讀者同意遵守某些特定條款（例如資料只會用於研究），則該處會容許拍攝版權不屬於政府的檔案文件。

對投訴人指稱的回應

11. 甲女士的職責與取閱歷史檔案的事宜無關，故此她對投訴人表示應向閱覽室職員查詢哪些檔案可以拍攝。乙先生是根據部門指引，向投訴人解釋只可拍攝政府文件及刊物，並提供有關《版權條例》的原則性資料和自攜器材拍攝館藏資料的指引。由於他與投訴人對《版權條例》的理解不同，他遂向知識產權署徵詢意見。此外，他否認曾經表示影印費是用以支付版稅，或「檔案可否拍攝與版權無關」。在取得知識產權署的意見後，乙先生已通知投訴人可自行拍攝事涉八個檔案內的所有文件。

12. 另一方面，容許讀者使用自攜器材拍攝檔案資料的服務，早已載於「須知」之內，檔案處舉辦的工作坊亦有向參加者介紹這項服務。因應投訴人的意見，該處已修訂「須知」的內容，以改善服務。

13. 檔案處認為，有關職員已為投訴人提供適切的協助及回應，並積極跟進她的意見。這次事件亦不涉及行政紊亂，該處並沒有漠視《版權條例》對學術研究者的保障。

本署觀察所得及評論

14. 檔案處於二〇〇九年發出內部指引時，沒有一併修訂「須知」的內容，讀者根本無從得知可以自攜攝影器材拍攝檔案資料。況且，「須知」其實是閱覽室使用守則，即使予以修訂，亦未必能讓讀者注意到可自行拍攝檔案資料。

15. 一如投訴人指稱，檔案處的職員、該處的網頁及閱覽室的告示，均沒有通知讀者可以免費自行拍攝檔案資料，他們可能因而需耗費金錢影印資料。該處的工作坊雖有介紹自行拍攝服務，但只有參加者才會知悉，對普羅市民而言並不公平。

16. 乙先生在解釋自行拍攝資料的要求時，立場符合檔案處當時的內部指引。事實上，該處沒有意識到影印與拍攝檔案資料同樣會帶來版權問題，便貿然就拍攝服務定下限制，直至投訴人提出疑問時才諮詢知識產權署。管理層對問題未有深入理解，前線職員當然無法向投訴人清楚解釋。

這宗個案顯示部門在提供服務時考慮欠周全

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2012/0875 – 食物標籤

投訴：(1)延誤回應食物投訴 – 成立；以及(2)沒有跟進個案 – 部分成立



結論

17. 檔案處沒有透過適當渠道向閱覽室讀者清楚說明取得檔案資料複本的所有合法途徑，讀者未必注意到可以使用自攜器材拍攝資料；該處又在投訴人提出查詢後才就版權問題徵詢知識產權署的意見，實有失誤。

18. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

19. 本署建議檔案處釐列複製檔案資料的所有途徑，制訂一份獨立指引，以便讀者知悉有關服務，亦可協助前線職員向讀者清楚解釋，避免再引致同類投訴。

投訴內容

二〇一二年一月中，投訴人向食物環境衛生署(「食環署」)投訴，指某店舖(「店舖甲」)售賣未附有食物標籤的預先包裝食物，涉嫌違反有關食物標籤的法例。

2. 二月十四日，食環署人員回覆投訴人，表示當天上午到店舖甲調查時發現一些未附有標籤的預先包裝食物，並已要求該店舖將之收起。然而，投訴人於同日下午及其後仍多次看見店舖甲售賣有關食物。

3. 投訴人認為，食環署在他提出投訴後近一個月始作回應，有延誤之嫌(投訴點(1))。此外，他亦懷疑該署其實並無跟進個案(投訴點(2))。

相關規例

4. 根據《食物及藥物(成分組合及標籤)規例》，除獲豁免者外，所有預先包裝食物必須附有食物標籤(標明諸如食物名稱、保質期、數量、配料及製造商的名稱和地址等資料)及營養資料標籤。

處理食物投訴的程序

5. 食環署的工作指引訂明，食物投訴必須從速處理。分區環境衛生辦事處(「環衛辦」)人員須先就食物投訴進行初步調查及搜集證據，然後於四個工作天內向食物安全中心(「食安中心」)提交初步報告，由食安中心人員跟進。視乎違規的嚴重程度，食安中心人員會發出警告信，要求有關人士在限期內糾正違規情況，甚或提出檢控。食安中心須定期向投訴人交代個案進展，以及在跟進行動完成後通知投訴人。

食環署的解釋

6. 當區的環衛辦於二〇一二年一月中接獲1823電話中心轉介有關的食物投訴後，並沒有按照為處理食物投訴而訂立的程序從速跟進。另外，環衛辦職員於二月初巡查時雖已發現店舖甲違規，但沒有立即轉介食安中心跟進。及至四月底，職員再發現該店有違規情況時才把個案轉介食安中心，該署承認此屬嚴重延誤。及至五月至八月期間，食安中心人員多次到店舖甲巡查，兩度發現該店出售未附有標籤的食品，並在警方協助下兩度檢控負責人。

7. 食環署表示，在二〇一二年四月前(即本署就這宗個案展開查訊前)，該署雖曾多次嘗試致電聯絡投訴人，欲告訴他環衛辦的跟進行動及調查結果，但只在二

月中的一次能與他取得聯絡。此外，環衛辦亦未有告訴他二月中至三月底的調查結果(即未有發現店舖甲違規)。其後，該署於五至八月期間曾五度致函投訴人，報告調查進展及結果。

本署的評論

投訴點(1)

8. 環衛辦人員把食物投訴當作一般投訴處理，是不了解食物投訴的定義及處理程序；而他們在接獲食物投訴後近三個星期才到店舖甲巡查，反應實在過於緩慢。

9. 事實上，電話並非聯絡投訴人的唯一途徑，環衛辦人員大可嘗試以電郵與他聯絡；再者，他們沒有告訴他二月中至三月底的跟進情況，的確有欠妥善。

10. 申訴專員認為，食環署在回應投訴人的食物投訴時確有延誤。因此，投訴點(1)成立。

投訴點(2)

11. 食環署並非沒有跟進投訴人的個案，然而，該署在本署介入後對食物投訴依然反應遲緩，沒有從速處理，實在令人失望。例如，投訴人於五月上旬再次提出投訴，但環衛辦人員沒有按程序到店舖甲巡查，只在四天後把個案轉介食安中心跟進，而食安中心人員亦於十多天後才前往巡查及採取執法行動。

12. 綜觀以上所述，申訴專員認為投訴點(2)部分成立。

結論及建議

13. 整體而言，這宗投訴成立。

14. 食環署已就延誤處理食物投訴及沒有適時匯報調查進展向投訴人致歉。申訴專員敦促食環署不時提示職員，務須按照工作指引從速及嚴謹地處理食物投訴，並適時向投訴人報告個案進展及調查結果。

投訴內容

投訴人受某先人家屬所聘，到食物環境衛生署(「食環署」)轄下某火葬場的禮堂拍攝喪禮過程，但被一名自稱是食環署職員的人阻止及驅趕。

2. 投訴人認為，食環署理應容許家屬即場申請拍攝喪禮，而不應在未徵詢家屬意見之前便阻止他拍攝。此外，他投訴事涉職員在執勤時沒有穿着制服及出示職員證，而且態度惡劣。

相關規例

3. 根據《火葬及紀念花園規則》，任何人在政府火葬場內「故意騷擾或擾亂任何喪禮」或「作出吵鬧或不當的舉止」，均屬違法行為。

這宗個案顯示部門沒有按指引辦事及延誤處理投訴

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2012/2053 – 火葬場內拍攝

投訴：(1)無理阻止在火葬場內的拍攝活動 – 成立；以及(2)職員在執勤時沒有穿着制服及出示職員證，而且態度惡劣 – 部分成立



4. 食環署規定，任何人如要在火葬場內進行拍攝，須得到該署許可，以確保拍攝活動已獲先人家屬同意及不致影響其他在場人士。該署在場內顯眼處張貼了「未經許可，請勿拍攝」的告示，通知市民有關安排。若有先人家屬要求在火葬場內進行拍攝，食環署一般都會批准。

食環署的回應

5. 食環署解釋，事涉職員因在戶外工作後制服被汗水濕透，故暫時換上便服，但之後他又忘記佩戴職員證。該名職員表示，禁止未經該署批准的拍攝活動乃其職責所在，而他要求投訴人離開禮堂，是因為投訴人沒有理會他並繼續拍攝。

6. 食環署承認事涉職員的處理手法欠妥。假如他能夠立刻主動了解投訴人是否已獲家屬允許拍攝喪禮過程，並提議家屬即時補辦申請手續，不愉快的事件便可以避免。該署已向投訴人致歉。

7. 儘管事涉職員否認他的態度惡劣，食環署事後已提醒所有員工對市民須保持禮貌。

本署的評論

8. 食環署管制火葬場內的拍攝活動，是為了維持秩序並確保喪禮不受騷擾。然而，事涉職員在事件中沒有因應情況合情合理地處理問題，只是堅持要投訴人停止拍攝，結果所引起的糾紛反而對喪禮造成滋擾。

9. 本署認為，事件是因食環署職員未能全面了解管制火葬場內拍攝活動背後的原則所致。在欠缺部門書面指引下，職員唯有各自詮釋有關規定，結果產生了處理不當的問題。再者，該署亦沒有提供任何資訊，讓家屬得知可即場申請拍攝。

10. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(1)成立。

11. 就事涉職員的態度問題，投訴人提供了經剪輯的錄影片段。從片段所見，事涉職員的說話聲量偶然過高，某程度上影響了喪禮的莊嚴進程。雖然其態度未至於惡劣，但處理手法實不恰當。此外，他在執勤時的確沒有穿着制服及佩戴職員證。

12. 因此，申訴專員認為投訴點(2)部分成立。

結論及建議

13. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

14. 申訴專員建議食環署：

- (1) 盡快把有關在火葬場內進行拍攝的安排納入工作守則，讓所有前線職員清楚了解相關的政策及處理方法；以及
- (2) 提供資訊，讓公眾知悉喪禮負責人或先人家屬可如何申請在火葬場內進行拍攝。

這宗個案顯示部門指引欠清晰及職員辦事僵化

投訴內容

投訴人是甲先生的僱主。二〇一二年五月二十三日，當甲先生被委派在一條馬路的中央分隔花槽上替某政府部門修剪樹木時，食物環境衛生署(「食環署」)一名職員指控他在公眾地方亂拋垃圾(把修剪的樹葉放置在地上)，並向他發出「定額罰款通知書」(「罰款通知書」)。投訴人認為食環署對甲先生的指控不合理，遂於兩天後去信該署提出反對(「反對信」)。

2. 然而，食環署於五月三十日發出認收函件後，便沒有聯絡投訴人。他唯有於21天繳款限期屆滿前一天(即六月十二日)繳交罰款。

3. 六月十三日及二十八日，投訴人兩度去信食環署，催促該署回覆其反對信。但是，該署仍不作回應。投訴人遂於七月十八日向本署投訴食環署。

食環署的回應

4. 根據食環署的指引，該署接獲投訴後須於10個曆日內發出認收函件，以及在30個曆日內作具體回覆。食環署認為，投訴人的反對信除了就甲先生的罪責提出爭議外，亦投訴該署無理發出罰款通知書，該署遂於五月三十日就其投訴發出認收函件。

5. 該署明白，罰款通知書的繳款限期為21天，任何相關爭議均應盡快處理。然而，有關罪責的爭議應該由違例者本人提出。七月六日，食環署職員欲致電告知投訴人而不果。同月二十六日，該署致函投訴人，建議由違例者(即甲先生)本人提出有關罪責的爭議。

6. 食環署承認在處理這宗個案方面表現極不理想，尤其是：

- 事涉職員既然無法在承諾的限期內作出具體回覆，便理應先向投訴人發出暫覆；以及
- 該署延至七月二十六日才函覆投訴人，實在令人難以接受。

7. 後來，食環署依照律政司的建議，撤回罰款通知書。

本署的評論及結論

8. 食環署顯然未有妥善地處理投訴人的個案，在回覆反對信方面亦有嚴重延誤。故此，申訴專員認為投訴成立。

9. 其後，該署提醒職員，在處理投訴及回應定額罰款的爭議時必須恪守部門指引。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2012/2430 – 亂拋垃圾的控罪

投訴：沒有回應投訴人就亂拋垃圾控罪提出的反對 – 成立



這宗個案顯示部門在回應反對控罪的過程中有嚴重延誤

食物環境衛生署、屋宇署及地政總署

個案編號：OMB 2011/4312A, B & C – 店舖僭建及違規經營

投訴：

食物環境衛生署 – 未能遏止兩間僭建店舖阻塞行人路的問題 – 不成立

屋宇署 – 沒有對兩間僭建店舖採取執法行動 – 不成立

地政總署 – 推卸責任，沒有對兩間僭建店舖非法佔用政府土地採取執法行動 – 成立



投訴內容

自二〇〇九年，投訴人多次分別向屋宇署及食物環境衛生署（「食環署」）投訴，指某大廈地下店舖（「店舖甲」）的業主在舖位側面僭建了兩個舖位（「店舖乙」和「店舖丙」），佔用了部分行人路；以及讓兩個舖位的租戶將貨物擺放在行人路上，以致行人被迫走到馬路上，造成危險。

2. 投訴人其後在二〇一一年十一月亦向地政總署求助，但該署表示問題應由食環署及屋宇署跟進。他於是向本署投訴三個部門：食環署未能有效處理行人路被阻塞的問題；屋宇署沒有對僭建的店舖乙和店舖丙採取執法行動；而地政總署則推卸責任，沒有採取行動，任由該兩間店舖佔用政府土地。

三個部門的職權範圍

食環署 — 阻街及無牌販賣

3. 食環署在職權範圍內可採取的行動如下：若阻街情況不嚴重，食環署會發出警告，要求事涉人士在合理時間內移走阻街的物品；若然重犯，該署無須再事先警告即可採取執法行動。若阻街情況嚴重，食環署則會即時引用相關法例檢控事涉人士，包括在街道上無牌販賣者。

屋宇署 — 大廈外牆僭建物

4. 大廈的外牆若有僭建物，屋宇署有權飭令外牆業權人拆除。在二〇一一年四月之前，屋宇署經廣泛公眾諮詢而制定的政策，是先行處理新近搭建或對生命財產明顯構成威脅或迫切危險的僭建物。自二〇一一年四月開始，該署強化了執法政策，把「從外牆伸出的僭建物」納入須予優先取締的僭建物之列。

5. 至於行人路上的僭建物，由於涉及政府土地，不受《建築物條例》規管，故屋宇署無權執法。

地政總署 — 非法佔用政府土地

6. 若有人非法佔用政府土地（包括在公眾行人路上僭建台階），地政總署有權飭令事涉者在指定期限前停止有關行為，否則該署可將僭建物拆除或以其他方式處理。另外，根據部門之間的協議，就店舖非法擴張／阻街問題，屋宇署負責處理由樓宇承托的店舖延伸結構，地政總署則負責處理構築於行人路上的獨立及不可移動的台階。

事件經過

7. 二〇〇八年年初，屋宇署接到有關店舖乙和店舖丙的匿名投訴，由於它們未有對生命財產明顯構成威脅或迫切危險，按當時的政策不屬於須優先取締的類別，故該署沒有採取執法行動。

8. 二〇一一年八至九月期間，食環署接到有關店舖乙阻街的舉報，其後，該署職員進行多次巡查，並就其貨物阻街向該店舖的負責人發出共兩次口頭警告及兩次書面警告。

9. 同年十月底，地政總署的分區地政處（「地政處」）接到投訴人有關店舖乙和店舖丙的投訴。地政處人員視察後認為該兩間店舖均是由大廈外牆延伸至行人路，遂於十一月將個案轉介屋宇署及食環署跟進。

10. 食環署人員其後數度巡查，均發現兩間店舖都有把貨品擺放在行人路上，遂多次發出書面警告，並有檢控店舖丙的負責人「阻礙公眾地方」。

11. 十一月，屋宇署進行視察，發現店舖乙和店舖丙是由六項僭建物（A至F項）組成，其中A、B及C項建於行人路上（包括台階），另外三項（D、E及F項）則從大廈外牆伸出（包括伸縮式簷篷），而行人路的路面闊度亦因兩間僭建店舖而大減。屋宇署決定按照強化執法政策，對D、E及F項僭建物採取即時執法行動，並要求地政處同步清拆A、B及C項僭建物。

12. 然而，地政處覆稱A、B及C項僭建物並非完全位於政府土地之上。該處認為，事涉的六項僭建物構成一項由大廈外牆伸出的大型僭建物，應由屋宇署負責處理。二〇一二年三月，經與屋宇署商討後，地政處終於同意就A項僭建物與該署採取聯合執法行動，並於四月在B及C項僭建物上張貼通知，飭令事涉人士在指定日期前拆除佔用政府土地的部分。

本署的評論

食環署

13. 店舖乙及店舖丙外貌看似普通店舖。因此，在投訴人於二〇一一年十月向本署提出投訴前，食環署人員在巡查時並無察覺他們其實是在街上無牌販賣，而只就貨物阻街問題採取執法行動，屬情有可原。

14. 有鑑於此，申訴專員認為，對食環署的投訴不成立。

15. 然而，在二〇一一年十一月接到地政處轉介有關個案後，食環署人員理應知悉店舖乙及店舖丙是在行人路上的僭建物；可是，該署仍只針對貨物阻街的問題採取執法行動，而沒有就街上無牌販賣行為提出檢控，警覺性略嫌不足。

屋宇署

16. 屋宇署於二〇〇八年時按照當時的政策而決定不對個案中的僭建物採取執法行動，本署認為未可厚非。申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

17. 及至二〇一一年年底，該署再度視察後決定按照強化的執法政策對D至F項僭建物採取即時取締行動，又建議地政處同步處理其餘的僭建物，做法合理而務實。

地政總署

18. 地政總署有法定權力處理僭建物佔用公眾行人路的個案，故理應與屋宇署同心協力解決問題。然而，地政處在接到投訴人的投訴後，只把個案轉介其他部門跟進，顯然漠視了本身的責任。

19. 因此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。地政處其後就A至C項僭建物採取土地管制行動，算是作出了適當的補救。

建議

20. 申訴專員提出以下建議：

- (1) 屋宇署及地政總署應密切監察事涉僭建物的清拆情況；以及
- (2) 食環署應加強培訓及督促前線職員，就涉及僭建物的無牌販賣行為嚴加執法。

21. 本署欣悉，事涉的六項僭建物已於二〇一二年六月全部拆除。

這宗個案顯示部門沒有切實履行職責及警覺性不足

海事處

個案編號：OMB 2012/1983 – 申請敷設私人繫泊設備

投訴：沒有妥善處理投訴人的申請 – 部分成立



投訴內容

二〇一一年二月，投訴人向海事處申請允許在某離島的一個海灣（「事涉海灣」）敷設私人繫泊設備，以繫泊其遊樂船隻。同年年底，該遊樂船隻的擁有權有所改變，海事處遂決定終止處理其申請。投訴人提出反對，並要求該處提供更多有關處理申請的既定指引和程序的詳細資料，但海事處以該類資料只供內部參考為理由拒絕。

2. 投訴人指摘海事處沒有妥善處理其申請。

相關指引和程序

3. 目前，香港水域內有 46 個由海事處處長指定的私人繫泊範圍。

4. 海事處印備的「允許敷設私人繫泊設備申請書」的「填表須知」清楚列明，申請人必須指定以其本人名下已領牌船隻提出申請。假如所建議的位置有可用的繫泊空間，海事處會與申請人一起作實地視察，以確定一個合適的繫泊點。該繫泊點須符合讓船隻繫泊的技術條件。

5. 申請人假如申請在 46 個指定範圍以外的區域敷設私人繫泊設備，則海事處須諮詢相關的政府部門及當地團體。

海事處的回應

事件經過

6. 二〇一一年二月，投訴人申請在事涉海灣（指定的 46 個私人繫泊範圍之一）的位置甲敷設私人繫泊設備，但海事處發現該處的水深不足，而且有礁石，認為不能接受。投訴人於八月底申請於位置乙敷設繫泊設備，但該位置的水深依然不足。海事處其後與投訴人進行聯合實地視察，最終確定水深足以繫泊事涉遊樂船隻的位置丙。

7. 由於事涉海灣先前獲允許敷設的私人繫泊設備早在五年前已被取消及移走，海事處須就投訴人的申請進行諮詢。第一輪諮詢期間收到兩份反對書，該處遂進行第二輪諮詢。然而，第二輪諮詢進行期間，海事處察覺事涉遊樂船隻的擁有權已於二〇一一年十一月由投訴人轉予另一人。換言之，投訴人名下已沒有註冊船隻，故此海事處決定不再繼續處理其申請，並於二〇一二年三月把決定告知投訴人。

8. 投訴人反駁指雖然他不再擁有該船隻，但他已把船隻租下。他質疑海事處的決定，並要求該處提供更多有關指引和程序的詳細資料。海事處拒絕其要求，指該等資料屬內部文件，只供職員在處理申請及其他相關事務時參考。

處理申請

9. 海事處指出，為更有效管理及監管私人繫泊設備，該處只接納由船主提出的敷設私人繫泊設備申請。海事處不會接納由租賃人提出的申請，因為該處很難確定船隻是否真的租出，也難以跟進續約或終止租約的安排。

提供指引和程序

10. 海事處認為，披露有關指引和程序的資料，可能會損害該處的正常及有效運作。況且，這類文件不可能列出所有可能發生的情況，內容亦會不時修改；故該處擔心將之公開會引致持有舊版本的申請人提出爭拗，這或會妨礙海事處職員在處理申請時作出坦率的決定。

11. 鑑於以上所述，海事處認為有理由根據《公開資料守則》（「《守則》」），拒絕向投訴人提供有關指引和程序的資料。

本署的評論

處理申請

12. 海事處的一貫政策，是不會接納由非船主提出的敷設私人繫泊設備申請；而由於投訴人已不再擁有事涉遊樂船隻，故海事處停止處理其申請。本署認為，海事處是依照其既定指引和程序處理投訴人的申請。

提供指引和程序

13. 《守則》的應用指引列舉了一些例子，說明部門的運作會受影響的情況，當中包括部門所進行，或為部門進行的測試、管理檢討、審查或審計，而所使用的方法如被披露，可能令測試的成效或達標的程度受到損害。

14. 從應用指引中列舉的例子可見，這宗個案的情況並不屬於《守則》的相關條文所考慮的情況。海事處所作的假設，是申請人獲得有關處理申請的指引和程序資料會妨礙其職員作出坦率而真誠的決定。本署認為，海事處這種假設不合理，其拒絕提供資料的理由並不充分。

結論及建議

15. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

16. 本署建議海事處向投訴人提供有關處理申請的指引和程序中相關部分的複本。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料

投訴內容

投訴人為某破產人（「甲先生」）的債權人，而破產管理署（「破管署」）以受託人身份管理甲先生的資產。投訴人稱，破管署在處理甲先生及其家人（「乙女士」）在中國內地聯名擁有的物業時，沒有經過審慎評核，便接納乙女士提供的估價報告，以遠低於市值的價格把甲先生於物業的一半業權出售予乙女士，令債權人的利益受損。

事件經過

2. 二〇一〇年八月，破管署接獲投訴人的舉報，得悉甲先生與乙女士在中國內地擁有一個聯名物業。該署遂通知兩名業主，甲先生於物業的一半業權已歸屬破管署署長暨受託人，並請乙女士考慮購買甲先生的業權。

3. 二〇一〇年十月，乙女士向破管署提交一份由內地估價公司擬備的估價報告（「第一份估價書」），並建議以估值的一半作價購買甲先生的權益。破管署接受建議，翌年一月與乙女士完成交易。

4. 投訴人認為第一份估價書以「成本法」為物業的市值進行評估，以致估值偏低。他自行委託另一內地估價公司按「市場比較法」再評估該物業，結果得出的市值較第一份估價高出四倍。他指破管署沒有審慎評核便接納第一份估價書，有疏忽職守之嫌。

5. 破管署接獲這宗投訴後展開調查，包括查證有關估價公司及其人員的專業資格及相關記錄，同時又委託一間香港測量行對該物業再作評估，得出的市值與投訴人所提出的相若。該署其後致函乙女士，指她所提供的估價與市值有重大差別，有關交易應予取消，並向她追討交易差價。然而，該署獲得的法律意見認為，成功取回差價的機會十分渺茫，亦沒有足夠證據證明個案涉及詐騙。

破產管理署

個案編號：OMB 2011/4916 – 物業估值

主要投訴：以受託人身份處理破產人在中國內地的物業時，沒有審慎評核物業的價值，令債權人利益受損 – 成立



破管署的回應

6. 破管署表示，在公開市場上難以找到買家願意購買物業的一半權益，加上該物業不在香港，故該署會優先考慮物業的共同擁有人(即乙女士)提出的要約，以盡快變現甲先生的資產。

7. 破管署的內部指引要求破產管理主任索取估價，以確定物業的市值。若買方已提供由專業測量師擬備的估價報告，而報告日期與轉讓物業的日期相近，該署一般不會另行索取估價。破管署表示，儘管內部指引並無明確要求職員須審閱估價報告的內容，有關個案主任已審核第一份估價書，並真誠地接納該份報告已對物業作出公平的市值評估，因此按估價出售甲先生所佔的份額。

8. 破管署現正優化出售物業的程序，如有關物業位於香港以外，該署在有充分理據支持下，會考慮索取第二份估價報告或補充證據。

本署觀察所得及評論

9. 本署的調查重點，在於破管署處理出售物業的行政安排是否恰當，以及有否審慎評核或委託相關專業人士評核物業價值，妥善執行變現資產的職責，以保障破產人及債權人的利益。

10. 第一份估價書清楚說明是按委託人(即甲先生和乙女士)的要求，以成本法評估物業的重置或重建價值(而非市場交易價格)。根據地產代理監管局發出的實務指引，「成本重置法」是較少應用的方法，只有為一些缺乏可比較的同類物業而且很少買賣成交的物業(例如醫院、學校、教堂等)進行估值時，才會偶然使用。

11. 甲先生擁有部分業權的物業屬於住宅用途，惟破管署對第一份估價書所採用的「成本法」毫不質疑，亦沒有在檔案記錄中作任何分析和交代所作判斷便接納估價，難免令人感到奇怪。有關個案主任看來在確定乙女士提供了估價報告後，旋即呈交上司批核，檔案記錄完全沒有顯示他們有考慮估價報告的內容，以及估價方法是否切合要求。

12. 破管署是在完成交易及接到投訴後，才查證相關估價公司及人員的資格，以及該公司是否有任何不良記錄，充分反映該署先前的審核過程欠缺周詳考慮，後知後覺。

13. 本署認為，問題源於破管署的內部指引過於簡單粗糙，沒有訂明職員須認真審研物業估價報告此一重要步驟，而管理層的監察機制薄弱，未能在作出交易決定之前做好把關工作。正如破管署方面承認，其職員並非物業估價的專家，加上對香港境外物業可能比較不熟悉，因此適切的指引和有效的監察尤其重要。

14. 此外，本署亦發現乙女士向破管署申報從出售收益中扣減多項開支，其中一項並無收據證明，另一些則有混亂不清的情況，但均獲得該署酌情接納。從問責角度而言，職員起碼應在檔案記錄中交代行使酌情權的理據，而管理層亦應作出覆查和監察。

結論及建議

15. 破管署在進行交易前沒有做好審慎查證工作，也沒有周詳考慮第一份估價書的內容。該署的監察機制明顯不足，以致管理層未能及早察覺問題及跟進。

16. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

17. 申訴專員建議破管署考慮以下改善措施：

- (1) 盡快檢討及修訂「處理出售破產人的物業」的內部指引，包括訂明在甚麼情況下須索取第二份估價報告；
- (2) 檢討及改善處理出售破產人物業的監察機制；以及
- (3) 提醒職員須於檔案中妥善記錄各項扣減開支，以及在有需要時徵詢上司的意見。

投訴內容

投訴人就一宗投訴與教育局職員甲通電話時，要求與其上司對話，並表示願意在線上等候。職員甲答應轉駁電話。然而，投訴人等候了約一個半小時仍沒有人接聽電話，隨後電話更突然斷線。

2. 翌日，投訴人再致電職員甲，要求與其上司對話。職員乙接聽電話，但拒絕透露姓名，更在投訴人說話時掛線。

電話錄音所示

3. 投訴人所提供的電話錄音顯示以下的情況。投訴人在與職員甲通話時不肯掛線，並堅持要等候與其上司對話。職員甲當時確表示，投訴人可以等候及保持在線。投訴人在線上等候了約一個半小時，直至電話線路中斷。投訴人在翌日與職員乙對話時，雖多次要求職員乙透露姓名，但遭對方拒絕。職員乙更表示，他與職員甲分屬不同組別，因此向投訴人「透露姓名並無意義，亦無需要」。最後，電話線路在投訴人仍在說話時突然中斷。

教育局的回應

投訴點(1)

4. 教育局認為，職員甲與投訴人通話時態度耐心有禮。職員甲否認曾答應為投訴人轉駁電話。由於該職員感到投訴人當時情緒受困擾，故不敢請投訴人先行掛線，只把電話聽筒擱置一旁。職員甲隨後因忙於應付案頭工作，故未有察覺電話線路何時中斷。

5. 教育局隨後已提醒前線職員，若無法達到市民的要求，須盡快說明，以免他們有不切實際的期望。

投訴點(2)

6. 職員乙並非局方「投訴處理組」的職員，他因此認為無須向投訴人透露姓名。然而，教育局同意，職員乙作為公職人員，不應拒絕透露姓名。該局隨後已訓示職員，在接聽市民來電時須耐心聆聽他們的要求，給予確切答覆，並且不得拒絕透露姓名及職位。

本署的評論

7. 據電話錄音顯示，職員甲的回應確實可能令投訴人以為該職員會把電話轉駁給較高級的職員。即使職員甲對於投訴人的反應感到不知所措，亦應告訴投訴人須先請示上司，然後再與她聯絡。

這宗個案顯示部門的行政和監察機制有缺失

教育局

個案編號：OMB 2011/4434 – 職員態度

投訴：(1)職員不合理地令人在電話久候，隨後電話更突然斷線 – 成立；以及(2)職員無理拒絕透露姓名，並在通話過程中突然掛線 – 成立



這宗個案顯示職員態度欠佳

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2011/5182A – 文康設施工程

投訴：延誤跟進在某地區興建體育館及文娛中心的工程計劃 – 不成立



8. 既然職員乙不是「投訴處理組」的職員，亦非職員甲的上司，職員甲根本不應讓職員乙接聽電話，而職員乙亦不該接聽。無論如何，職員乙身為公職人員，接聽市民來電時不應拒絕透露姓名。此外，電話錄音亦顯示職員乙的態度確實欠佳。

結論及建議

9. 申訴專員認為這宗投訴成立。

10. 申訴專員促請教育局密切監察職員有否遵從訓示，以免再發生同類事情。此外，該局應就其職員失當的行為向投訴人致歉。

投訴內容

投訴人指稱，他所居住的地區（「甲區」）早於十年前已有興建新體育館及文娛中心的計劃，原本預計可於二〇〇五／〇六年度落成啟用。他不滿康樂及文化事務署（「康文署」）延誤跟進該兩項工程，以致他在二〇一一年向本署提出投訴時，文娛中心的計劃已被取消，而體育館則仍未動工興建。

背景

2. 康文署於二〇〇〇年成立後，接手跟進兩個前市政局遺留下來的 139 項文康設施工程計劃。這些工程大部分仍在初步籌劃階段，其中包括建議在甲區兩個不同選址，分別興建體育館及文娛中心。

3. 由於當時香港整體經濟不景，政府當局可投放於文康設施工程的資源有限，故初步只選取了 16 項優先處理的工程計劃，而甲區的新體育館及文娛中心均不屬優先項目。

康文署的回應

4. 康文署表示，有別於兩個前市政局可從徵收的差餉中直接獲得一定比例的撥款推動文康設施工程，該署必須依循政府部門的既定程序，於年度的資源分配中爭取撥款。雖然如此，該署自二〇〇二年起，已就各項工程計劃諮詢各區區議會的意見，以訂定緩急先後次序，希望逐步落實兩個前市政局遺留下來的工程計劃。

5. 行政長官在二〇〇五年一月發表的施政報告中，宣布 25 項優先開展的市政工程，而甲區的新體育館正是其中之一。因此，康文署重新啟動該項目的籌備工作，並擬備工程界定書，要求建築署為該項目展開研究及編寫技術可行性說明書。

6. 由於體育館的原選址鄰近煤氣設施，屬於「潛在危險裝置諮詢區」的範圍，必須得到潛在危險設施土地使用規劃和管制協調委員會（「危管會」）的批准。建築署委聘的顧問公司在擬備向危管會呈交的風險評估報告時，曾向有關氣體供應商索取額外資料，但該供應商以該等資料非常敏感為理由而拒絕提供。二〇〇九年四月，危管會以報告資料不齊全而不支持該發展項目。

7. 另一方面，政府當局於二〇〇九年三月向當區區議會匯報，甲區興建新文娛中心的工程計劃已被擱置，當中所考慮的因素包括：鄰近地區即將興建一個跨區的社區文化中心、甲區的人口分布及增長情況、現有設施及使用率等。當區區議會隨即在同年四月底開會，議決把體育館的選址遷往原預留作興建文娛中心的土地，並在該項目內加入社區會堂及足球場等，以提供更多種類的文康設施。

隨後發展

8. 有關工程計劃其後修訂為「體育館、社區會堂及足球場」項目，而康文署擬備的工程界定書亦已於二〇一二年二月獲民政事務局批准。建築署隨後展開技術可行性研究，以便擬定工程的造價及施工時間表。康文署承諾會積極爭取資源，盡早開展工程計劃。

本署觀察所得及意見

9. 康文署在二〇〇〇年接手跟進兩個前市政局遺留下來的文康設施工程計劃後，礙於當時整體經濟不景及政府資源緊絀，在二〇〇五年前一直未能落實甲區的體育館計劃，實是「巧婦難為無米炊」，該署並無處事不當之處。

10. 自二〇〇五年施政報告把體育館計劃列入優先開展的項目後，康文署確有緊密跟進，可惜在此期間遇上特殊情況，特別是有關氣體供應商拒絕提供資料和危管會不支持工程計劃，致使計劃要改變選址。本署認為，計劃一直未能進入實質施工階段，不能歸咎於康文署。

11. 至於文娛中心的計劃被擱置，康文署已詳細交代原因（上文第 7 段）。本署認為，康文署在過程中並無行政失當。

結論

12. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。

投訴內容

自二〇一一年五月起，投訴人曾多次向康樂及文化事務署（「康文署」）申請租用某文娛中心的表演場地，以舉辦個人音樂會。然而，康文署一直拒絕批出星期五、六或日的檔期給她。她質疑康文署的審批準則，認為該署未必了解個別申請人的表演藝術專業水平，因而未能公平地審批場地租用申請。

2. 最終，投訴人獲批二〇一二年六月某個星期日的檔期。她設計了一款橫向的宣傳海報，但場地職員指海報並非直向，不能於會場張貼，並告知投訴人每個售票處只可擺放一張宣傳海報及單張。投訴人留意到其他表演節目的主辦單位可以擺放多張宣傳單張，因此投訴康文署對她不公，又指該署無理要求她更改海報設計，是肆意踐踏藝術創作。

康文署的回應

場地申請的評審程序

3. 根據現時的評審程序，假如表演場地的相同時段有多於一個申請人，康文署職員會考慮活動的性質、藝術價值、藝術推廣價值、社區建設價值、申請人的組織能力及以往舉辦活動的受歡迎程度等因素，為所有申請評分及排序。若出現同分情況，便會以電腦抽籤方式決定。

4. 康文署表示，負責評審申請的職員均屬專業藝術行政人員，具備相關知識和經驗。他們會審閱申請表上提供的表演節目詳情，並翻查申請人過往的演出記錄，以了解申請人的藝術水平；如有需要，亦會諮詢該署的專家顧問委員會或其他藝術機構的意見。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2012/1591 – 表演場地租用

投訴：沒有公平地審批表演場地的租用申請，以及沒有妥善處理宣傳品的張貼和擺放安排 – 不成立



5. 上述評審考慮因素已載於康文署網頁及「訂租安排」單張，但該署沒有詳細披露各項因素所佔的比重及評分等級，申請人也不會得知其活動所獲得的總評分和相對排序。

事件經過

6. 康文署的記錄顯示，投訴人自二〇一一年五月起，曾先後三次申請租用文娛中心的表演場地。其實，投訴人首次申請即獲批出場地，但她沒有在限期前確認訂租，以致訂場被取消。投訴人第二次申請的檔期與另一主辦單位的相同，但她因為得分較低而未能成功訂場。她的第三次申請則獲得批核，並如期舉行了個人音樂會。

7. 表演節目的主辦單位可以在康文署轄下每個售票處擺放多張宣傳單張，但必須附有一張由演出場地蓋印核實的單張樣本，方可送交各售票處擺放。康文署相信是場地職員在解說時有欠清晰，引起投訴人的誤會。

8. 至於海報尺寸，由於各售票處可供張貼海報的展板數目有限，故康文署的宣傳品指引建議採用直向設計，以便並排張貼，充分利用展板的空間。康文署職員得悉投訴人設計的海報只較建議尺寸稍闊之後，已實地視察及確認展板有足夠空位，並通知投訴人可以安排張貼。

本署觀察所得

9. 本署曾審閱康文署的工作記錄，證實該署已依據既定程序、評審準則及監察機制，審批表演場地的租用申請。康文署已設有恰當的行政機制評核表演節目的藝術水平，盡量從程序上達致客觀公正。從行政角度而言，該署處理投訴人的場地申請並無失當。

10. 至於宣傳品的張貼及擺放安排，康文署已交代事件，並承諾會加強培訓職員的溝通技巧。場地職員建議投訴人依照宣傳品指引所訂明的規格設計海報，目的是善用資源及平衡不同表演者的需要，不應視之為踐踏藝術創作。

結論及建議

11. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

12. 然而，本署認為康文署審批表演場地申請的機制透明度不足。康文署現時向公眾人士提供的「訂租安排」資料，只籠統地列出評審的考慮因素，而沒有解釋每項因素的評級比重及詳情。在不知情下，未能成功訂場的申請人難免會質疑康文署黑箱作業或評審過程有欠客觀公正。

13. 申訴專員建議，康文署應檢討審批表演場地申請的機制，以及積極考慮公開評審詳情，讓場地申請者更清楚了解該署的要求。該署若須透過電腦抽籤決定租訂結果，亦應把有關情況告知抽籤落敗的申請人。

這宗個案顯示部門的評審程序欠缺透明度

投訴內容

投訴人是某屋苑的物業管理公司，屋苑外的行人路上種有六棵木棉樹。投訴人表示，每年春季時棉絮隨風飄揚，擔心會影響居民的健康，而木棉果殼掉落亦可能會傷及途人。

2. 投訴人曾向康樂及文化事務署（「康文署」）求助，並於二〇一一年八月接獲該署回覆，表示其轄下的樹木組會安排每年在四、五月間，派員使用升降台摘除木棉樹上成熟的果實，以減低棉絮對附近居民的影響。

3. 二〇一二年三月，投訴人見木棉樹的開花期將至，遂再致電康文署要求跟進。然而，康文署職員否認曾作出上述承諾，只表示會轉介食物環境衛生署（「食環署」）加強清掃掉在地上的棉絮及果實。

康文署的回應

背景資料

4. 現時，全港各區由康文署負責保養的木棉樹約有9,000棵。二〇一一年年初，該署因應某區區議員及居民的投訴，安排承辦商摘除區內一些木棉樹的果實，以減低隨風飄揚的棉絮對居民的影響。但由於承辦商在摘除果實時把木棉花一併摘除，惹來公眾批評，故該署即時暫停有關工作，並再諮詢附近居民的意見。

5. 大部分受訪的居民均反對繼續摘除木棉果實，而事件經報章廣泛報道，亦引起公眾人士及愛護樹木團體的關注，認為此舉可能會破壞自然生態。香港醫學會向康文署提供的意見指出，沒有證據顯示在非工作環境下出現的小量棉絮會對人類健康構成顯著影響，惟個別患有哮喘或呼吸道過敏的人士，可能會感到不適，他們應自行求診或佩戴口罩。

6. 二〇一一年六月，康文署就處理木棉樹發出新的內部指引，訂明在收到關於棉絮滋擾的投訴後，受過樹木檢測訓練的前線職員須就每宗個案作實地了解及評估。該署考慮的因素包括木棉樹與民居的距離、樹上釋出的飛絮量、密度及影響的嚴重性、樹上剩餘的棉絮數量、尚餘的落棉時間、當時及可見未來的天氣，以及受影響人士能否採取其他緩解措施等。只有在充分確定棉絮確實帶來極大滋擾，而摘除果實的工作屬急切和必須時，該署方會考慮採取行動。

7. 二〇一二年八月，康文署正式就摘除木棉果實的做法，諮詢發展局轄下樹木管理辦事處（「樹木辦」）的意見。樹木辦的專家小組認為，棉絮對人體健康並非有害，市民的憂慮大多屬心理因素。此外，棉絮飛揚只是短暫情況，人類應與樹木共融，避免對木棉樹的自然生長作不必要的干擾。

投訴人的個案

8. 康文署的職員曾於二〇一一年八月回覆投訴人，表示會在翌年春季安排摘除木棉樹上成熟的果實。該名職員顯然忽略了同年六月已發出的最新內部指引，而繼續按以往的處理模式回應投訴人的要求。

9. 二〇一二年三月，接辦個案的職員按照內部指引，向投訴人表示不會摘除木棉樹的花朵，至於摘果的要求則須於稍後回覆，以便康文署實地視察及評估是否有急切需要。

10. 康文署在投訴人的屋苑附近進行實地視察後，認為當年降雨量較多，許多木棉花朵被雨水弄濕後掉落，棉絮飛揚的滋擾得以舒緩，故決定不會摘除木棉果實，以及要求食環署加強清理地上的花朵和棉絮。可是，職員其後回覆投訴人時，並沒有清楚解釋該署的評估結果及處理木棉樹的理念和立場。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2012/1718 – 樹木管理

投訴：沒有妥善處理木棉樹的棉絮飄落對附近居民構成困擾的問題 – 部分成立





11. 康文署承認兩名職員的回應均有不足之處，並向投訴人致歉。

本署觀察所得及意見

12. 康文署應否摘除木棉果實，涉及樹木種植及保育的專業知識，並非本署可評論的行政事宜。本署的審研重點在於康文署如何決定改變以往的處理方法，以及執行新措施的方式是否妥善。

13. 康文署以往確曾因應居民的要求摘除木棉果實。在二〇一一年進行內部檢討時，該署只參考了香港醫學會的意見及報章報道，當時並沒有正式諮詢樹木專家。康文署未經詳細研究便改變一貫的處理方法，未免欠缺周詳考慮。

14. 康文署同年六月發出內部指引給職員後也沒有適時向公眾或受影響的居民清楚解釋新措施及其原因。曾向該署求助的市民，赫然知悉該署不會再如以往般採取行動，因失望而感到不滿的情緒，可以理解。

15. 另外，康文署所述的考慮因素(上文第6段)大多是可量度的，但該署卻沒有列出相關的客觀指標。本署認為，依靠前線職員的專業知識和經驗，就每宗個案作出評估，本身並無不妥。但是，若不提供具體數據或評級，實難以有效執行及向市民解釋其評估結果，容易引致質疑和投訴。

結論及建議

16. 康文署決定改變處理棉絮的方法，雖欠缺周詳考慮，但並非毫無道理。然而，該署沒有顧及受影響居民的合理期望，亦無法提供客觀指標解釋其決定。有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

17. 申訴專員建議，康文署日後向區議會匯報關於處理棉絮的方法前，應就摘除木棉果實的利弊尋求客觀的科學論證，以便向公眾清楚解釋有關措施的理據。此外，該署在審視二〇一一年六月制訂的指引時，應檢討相關考慮因素及評估準則，讓前線人員有所依從，避免引致類似投訴。

這宗個案顯示部門欠缺客觀標準進行評估及沒有通知受新措施影響的市民

郵政署

個案編號：OMB 2012/0360 – 郵件派遞

投訴：沒有妥善處理關於郵件派遞的投訴 – 部分成立

投訴內容

投訴人指稱，自二〇〇五年起，郵政署經常在派遞郵件時出錯，以致她多次收不到信件，或收到別人的信件。她於二〇〇九年向郵政署投訴後，情況曾有改善，但至二〇一一年年底，同樣的問題又出現，她於是再向該署投訴。

2. 郵政署解釋，信件未獲送達涉及多項因素，而由於欠缺證據，不能說是郵差派遞出錯所致。她不滿該署的解釋，並認為郵件派遞出錯會洩露其私隱。

郵政署的回應

監察機制及服務承諾

3. 郵政署訂有嚴謹的監察機制，規定郵差須遵照既定工序派遞信件，而高級郵差每天會抽查郵差分揀信件的準確性。該署又會定期收集市民對郵遞服務的意見，以及進行實地巡察和意見調查。對於屢次犯錯的郵差，該署會按「紀律處分指引」予以懲處。

4. 郵政署對於本地郵遞的服務承諾，是99%在本地投寄的信件會於投寄後首個工作天送達收件人。在衡量服務表現是否達標時，有少量郵件會因各種原因而不計算在內，例如顧客要求轉遞郵件或郵件因地址不詳而未能派遞。不過，該署會研究日後衡量服務表現時，把錯派郵件的個案也列為考慮因素。

投訴人的個案

5. 投訴人在二〇〇九年投訴郵差把別人的郵件錯派給她。當時負責處理投訴的三名職員有兩人已離職，餘下一人則憶述他已提醒負責有關派遞路線的郵差確保郵件派遞準確。然而，該宗投訴的記錄於個案終結兩年後已銷毀，故郵政署無法提供進一步的詳情。

6. 二〇一二年一月，投訴人向郵政署投訴收不到銀行月結單。由於該署沒有備存普通郵件的處理記錄，因此無法確定原因。不過，為確保派遞服務正常，該署已為投訴人安排核對郵件，但並無發現異常情況。至於投訴人在核對郵件程序啟動之前收到他人的郵件，相信是派遞出錯所致，該署已訓示前線職員加倍小心。

7. 郵政署表示，無法派遞的郵件一般會按回郵地址退回寄件人。投訴人若懷疑有月結單寄失，可向寄件人查詢，亦可授權該署向銀行了解詳情。

8. 自二〇〇九年四月開始，該署曾在有關的派遞路線先後寄出28封測試信件，其後僅收回三份問卷，受訪者均認為郵遞服務正常及滿意服務。該署亦曾嘗試向投訴人鄰近住戶進行意見調查，但礙於應門的都是家傭，故未能成事。該署表示，儘管回覆率偏低，但根據過往經驗，對郵政服務大致滿意的顧客未必會填寫及交回問卷。再者，該署在過去兩年都未有收到涉及該派遞路線的投訴，故相信服務正常。然而，該署承諾會按既定安排，加強監察該派遞路線的運作。

本署的評論

9. 本署認為，從投訴人出示的一封屬於他人的信件可見，郵件派遞出錯的問題確實存在。然而，現有證據不足以確定郵政署曾將投訴人的銀行月結單派了給別人而洩露其私隱。投訴人亦向本署表示，近期已沒有再發現錯派信件的情況。

10. 郵政署雖有透過測試信件及實地意見調查監察派遞服務水平，但正如該署所說，收回的問卷數目不多，顧客對意見調查的反應並不積極。問卷內容方面，該署未有提及錯收／錯派信件和郵件退回寄件人的情況。本署認為，該署的監察措施未能達到目的，以致調查投訴的成效不大，而問卷調查結果的作用及可靠性亦成疑。

結論及建議

11. 基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

12. 申訴專員建議郵政署：

- (1) 檢討處理關於遺失郵件的投訴的程序，考慮以更為積極主動的方法查證是否派遞出錯，包括在需要時徵求收件人同意，向寄件人了解情況，從而完善其監察機制；
- (2) 考慮改善服務問卷的設計，以便掌握郵件派遞的情況；以及
- (3) 研究在衡量服務表現時，將涉及郵件派遞錯誤的個案列為考慮因素，以便準確地反映其服務水平。

這宗個案顯示部門的監察機制欠妥善

稅務局

個案編號：OMB 2012/0077 – 保存記錄工作

投訴：無理要求投訴人繳交欠稅及附加費，以及未能提供證明文件以作支持 – 部分成立



投訴內容

投訴人是外籍人士，曾於一九九〇年代在香港工作。其僱主委聘了一名稅務代表處理其稅務事項。投訴人於一九九八年離開香港。

2. 二〇一一年五月，投訴人來港數天後正擬離港，但在機場被入境事務處（「入境處」）人員根據法庭就他欠稅而發出的「阻止離境指示」，拒絕讓他離境。投訴人繳交部分稅款（包括一筆45,544元的欠稅及7,059元附加費，下文統稱「投訴所涉款項」）後，獲准離境。

3. 投訴人其後發現，稅務局曾於一九九九年三月就一九九七／九八課稅年度向他發出一張45,544元的退稅支票。然而，稅務代表已於同年四月底把支票退回稅務局，並要求以該筆款項抵銷投訴人的欠稅。投訴人遂要求稅務局退還投訴所涉款項，但遭拒絕。

4. 稅務局辯稱，曾於一九九九年三月底及四月中先後接到來信及來電，表示投訴人沒有收到退稅支票，並要求該局補發支票。此外，稅務局的電腦資料庫顯示投訴人的地址已於當時更新（「新地址」），該局隨後於一九九九年五月十七日向投訴人發出一張45,544元的支票（「補發支票」），並將之寄到新地址。該支票於五月二十四日被兌現。由此可見，稅務局並無就稅務代表的要求，作出抵銷欠稅的安排，換言之，投訴人仍欠交45,544元稅款。

5. 投訴人不同意稅務局的說法，要求該局出示證據，證明他曾要求、收到及兌現補發支票，以及該局曾發出該支票的記錄。然而，稅務局未能出示任何有關證據。投訴人不滿稅務局無理強迫他繳交投訴所涉款項。

本署調查所得

6. 納稅人的記錄（如個人資料、退稅及繳款記錄等）均載於稅務局的主機電腦系統（「主機系統」）之內，局內個別分組亦各有資料庫。例如，退稅組的資料庫記載了納稅人提出的修改支票要求，以及所有已發出支票的支票號碼。

7. 稅務局每年一次銷毀退稅組已保存七年的「非活躍記錄」（例如銀行結單及已註銷的退稅支票）。有關更改地址或個人資料的文件，則會在完成相應行動後一年銷毀。

8. 追稅行動仍在進行的個案屬常用記錄，會無限期保存並存放於追稅檔案內，直至欠稅及任何附加費（如有的話）清繳為止。退稅記錄，包括退稅支票副本，一般並不包括在追稅記錄之內。

稅務局對這宗個案的回應

9. 政府曾於一九九七／九八課稅年度推出退稅措施。然而，所有關於投訴人曾要求補發支票和更改地址，以及補發支票的副本等文本記錄，均已於二〇〇七年一月或以前按稅務局的政策予以銷毀。銀行亦未能提供補發支票的副本，因為他們一般只會保存支票副本七年。

10. 從主機系統及退稅組電腦資料庫中找到的記錄顯示，稅務局於一九九九年三月及五月先後發出退稅支票及補發支票，金額均為45,544元。前者的狀況為「已註銷」，後者則為「已兌現」。此外，收款人姓名來源代碼顯示該兩張支票的收款人為同一人，由於主機系統內投訴人的檔案中只有一個登記名字（即投訴人的名字），而所有退稅支票均會註明「不能轉讓，存入收款人帳戶」，因此，補發支票必須存入投訴人的個人銀行戶口。另外，從補發支票的地址來源代碼所見，稅務局相信補發支票已送達新地址。

11. 稅務局於一九九九年六月及七月通知稅務代表未能作出抵銷安排（因補發支票已經兌現），稅務代表同意聯絡投訴人，提示他繳交稅款。故此，稅務局有理由相信這宗退稅個案已經終結，無須再保存有關記錄。

12. 稅務局確曾於一九九九年四月收到稅務代表退回的退稅支票（上文第3段）。因應本署的查訊，該局搜尋其資料庫，但並無發現曾以該支票作抵銷欠稅的安排。換言之，45,544元仍屬欠款。由於投訴人一直沒有清繳有關欠稅，稅務局遂徵收附加費。一九九九年七月至二〇〇五年六月期間，該局曾多次致函投訴人的不同地址（四個本港地址及四個海外地址），或透過稅務代表通知投訴人欠稅及該局須徵收附加費，而投訴人亦曾以電郵回應。稅務局認為，假如投訴人在接到上述通知時有認真處理事件，及早就欠稅一事提出疑問，則該局理應能從退稅組取得原始文件，並從銀行取得已兌現的支票的副本。

13. 至於「阻止離境指示」，稅務局曾於二〇〇一年八月及二〇〇四年十一月兩度致函投訴人，警告他該局可能會向法院申請有關指示，並多次向他發出催繳信。法庭最終於二〇〇六年二月發出指示，禁止投訴人離境。

本署的評論

14. 本署發現稅務局在保存記錄工作方面欠妥善，亦不完全同意該局對這宗個案所持的見解。

15. 追稅行動無可避免會涉及執法行動，而事涉納稅人的權利可能會因而受到限制，一如這宗個案中的投訴人。就追稅個案而言，稅務局必須在保存記錄方面採取審慎態度。就這宗個案而言，追討欠稅組於一九九九年六月接手處理投訴人的個案，展開追稅行動。他們十分明白事涉的45,544元尚未清繳的原因，而且關鍵在於補發支票，卻沒有將相關文件的副本保存在退稅組的檔案內，作為投訴人欠稅的證據。

16. 此外，本署亦認為，退稅記錄不一定與追稅行動無關，稅務局實有責任確保所有與追稅行動有關的記錄均予妥善保存，作為佐證，直至追稅行動結束為止。

17. 由於稅務局已於二〇〇七年或以前銷毀有關投訴人曾要求補發支票及更新地址的文件記錄，該局只能夠提供退稅組向追討欠稅組發出的內部便箋，作為投訴人曾要求該局補發支票的證明。不過，這只是間接證據。本署無法確定稅務局職員當初有否按照適當步驟，核實提出要求者的身份。

18. 同樣地，稅務局的電腦記錄（例如退稅支票及補發支票的支票號碼及發出日期）、支票收款人姓名來源代碼和地址來源代碼，以及稅務局一向會在退稅支票蓋上「不能轉讓，存入收款人帳戶」字樣的慣例等，都只能表示該兩張支票是以投訴人為收款人，並已寄到指定的地址，而補發支票亦已存入投訴人的銀行戶口。稅務局強調郵寄給投訴人的補發支票並沒有因無法投遞而被退回，而該局亦已向銀行核實新地址乃投訴人的最後所知郵遞地址。本署認為，這些只是旁證，未能直接證明補發支票已寄到恰當地址。事實上，我們無從確定稅務局在接到更改地址的要求時，有否依照嚴格的程序妥善地處理才予接納，然後寄出補發支票。

19. 由於稅務局在保存追稅個案的記錄方面不夠審慎，以致投訴人所涉稅項的記錄殘缺不全，該局無法提供確鑿證據，毫無疑點地證明稅款尚未繳付。不過，本署相信，該局就投訴人欠稅而向法院申請「阻止離境指示」前，已查閱所有相關記錄。

發現的其他問題

20. 本署在調查過程中亦發現稅務局有行政失當之處。例如，該局職員沒有察覺投訴人的指示（要求補發支票）及稅務代表的要求（以退稅支票抵銷尚欠稅款）互相矛盾，以致日後發生種種混亂，最終引致這宗投訴。投訴人的地址更新後，稅務局內即使屬同一組別的職員亦未有留意，把一些關於稅務事項的信件寄到另一地址。「阻止離境指示」亦因追討欠稅組仍使用投訴人的舊地址而未能送達投訴人。



21. 稅務局的追稅行動亦欠積極。二〇〇三年十二月，入境處曾通知該局投訴人抵達香港，但該局沒有嘗試把警告信送交投訴人。同樣地，追討欠稅組沒有透過投訴人的海外地址直接與他聯絡；當投訴人以電郵確認收到稅務局於二〇〇四年發出的警告信後，追討欠稅組亦沒有好好利用電郵聯絡投訴人，追討欠稅。

追稅行動及「阻止離境指示」

22. 雖然稅務局在處理這宗個案時有上述不足之處，但本署認為，該局有合理理由向投訴人採取追稅行動。稅務局所保留的銀行結單，在在證明補發支票已於一九九九年五月二十四日兌現，故該局必定曾經發出該張支票。稅務局提出的其他證據(上文第 10 及 11 段)，雖非直接證據，卻能有力地協助證明補發支票是以投訴人為收款人，所示金額亦已存入其銀行戶口。此外，補發支票已寄到投訴人的最後已知地址，而該地址不能被證明為不正確，況且，該局亦沒有關於該支票投遞錯誤而被退回的記錄。

23. 本署亦認為，稅務局於一九九九年七月至二〇〇五年六月期間曾多次採取行動追討欠稅，但不成功，因此有理據申請「阻止離境指示」。該局兩封關於欠稅及附加費的信件亦曾寄到投訴人的其中一個海外地址，該地址後來證實正確。故此，稅務局實有理由假設投訴人完全知悉本身欠稅，但已離開香港到外地居住。

結論及建議

24. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

25. 申訴專員建議稅務局：

- (1) 認真檢討其保存記錄的工作，確保所有追稅個案的記錄及相關證據妥善保存在追稅檔案內；
- (2) 檢討其內部溝通及協調機制，確保信息(尤其是關於納稅人／稅務代表更改地址)得以妥善有效地在不同組別之間傳送。假如收到的資料有矛盾，必須加以澄清；以及
- (3) 加強對員工的監督，確保採取積極行動追討欠稅，並在與納稅人溝通、保存記錄及退稅等方面盡量減少疏忽。

這宗個案顯示部門疏忽及保存記錄方面欠妥善

運輸署

個案編號：OMB 2011/3137 – 巴士視聽系統

投訴：(1)沒有妥善處理有關專營巴士上的視聽系統廣播音量太大的投訴 – 不成立；以及(2)沒有充分監管廣告時段是否超出規定比率 – 成立

投訴內容

投訴人自二〇一〇年二月起，曾多次向運輸署投訴專營巴士上播放視聽節目的音量太大，廣告太多。他認為運輸署監管不力，一直未有妥善處理問題和給他滿意的回覆。

背景資料

2. 巴士公司在專營巴士上裝設視聽系統前，須向運輸署申請。運輸署會在批出的合約中規定巴士公司須遵守多項條件，當中涉及音響效果、節目內容，以及定期提交報告等。

運輸署的回應

投訴點(1) — 對廣播音量的規定及監察

3. 運輸署解釋，巴士車廂內的背景聲浪受環境因素影響，難以訂立劃一的廣播

音量水平。因此，該署採用相對的規管標準，要求巴士上播放視聽節目的音量與周遭環境接近，相差不能多於兩分貝。

4. 該署除要求巴士公司每兩個月提交廣播音量的抽查報告外，亦會派職員突擊巡查。負責量度的職員會在巴士引擎開動時，以專用音量計在車廂上、下層的指定位置，量度視聽系統啟動前後的音量水平，兩者相差不得超過兩分貝。運輸署在二〇〇七至二〇一一年期間共進行了逾 4,000 次的巡查，結果顯示超過 98% 的巴士均符合該署的規定。

5. 運輸署在收到關於廣播音量太大的投訴後，會先交由巴士公司調查。巴士公司須向該署提交報告，假如發現音量過高，須即時調校。若重複接獲相同投訴，該署會派員進行調查。

投訴點(2) — 對節目內容的規定及監察

6. 運輸署與巴士公司簽訂的合約規定，每播放一小時的節目，廣告所佔的比率限於 20%，即不得超過 12 分鐘。

7. 運輸署不會預先審查巴士上未播放的視聽節目內容，過去亦沒有要求巴士公司定期提供關於廣告比率的報告。自二〇一一年六月起，該署察覺乘客對廣告比率較以往更為關注，遂開始每季進行抽查。首三次巡查發現，絕大部分個案都超出 20% 的上限，而在最嚴重的個案中，廣告比率竟高達 90%。該署已訓示巴士公司必須盡快糾正，並密切留意其改善進度。

8. 二〇一二年四月，該署再進行抽查，結果顯示廣告比率全部符合不超過 20% 的規定。

本署的評論

投訴點(1)

9. 運輸署曾多次回覆投訴人，說明該署如何監察廣播音量，以及所採用的客觀標準。本署認為，運輸署的解釋合理，而本署職員亦曾進行實地視察，確定運輸署已按照既定程序進行定期抽查。投訴人指運輸署不作交代，主要是因為他不認同該署的量度方式。由於這方面屬於運輸署的專業判斷範疇，本署不會干預。

投訴點(2)

10. 廣告比率是合約中的一項基本規定。比率嚴重超出規定，顯示運輸署原來的監察機制形同虛設，最終要透過市民投訴才發現問題，在這方面明顯有行政失當。

11. 運輸署已積極跟進有關投訴，而近期的抽查亦顯示巴士公司有遵照規定。本署敦促運輸署，應密切注意有關情況，並在有需要時加強巡查。

結論

12. 申訴專員認為投訴點(1)不成立，而投訴點(2)則成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

13. 巴士播放視聽節目屬商業決定。部分乘客或會認為巴士上的廣播侵犯了他們的權利，或造成噪音滋擾。因此，運輸署在合約中訂立條件，例如對音量及廣告比率的限制，是合宜的做法，但該署必須妥善監管，確保不會出現違規情況。

這宗個案顯示部門監管不力

運輸署

個案編號：OMB 2011/4000 – 地址資料錯誤

投訴：在更新投訴人的記錄時有欠嚴謹，以致登記的地址出錯，令他收不到警方向他發出的定額罰款告票 – 部分成立



投訴內容

二〇一一年九月，投訴人到運輸署辦理車牌續期申請，才得悉警方在同年三月曾向他發出違例泊車告票，但他沒有收到，又發現運輸署並沒有他的正確住址記錄。投訴人指稱運輸署錯誤登記他的資料，以致他遲交罰款，更被徵收額外罰款及堂費。

更改地址程序

2. 運輸署職員替車主更新地址資料時，須先核對地址證明，然後把資料輸入電腦，再列印確認書讓車主即場核對已更新的記錄。假如車主發現資料有錯，可要求職員更正及再次列印確認書。

本署調查所得

輸入錯誤地址的經過

3. 投訴人自二〇〇二年起已向運輸署登記他的現時住址。該署最初登記的地址資料是完整無誤的。

4. 二〇一〇年九月，投訴人透過代理人申請車牌續期，申請書上填報的地址與原本的地址資料雖然大致相同，但只有屋苑名稱而遺漏了大廈名稱（「不完整地址」）。然而，運輸署職員按申請書上的資料更新了電腦記錄，把原本正確的地址改為不完整地址。

5. 本署相信，警方於二〇一一年三月向投訴人發出告票時，應該是根據運輸署當時的電腦記錄，寄往不完整地址，所以投訴人收不到。

6. 二〇一一年九月，投訴人親身到運輸署申請續牌，並在申請書上填寫了完整地址。職員留意到該地址與電腦記錄不符，遂按慣常程序更新資料（上文第2段），但在輸入大廈名稱時弄錯了一個字。投訴人在核對確認書時指出錯誤，而職員亦立即更正記錄。儘管該錯誤已獲即時糾正，卻觸發了這宗投訴，從而令本署翻查出一年前錯誤更新記錄的事件。

運輸署的回應

7. 運輸署承認，在二〇一〇年處理有關申請的職員可能沒有清楚核對申請書上的資料與地址證明是否一致，誤把不完整地址輸入了電腦。

8. 為免同類事情再次發生，運輸署隨後已檢討及修訂更新地址記錄的程序，並於二〇一二年三月起實施，當中規定職員必須核對地址證明，確定與申請書上所填寫的地址相符。

9. 此外，運輸署會定期舉行內部簡報會，與前線職員分享一些錯誤地址記錄的個案，以提醒他們處理同類申請時要加倍謹慎。

10. 運輸署表示，明白備存正確地址記錄的重要性，但相關職員每天須處理大量申請，時間緊迫，故可能有疏忽。該署已就這次事件向投訴人致歉。

本署的評論

11. 在二〇一〇年的車牌續期申請書上，投訴人填報的地址不完整，而他的代理人及運輸署職員都未能發現，各人均有責任。然而，這項錯誤未必完全無可避免，因為有關職員理應察覺原本在電腦記錄內的地址是完整的，而填報的是缺少大廈名稱的相同地址。職員沒有問清楚，便把不完整地址視為新地址，實有欠認真和嚴謹。

12. 在處理二〇一一年申請時，另一名職員又輸入錯誤的地址資料，並由投訴人即時糾正，顯示該署職員在核對地址方面須更加認真。

結論及建議

13. 投訴人有責任準確填寫申請書及即時核對確認書上的更新資料，然而，這宗個案亦反映運輸署的處理程序欠妥善。本署明白，運輸署職員力求盡快完成申請程序，態度可取，但只顧效率而犧牲記錄的準確度，會得不償失。

14. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

15. 申訴專員促請運輸署不時檢討改善措施的實施情況，確保措施達到預期的效果。

這宗個案顯示部門職員辦事疏忽

投訴內容

投訴人指稱，某幅未批租政府土地（「事涉土地」）多年來被人非法佔用作不同用途（包括停泊車輛），但負責管理該幅土地的地政總署一直沒有妥善跟進問題。投訴人更發現運輸署於事涉土地進行改善工程，間接縱容車輛繼續違例停泊。民政事務總署（「民政總署」）在地區上亦沒有跟進問題。

本署調查所得

事涉土地

2. 事涉土地位於某鄉村（「鄉村甲」）村口，是沒有訂明用途的未批租政府土地，由地政總署負責管理。由於土地沒有圍封，行人及車輛均可進出。自一九八〇年代起，事涉土地已有違例泊車問題。

3. 一九九一至九三年間，當時的區域市政局曾諮詢民政總署及地政總署，把事涉土地改建成休憩處（「改建工程」）。經磋商後，當地村民同意進行改建工程，但希望事涉土地會有車位供村民使用。

4. 一九九三年年底，由於民政總署考慮到當局將於鄉村甲附近落實當區的鄉村擴展區計劃，屆時可增設數十個泊車位，因此建議待計劃落實後才進行改建工程。然而，政府其後決定全面檢討新界小型屋宇政策及其衍生的各個議題，各區的鄉村擴展區計劃須暫緩推行，事涉土地的改建工程亦因而暫時擱置。

5. 二〇一〇年，運輸署、地政總署及民政總署分別接到市民投訴，指事涉土地被非法佔用作各種用途。此外，地政總署收到關於車輛進出事涉土地會危及行人安全的投訴，遂要求運輸署進行評估。

三個部門的回應

運輸署

6. 運輸署知悉事涉土地的違例泊車問題存在已久，但有關土地及用途均不在其職權範圍內，而且該署的着眼點是保障道路使用者的安全，違例泊車與保障道路安全宜分開處理。此外，運輸署認為，事涉土地附近既已有足夠車位，便無需徵用該處作為收費停車場。

7. 二〇一〇年，運輸署曾檢討有關車輛出入口的情況，認為可保留該出入口，但出入口的斜台對行動不便及輪椅使用者有潛在危險，因此建議進行改善工程。

運輸署、地政總署及民政事務總署

個案編號：OMB 2011/3089A, B & C – 非法佔用政府土地30年

投訴：
運輸署 – 沒有妥善處理非法佔用政府土地及違例泊車問題 – 部分成立
地政總署 – 同上 – 成立
民政事務總署 – 同上 – 成立



8. 經公眾諮詢及多方磋商後，運輸署於二〇一二年四月完成在該車輛出入口的路面鋪設防滑鋼沙的工程。至於斜台構成的潛在危險，運輸署於同年五月完成改善事涉土地另一通道的工程，方便行動不便或輪椅使用者進出。

地政總署

9. 地政總署表示可引用《土地(雜項條文)條例》(「《土地條例》」)處理非法佔用政府土地的問題。不過，違例泊車及小販擺檔問題屬於流動性質，若引用《土地條例》執法，須給予佔用人不少於24小時的法定通知。因此，地政總署不會為這類個案定出優次，而是會轉介警務處及食物環境衛生署(「食環署」)跟進。

10. 地政總署於二〇一〇年四月及五月接到事涉土地被人非法佔用的投訴後，已轉介食環署及警務處跟進。基於公眾安全及事涉土地的歷史背景，地政總署亦已就違例泊車問題諮詢民政總署及運輸署，並在考慮兩署的意見後，決定維持現狀。

11. 對於事涉土地上有人構築矮牆及豎立鐵柱的問題，地政總署在接獲市民、傳媒及本署轉介的投訴後，已於二〇一二年年初把個案從土地管制名單的「中等」優次類別提升至「高等」，並在現場張貼告示，勒令佔用人於限期屆滿前移除矮牆及鐵柱。

民政總署

12. 民政總署認為，若禁止在事涉土地泊車，附近居民必定強烈反對。如果運輸署認為車輛進出事涉土地不會對行人構成危險，地政總署可考慮維持現狀，但要解決違泊問題，則地政總署須先了解鄉村擴展區的發展進度，再考慮是否提供新的泊車位。

13. 鑑於事涉土地的違例泊車問題已維持多年及有市民投訴，民政總署其後改變立場，建議有關部門立即作出適當行動。

本署觀察所得及評論

14. 事涉土地位於繁忙街道與村屋群之間，而各有關政府部門竟然任由違例泊車、小販擺賣及其他非法佔用土地的活動持續逾30年，既不採取管制行動，又沒有把違法活動規範化，反而就車輛出入口進行改善工程，變相支持違例泊車，情況令政府尷尬難堪。本署認為，有關部門實難辭其咎。

15. 地政總署作為主管未批租政府土地的部門，只倚賴警務處和食環署等部門取締違法活動，而不理效果，不作跟進。雖然地政總署強調引用《土地條例》對違例泊車及小販擺賣等活動執法會有局限，但該署絕不可因此置身事外。事實上，問題在轉介其他部門跟進後仍未能解決，且持續經年，地政總署實須另謀對策。

16. 在聽取民政總署及運輸署的意見後，地政總署決定單純採納民政總署「維持現狀」的建議。事實上，民政總署同時亦表示該署可考慮以提供新泊車位解決有關問題。

17. 地政總署遲遲不把個案的優次提升，難免令人覺得是為了遷就既得利益者而放棄執法，有損市民對執法部門的信心。假如該署認為事涉土地的狀況可予容忍，理應提出規範化措施，以作應有的規管及收回合理租金。

18. 本署不認同運輸署把違例泊車問題與道路安全分開考慮。儘管事涉土地的違例泊車問題應配合土地管制部門的決定來解決，運輸署仍有責任從旁協助。運輸署明知問題已存在多年，但在評估應否徵用事涉土地作收費停車場時，只考慮附近車位是否足夠，根本無助解決政府土地長期被非法佔用的問題。該署若認為泊車位已足夠，便應向民政總署提出反駁，支持當局取締違法行為。

19. 再者，運輸署不認同有提供車位的需要，卻又為顧及行人安全及維持現狀的訴求而提出改善建議，做法既矛盾且無奈，同樣有遷就既得利益者之嫌。

20. 民政總署以村民會強烈反對為理由，而建議地政總署在沒有交通安全的問題下維持現狀，結果讓地政總署順理成章地不採取管制行動。本署認為，民政總署固然有責任積極反映村民的訴求，但同時亦應協調各方，尋求合情、合理、合法的解決方案。

結論及建議

21. 綜合以上所述，申訴專員認為，對運輸署的投訴部分成立，而對地政總署及民政總署的投訴則成立。

22. 申訴專員提出下列建議：

運輸署

(1) 日後與其他部門商討長遠解決事涉土地被非法佔用的方案時，可採取較開放的態度考慮各方意見，例如將違例泊車問題規範化的可行性；

地政總署

(2) 就長遠解決事涉土地被非法佔用的問題，與民政總署、運輸署、警務處及其他有關部門積極聯絡及商討對策；

(3) 就事涉土地的暫時及長遠用途，與有關部門聯絡及商討處理方法；以及

民政總署

(4) 密切跟進事涉土地被非法佔用的問題，協調有關部門、當區組織及村民，尋求暫時及長遠的解決方案。

23. 申訴專員欣悉，三個部門均接納本署提出的建議。

投訴內容

投訴人表示，某郊野公園內一條道路(「事涉道路」)的入口處有交通路牌，禁止車輛在公眾假期駛入(「假期禁區規定」)。可是，他在一個星期日看見多輛汽車(包括一政府車輛)進出該道路，而漁農自然護理署(「漁護署」)人員卻視而不見，沒有採取執法行動。

2. 投訴人指事涉道路的入口並未裝設閘欄，亦沒有員工看守，以防止車輛在公眾假期駛入。

3. 郊野公園管理、道路交通管理及在事涉道路入口裝設閘欄的工程，分屬漁護署、運輸署及路政署的職責範圍，這宗投訴因此涉及該三個政府部門。

事件經過

4. 二〇〇三年年底，多個政府部門(包括漁護署、運輸署及路政署)曾舉行會議，決定在事涉道路入口裝設閘欄，防止車輛於公眾假期駛入。路政署於二〇〇五年八月完成裝設工程，但由於閘欄鑰匙仍未交收妥當，漁護署人員直到二〇〇六年五月底才開始在公眾假期前後負責安放閘欄。

5. 二〇〇六年六月中，漁護署發電郵給運輸署，指閘欄位置距離對出的一條公路不足三米，該署車輛在閘欄前停下時，車尾部分會伸出公路，構成潛在危險。



這宗個案顯示部門辦事欠靈活及逃避責任

漁農自然護理署、運輸署及路政署

個案編號：OMB 2011/3426, OMB 2012/0123A & B – 郊野公園管理

主要投訴：
漁農自然護理署及運輸署 – 沒有妥善執行禁止車輛在公眾假期進入某郊野公園內一條道路的規定；以及沒有妥善處理在該道路入口裝設閘欄的工程 – 成立
路政署 – 沒有妥善處理在某郊野公園內一條道路的入口裝設閘欄的工程 – 不成立



6. 運輸署人員其後進行實地視察，證實閘欄與公路的距離為五米，足夠讓漁護署人員平行泊車。但是，漁護署表示某些大型車輛(例如垃圾收集車)需要在假日進出事涉郊野公園，故建議把閘欄遷移至距公路較遠的位置，並表示暫時不會安放閘欄。

7. 二〇〇六年七月初，運輸署就遷移閘欄工程發出便箋諮詢路政署、漁護署及水務署。及至二〇一〇年五月，運輸署向路政署發出「施工要求」，工程緩急次序為「普通」，路政署遂將之列入小型交通改善工程項目名單內。

8. 二〇一〇年十月中，路政署通知承建商有關移閘工程的建議；十二月初，承建商就工程擬定臨時交通安排，並向運輸署及警務處申請審批。二〇一一年十月中，漁護署致函運輸署，要求盡快進行移閘工程；路政署亦向運輸署查詢交通安排建議的審批情況。運輸署其後表示不反對有關安排。

9. 承建商於二〇一二年三月完成有關工程，漁護署人員自四月一日起，於公眾假期前後在事涉道路入口安放閘欄。

三個部門的回應

沒有妥善執行假期禁區規定的指稱

10. 漁護署表示，事涉道路在平日會開放予車輛及單車使用，但在公眾假期由於遊人眾多，運輸署會將道路劃為禁區，以保障遊人安全，並在道路入口處豎立告示牌，列明禁區時段。漁護署認為，事涉道路的車輛管制工作應由運輸署負責，至於維修保養應屬路政署的職責，而交通管制則由警務處執行。

11. 運輸署指出，根據法例，郊野公園屬漁護署的管理範圍。事實上，地政總署曾於二〇〇四年發出便箋，建議運輸署就禁止車輛進入事涉道路的安排諮詢漁護署，間接說明該道路的管理權不屬於運輸署。

12. 漁護署堅稱，該署沒有獲法例授權，不能在事涉道路執行車輛管制工作。假如發現有車輛違反假期禁區規定，該署會通知警方跟進。

13. 運輸署則表示已豎立交通指示牌，清楚說明不能在假日駕車駛入事涉道路。警方可對違例者採取執法行動及提出檢控。至於投訴人指在星期日看見駛入事涉道路的多輛汽車(包括一政府車輛)，運輸署證實，當中只有該政府車輛持有可進入事涉道路的許可證。

沒有在事涉道路入口裝設閘欄的指稱

14. 漁護署解釋，由於路政署在裝設閘欄時出錯，形成潛在交通危險，而運輸署亦曾要求該署在天氣惡劣時不要安放閘欄，以便車輛駛入公園範圍進行緊急維修工程，故此漁護署停止在公眾假期期間安放閘欄。

15. 運輸署重申，豎立在事涉道路入口處的交通限制標誌，實足以提醒駕駛人士有關的假日禁區安排，閘欄只屬輔助設施。

16. 另一方面，運輸署在二〇〇四年設計閘欄時其實已諮詢漁護署。經視察後，運輸署已證實閘欄與公路相距五米，符合原本的設計要求，並沒有出錯，亦足夠讓負責安放閘欄的漁護署人員停泊適當長度的車輛(例如輕型貨車)，故移閘工程並非迫切。然而，運輸署最終同意遷移閘欄，並建議該署在天氣惡劣時不要安放閘欄。

17. 二〇〇六至一〇年期間，負責事涉郊野公園所在區域的運輸署工程師曾多次轉換，他們對是否需要裝設閘欄的問題莫衷一是，該署最終於二〇一〇年五月向路政署發出「施工要求」。然而，承建商提出的臨時交通安排申請，因傳遞問題而未有轉交至負責的運輸署職員，以至該署延至二〇一一年十一月才作出回覆。

18. 路政署指出，閘欄於二〇〇五年已裝設妥當，可供使用。運輸署於二〇一〇年五月要求遷移閘欄，只屬優化工程，其優先次序較其他工程為低。故此，路政署及運輸署不曾在每月的聯合工程會議上討論，而儘管運輸署遲遲未審批承建商的臨時交通安排申請，該署亦無即時跟進。其後，路政署得悉運輸署希望及早落實工程，遂積極推展有關工作，並於二〇一二年三月完成遷移工程。

本署觀察所得及意見

沒有妥善執行假期禁區規定的指稱

19. 投訴人指稱看見有多輛汽車於假日駛入事涉道路，而運輸署亦證實當中只有事涉的政府車輛持有許可證。這反映運輸署雖已豎立路牌，但並不足以落實假期禁區規定。事實上，有關部門早在二〇〇三年已決定須在事涉道路裝設閘欄，但在落實相關安排時，卻明顯有不妥善之處。

20. 由於缺乏獨立佐證，本署不能確定漁護署人員曾否如投訴人所述，對違規行為視而不見。不過，漁護署既然有法定職責管理及保護郊野公園，便應該禁止在郊野公園範圍內發生的違規行為。

沒有在事涉道路入口裝設閘欄的指稱

21. 根據事涉部門的協議，閘欄於二〇〇五年八月裝設妥當後，應由漁護署人員負責在公眾假期前後安放。然而，該署基於種種原因而停止在公眾假期安放閘欄，在遷移閘欄工程完成前亦沒有考慮其他可行方案，以防止有人違反假期禁區規定，態度消極，思想僵化，忽略了本身的責任。此外，運輸署於二〇〇四年就閘欄位置進行諮詢時，漁護署沒有提出任何意見，及至工程完成後才發現問題，要求糾正，可謂費時失事，浪費資源。

22. 運輸署得悉漁護署會停止安放閘欄時，便應及早與之商討展開及完成移閘工程的時間表，並考慮採取短期措施，以有效執行假期禁區規定。

23. 運輸署表示在二〇〇六至一〇年期間，屬下的工程師對移閘問題持不同看法，但該署未能提供任何資料，顯示曾就問題進行內部討論。事實上，該署於二〇〇六年七月已就改動閘欄位置一事徵詢相關部門的意見，實無必要再進行內部討論。

24. 本署認為，運輸署沒有在上述期間盡快跟進移閘工程，而且未能提出合理解釋。事實上，由於該署沒有就移閘工程等非迫切性工程制訂按時呈閱的監察機制，這些工程往往容易被忽略。況且，承建商於二〇一〇年十二月向運輸署申請審批臨時交通安排，但該署因傳遞錯誤而未有跟進，延誤近一年才完成審批，實在不能接受。

25. 至於路政署在跟進承建商的工作方面，由於該署只是應運輸署委託及按其建議進行工程，故此在處理裝設及遷移閘欄一事上並無不妥善之處。

26. 本署亦發現，沒有任何文件清楚記錄各有關部門就事涉道路的管理權責及分工的安排，而漁護署及運輸署均互相推搪。本署認為，鑑於漁護署職員負責安放閘欄，並會定期巡邏該郊野公園，應更容易察覺問題並迅速回應。故此，由漁護署擔當統籌部門，似較合適。

結論

27. 漁護署在閘欄裝設後不久即停止履行安放閘欄的責任，亦沒有採取可行措施協助防止事涉道路的違規情況，擺出事不關己的姿態。運輸署亦沒有妥善跟進問題，令閘欄一直形同虛設，且因信件傳遞錯誤而延誤移閘工程。申訴專員認為，對漁護署及運輸署的投訴成立。



28. 路政署在裝設及遷移閘欄一事上並無失當之處。申訴專員認為，對該署的投訴不成立。

建議

29. 申訴專員向漁護署及運輸署提出多項建議，當中包括：

- (1) 漁護署應牽頭與相關部門（例如運輸署及路政署）商討並釐清事涉道路的交通管理分工，設立事故通報機制，以及清楚記錄有關決定及將記錄存檔；
- (2) 運輸署須就所有須予跟進的工作制訂按時呈閱的監察機制；以及
- (3) 運輸署檢討內部文件傳遞及存檔機制，避免傳遞失誤。

這宗個案顯示部門延誤及沒有切實履行職責

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2011/4892 – 分期還款申請

投訴：(1)延誤處理彌償人的分期還款申請 – 成立；以及(2)無理要求彌償人繳付該處在處理上述申請期間所累積的利息 – 成立

投訴內容

多年前，投訴人就甲先生向學生資助辦事處（「學資處」）申請的「免入息審查貸款」出任彌償人。二〇〇九年二月初，學資處致函投訴人，指甲先生沒有償還欠款，故投訴人須履行彌償人的責任，代甲先生清還約 52,800 元欠款。

2. 二〇〇九年二月底，投訴人向學資處申請分期還款；三月中，該處回覆表示正處理其申請。然而，學資處及至二〇一一年十月中才去信要求投訴人提交證明文件，並要求他繳付二〇〇九年二月至二〇一一年十月期間的逾期還款利息，連同未償還貸款，合共約 59,200 元。

3. 投訴人指摘學資處：

- (1) 延誤處理其申請；以及
- (2) 無理要求他繳付在該處處理其申請期間所累積的欠款利息。

學資處的回應

投訴點(1)

4. 學資處承認該處職員在事件中出錯，誤以為投訴人的分期還款申請已完成審批；及至二〇一一年十月發現錯誤，才要求投訴人提交證明文件。學資處已為此向投訴人致歉。

5. 學資處處理分期還款申請一般需時六至八個月。該處承認需時太長，並不符合公眾期望。為免再發生同類事件，該處已決定採取多項改善措施，包括：改善與欠款人的溝通；加強對員工的培訓及督導；以及透過新電腦系統改善個案管理及呈報機制等。

投訴點(2)

6. 投訴人當初曾簽署「賠償保證契據」，承諾賠償政府因甲先生未能償還貸款而蒙受的一切損失，包括貸款利息、每年行政費，以及因逾期還款而導致的利息損失等，因此，處理其分期還款申請期間（即一般的六至八個月）的欠款利息，學資處是必須收取的。況且，投訴人其實可以按其還款能力先償還部分欠款。至於因延誤處理投訴人的申請而多收的約 4,100 元利息及行政費，學資處其後已退還給投訴人。

本署的評論

投訴點(1)

7. 投訴人於二〇〇九年二月底提出分期還款申請，而學資處卻在二〇一一年十月中才要求他提交證明文件，確是嚴重延誤。此外，該處職員誤以為申請已獲批准，但投訴人一直沒有分期還款，而學資處卻沒有跟進，這顯示該處對於分期還款個案的內部監察程序有疏漏。

8. 因此，申訴專員認為投訴點(1)成立。

投訴點(2)

9. 投訴人作為彌償人，固然須償還欠款利息及行政費；然而，在這宗個案中，由於學資處職員疏忽及延誤處理其分期還款申請，以致他須繳付更高的金額。此外，在本署介入之前，該處一直堅持他必須全數負責，對他確實不公平。

10. 有鑑於此，申訴專員認為投訴點(2)成立。

結論

11. 總而言之，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員欣悉，由於學資處已落實多項改善措施，分期還款申請現時一般可在收妥證明文件後三個月內完成審批。

這宗個案顯示部門辦事延誤及疏忽

投訴內容

投訴人是食物環境衛生署（「食環署」）轄下某街市的檔戶。自二〇一一年年底，事涉街市的冷氣系統經常出現故障而需要維修。此外，投訴人亦不滿承辦商在某次維修期間拒絕回應他的查詢，又曾違反兩小時內到達現場進行維修的承諾。他認為機電工程署（「機電署」）沒有妥善監察承辦商。

本署調查所得

公眾街市冷氣系統的維修保養

2. 機電署委託承辦商，為事涉街市的冷氣系統提供維修保養服務，而該署則負責監察其工作表現，包括檢視承辦商每日更新後呈交的損壞報告一覽表（「一覽表」），以確保所有維修及例行檢查均妥善完成。根據維修合約，承辦商收到食環署的故障報告後，須於兩小時內到達現場檢查。

3. 根據機電署記錄，在二〇一一年十一月一日至二〇一二年十月三十一日期間，承辦商接獲食環署轉介共 177 宗事涉街市的冷氣系統故障報告。單在五月至九月期間約 150 天內，承辦商收到 108 宗關於冷氣系統的投訴，當中 75 宗須即日或跟進維修，可見街市檔戶在天氣較熱的季節對冷氣系統尤其不滿。

機電署的監察記錄

4. 本署曾細閱機電署備存的一覽表，並與食環署提供的記錄互相核對，發現當中有逾 100 項不合理或不一致之處，例如食環署報告系統故障的時間或位置，與承辦商向機電署呈交的記錄不符；以及食環署曾要求承辦商維修，但機電署卻沒有相關記錄等。

機電工程署

個案編號：OMB 2012/1442 – 監察承辦商

投訴：沒有妥善監察負責維修某街市冷氣系統的外判承辦商 – 成立



機電署的回應

5. 機電署解釋，承辦商在投訴人所指的日期已妥善跟進關於冷氣故障的投訴，並沒有違反兩小時內到達現場的承諾。不過，該署承認，承辦商在回應投訴人的查詢方面確有不足，並已要求承辦商作出改善。對於本署的調查所得，機電署有以下回應。

系統效能指標

6. 機電署表示，在本署調查期間的 177 宗個案中，有 72 宗是經檢查後確認冷氣系統運作正常而無須維修的，其餘有 69 宗是冷量達標但仍須維修的個案，只有 36 宗發現冷量不達標。因此，機電署認為街市溫度在大部分情況下均維持在標準範圍內，冷氣系統運作大致正常。

7. 根據機電署與食環署訂立的服務水平協議，在衡量冷氣系統的效能時，以達到 99% 的「系統可用率」作為服務指標。機電署表示，事涉街市冷氣系統在二〇一一年十一月至二〇一二年十月期間的「系統可用率」為 99.78%，符合服務水平協議的要求。

監察承辦商

8. 機電署認為，一覽表未能完全反映實際情況，而本署以此與食環署的資料交叉核對後，便判斷機電署的資料嚴重出錯，以及懷疑該署的監察制度失效，並不合理。機電署表示，該署另外還備存了由承辦商技工即場填寫後，再經食環署代表簽署核實的工作記錄卡，以及承辦商記錄到場／離場時間和維修事項等資料的機房工作日志。機電署在監察承辦商的工作時，主要是以工作記錄卡為準，並且會與機房工作日志及一覽表作對照。

本署的評論

9. 機電署以「系統可用率」作為衡量冷氣系統效能的主要指標，屬於該署的專業判斷範疇，本署無意評論。然而，事涉街市的冷氣系統雖然一直達到 99% 的「系統可用率」，但在冷氣需求較大的春夏兩季，街市檔戶的投訴卻幾乎無日無之（上文第 3 段）。本署認為，這究竟顯示現時的最低要求未能符合檔戶的實際需求，抑或出現其他問題，值得該署關注。承辦商平均每兩天便須進行一次維修，是否符合成本效益，亦成疑問。

10. 本署對機電署的監察制度有所質疑，並非純粹因為資料出錯，而亦包括該署未有發現出錯。在本署展開全面調查後，機電署最初只提交了一覽表，作為監察承辦商日常工作的相關文件；直至本署把初步調查結果送交機電署參閱和評論，該署才表示尚有其他補充資料。就本署指出機電署及食環署所持資料不一致之處，機電署只是試圖證明其一覽表上的相關資料正確，為自己開脫，根本沒有針對問題以作改善。

11. 機電署面對本署調查，尚且沒有發現一覽表錯漏百出；該署平日有否認真謹慎地交叉核對多份不同記錄，以全面掌握承辦商的工作，以及這樣的監察方式是否有效益，實在令人懷疑。

結論及建議

12. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

13. 申訴專員建議機電署：

- (1) 全面檢查事涉街市的冷氣系統，視乎未來故障及損壞報告的趨勢，考慮與食環署商討局部或全面更換系統的可行性；以及
- (2) 與食環署保持更緊密聯繫，確保承辦商提供的跟進記錄準確，以完善現行監察承辦商的機制。

投訴內容

二〇一一年四月，投訴人的父親（「甲先生」）到某公立醫院（「乙醫院」）定期覆診時，醫生指他需要接受一項外科手術。甲先生打算到私家醫院接受有關手術，於是簽署了公私營醫療合作－醫療病歷互聯試驗計劃（「病歷互聯計劃」）的申請表格，以便私家醫院能查閱他在醫院管理局（「醫管局」）轄下各醫院和診所的病歷。但是，直至同年七月，甲先生仍未收到其病歷的取用密碼。

2. 投訴人代表甲先生去信醫管局查詢申請進度，但未獲回覆。他不滿醫管局工作效率低，並指該局在處理病歷互聯計劃申請方面耽誤了他父親的治療。

本署調查所得

診症編號及轉移診症編號的個案

3. 病人每次到醫管局轄下各醫院或診所求診時，都會獲配一個診症編號，其病歷及該次求診的所有診症資料隨後會以這個編號登載入記錄。由於每個診症編號聯繫到某一病人，因此即使該名病人沒有如期到診，編號也不應轉配予其他病人。

4. 雖然醫管局在一九九五年發出關於病人資料總索引的指引內，已訂明各醫院不應將診症編號重複使用，但仍有部分醫院會在病人失約時，把預先編配給該名病人的診症編號轉配予另一病人（這類個案稱為轉移診症編號的個案）。在某些情況下，轉移診症編號的個案在所難免，例如一名病人可能獲發多個識別號碼（病人可能曾經以不同的身份證明文件到醫院或診所登記求診），又或者不同的病人獲發相同的識別號碼（病人可能曾經以親友的身份證使用急症服務）。

5. 任何個案如涉及轉移診症編號，病歷互聯計劃系統便會彈出「黃旗」，提示有必要進一步核實病人的個人資料。有關的診斷部門須核實及確認資料是否配對正確，以肯定病人在病歷互聯計劃內的個人資料和病歷資料準確及齊全，才可以取消「黃旗」。

這宗個案

6. 二〇〇六年六月，甲先生未有如期到另一間公立醫院（「丙醫院」）覆診，原來配給他的診症編號於是轉配予另一名病人，結果出現轉移診症編號的情況。二〇一一年四月，甲先生提交病歷互聯計劃申請時，系統彈出「黃旗」，提示有需要核實個人資料。同年六月，丙醫院徵詢醫管局的意見，局方建議該院先整理所有臨床資料（包括藥物過敏方面的資料）才取消「黃旗」。丙醫院於同年七月完成資料核實程序。其後，乙醫院獲告知「黃旗」已取消，有關資料可供病人登記取用。病歷互聯計劃辦事處（「辦事處」）隨即向甲先生發出授權密碼。

這宗個案顯示部門監管不善

醫院管理局

個案編號：OMB 2011/2936 – 延誤處理申請

投訴：(1) 延誤處理一名病人參加公私營醫療合作－醫療病歷互聯試驗計劃的申請，以致在有需要時無法查閱其病歷 – 成立；以及(2) 未有認收病人家屬查詢申請進度的信件 – 部分成立



醫管局的回應

投訴點(1)

7. 醫管局表示，病歷互聯計劃申請一般可在兩星期內完成批核，這宗個案要70天才完成，是因為醫管局須整合由兩間醫院提供的資料，而其中一間醫院需要時間進一步整理涉及兩名病人在藥物過敏方面可能混淆了的資料。此外，由於每年有多宗個案涉及「黃旗」，醫管局不會特地致電病人，而是會在病人覆診時才核實資料。然而，在這宗個案中，乙醫院的醫生未有在甲先生覆診時與他核實資料。醫管局承諾會提醒職員在病人覆診時與他們核實資料。

8. 關於重複使用診症編號的問題，醫管局已提醒丙醫院遵照病人資料總索引的指引。醫管局亦指示各醫院須盡快完成處理涉及轉移診症編號的病歷互聯計劃申請，並修訂指引以改善對轉移診症編號個案的處理，以及發信提醒各醫院不要重複使用診症編號。

9. 醫管局強調，醫生之間互通報資料的傳統方式，在香港仍然是常見和普遍的做法。在這宗個案中，乙醫院的醫生已為甲先生撰寫詳述其病歷資料的轉介信，方便他在等候醫管局核實資料期間，尋求私家醫生的專業意見和進一步治療。

投訴點(2)

10. 二〇一一年五月，投訴人致電辦事處查詢甲先生病歷互聯計劃申請的進度。辦事處職員解釋，甲先生的病歷正在覆核中，她會在登記完成後回覆投訴人。辦事處隨即催促丙醫院完成核實有關資料。翌日，投訴人又致函辦事處，要求協助加快處理有關申請。由於辦事處職員認為先前的口頭解釋已足夠，因此沒有再以書面回覆投訴人。

11. 醫管局認為，辦事處已依照現行做法適當地處理甲先生的申請，但該局同意處理時間應予縮短，而投訴處理程序亦應予改善。

本署的評論

12. 本署認同，醫管局於發現轉移診症編號的個案時核實病人資料，是謹慎的做法。可是，核實資料一般需時兩星期，而醫管局就這宗個案卻用了70天時間。再者，丙醫院是在收到醫管局的指示後，才着手整理及核實所有臨床資料。鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(1)成立。

13. 至於醫管局是否未有認收投訴人的信件，本署留意到，在投訴人致電辦事處查詢申請進度時，職員已向他解釋情況。不過，辦事處職員其後在收到投訴人的信件時，其實可以跟他澄清他的疑問是否已在先前通話時得到解答。投訴人後來要待甲先生往乙醫院及私家醫院覆診時，才得知最新的情況。

14. 本署認為，這次延誤的主因是醫院需時核實涉及轉移診症編號的個案資料，而醫管局亦可能不願意透露該局混淆了甲先生和其他病人的資料。儘管如此，醫管局理應主動向投訴人詳細交代造成延誤的真正原因，而不是等到投訴人於二〇一一年八月向本署投訴後才作披露。因此，申訴專員認為投訴點(2)部分成立。

結論及建議

15. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

16. 醫管局已實行若干措施，以解決所有涉及「黃旗」的個案。申訴專員建議醫管局進一步採取以下補救措施：

- (1) 敦促前線醫護人員在病人覆診時，注意取消其記錄內所有「黃旗」；以及
- (2) 檢討制衡機制，以確保職員嚴格遵守病人資料總索引的指引。

這宗個案顯示機構延誤及職員未有遵照指引辦事

經查訊後終結的 個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

附件 9

投訴內容

二〇〇九年三月，投訴人向地產代理監管局(「地監局」)投訴某地產代理公司，但地監局一直沒有就調查進度及結果作任何書面回覆。

2. 二〇一一年三月，投訴人親往地監局辦事處查詢，獲悉其投訴不成立，遂立即要求該局覆檢個案。其後，她多次致電地監局，但電話均無人接聽。她每次均有留言，可是地監局職員沒有回覆。

3. 另外，地監局職員曾於二〇一二年六月向她表示，由於其個案較複雜，而且該局需等候事涉地產代理公司的答覆，故此尚未完成覆檢工作。投訴人認為該名職員只是藉詞拖延處理其覆檢要求。

地監局的回應

投訴點(1)

4. 地監局於二〇〇九年底已完成調查投訴人的個案，並於翌年一月發出覆函，沒有延誤。不過，職員在電腦輸入通訊地址時出錯，該覆函被派遞到錯誤地址，以致投訴人未能收到。

5. 自二〇一一年三月提出覆檢要求至二〇一二年七月期間，投訴人先後十次親往地監局辦事處，提交補充文件及查詢覆檢進度，個案主任因而認為無需再另函回覆她。況且，該局的內部指引亦容許職員以口頭方式通知投訴人個案的調查進展。

投訴點(2)

6. 地監局證實，投訴人曾九次致電該局，但個案主任只有一次與她即時對話，其餘八次投訴人均在電話留言，而他全部沒有回覆，有違該局的服務承諾。

投訴點(3)

7. 個案主任曾向投訴人解釋，由於其個案較複雜，該局已向有關物業的發展商進行查詢，但對方尚未答覆。此外，該局亦需與事涉人士重新會面及以書面作跟進，故直到二〇一二年九月才完成調查。然而，該局承認在撰寫調查報告方面有延誤之處。

地產代理監管局

個案編號：OMB 2012/2637 – 延誤處理投訴

投訴：(1)沒有以書面告知投訴人個案的調查進度及結果；(2)沒有回覆投訴人的電話留言；以及(3)以個案複雜為藉口，延誤覆檢其個案



這宗個案顯示部門辦事程序有不足之處

8. 總括而言，地監局承認，在處理有關覆檢要求時，工作程序上及與投訴人的溝通方面均有不足之處。有鑑於此，該局已採取多項改善措施，包括加強員工培訓，改善個案監察機制，以及提升電腦系統。

本署的評論

9. 就投訴點(1)及(2)而言，申訴專員認為，投訴人因地監局職員輸入錯誤通訊地址而未能收到覆函，但該局其後並沒有向投訴人核實地址及補發函件，處事敏感度不足。此外，事涉職員在投訴人多次留言後均不予回覆，表現令人失望。

10. 至於投訴點(3)，申訴專員認為，雖然個案較為複雜而調查需時，但地監局在完成調查後沒有盡快終結個案及完成調查報告，確實有所延誤。

房屋署

個案編號：OMB 2012/1836 – 諮詢安排失當

投訴：未有適時發出諮詢論壇的邀請信，以及定出不合理的回覆限期



這宗個案顯示部門未有妥善監察外判工作

投訴內容

二〇一二年六月五日，房屋署就某項發展計劃舉辦公眾諮詢論壇，邀請區內人士及團體發表意見。投訴人於六月二日收到該署五月三十一日發出的邀請信，但信件中訂明擬出席者須於六月一日前回覆。投訴人認為，房屋署未有適時發出邀請信，而回覆限期亦不合理。

房屋署的回應

2. 房屋署解釋，負責統籌公眾諮詢論壇的顧問公司在舉行日期前一至兩星期已發出邀請信。其後，為引起區內居民更多的關注，顧問公司再於五月三十一日發出邀請信給附近屋苑的住戶。該署承認顧問公司所訂的回覆限期並不恰當，已向投訴人致歉。

本署的評論

3. 本署理解，房屋署的顧問公司發出第二批邀請信，原意是鼓勵更多居民出席論壇。但是，信件在論壇舉行前五天才發出，而且擬出席者須在一天內回覆，如此倉促的安排，難免令人懷疑房屋署的誠意。

4. 本署認為，房屋署應敦促顧問公司審慎地安排地方諮詢工作，並作周詳策劃，以免重蹈覆轍。

投訴內容

投訴人是上水居民。他曾多次向食物環境衛生署(「食環署」)投訴有眾多水貨客在該區某行車天橋底下的行人路(「事涉地點」)亂拋垃圾，造成環境衛生問題。投訴人不滿該署只是安排承辦商清理垃圾或派出洗街車清洗路面，而沒有採取執法行動，以致問題一直未獲解決。

食環署的回應

2. 食環署解釋，自接獲投訴人的投訴後，該署曾多次與警務處在事涉地點採取聯合行動，其間，該署向事涉人士發出「移走障礙物通知書」、檢取妨礙該署清掃街道工作的物品，以及向亂拋垃圾或隨地吐痰人士發出定額罰款通知書。在每次聯合行動後，該署均有安排承辦商清洗事涉地點。此外，該署職員在事涉地點進行日常巡查時，亦曾多次向亂拋垃圾或隨地吐痰人士發出定額罰款通知書。

3. 食環署承諾會繼續留意事涉地點的情況，並會在有需要時加強執法，以及繼續與有關部門採取聯合行動，以進一步改善事涉地點的環境衛生。

本署的評論

4. 然而，投訴人向本署指出，事涉地點仍有人亂拋垃圾，該地點的環境衛生情況未見改善。有鑑於此，本署促請食環署繼續密切留意事涉地點的情況，並嚴加執法。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2012/3534 – 水貨客所造成的環境衛生問題

投訴：沒有對水貨客亂拋垃圾的問題採取執法行動



這宗個案顯示部門的執法行動欠缺成效

附件 10

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(a) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效

機構 (個案編號)	行政改善措施
食物環境衛生署 (「食環署」) (2011/4847)	修訂關於處理食物投訴的指引，使職員更清楚了解在哪些情況下須即時採集食物樣本進行化驗及／或要求商戶／食肆停售有問題的食品。
食環署 (2012/1182)	發出更清晰指引及詳細指示，以更有效率的方式處理市民提出的索償要求。
政府總部－ 財經事務及庫務局 (2011/1396)	修訂關於處理消防證書費用減免申請的指引，規定職員在評審有關發出臨時公眾娛樂場所牌照的減免費用申請時，須參考以往的同類個案，以確保處理方法前後一致。
醫院管理局 (「醫管局」) (2011/3172)	給予職員更清晰指示，訂明由中醫師簽發的證明書，亦可作為申請醫療報告的證明文件。
房屋署 (2009/4758)	制定新指引，確保職員妥善跟進基於體恤理由而獲准在公屋單位內養狗的個案。
房屋署 (2011/2609)	發出有關指引，規定在編配公屋單位前須確保有關單位已獲註冊電業承辦商發出有效的電力裝置完工證明書。
稅務局 (2010/1671)	落實新措施，暫緩發出物業稅繳款單予選擇個人入息課稅的納稅人，以免混亂；另外，假如未申領的退稅額已用作抵銷其他應繳稅項，須通知有關納稅人。
稅務局 (2012/0051)	修訂內部指引，改善不同組別之間的協調安排，以更有效地處理同一名納稅人的稅務事宜。
地政總署 (2010/5282)	修訂有關指引，以確保適時處理被政府徵收土地的人士所提交的特惠金申請。
康樂及文化事務署 (「康文署」) (2010/0492)	提升網上直接採購管理系統，以更有效地監察報價程序，包括報價期較短的採購項目。
郵政署 (2012/2169)	修訂投寄包裹時使用的特定表格，更清楚地說明關於退回未能派遞包裹的國際郵務規則。

社會福利署 (「社署」) (2011/2856)	制定有關指引，訂明當服務對象要求把個人資料保密時，職員須取得他們的書面確認，或把該項要求清楚地記錄在案。
社署 (2011/3522)	改良入住護理院舍人士的自行使用藥物記錄表，以便在他們獲外間醫生處方藥物而拒絕交由院舍保管時作妥善記錄。
水務署 (2008/4817)	制定關於處理退回郵件的指引，並改善電腦系統，以免新住戶重複收到寄給前住戶的水費單。
水務署 (2009/0031)	制定關於水錶損壞個案的指引，清楚訂明觀察期，統一評估因水錶損壞而少收水費的方法，以及避免延誤追收水費。

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
渠務署 (2011/2658A)	與路政署及土木工程拓展署召開統籌會議，澄清應由哪個部門負責處理關於河堤與行人路之間雜草叢生的投訴。
效率促進組 (2010/1203 及 2010/2142)	訂立新機制，當投訴個案逾三個月仍未處理時，須知會被投訴機構的首長級人員。
效率促進組、地政總署、 路政署及運輸署 (2010/2027-28 及 2010/5147-48)	就有關西鐵沿線基建項目的維修責任： (i) 路政署及地政總署聯合覆檢雙方的部門記錄，以確保各有關方面均妥善備存分擔及移交維修責任的記錄；通知各分區維修辦事處／地政處可在何處找到關於維修責任的原始文件；為 1823 電話中心制訂如何處理相關投訴的指引；以及 (ii) 運輸署、路政署及地政總署訂立機制，加強三個部門與香港鐵路有限公司的協調安排，以便處理關於分擔維修責任問題的爭拗或投訴。
社署 (2011/5096B)	建立與房屋署之間的溝通途徑，確保有效率地處理體恤安置申請。

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁農自然護理署 (「漁護署」) (2011/0470)	制定指引，訂明在狗咬人的個案中，職員應如何處理公眾查詢／索取狗主個人資料的要求。
消費者委員會 (2010/2855 及 2010/4026)	修訂有關指引，清楚訂明考慮終結未解決的投訴個案的時限，以及職員休假或離職的工作安排；此外，改善電腦系統及增設臨時職位，以監察及提高處理投訴個案的成效。
衛生署 (2010/5326)	發出指引，提醒職員須因應市民的查詢，提供職員的辦事處電話；並且由特定職員負責接收及處理市民的傳真及電郵。

(d) 改善客戶服務的措施	
機構 (個案編號)	行政改善措施
漁護署 (2010/3730)	落實監察措施，以確保某自然教育中心的告示在張貼前都經過核實和批准。
屋宇署 (2011/4454)	(i) 規定職員及顧問公司須妥善記錄在調查滲水投訴期間觀察所得的重要資料，並在進行滲水測試時採取防範措施，避免損壞私人財物；以及 (ii) 訂立標準工作程序，向滲水投訴中被調查單位的業主發出確認信，列明負責調查的辦事處及顧問公司的聯絡資料。
衛生署 (2012/0361)	控煙辦公室已引進特別措施，在收到違例吸煙舉報後，若預計有關人士仍會持續吸煙一段長時間，便須盡快派員巡查。
食環署 (2010/2053)	訂立新指引，容許使用火葬場設施的人士即時申請拍攝喪禮許可。
食環署 (2012/1416)	修訂發出繳款通知書的程序，避免延誤，並讓有關人士在限期前有充分時間繳付該署代為採取行動(例如移除路旁橫額)所引致的費用。
政府總部 – 勞工及福利局 (2012/2213)	展開宣傳計劃，向正接受社署服務的殘疾人士推廣「殘疾人士登記證」，並協助他們提出申請。
房屋署 (2012/3938)	精簡出租泊車位的程序，以確保盡快向租戶發出租約。
知識產權署 (2012/2840)	就商標註冊申請的查核程序設定時限。
稅務局 (2012/2362)	要求高級評稅主任定期覆核高風險個案及逾期 24 個月的個案，以加強對物業交易個案的監察。
地政總署 (2010/1203 及 2010/2142)	採取有助提高效率的新措施，以處理市民就修剪路旁樹木提出的要求，包括編製個案月報以跟進待辦個案；增設四個投訴聯絡主任職位；以及把樹木管理工作外判予承辦商。
地政總署 (2012/3542)	測繪處精簡編製地段索引圖的程序及縮短所需時間，以加快處理挖掘准許證的申請。
康文署 (2010/5012)	提升圖書館的電腦系統功能，方便合資格讀者在網上續借圖書館資料。
康文署 (2012/0196)	康體設施的管理承辦商已採取新措施，方便市民識別哪些職員獲授權查核租場人士的身份證明文件。
運輸署 (2008/1857 及 2010/2074)	在車牌拍賣會上引進新安排，使用數字牌識別競投人士。
運輸署 (2012/2206)	為尚有欠繳費用的駕駛考試申請人訂立寬限期，只須在期限前清付，其申請仍會獲得接納。
水務署 (2009/4508)	對一幢發現掉亂水錶的大廈進行徹底檢查，確保全部三百多個水錶都不致因行政系統出錯而遭掉亂；制定安裝新水錶的指示，以加強對職員的監察，並減少再發生掉亂水錶事件的機會。
水務署 (2009/4751)	提升電腦系統功能，把申請人在網上提交的資料傳送至該署各適當組別以作跟進，並對每一宗網上申請個案編配申請號碼，以方便該署與申請人聯絡。

(e) 加強規管及管制的措施	
機構 (個案編號)	行政改善措施
衛生署 (2007/2123)	與一間受資助機構展開磋商，把資助模式由「不敷補助金」改為「酌情補助金」，更適切地反映政府當局對有關機構的監察水平。
地產代理監管局 (2012/2637)	落實雙重核實程序及依期呈閱制度，以改善核實資料及處理投訴的工作。
食環署 (2009/1981)	對違例擴展營業範圍的報攤加強執法行動，包括加緊巡查、即時移除違例擴展的搭建物，以及引入「取消小販牌照制度」。
地政總署 (2011/0502)	修訂有關處理修葺／重建墳墓申請的指引，規定批准通知書上須註明墳墓的許可尺寸，以防止違例擴建。
地政總署 (2012/0120)	對於非優先處理類別的非法佔用政府土地個案，設定採取行動的時限。
康文署 (2010/0510)	修訂「一般許可證」，以更清晰的字句說明古蹟範圍內的施工規定，並為前線職員及古蹟業權人舉辦簡介會；成立新組別，以確保在古蹟上不會有任何未經許可的工程。
運輸署 (2011/3137)	加強監察巴士視聽系統播放廣告的比率，以確保廣告時間不超出 20% 的規定上限。

(f) 訂立更清晰合理的規則

機構 (個案編號)	行政改善措施
醫管局 (2010/0706)	改善各專科診所的預約安排： (i) 假如病人由於遷居而要求轉院，接獲有關要求的醫院會盡量為病人安排與原來的醫院預約日期最近的新日期； (ii) 所有轉介信的有效期限一律為三個月；以及 (iii) 在信中加入備註，提醒病人注意轉介信的有效期限。
康文署 (2009/3143 及 2010/1986)	修訂有關預訂及使用免費設施的指引，以確保該等設施的繁忙時段在團體與個人之間獲得公平分配。
康文署 (2010/1483 及 2010/1543)	制定及公布一份新的讀者規則，清楚說明如何使用電腦資源中心的免費掃描及影印服務。

(g) 為市民提供更適時及更清晰的資料

機構 (個案編號)	行政改善措施
屋宇署 (2010/2353(I))	在內部指引中訂明，市民若是為了解決滲水問題而索取滲水調查報告，屋宇署提供的報告須附連照片及草圖。
食環署 (2012/3209)	在所有清洗街道承辦商的車輛上展示食環署的查詢／投訴熱線號碼，以協助該署監察承辦商的工作表現。
醫管局 (2012/2864)	在各醫院張貼通告，使病人知悉可能會安排學生在旁觀察醫療檢查過程。

司法機構政務長 (2012/0250)	在司法機構的網頁上提供資料，列出經法庭判定債項的應計利息的生效日期。
康文署 (2009/3118)	在免費硬地足球場張貼告示，提醒市民已預訂有關時段及持有場紙的人士對場地擁有優先使用權。
差餉物業估價署 (2012/2786)	修訂查詢物業應課差餉租值的申請表，以清楚說明以不同方式提出申請所涉及的不同收費。
運輸署 (2011/3904)	制定安排，盡早與各有關方面商討清明及重陽節期間的封路措施，以便及早透過電台及新聞稿發布資訊，讓市民廣泛知悉。
運輸署 (2012/2206)	在追討欠款通知書上加入備註，提醒欠款人須清繳所有未付款項，否則其日後的所有牌照申請均不會受理。
水務署 (2007/5719)	修訂水費單上列印的資料，提供更多關於水費帳戶的詳情，提醒用戶若懷疑用水量估算過高，應聯絡水務署，並以更顯眼的方式列明逾期未繳的水費金額及用水量偏高／偏低的提示。

(h) 員工培訓	
機構 (個案編號)	行政改善措施
康文署 (2010/0492)	為負責處理報價工作的職員舉辦講座及發出通告，提醒他們處理報價的適當程序及規定。
康文署 (2010/3572)	向前線職員提供培訓，使他們更熟悉關於處理在康文署場地展示海報申請的指引及指示。
社署 (2011/5096B)	加強員工培訓，使職員更加了解相關的房屋政策及行政程序，確保有效率地處理體恤安置的申請。

涉及《公開資料守則》 的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。)

附件 11

投訴內容

二〇一二年五月初，投訴人使用郵政署的特快專遞服務，把五罐奶粉寄給內地的親友，但包裹抵達當地時有破損並漏出奶粉。郵政署在回覆他的查詢時表示，據內地郵政機關發出的報告，損毀是由於包裝不足所致，故該署不會賠償。投訴人不滿郵政署延誤一個多月才回覆，而覆函中引述的郵件編號出錯，更以損毀報告屬內部文件為理由，拒絕向他提供。

2. 投訴人其後透過內地親友，直接向當地派遞局取得一份證明書。該證明書表示包裹的外部包裝完好，但拆開後發現有兩罐奶粉的封裝內蓋被完整地撕開，懷疑遭人為破壞。投訴人質疑郵政署的覆函隱瞞此事，有作出失實陳述之嫌。

郵政署的回應

3. 郵政署承認，於五月二十二日已收到中國郵政的郵件損毀報告，但由於人手不足，未能按既定程序於一星期內回覆投訴人，而延至六月二十八日才致電聯絡他，並於翌日發出書面回覆。然而，覆函中引述的郵件編號出錯，該署遂於七月四日重發一封已更正郵件編號的函件，但卻沒有作出任何說明，結果引起投訴人的誤會，郵政署對此深感抱歉。

4. 郵政署收到海外郵政機關的損毀報告，在未經對方授權下不能公開，一般僅供內部使用，故最初拒絕投訴人的要求。投訴人其後根據《公開資料守則》(「守則」)填寫表格索閱損毀報告，而郵政署亦取得中國郵政的同意，遂向他提供該份報告副本。

5. 郵件包裝穩妥是特快專遞的賠償條件之一。郵政署在接受寄件時，無權打開包裹檢查，寄件人須自行安排妥善包裝內載物品。在本個案中，該署主要依據上述損毀報告，判斷包裹抵達目的地時的狀況及賠償責任。郵政署於六月底回覆投訴人及本署轉介他的投訴前，並未見過投訴人所取得的證明書，及後已再次與中國郵政澄清事件。中國郵政表明兩份文件之間並無矛盾，並重申郵件的包裝不合規格。

郵政署

個案編號：OMB 2012/2439(I) – 提供損毀報告

投訴：(1)延誤回覆投訴人的查詢 – 成立；(2)無理拒絕提供內地郵政機關發出的損毀報告 – 成立；以及(3)覆函中引述的郵件編號出錯，並有作出失實陳述之嫌 – 部分成立



本署的意見及結論

6. 根據《守則》的規定，除非有《守則》第2部所列拒絕披露的理由，否則政府部門應以積極主動的態度，盡量向市民提供所管有的資料。

7. 本署認為，郵政署未能於指定時限內回覆投訴人，亦沒有向內地郵政當局查明意向，便以內部文件為理由拒絕提供損毀報告，有違《守則》的規定。即使投訴人最初並非根據《守則》提出要求，該署仍須按《守則》行事，主動徵求第三方的同意，以盡快發放資料。因此，申訴專員認為投訴點(1)(延誤回覆)及(2)(拒絕提供報告)均成立。

8. 本署認同郵政署在六月底向投訴人發出的覆函是根據當時所獲得的資料，儘管郵件編號出錯，惟並無證據顯示該署作出失實陳述。投訴人後來取得的證明書似乎與損毀報告有相異之處，但中國郵政已重申有關郵件的包裝不符合規定，郵政署依據既定的服務條件而拒絕賠償，從行政角度而言並無不妥。因此，申訴專員認為投訴點(3)部分成立。

9. 整體而言，這宗投訴部分成立。

建議

10. 申訴專員建議郵政署：

- (1) 檢討管理郵件查詢個案的措施，例如改善電腦系統以加入提示功能，避免個案積壓和延誤；以及
- (2) 制定內部指引，確保職員遵照《守則》處理有關索取資料的要求，並訂立適當程序，審核拒絕提供資料的決定。

這宗個案顯示部門延誤及無理拒絕提供資料

履行服務承諾的統計數字

(二〇一二年四月一日至二〇一三年三月三十一日)

附件 12

(A) 查詢*

	回覆時間		
	即時	30分鐘內	30分鐘後
親臨本署或電話查詢	12,065 (100%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天	10個工作天後
	165 (86.8%)	23 (12.1%)	2 (1.1%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴**

	回覆時間	
	5個工作天內	5個工作天後
發出認收函件	5,075 (98.9%)	56 (1.1%)

** 不包括無須或實際上無法認收的個案。

終結的個案	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
	10個工作天內 (目標：不少於70%)	11至15個工作天 (目標：不超過30%)	15個工作天後	3個月內 (目標：不少於60%)	3至6個月 (目標：不超過40%)	6個月後
	822 (89.5%)	80 (8.7%)	17 (1.8%)	3,867 (86.3%)	575 (12.8%)	40 (0.9%)

(C) 外展講座

	回覆時間	
	10個工作天內	10個工作天後
邀請本署人員主持講座	7 (100%)	0

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

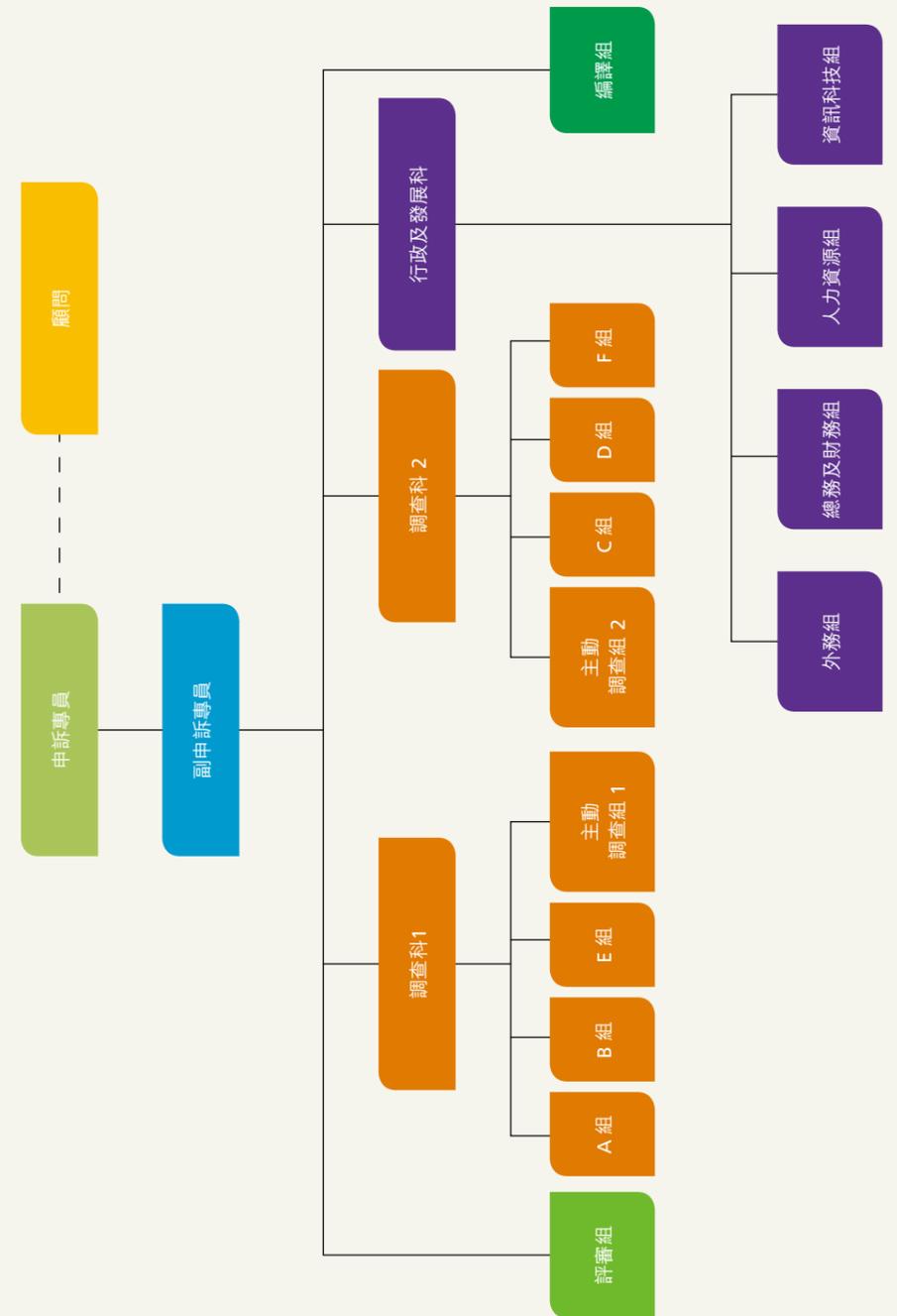
投訴人的責任

- 清楚說明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

組織圖

申訴專員公署組織圖



顧問名單

工程及測量

何鍾泰博士
梁廣灝先生
陳旭明先生
陳嘉正博士
熊永達博士
謝錦泉先生

社會工作及更生事務

吳宏增先生
陳麗雲教授
馬麗莊教授

法律

王貴國教授
陳文敏教授
戴耀廷博士
羅正威先生
Anne R. Carver 女士
M. J. A. Cooray 教授

醫務及護理

麥列菲菲教授
黃重光醫生
黎嘉能教授
鄧惠瓊教授
錢惠堂教授

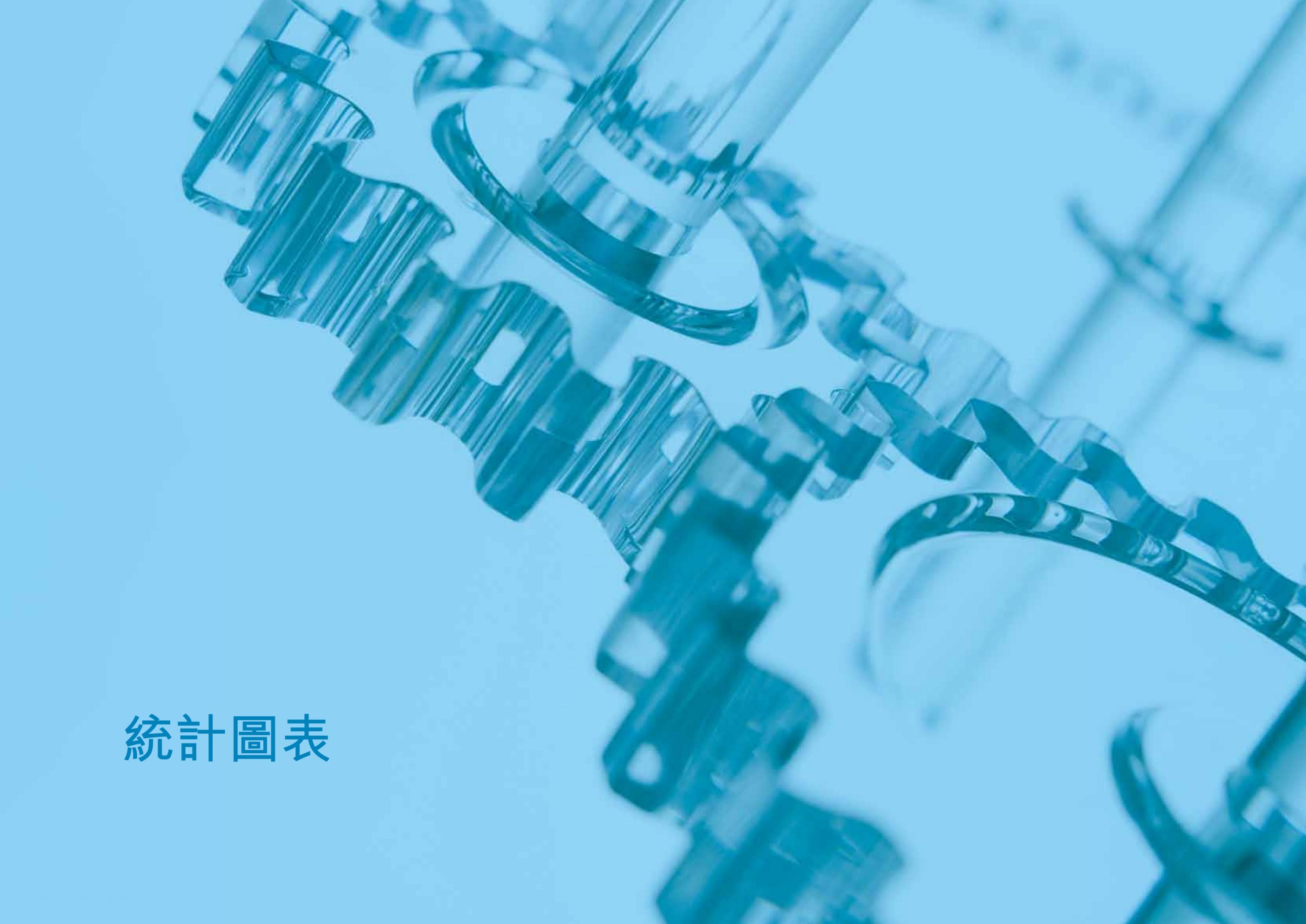
* 姓名以筆劃序

申訴專員公署 的訪客

日期	訪客
2012年4月18日	中華人民共和國最高人民檢察院反貪污賄賂總局局長陳連福先生 (由政府新聞處安排)
2012年5月9日	廣東省發展和改革委員會社會信用體系建設考察組 (由駐粵經濟貿易辦事處安排)
2012年5月10日	國家預防腐敗局代表團(由廉政公署安排)
2012年5月11日	青海省法制建設培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年5月15日	內地法律學者(由亞洲法律資源中心安排)
2012年5月16日	廣東省東莞市人民檢察院職務犯罪預防科代表團 (由香港理工大學中國商業中心安排)
2012年5月21日	印尼總申訴專員 Danang Girindawardana 先生
2012年5月24日	國家信訪局考察團(由中聯辦安排)
2012年5月29日	復旦大學青年幹部培訓班(由香港中文大學亞太研究所安排)
2012年6月7日	新加坡公共服務學院政策發展中心代表團
2012年6月11日	江蘇省吳江市紀委代表團(由香港理工大學中國商業中心安排)
2012年6月12日	內地法律工作人員普通法訓練計劃(由律政司安排)
2012年6月13日	廣東省東莞市人民檢察院職務犯罪預防科代表團 (由香港理工大學中國商業中心安排)
2012年6月22日	廣東省順德市北滘鎮社會管理幹部研修班(由香港中文大學亞太研究所安排)
2012年6月26日	韓國京畿道政府代表團

日期	訪客
2012年6月28日	新疆維吾爾自治區公務員廉政監督檢查和預防體系建設培訓班 (由香港金融管理學院安排)
2012年7月9日	越南政府監察總署代表團
2012年7月11日	北京大學普通法獎學金得主(由香港大律師公會安排)
2012年7月12日	浙江省寧波慈溪市公共行政與危機管理研修班(由香港金融管理學院安排)
2012年7月17日	安徽省合肥市城市化建設過程中風險防控培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年7月25日	中國海關總署督察內審司代表團(由香港海關安排)
2012年8月1日	浙江省寧波市行政審批管理辦公室培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年8月8日	山東省淄博市人力資源開發及人才發展策略培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年8月14日	四川省政府法制辦公室法治政府建設培訓班(由香港公共行政學院安排)
2012年8月15日	山東省監察廳代表團(由香港理工大學中國商業中心安排)
2012年8月21日	高級管理人員課程學員(由新加坡公共服務學院安排)
2012年8月23日	博茨瓦納共和國反腐敗及經濟犯罪調查局代表團(由廉政公署安排)
2012年8月28日	甘肅省政府廉政建設培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年9月14日	肯尼亞刑事檢控專員辦公室代表團 (由肯尼亞共和國駐香港特別行政區及澳門特別行政區領事館安排)
2012年10月5日	內地法律學院學生及非政府組織人員(由亞洲法律資源中心安排)
2012年10月10日	廣東省委常委、省紀委書記黃先耀先生及代表團(由政制及內地事務局安排)
2012年10月12日	中國高級法官研修班(由香港城市大學安排)
2012年10月17日	四川省紀委代表團(由廉政公署安排)
2012年10月26日	聖保羅男女中學學生
2012年11月5日	2012年度香港—新加坡常任秘書長交流計劃(由公務員事務局安排)
2012年11月6日	北愛爾蘭申訴專員兼國際申訴專員協會副主席 Thomas Frawley 先生
2012年11月7日	內地公務員赴香港交流計劃啟導課程(由香港公共行政學院安排)
2012年11月15日	貪污研究深造證書課程(由香港大學專業進修學院安排)
2012年11月19日	遼寧省大連行政學院基層組織與社區建設培訓班(由香港金融管理學院安排)

日期	訪客
2012年11月20日	新加坡管理大學法學碩士課程學員
2012年12月3日	貴州省工程建設移民安置及社會管理培訓班(由香港金融管理學院安排)
2012年12月5日	陝西省西安市廉政建設與行政監察培訓班(由香港生產力促進局安排)
2012年12月6日	中共北京市組織部代表團(由香港大學專業進修學院安排)
2012年12月12日	廣東省陽春縣領導幹部(由香港大學專業進修學院安排)
2012年12月20日	歐洲議會英國議員兼歐中友好協會主席 Nirj Deva 先生(由政府新聞處安排)
2013年1月8日	山西省人民檢察院檢察業務研修班(由香港理工大學中國商業中心安排)
2013年1月17日	香港理工大學管理及市場學系盧永鴻教授
2013年2月21日	順德聯誼總會梁鈺琚中學學生
2013年2月28日	日本創價大學法律系教授及學生(由香港大學安排)
2013年3月4日	匈牙利基本權利監察專員 Mate Szabo 教授
2013年3月5日	汶萊首相辦公室管理參議部代表團(由效率促進組安排)
2013年3月12日	廣東省珠海市委組織部轉型社會管理創新研修班 (由香港大學專業進修學院安排)
2013年3月20日	佛山市委黨校公共服務型政府建設研修班(由香港理工大學企業發展院安排)



統計圖表

表1 個案數字

	報告年度 ¹				
	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
查詢	14,005	13,789	12,227	12,545	12,255
投訴					
(a) 須處理的投訴	6,671	5,869	6,467	6,085	6,349
- 接到的投訴	5,386[853]	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]
- 由上年度轉入 ²	1,285	1,066	1,128	1,056	848
(b) 已處理的投訴	5,701[1,225]	4,775[402]	5,437[611]	5,237[210]	5,401[235]
無法跟進處理 ³	3,017[814]	2,560[100]	2,381[11]	2,560[127]	3,116[102]
已跟進並終結	2,684[411]	2,215[302]	3,056[600]	2,677[83]	2,285[133]
- 查訊後終結 ⁴	2,437[224]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]
- 全面調查後終結 ⁵	247[187]	126	155[76]	163[61]	169
- 調解後終結 ⁶	0	3	7	22[16]	22
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	85.5%	81.4%	84.1%	86.1%	85.1%
(d) 轉撥下年度 = (a) - (b)	970	1,094	1,030	848	948
已完成的主動調查數目	6	7	6	5	6

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

註2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分別包括96、34及26宗重新查訊的個案。

註3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。

註4. 根據條例第11A條跟進一般性質的個案。

註5. 根據條例第12條跟進複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註6. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

[] 表示同類主題投訴個案的數目。

- 有關以上使用的詞彙的詳細定義，請參閱附件1「用語詞彙」。

表2 接到的查詢／投訴數目



表3 已處理的投訴個案的性質

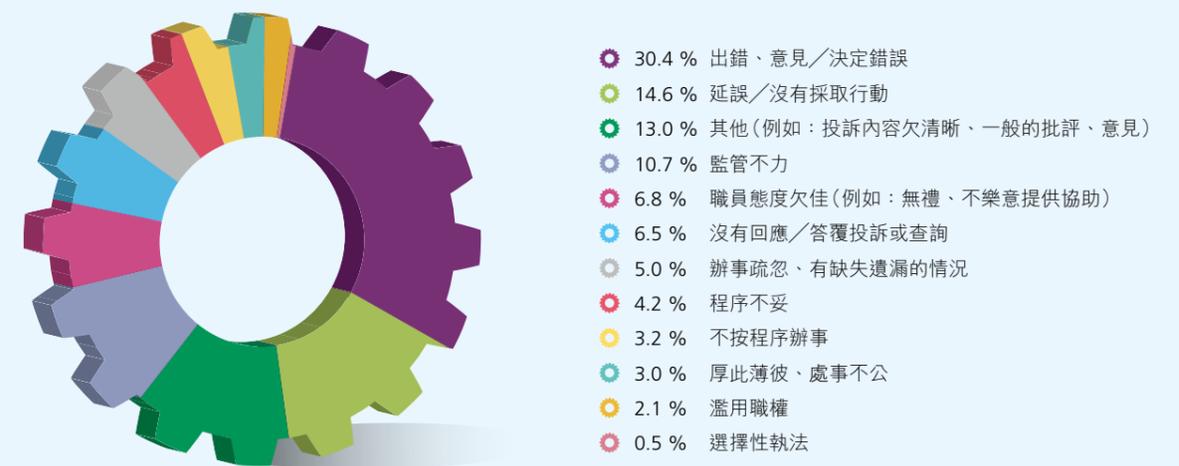


表 4 接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	180	166
九廣鐵路公司	1	1
土木工程拓展署	6	13
土地註冊處	6	9
工業貿易署	3	1
大學教育資助委員會秘書處	2	0
公司註冊處	32	41
公務員薪俸及服務條件常務委員會秘書處	1	0
水務署	111	89
司法機構政務長	94	66
市區重建局	24	16
平等機會委員會	42	36
民政事務總署	105	415
民航處	5	6
民眾安全服務處	1	1
立法會秘書處	5	7
地政總署	294	334
地產代理監管局	17	10
投資推廣署	0	2
行政長官辦公室總務室	10	13
房屋署	744	486
法律援助署	127	69
知識產權署	3	4
社會福利署	375	210
屋宇署	298	260
建築署	8	11
律政司	21	31
政府化驗所	1	0

機構	查詢數目	投訴數目
政府物流服務署	2	1
政府飛行服務隊	1	0
政府產業署	3	5
政府統計處	2	6
政府新聞處	0	2
政府總部		
－ 工商及科技局	1	0
－ 公務員事務局	8	12
－ 民政事務局	13	12
－ 保安局	3	3
－ 政制及內地事務局	9	4
－ 政務司司長辦公室	196	141
－ 食物及衛生局	1	5
－ 財政司司長辦公室	2	1
－ 財經事務及庫務局	33	25
－ 商務及經濟發展局	78	162
－ 教育局	85	69
－ 勞工及福利局	11	8
－ 發展局	11	17
－ 運輸及房屋局	10	10
－ 環境局	3	2
食物環境衛生署	625	611
香港天文台	6	4
香港考試及評核局	20	17
香港房屋協會	31	24
香港房屋委員會	19	8
香港金融管理局	28	30
香港海關	42	22
香港電台	15	18

機構	查詢數目	投訴數目
香港警務處	316	6
香港藝術發展局	1	3
個人資料私隱專員	56	38
差餉物業估價署	17	19
庫務署	5	4
消防處	60	68
消費者委員會	62	26
海事處	12	12
破產管理署	35	191
康樂及文化事務署	216	216
強制性公積金計劃管理局	29	17
規劃署	12	16
通訊事務管理局辦公室	43	47
勞工處	199	115
渠務署	24	33
稅務局	89	60
郵政署	92	65
路政署	48	56
廉政公署	37	1
運輸署	231	216
電訊管理局	1	0
僱員再培訓局	20	16
漁農自然護理署	48	166
審計署	3	2
學生資助辦事處	59	33
機場管理局	2	4
機電工程署	34	33
選舉事務處	39	22

機構	查詢數目	投訴數目
衛生署	62	40
環境保護署	64	51
職業訓練局	16	11
醫院管理局	375	200
醫療輔助隊	2	4
懲教署	25	82
證券及期貨事務監察委員會	20	15
合計	6,128	5,404

註1. 表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是12,255宗及5,501宗。這兩項數字與表4的數字有差別，是因為：

- (i) 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字；以及
- (ii) 涉及《申訴專員條例》附表1第II部所列機構，而並非關於《公開資料守則》的投訴，並無列入本表內。

註2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本表內。

表5 已處理的投訴個案分布情況：5,401宗

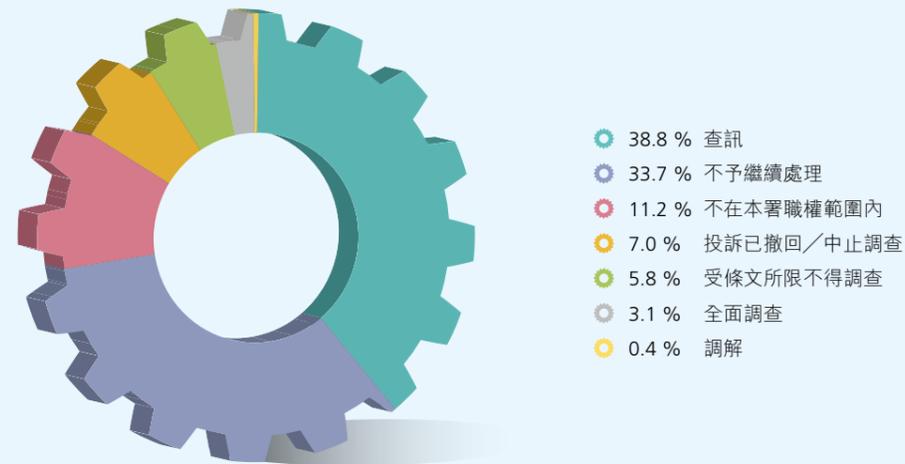
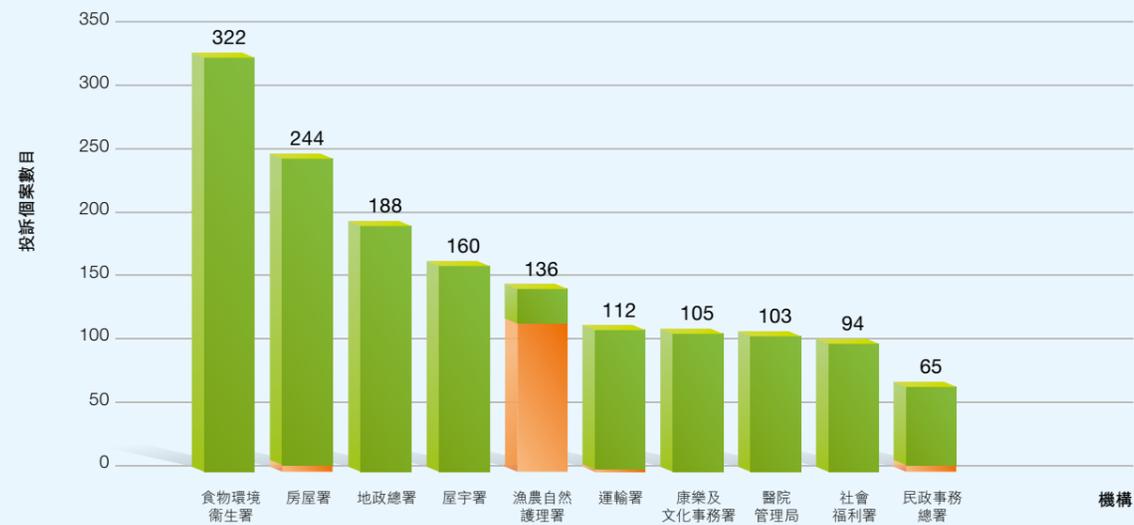


表7 經全面調查後終結的投訴個案結果：169宗



表6 已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構



註1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。
 註2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的2,285宗投訴個案的66.9%。
 註3. 表示同類主題投訴(源自市民大眾關注的同類課題)。

表8 經全面調查後確定的行政失當類別

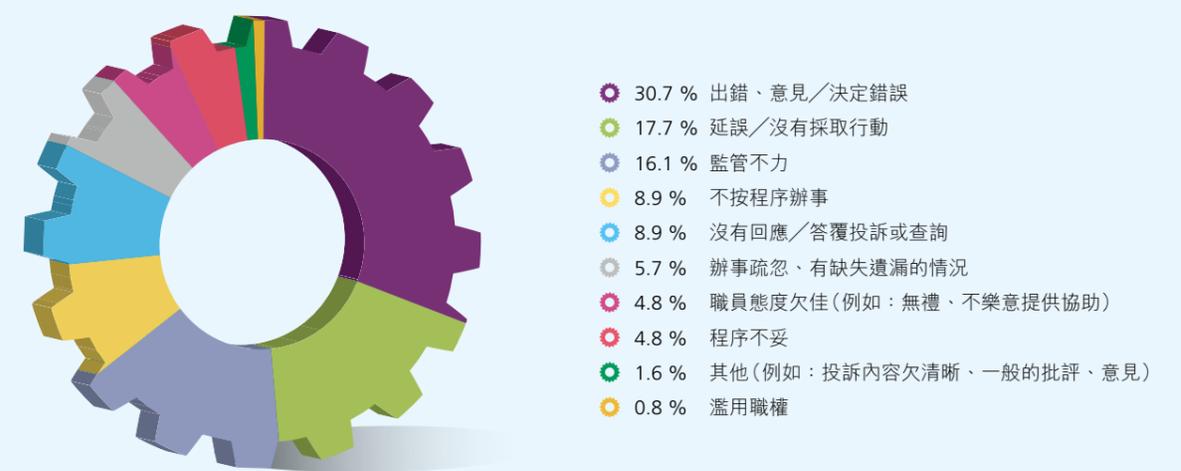


表9 以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
入境事務處	29	4	1
土木工程拓展署	5	1	0
公司註冊處	5	2	0
水務署	50	11	0
司法機構政務長	12	0	1
市區重建局	8	3	1
平等機會委員會	3	0	0
民政事務總署	56	6	0
民航處	3	0	0
民眾安全服務處	1	1	0
地政總署	165	47	5
地產代理監管局	9	2	0
行政長官辦公室總務室	2	1	0
西九文化區管理局	1	1	1
房屋署	237	39	4
法律援助署	30	7	0
知識產權署	2	1	1
社會福利署	87	16	0
屋宇署	145	44	3
建築署	3	2	1
律政司	3	0	1
政府產業署	1	0	0
政府統計處	1	0	0
政府總部			
— 公務員事務局	2	1	0
— 民政事務局	1	1	0
— 政制及內地事務局	2	0	0
— 政務司司長辦公室	35	8	8

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
— 食物及衛生局	4	2	0
— 財經事務及庫務局	10	2	0
— 商務及經濟發展局	3	0	0
— 教育局	36	8	1
— 勞工及福利局	2	1	1
— 發展局	4	0	0
— 運輸及房屋局	4	0	0
食物環境衛生署	288	159	5
香港考試及評核局	8	2	0
香港房屋協會	6	0	0
香港房屋委員會	4	1	0
香港金融管理局	14	3	0
香港海關	5	0	0
香港電台	6	1	0
香港警務處	4	1	0
個人資料私隱專員	11	2	0
差餉物業估價署	6	2	0
庫務署	1	1	0
消防處	14	4	0
消費者委員會	8	2	2
海事處	4	0	0
破產管理署	9	2	0
康樂及文化事務署	99	31	13
強制性公積金計劃管理局	5	3	0
規劃署	6	0	0
通訊事務管理局辦公室	9	2	0
勞工處	43	3	0
渠務署	19	0	0

表 10 處理投訴個案所需的時間

整體

時間 \ 年度	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
少於3個月	72.5%	65.3%	80.1%	83.9%	88.6%
3至6個月	26.0%	33.1%	19.3%	15.4%	10.7%
超過6個月	1.5%	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%
投訴個案合計	5,701	4,775	5,437	5,237	5,401

以全面調查及其他方式處理

時間 \ 年度	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13
全面調查					
少於3個月	10.9%	0.8%	50.3%	4.9%	2.4%
3至6個月	73.7%	54.0%	29.0%	77.9%	78.7%
超過6個月	15.4%	45.2%	20.7%	17.2%	18.9%
投訴個案數目	247	126	155	163	169
其他方式					
少於3個月	75.3%	67.0%	80.9%	86.4%	91.4%
3至6個月	23.9%	32.6%	19.0%	13.4%	8.5%
超過6個月	0.8%	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%
投訴個案數目	5,454	4,649	5,282	5,074	5,232

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
稅務局	33	14	6
郵政署	36	19	2
路政署	27	2	1
運輸署	104	23	8
電訊管理局	1	0	0
僱員再培訓局	5	1	0
漁農自然護理署	134	117	2
審計署	1	0	0
影視及娛樂事務管理處	1	0	0
學生資助辦事處	13	5	1
機場管理局	3	1	0
機電工程署	9	4	0
選舉事務處	13	5	0
衛生署	24	10	0
環境保護署	19	6	2
職業訓練局	5	3	1
醫院管理局	100	31	0
懲教署	32	0	1
證券及期貨事務監察委員會	4	0	0
合計	2,094	671	73

註1. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。

註2. 本署在查訊後不論有否發現缺失或不足之處，申訴專員均可以就個案提出任何數目的建議，要求部門或機構採取改善措施。



財務報表

截至二〇一三年三月三十一日止年度

獨立核數師報告 致申訴專員

(根據《申訴專員條例》於香港成立)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第3至22頁申訴專員的財務報表,此財務報表包括於二〇一三年三月三十一日的資產負債表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》編製財務報表,以令財務報表作出真實而公平的反映及落實其認為編製財務報表所必要的內部控制,以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表提出意見。我們是按照雙方同意的聘任條款,僅向申訴專員報告。除此以外,我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告的內容,對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審計,以合理確定財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述。

審計涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷,包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時,核數師考慮與該機構編製財務報表以作出真實而公平的反映相關的內部控制,以設計適當的審計程序,但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的合適性及作出會計估計的合理性,以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信,我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告(續) 致申訴專員

(根據《申訴專員條例》於香港成立)

意見

我們認為,該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而公平地反映申訴專員於二〇一三年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所

執業會計師

香港 中環

遮打道10號

太子大廈8樓

二〇一三年五月十六日

收支結算表 截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2013	2012
收入			
政府資助金	3	\$ 98,985,000	\$ 94,157,111
遞延政府資助金之攤銷	3	2,312,382	2,965,041
銀行存款之利息收入		6,294,324	5,615,522
其他收入		45,905	294,246
		\$ 107,637,611	\$ 103,031,920
支出			
營運開支	4	(92,999,795)	(84,439,725)
年度盈餘		\$ 14,637,816	\$ 18,592,195

全面收益表 截至二〇一三年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表 於二〇一三年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2013	2012
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	\$ 74,197,078	\$ 77,050,384
流動資產			
按金及預付款項		\$ 2,647,194	\$ 667,929
應收利息		1,987,288	2,899,494
原定三個月以上到期之定期存款		320,712,000	305,327,000
現金及現金等價物	8	9,327,656	9,532,837
		\$ 334,674,138	\$ 318,427,260
資產總額		\$ 408,871,216	\$ 395,477,644
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	9	\$ 4,616,944	\$ 3,677,790
遞延政府資助金 – 非流動部分	3	69,785,758	71,599,978
		\$ 74,402,702	\$ 75,277,768
流動負債			
其他應付款項及應計費用		\$ 2,154,195	\$ 2,084,017
應付約滿酬金 – 流動部分	9	4,640,248	4,581,442
遞延政府資助金 – 流動部分	3	1,814,220	2,312,382
		\$ 8,608,663	\$ 8,977,841
負債總額		\$ 83,011,365	\$ 84,255,609

資產負債表(續) 於二〇一三年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2013	2012
資金			
累計資金		\$ 325,859,851	\$ 311,222,035
資金總額		\$ 325,859,851	\$ 311,222,035
資金及負債總額		\$ 408,871,216	\$ 395,477,644

於二〇一三年五月十六日批准及授權公布本財務報表。

黎年先生
申訴專員

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表 截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	累計資金
於二〇一一年四月一日之結餘	\$ 292,629,840
二〇一一年/二〇一二年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	18,592,195
於二〇一二年三月三十一日及二〇一二年四月一日之結餘	\$ 311,222,035
二〇一二/二〇一三年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	14,637,816
於二〇一三年三月三十一日之結餘	\$ 325,859,851

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表

截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2013	2012
營運活動			
年度盈餘		\$ 14,637,816	\$ 18,592,195
調整：			
利息收入		(6,294,324)	(5,615,522)
折舊		3,158,273	3,880,453
遞延政府資助金之攤銷		(2,312,382)	(2,965,041)
處置物業、機器及設備之(得益)/損失		(4,679)	2,179
營運資金變動前之營運盈餘		\$ 9,184,704	\$ 13,894,264
按金及預付款項增加		(1,979,265)	(58,515)
其他應付款項及應計費用增加		70,178	300,040
應付約滿酬金增加		997,960	937,594
營運活動產生之現金淨額		\$ 8,273,577	\$ 15,073,383
投資活動			
收取利息		\$ 7,206,530	\$ 4,159,376
購置物業、機器及設備付款		(306,426)	(1,423,042)
處置物業、機器及設備所得款項		6,138	-
原定三個月以上到期之定期存款增加		(320,712,000)	(305,327,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期		305,327,000	289,367,000
投資活動運用之現金淨額		\$ (8,478,758)	\$ (13,223,666)

現金流量表(續)

截至二〇一三年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2013	2012
現金及現金等價物淨(減少)/增加		\$ (205,181)	\$ 1,849,717
年初之現金及現金等價物	8	9,532,837	7,683,120
年末之現金及現金等價物	8	\$ 9,327,656	\$ 9,532,837

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

(除另有註明外，所有數額均以港元為單位)

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》(此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋)，以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布數項對《香港財務報告準則》的修訂。這些修訂在申訴專員當前的會計年度首次生效。然而，有關的修訂並不影響申訴專員的財務報表。申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋(參見附註 14)。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值(如有)後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

– 以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期，即 54 年
– 建築物	40 年
– 租賃物業裝修	10 年
– 辦公室傢具	5 年
– 辦公室設備	5 年
– 電腦設備	4 年
– 車輛	5 年

資產的可使用年限及其剩餘價值(如有的話)會每年檢討。

管理層會在每個結算日檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公允價值減出售費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並依處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策 (續)

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排 (包括一項或多項交易) 涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權，以換取一筆或多筆付款，則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準，不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會歸類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值 (以較低者為準) 的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註 2(c) 所列資產的可用年限計算。減值虧損根據附註 2(c) 載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所涉及的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

2 主要會計政策 (續)

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認，其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳，但假如貼現影響並不重大則除外。在這情況下，應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量 (假如貼現的影響重大) 之間的差額計量。減值的客觀跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財務困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撤銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撤銷的數額均會在收支結算表內確認。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及現金、存放於銀行和其他財務機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

2 主要會計政策(續)

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金(「強積金」)所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某些或多宗事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出(如適用)能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入資產負債表，並按照附註2(c)項所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年限在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(j) 收入確認(續)

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

(k) 關聯人士

(a) 任何人或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如適用於下述任何情況，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員(即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯)。

(ii) 某一實體是另一實體的附屬機構或聯辦機構(或另一實體所屬集團成員的附屬機構或聯辦機構)。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的附屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的離職後福利計劃。

(vi) 該實體受(k)(a)項所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)項所述的人士對該實體有重大影響或是該實體(或其主體)的主要管理層成員。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的租賃土地權益的租約期(54年)，以及建築物和租賃物業裝修的可使用年期(分別為40年及10年)按照附註2(c)及(j)(i)項所列的會計政策，以直線法計算確認入帳。

於二〇一三年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2013	2012
一年內並包括在流動負債之內	\$ 1,814,220	\$ 2,312,382
一年後並包括在非流動負債之內	69,785,758	71,599,978
	\$ 71,599,978	\$ 73,912,360

4 營運開支

	2013	2012
僱員福利支出(附註5)	\$ 76,564,593	\$ 71,020,138
物業、機器及設備折舊	3,158,273	3,880,453
差餉及管理費	2,511,309	2,289,512
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	66,600	60,000
宣傳廣播開支	6,412,140	3,138,151
短片製作開支	-	550,000
其他開支	4,195,680	3,410,271
	\$ 92,999,795	\$ 84,439,725

5 僱員福利支出

	2013	2012
薪金及津貼	\$ 67,110,767	\$ 62,456,923
約滿酬金	6,614,740	6,055,812
退休保障開支—強積金計劃	1,489,791	1,244,382
未放取之年假	126,494	144,233
其他僱員福利支出	1,222,801	1,118,788
	\$ 76,564,593	\$ 71,020,138

6 主要管理層薪酬

	2013	2012
短期僱員福利	\$ 12,765,359	\$ 12,132,192
聘用期結束後福利	1,909,387	1,780,238
	\$ 14,674,746	\$ 13,912,430

7 物業、機器及設備

	以融資租賃 持有作自用 的租賃土地 權益	建築物	租賃物業 裝修	辦公室 傢具	辦公室 設備	電腦 設備	車輛	總計
成本：								
於2011年4月1日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 12,770,387	\$ 523,923	\$ 733,339	\$ 2,826,450	\$ 179,801	\$ 108,733,900
增添	-	-	1,143,058	45,784	98,866	135,334	-	1,423,042
處置	-	-	-	(1,773)	(2,920)	(16,272)	-	(20,965)
於2012年3月31日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 13,913,445	\$ 567,934	\$ 829,285	\$ 2,945,512	\$ 179,801	\$ 110,135,977
累計折舊：								
於2011年4月1日	\$ 12,669,144	\$ 3,802,438	\$ 9,975,198	\$ 240,422	\$ 416,702	\$ 2,051,550	\$ 68,472	\$ 29,223,926
年內支出	1,394,220	420,000	1,355,050	107,851	139,193	428,179	35,960	3,880,453
處置後撥回	-	-	-	(1,028)	(1,985)	(15,773)	-	(18,786)
於2012年3月31日	\$ 14,063,364	\$ 4,222,438	\$ 11,330,248	\$ 347,245	\$ 553,910	\$ 2,463,956	\$ 104,432	\$ 33,085,593
帳面淨值：								
於2012年3月31日	\$ 60,836,636	\$ 12,577,562	\$ 2,583,197	\$ 220,689	\$ 275,375	\$ 481,556	\$ 75,369	\$ 77,050,384

7 物業、機器及設備(續)

	以融資租賃 持有作自用 的租賃土地 權益	建築物	租賃物業 裝修	辦公室 傢具	辦公室 設備	電腦 設備	車輛	總計
成本：								
於2012年4月1日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 13,913,445	\$ 567,934	\$ 829,285	\$ 2,945,512	\$ 179,801	\$ 110,135,977
增添	-	-	65,728	21,055	117,927	101,716	-	306,426
處置	-	-	-	(660)	(59,006)	(34,455)	-	(94,121)
於2013年3月31日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 13,979,173	\$ 588,329	\$ 888,206	\$ 3,012,773	\$ 179,801	\$ 110,348,282
累計折舊：								
於2012年4月1日	\$ 14,063,364	\$ 4,222,438	\$ 11,330,248	\$ 347,245	\$ 553,910	\$ 2,463,956	\$ 104,432	\$ 33,085,593
年內支出	1,394,220	420,000	742,329	110,349	144,368	311,047	35,960	3,158,273
處置後撥回	-	-	-	(528)	(58,760)	(33,374)	-	(92,662)
於2013年3月31日	\$ 15,457,584	\$ 4,642,438	\$ 12,072,577	\$ 457,066	\$ 639,518	\$ 2,741,629	\$ 140,392	\$ 36,151,204
帳面淨值：								
於2013年3月31日	\$ 59,442,416	\$ 12,157,562	\$ 1,906,596	\$ 131,263	\$ 248,688	\$ 271,144	\$ 39,409	\$ 74,197,078

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2013	2012
銀行現金	\$ 9,322,656	\$ 9,527,837
庫存現金	5,000	5,000
	\$ 9,327,656	\$ 9,532,837

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%(二〇一二年:10%至25%)不等,但扣除僱主的強積金供款。

10 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1) 條,申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

11 承擔

(a) 於二〇一三年三月三十一日尚未履行而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下:

	2013	2012
已訂約	\$ 372,243	\$ -

(b) 於二〇一三年三月三十一日計算,按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下:

	2013	2012
於一年內繳付	\$ 7,600	\$ 7,600

12 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時,基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

13 金融風險管理及公允價值

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作,鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則,例如利率風險、金融工具的運用,以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下:

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策,並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構,以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要,以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表載列申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期,乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製:

	2013				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	\$ (4,640,248)	\$ (2,338,424)	\$ (2,278,520)	\$ (9,257,192)	\$ (9,257,192)
其他應付款項及應計費用	(2,154,195)	-	-	(2,154,195)	(2,154,195)
	\$ (6,794,443)	\$ (2,338,424)	\$ (2,278,520)	\$ (11,411,387)	\$ (11,411,387)

13 金融風險管理及公允價值 (續)

(b) 資金周轉風險 (續)

2012

未貼現合約現金外流

	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	\$ (4,581,442)	\$ (3,228,667)	\$ (449,123)	\$ (8,259,232)	\$ (8,259,232)
其他應付款項及應計費用	(2,084,017)	-	-	(2,084,017)	(2,084,017)
	<u>\$ (6,665,459)</u>	<u>\$ (3,228,667)</u>	<u>\$ (449,123)</u>	<u>\$ (10,343,249)</u>	<u>\$ (10,343,249)</u>

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升/下跌 100 個 (二〇一二年：100 個) 基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累計資金於二〇一三年三月三十一日便會增加/減少約 3,300,000 元 (二〇一二年：3,149,000 元)。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100 個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一二年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值

所有金融工具的數額與其於二〇一三年及二〇一二年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

14 截至二〇一三年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一三年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

