

回應

《申訴專員年報 2017》的

政府覆文

政府總部
二零一八年一月二十四日

目錄

	頁數
引言	1
第一部分	
——就申訴專員年報「緒言」部分所提事項作出回應	2
第二部分	
——就全面調查個案所提建議作出回應	
建築署、政府總部-政務司司長辦公室（效率促進組） 及康樂及文化事務署	3
屋宇署	9
屋宇署及食物環境衛生署	19
屋宇署及地政總署	24
屋宇署、食物環境衛生署及地政總署	28
消費者委員會	31
衛生署	33
衛生署及勞工處	38
律政司及消防處	42
律政司及在職家庭及學生資助事務處	46
渠務署、環境保護署及民政事務總署	49
機電工程署	52
環境保護署	54
平等機會委員會	56
消防處	59
食物環境衛生署	61
食物環境衛生署及地政總署	112
政府總部 - 政務司司長辦公室（效率促進組）	116
政府總部 - 教育局	118
路政署、民政事務總署及地政總署	128
路政署及社會福利署	130
民政事務總署	133
香港金融管理局	135
房屋署	138
政府新聞處	148
勞工處	158
地政總署	160
地政總署及規劃署	163

康樂及文化事務署	167
通訊事務管理局辦公室	176
破產管理署	179
規劃署	181
郵政署	183
香港電台	187
社會福利署	191
運輸署	204

第三部分

——就主動調查個案所提建議作出回應

發展局	227
教育局	234
食物及衛生局	243
路政署、發展局及民政事務總署	247
房屋署	252
地政總署	264
康樂及文化事務署	269
海事處	277
運輸署及勞工及福利局	282

回應《申訴專員年報 2017》 的政府覆文

引言

政務司司長在二零一七年七月五日立法會會議上提交《申訴專員年報 2017》（《年報》）。本政府覆文列出政府就這份年報作出的回應。本覆文包括三個部分。第一部分就《年報》「緒言」所述的事項作概括回應；而第二及第三部分則分別就申訴專員有提出建議的全面調查和主動調查個案，作具體回應。

第一部分 ——就申訴專員年報「緒言」部分所提事項作出回應

政府察悉申訴專員的意見，並感謝申訴專員一直努力不懈，提升公營部門的服務質素和管治水平。我們歡迎申訴專員就改善政府的服務效率和質素提出的建議及改善措施。

2. 申訴專員在《年報》中總結了 11 宗主動調查以及 218 宗全面調查的個案。本政府覆文就申訴專員有提出建議的 11 宗主動調查及 95 宗全面調查的個案作出回應。在申訴專員提出合共 254 項建議當中，除少數建議外，政府部門和有關公共機構已接納申訴專員的其他所有建議，並已採取或正採取各項措施，落實有關建議。政府會以積極、專業和主動的態度，繼續致力提供有質素的公共服務。

3. 申訴專員在《年報》「緒言」部分中提到公眾偶爾會對申訴專員公署（公署）改善公共行政的成效提出疑問。事實上，公署被賦予調查行政失當的權力，並可以公佈調查結果，以及提出各項改善建議。過去多年公署的建議被接納的比率極高，顯示政府部門樂於接納公署的意見。政府感謝申訴專員承擔監察公共行政的職能，及其展示的決心和效率。政府會繼續配合公署的工作，努力解決長期持續的問題，並積極面對新挑戰。

4. 資訊自由和政府檔案管理亦是申訴專員一直關注的議題，專員在《年報》中特別對相關建議落實的進度表達關注。近年來，政府接獲的索取資料要求數目大幅上升。為確保公職人員按照《公開資料守則》（《守則》）處理該些要求，政府積極向公眾推廣《守則》的應用，並為前線職員提供相關訓練。另一方面，政府認同維護檔案完整的重要性。法律改革委員會（法改委）已就公開資料及檔案法兩項議題成立小組委員會，研究可行的改革方案。政府會密切留意並跟進法改委提出的相關建議。

5. 申訴專員在《年報》中表示對政府承諾制訂道歉法例感到高興。《道歉條例》已於二零一七年七月十三日在立法會三讀通過，並於二零一七年十二月一日生效。這正能反映出公署作為推動變革的催化劑的角色，也證明了政府對公署的建議的重視。政府部門將繼續主動作出適時的道歉，以期和睦排解各種爭議。

第二部分

——就全面調查個案所提出的建議的回應

建築署、政府總部–政務司司長辦公室（效率促進組）
及康樂及文化事務署

個案編號 2016/1771A(I)(康樂及文化事務署)：拒絕承認於緊急車輛通道上錯誤地裝設三支活動矮柱，以及沒有遵照《公開資料守則》訂明的時限回覆投訴人有關索取資料和覆檢個案的要求

個案編號 2016/1771B(建築署)：不當地在緊急車輛通道上豎設三條活動矮柱

個案編號 2016/1771C(I)(政府總部 – 政務司司長辦公室（效率促進組）)：在回覆投訴人的索取資料要求時沒有遵照《公開資料守則》所訂明的時限

背景

6. 投訴人不時使用康樂及文化事務署（康文署）轄下某公園（事涉公園）。投訴人懷疑在一幢新落成建築物旁邊一條通往足球場的通道（事涉通道）屬於公園內的緊急車輛通道，並擔心於該處裝設的活動矮柱會妨礙足球場的使用者在有需要時獲提供緊急救援服務。投訴人指摘康文署 –

- (a) 拒絕承認於事涉通道上錯誤地裝設三支活動矮柱；
- (b) 沒有遵照《公開資料守則》（《守則》）訂明的時限回應其索取資料的要求；以及
- (c) 無理延誤回覆他就康文署不遵從《守則》的投訴所提出的覆檢個案要求。

7. 經投訴人同意後，申訴專員公署（公署）把建築署和效率促進組轄下的 1823 電話中心（1823）分別納入為投訴點(a)及投訴點(c)下的被投訴部門。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

8. 公署明白康文署的公園管理層並未獲悉有關緊急車輛通道的改動，故公園管理層在裝設矮柱一事上倚賴建築署的意見，並非不合理。不過，由於工程是為了配合鄰近文化設施的使用者所需而進行，若公園管理層在進行擬議工程前先與康文署文化部溝通，則會更為理想。申公署認為針對康文署的投訴點(a)部分成立。

9. 建築署是事涉公園的工程和保養代理人。若在該公園內進行的工程會影響園內的緊急車輛通道，該署會負責更新園內的緊急車輛通道標誌。事涉通道上的緊急車輛通道標誌是由該署所委聘的顧問公司在興建新落成的建築物時所設計和監督豎立的。然而，該標誌卻遺漏標示緊急車輛通道中涵蓋事涉通道的一小段。建築署職員只倚賴該資料不完整的緊急車輛通道標誌，向康文署確定事涉通道並非公園緊急車輛通道的一部分，並在該通道進行裝設矮柱工程。

10. 建築署已承認在事涉通道裝設三條矮柱確實不當。建築署明顯未能確保有關緊急車輛通道標誌的資料是否準確，亦未有在矮柱裝設工程展開前核實相關記錄。因此，申訴專員認為針對建築署的投訴點(a)成立。

投訴點(b)

11. 投訴人於二零一六年二月十九日以書面經由 1823 處理的 enquiries@lcsd.gov.hk 向康文署表達對事涉通道懷疑被妨礙事宜的關注，並要求康文署交代加設該三條矮柱的審批過程和工程所涉費用的資料（首次索取資料要求）。三月十六日及十七日，投訴人再以書面聯絡康文署，指該署沒有遵照《守則》所載的預定回應時間內處理其要求，並要求該署覆檢其個案（首次覆檢要求）。

12. 三月十七日，康文署經 1823 回覆投訴人的首次索取資料要求，解釋該署曾就加設矮柱一事諮詢建築署，並確定事涉通道並非公園的緊急車輛通道，亦應要求提供了工程費用資料。同月十九日，投訴人向康文署跟進查詢矮柱的事宜，並索取事涉公園的緊急車輛通道平面圖（第二次索取資料要求）。

13. 三月二十日，康文署回覆投訴人的首次覆檢要求，解釋事件屬投訴個案，該署已在部門指引和 1823 的指引所訂明的處理投訴時限內回覆。然而，投訴人認為其個案應根據《守則》處理，因為他在二月十九日的電郵標題已註明「要求公開資料」。他向康文署再次表明，要求由該署的部門公開資料主任覆檢其個案（第二次覆檢要求）。

14. 四月十八日，康文署經 1823 回覆投訴人的第二次索取資料要求。康文署告知投訴人，在與建築署進一步核實後，該署確定事涉通道自新翼竣工後獲指定為公園內緊急車輛通道的一部分，而建築署已移除有關矮柱，並更換了過時緊急車輛通道標誌。康文署亦應要求向投訴人提供緊急車輛通道平面圖。當 1823 把康文署的回覆轉達投訴人時，卻忘了夾附緊急車輛通道平面圖，其後在二零一六年四月十九日才送交投訴人。1823 已就遺漏平面圖一事向投訴人致歉。

15. 公署認為，康文署員工有責任小心審核接獲的個案，並在有需要時相互諮詢協調，以便及時向投訴人作出適當回覆。因此申訴專員認為，針對康文署的投訴點(b)成立。

16. 至於 1823，投訴人二零一六年二月發出的電郵之標題已清楚註明「要求公開資料」，但 1823 竟不認為投訴人已「引用《守則》」，並認為把個案當作一般投訴而非索取資料的要求轉介至康文署處理是正確的做法；公署對此感到意外。事實上，《守則》的「詮釋和應用指引」規定所有按《守則》和非按《守則》提出的索取資料要求，均應以同一基礎處理。所有索取資料的個案，不論有否引用《守則》，均應按照《守則》的規定處理。

17. 此外，1823 向投訴人轉達康文署的回覆時，忘了夾附公園的緊急車輛通道平面圖，以致進一步延誤發放投訴人所索取的資料。因此，申訴專員認為投訴人針對 1823 的投訴點(b)成立。

投訴點(c)

18. 公署認為，康文署在處理投訴人的第二次覆檢要求時有所遺漏，以致沒有按照《守則》規定作出跟進，故申訴專員認為針對康文署的投訴點(c)成立。

總結及建議

19. 申訴專員認為，投訴人對康文署、建築署和 1823 的投訴均成立，並建議 –

康文署

- (a) 進行員工培訓，加強他們對《守則》的規定和處理索取資料要求的理解和意識。尤其在處理包含索取資料要求的投訴或查詢方面，康文署應向員工提供清晰指引，確保他們在處理這類個案時，遵照《守則》訂明的時限；
- (b) 提醒前線員工內部統籌工作及溝通對處理跨組別事務和項目的重要性；
- (c) 提醒職員以更為正面的態度承認錯誤和道歉；

建築署

- (d) 落實措施，確保其工程人員在推展工程項目之前仔細查核記錄，包括加強職員培訓，以分享從此個案所汲取的經驗，並因應需要發出內部指引；
- (e) 進行檢討，並在適當情況下改善有關監察該署所聘顧問公司工作表現的內部指引，以確保工程項目的所有部分得以全面而準確地完成；

1823

- (f) 為職員舉辦培訓，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解；以及

- (g) 就按《守則》和非按《守則》提出的索取資料要求的轉介安排，與康文署和其他參與部門（視乎情況而定）檢討轉介個案的準則。

政府的回應

20. 康文署、建築署和效率促進組接納申訴專員的建議。

康文署

21. 就建議(a)，康文署已定期為全體員工舉辦有關《守則》的簡布會，以加強他們在處理索取資料要求時，對《守則》規定的意識和理解。此外，康文署亦已在入職培訓課程中為新入職員工舉辦有關《守則》的簡布會。康文署已指示負責的員工，須熟習 1823 個案管理系統的運作，並在處理個案時詳閱 1823 的所有相關資料，以便盡快向公開資料主任匯報。同時，康文署會繼續每半年傳閱有關《公開資料守則》的通告，包括對沒有按《守則》提出索取資料要求的處理程序，以及提醒員工注意《守則》的規定。

22. 就建議(b)，康文署分區康樂事務辦事處及有關文化設施管理辦事處的同事會定期每半年舉行會議，以改善內部協調和溝通。有關會議會討論與公園和文化設施管理有關的共同事宜。

23. 就建議(c)，康文署已提醒員工，以更為正面的態度承認錯誤和道歉。康文署已分別於二零一六年五月十七日及十二月十四日向投訴人發出道歉信。

建築署

24. 就建議(d)，建築署已與員工分享從此個案汲取的經驗，並已將就此個案擬備的經驗分享資料上載建築署內聯網及知識管理網站，供員工參考。此外，建築署已將「緊急車輛通道標誌」納入為該署的《符合有關火警逃生途徑、消防進出途徑和耐火結構法定要求的工地督導指導說明》的檢查列表內。

25. 就建議(e)，建築署已向有關顧問公司發出警告信，並在評核報告反映該顧問公司的過失。另外，建築署已向署內所有專業人員發出電郵，提醒他們汲取該個案的經驗，加強監督顧問公司，並提醒顧問公司注意相關政府通告的要求。

效率促進組

26. 就建議(f)，1823 已為所有在職員工舉辦培訓，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。為新聘員工提供的入職培訓亦有類似內容。此外，1823 已定期安排複修培訓，每兩個月一次，讓員工更加熟悉與《守則》有關的個案處理程序。

27. 就建議(g)，1823 已與康文署和其他 21 個參與部門檢討了處理索取資料要求的轉介個案準則，並於二零一六年十二月一日根據經修訂的準則訂立新主題事項，當中載有新的關鍵字詞，以輔助前線員工把索取資料的要求歸類，以及直接轉介予有關部門的公開資料主任跟進。1823 會繼續和參與部門緊密合作，不斷優化相關指引。

屋宇署

個案編號 2016/0425：沒有對平台僭建物採取執法行動

背景

28. 據某大廈（大廈甲）業主立案法團（法團）稱，大廈甲某單位平台有僭建物（事涉僭建物）。二零一二年七月，屋宇署發出法定命令（清拆命令），要求該單位的業主（業主甲）清拆事涉僭建物。然而，事涉僭建物繼續存在。二零一三年二月，屋宇署發警告信，要求業主甲遵從清拆命令，否則會被檢控。

29. 二零一三年四月，屋宇署發出「驗樓通知」，要求法團在指定限期前檢驗及修葺大廈的公用部分。可是，事涉僭建物的存在，令大廈甲的更換渠管及平台防水工程難以進行。

30. 業主甲曾告知屋宇署，居於事涉僭建物的五名租客有經濟或健康困難，未能於短期內遷出，故要求延期清拆僭建物，並要求該署提供社工服務。二零一三年十一月起，社工多次聯絡業主甲。業主甲表示會清拆事涉僭建物，不過始終沒有切實行動。二零一五年三月中，社工結束跟進個案。

31. 屋宇署於二零一五年五月及二零一六年四月向業主甲提出檢控，業主甲被法庭定罪及罰款。二零一六年七月，事涉僭建物被拆除。

32. 法團於二零一六年二月向申訴專員公署（公署）投訴屋宇署遲遲未取締事涉僭建物，令法團無法遵辦「驗樓通知」。

申訴專員的觀察

33. 屋宇署解釋，清拆命令的限期於二零一二年八月中屆滿。由於事涉僭建物並無明顯危險，該署遂按優先次序於二零一三年二月發出警告信。個案由社工跟進期間，該署不擬向業主甲提出檢控。

34. 屋宇署社工曾探訪事涉僭建物的租客，以了解其困難及提供所需協助。社工憶述，租客持敵視態度，且聲稱會報警投訴被滋擾，故未能成功勸說租客遷出。屋宇署有不時與社工檢討個案進展。

35. 公署認為，屋宇署在清拆命令的限期屆滿後逾半年才向業主甲發出警告信，當中的延誤並不合理，且有損該署的威信。

36. 社工的跟進工作，其實只是不斷聯絡業主甲，而個案一直毫無進展。假如租客如社工所述曾惡言相向，且拒絕接受協助，則屋宇署指望社工能說服業主令租客遷出，無疑是與虎謀皮，必然徒勞無功。

37. 既然屋宇署已就事涉僭建物發出清拆命令，該署理應積極執行命令，及早取締事涉僭建物，以便法團的驗樓及修葺工作能盡快完成。公署認為，這是法團的合理期望。屋宇署沒有果斷執法，以致妨礙法團順利遵辦「驗樓通知」，實屬不當。

38. 申訴專員認為這宗投訴成立，並敦促屋宇署 –

- (a) 從本個案汲取經驗，就拒絕遵從清拆命令的個案盡快及嚴正作出檢控行動；以及
- (b) 檢討該署社工跟進個案的方式，以免僭建者有機可乘，藉以拖延清拆僭建物。

政府的回應

39. 屋宇署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下措施 –

- (a) 屋宇署已檢討及簡化有關拒絕遵辦清拆命令的檢控程序，務求更有效運用現有資源。此外，屋宇署亦會因應人手編制和資源，並按實際情況更新檢控的年度指標。就沒有遵從清拆命令提出檢控的年度指標已由二零一五年的 3,000 宗上調至二零一六年的 3,300 宗；以及

- (b) 屋宇署已提醒該署職員就社工參與的個案，須與社工保持緊密聯繫及密切留意個案的進度，並不時檢討社工服務的具體成效，以便適時介入與有關業主直接溝通和在有需要時執法。如發覺有關人士蓄意拖延遵從清拆命令，應及早採取執法行動。

屋宇署

個案編號 2016/1360：沒有把一項在二零零九年發出的清拆命令送交土地註冊處註冊

背景

40. 投訴人在二零一五年八月購入某住宅單位（事涉單位）。在完成交易前，投訴人所委聘的律師曾兩次查閱土地註冊處（土註處）的記錄（俗稱「查冊」），均無發現屋宇署曾就事涉單位的僭建物（事涉僭建物）發出清拆命令。投訴人成為新業主後，卻於同年十一月收到屋宇署發出的「取代命令」（2015命令），被該署飭令拆除事涉僭建物。2015命令註明：屋宇署早在二零零九年三月已向前業主發出清拆命令（2009命令）。

41. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴屋宇署過去六年一直沒有把2009命令送交土註處註冊（俗稱「釘契」），以致她無法在購入單位前知悉該事涉僭建物的存在，結果須負上拆除僭建物的責任。

申訴專員的觀察

42. 屋宇署解釋，事涉大廈是「清拆僭建物特別行動」的目標樓宇之一，該署於二零零九年向該大廈多名業主發出清拆命令。屋宇署當時的執法指引（舊指引）訂明，在該類特別行動下發出的清拆命令無須即時進行「釘契」。原因是根據經驗，業主大多會於期限前遵辦命令。因此，該署只會就期限屆滿後數個月而仍未獲遵辦的清拆命令進行「釘契」。用意是減低對業主造成的不便，以及節省註冊費用。

43. 另外，事涉單位的前業主已就2009命令提出上訴。根據《建築物條例》，在上訴進行期間，屋宇署不得強制執行清拆命令。因此，該署沒有把上述清拆命令進行「釘契」。

44. 屋宇署認為，準買家有責任自行採取措施，例如親自或聘用專業人士視察物業，以確定物業內有否僭建物。準買家若向屋宇署查詢擬購入的物業是否有未獲遵辦的法定命令，或該署是否擬向業主發出清拆命令，屋宇署會提供所需資料。

45. 屋宇署已於二零一一年四月修訂其執法政策：就按「清拆僭建物特別行動」發出的清拆命令，職員須盡快送交土註處註冊。

46. 公署認為，屋宇署延遲「釘契」的做法根本上違背了「釘契」的原意，即希望藉「釘契」對物業造成產權負擔，從而促使業主自行拆除僭建物，同時讓準買家及按揭機構可透過「查冊」知悉清拆命令（及有關僭建物），以保障準買家及按揭機構的利益。公署難以明白該署為何會以行政方便及節省費用為由延遲「釘契」，令準買家及按揭機構的知情權受損，變相袒護出售有僭建物的原業主。事實上，在業主遵從法定命令後，屋宇署便會撤銷「釘契」，對業主的所謂「不便」亦隨之消失。

47. 再者，一般市民不會知道屋宇署會按舊指引將法定命令延後「釘契」。公署理解準買家有責任設法確定擬購入的單位內有否僭建物，而屋宇署網頁亦有提示公眾可「查冊」或以書面向該署查詢，但公眾豈能料到「查冊」其實不足以保障準買家的利益，他們必須同時向屋宇署查詢。屋宇署延後「釘契」的做法，已動搖了準買家置業時透過「查冊」確定物業狀況的信心。

48. 此外，《建築物條例》只是訂明在上訴進行期間，屋宇署不得強制執行法定命令。把法定命令註冊並不等同於強制執行。在上訴得直前，法定命令仍屬有效，屋宇署理應把該命令進行「釘契」，以履行對公眾的責任。業主若最終上訴得直，屋宇署亦只須撤銷註冊。在這宗個案中，該署於發出2009命令後沒有進行「釘契」的做法，確是非常不妥善。

49. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議屋宇署 –

- (a) 盡快修訂其網頁的資料，提示公眾有部分清拆命令仍未有在土註處註冊，並把該項修訂告知香港律師會及地產代理監管局等與物業買賣有關的團體或機構；以及
- (b) 執行改善措施，在跟進清拆命令的遵辦情況時，會同時就尚未註冊的清拆命令送交土地註冊處註冊。

政府的回應

50. 屋宇署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下措施 –
- (a) 屋宇署已修訂其網頁的有關資料，提示公眾該署有部分清拆命令仍未有在土地註冊處註冊。樓宇準買家應採取措施，以確定擬購的單位沒有僭建物。屋宇署亦已將該項修訂告知香港律師會及地產代理監管局；以及
 - (b) 當屋宇署跟進未獲遵從的清拆命令時，會安排將尚未註冊的清拆命令送交土地註冊處登記，屋宇署亦已更新相關內部工作指引。

屋宇署

個案編號 2016/3036：延誤對某大廈的僭建物採取執法行動

背景

51. 據投訴人所稱，約於三至四年前，其所居住的大廈（大廈甲）被揀選為「大規模清拆行動」的目標大廈。其後，屋宇署發出命令，飭令涉事大廈甲所有業主清拆其單位的僭建物，除某單位（單位甲）的業主外，投訴人與其他業主均已遵辦清拆命令。投訴人於二零一六年八月五日向屋宇署舉報單位甲的平台仍有僭建物（事涉僭建物）。屋宇署覆稱會對單位甲業主提出檢控。八月十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指摘屋宇署就事涉僭建物延誤採取執法行動，對已遵辦清拆命令的業主不公。

申訴專員的觀察

52. 屋宇署於二零一二年四月至二零一五年三月期間實有就事涉僭建物採取執法行動。然而，向單位甲業主發出的傳票於二零一五年三月因傳票未能成功派遞而被撤銷後，該署並無進一步行動。及至投訴人於二零一六年八月向屋宇署投訴事涉僭建物後，該署始恢復跟進行動，再向單位甲業主提出檢控，以及於十一月四日發出函件告知單位甲業主其安排承建商清拆事涉僭建物，然後向他追討費用。其間相隔超過17個月，跟進過程實屬緩慢。

53. 公署不否定屋宇署近年工作繁忙，人手緊絀，但屋宇署須就延誤負上一定程度責任。

54. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並敦促屋宇署繼續密切留意法院審理此宗案件的進度及判決，並積極跟進清拆命令的執法行動。

政府的回應

55. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已提醒相關職員積極跟進建議。檢控工作正在積極進行中。屋宇署會繼續密切監察檢控的進度，並會同步安排政府承建商代為清拆事涉僭建物，然後向有關業主追討工程費用及附加費用。

屋宇署

個案編號 2016/3949：無理阻止訂明註冊承建商拆除一塊招牌

背景

56. 二零一六年八月，屋宇署曾在某大廈（大廈甲）當眼處張貼「拆除通知」，飭令招牌的擁有人或其代理人於14天內清拆於大廈甲的一個招牌（事涉招牌）。同年九月，投訴人通知屋宇署職員，表示他是已故事涉招牌擁有人的親屬，而他亦願意清拆事涉招牌。屋宇署職員建議他委聘承辦商並按小型工程監管制度清拆事涉招牌。

57. 其後，屋宇署接獲投訴人所委聘的承辦商（承建商甲）向該署提交「第I級別小型工程通知書」（即「MW01表格」），表示擬於十月開始清拆事涉招牌。屋宇署即日向承建商甲發出「認收函件」。

58. 承辦商甲曾於九月三十日及十月一日到場嘗試進行清拆事涉招牌的前期工程，但均被投訴人的姐姐（甲女士）阻止。九月三十日至十月六日期間，屋宇署職員重覆與投訴人及甲女士聯絡。

59. 十月十二日，甲女士所委聘的承辦商（承建商乙）向屋宇署提交「MW01表格」。同日，該署向承建商乙發出「認收函件」。翌日，該署致函承建商甲及承建商乙，要求兩者澄清由誰負責清拆事涉招牌。在接獲承建商甲及承建商乙的回覆前，事涉招牌已被清拆。

60. 十一月二十四日，承建商乙向屋宇署呈交小型工程完工證明書，證明已拆除事涉招牌。

61. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指摘屋宇署無理阻撓其訂明承辦商清拆事涉招牌。

申訴專員的觀察

62. 屋宇署職員考慮到甲女士與投訴人的姊弟關係，以及兩者均表示會清拆事涉招牌，故嘗試在他們之間進行協調，公署認為，那份好意屬無可厚非。況且，在協調的過程中，該署職員亦重覆向投訴人表明該署無意阻止投訴人清拆事涉招牌。公署信納，屋宇署職員實無意阻止投訴人清拆事涉招牌。

63. 申訴專員認為，這宗投訴不成立，但建議屋宇署從事件汲取經驗，制訂指引，讓職員在處理類似個案時有所依歸。

政府的回應

64. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已制定內部指引。一般而言，屋宇署職員如在處理個案上有任何疑問或遇到困難，應諮詢其直屬上司的意見。而直屬上司亦應不時審閱有關個案的進度，並視乎個案的複雜性和敏感度請示署方高層。

65. 此外，屋宇署亦為該署人員提供培訓，包括定期舉辦經驗分享會。有關個案摘要及經驗總結亦會上載屋宇署的內聯網知識庫，以便該署人員在處理類似個案時參閱。

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 2016/1578A(食物環境衛生署)：延誤處理一宗滲水投訴

個案編號 2016/1578B(屋宇署)：(1)延誤處理一宗滲水投訴；以及(2)不當地允許顧問在視察期間離開懷疑是滲水源頭的單位

背景

66. 投訴人於二零一五年十一月向食物環境衛生署和屋宇署合組的「滲水投訴調查聯合辦事處」(聯辦處)舉報其單位(甲室)的浴室天花有滲水情況。

67. 聯辦處人員經多次嘗試終於成功安排顧問公司於二零一六年一月十八日在甲室對上的單位(乙室)的排水口進行第二階段的測試(色水測試)，及於二零一六年三月二十五日在同一單位進行第三階段的測試，當中包括在浴室的地台蓄水測試及淋浴間周邊牆壁的灑水測試。顧問公司人員因應乙室住戶要求，在進行測試期間，暫時離開有關單位。

68. 四月三十日，顧問公司再到乙室覆檢測試結果，滲水位置未有呈現測試所用的色水。由於顧問公司職員在反覆視察中均並未發現乙室滲水的位置有出現滴水情況，故職員認為毋須進行供水喉管反向壓力測試。

69. 由於聯辦處未能確定滲水的源頭，故於二零一六年五月二十七日暫時停止跟進個案。

70. 投訴人向申訴專員公署(公署)投訴聯辦處 –

- (a) 沒有按程序跟進她的個案，拖慢了調查進度；以及
- (b) 容許顧問公司職員在進行地台蓄水測試期間離開乙室，可能影響了調查結果。

申訴專員的觀察

71. 公署認為，聯辦處大致上有按既定程序跟進投訴人的個案。該處由二零一五年十一月二十八日到甲室視察，之後嘗試聯絡乙室住戶，至二零一六年一月五日及十三日分別留下「預約通知」及「擬進入處所通知書」給該住戶，過程雖不算迅速，但亦沒有明顯延誤。申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

72. 公署原則上認為，聯辦處及顧問公司職員乃依法到涉嫌造成滲水妨擾的單位進行調查，理應一直於單位內監察並確保測試環境不受干擾，其間任何人都不得妨礙或阻止其執行職務。

73. 調查及測試結果畢竟是用以確定某單位有否引致滲水妨擾，從而讓聯辦處發出具法律效力的「妨擾事故通知」。如果顧問人員在進行測試期間離開單位，測試便有機會被干擾，而顧問人員在離開單位前及返回單位後並沒有就測試的狀況作任何記錄，更會令測試結果作為執法證據的認受性受到質疑。

74. 雖則如此，公署留意到，在事件中，顧問公司職員返回乙室後也有逗留約 30 分鐘以完成測試。聯辦處因而接納顧問公司的測試結果，公署認為並非無理。申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

75. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並敦促聯辦處提示職員及顧問公司 –

- (a) 盡量避免在測試進行期間離場；以及
- (b) 即使有需要暫時離場，亦應於離場前及返回後將測試狀況作詳細的書面或圖像記錄，以提供證據確定測試環境沒有受到干擾。

政府的回應

76. 由於此宗個案屬屋宇署管轄的第三階段滲水調查，屋宇署接納申訴專員提出的建議。聯辦處已提醒該處人員及於二零一七年一月二十七日致函敦促顧問公司，盡量避免在測試進行期間離場；即使有需要暫時離場，亦應於離場前及返回後將測試狀況作詳細的書面或圖像記錄，以提供證據確定測試環境沒有受到干擾。聯辦處亦會於日後工作會議上提醒其人員及顧問公司上述事宜。

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 2016/3823A&B：沒有妥善跟進某單位的滲水及渠管破損問題，而且提供與其他部門矛盾的調查結果

背景

77. 據投訴人所稱，其單位（甲室）位於香港房屋委員會所興建的「居者有其屋」屋苑。早於二零一二年十二月，投訴人已透過屋苑管理處向食物環境衛生署（食環署）和屋宇署合組的「滲水投訴調查聯合辦事處」（滲水辦）舉報甲室的天花出現滲水。其後，滲水辦及其所委聘的顧問公司職員到甲室及其對上一些單位進行調查，惟一直未能確定滲水源頭。因此，該處於二零一四年六月函告投訴人，該處會按程序暫停跟進個案。不過，滲水辦在進行沖廁水供水喉管的反向壓力測試後，發現大廈公用沖廁水供水喉管有破損，故該處將個案轉介水務署跟進。然而，水務署其後回覆：滲漏情況「不明顯」。

78. 由於甲室的滲水持續，投訴人於二零一五年六月再透過管理處向滲水辦舉報。該處及顧問公司職員進行調查後於二零一六年七月函告投訴人，該處確定甲室對上單位（乙室）露台的地台有欠妥跡象，故該處考慮發出「妨擾事故通知」（通知）飭令該單位的業主進行維修。同年九月，該處再函告投訴人，在跟進其他單位的滲水投訴後，該處懷疑毗鄰甲室與乙室的單位之間的公共排水管有破損，並已將個案轉介運輸及房屋局轄下的獨立審查組（審查組）跟進。然而，審查組其後回覆滲水辦，沒有發現排水管滲漏或破損。

79. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指摘滲水辦、水務署及審查組未有妥善跟進甲室的滲水及公共排水管破損的問題，而各部門的調查結果亦互相矛盾。

申訴專員的觀察

80. 滲水辦實有按既定程序跟進投訴人的滲水舉報，包括進行了所需的調查和測試，並已向涉事的業主發出通知。

81. 滲水成因繁複，而滲水辦為免損壞私人財產，只能採用「非破壞性」的測試方法（即排水渠口及地台色水測試）。由於該些測試有其局限性，故滲水辦往往很久甚至最終亦不能找出滲水源頭。

82. 至於事涉公共排水管或有破損的問題，雖然審查組的測試結果與滲水辦的觀察所得有差別。審查組和滲水辦已行使他們各自的專業判斷，公署無從置喙。

83. 公署接納水務署的解釋，沒有確實證據證明事涉公用沖廁水供水喉管有滲漏以致浪費供水。

84. 申訴專員認為，這項投訴不成立，但敦促滲水辦緊密跟進投訴人的滲水個案。若滲水源頭獲得確證，便務須盡快採取執法行動，並盡快向投訴人交代調查結果。

政府的回應

85. 屋宇署及食環署接納申訴專員的建議。

86. 滲水辦已按既定程序及指引跟進投訴人的滲水投訴。滲水辦經審核顧問公司提交的調查報告顯示乙室已遵辦有關通知，但滲水仍然持續，但該辦已進行了各項「非破壞性」測試仍未能確定滲水源頭，故只好停止跟進這宗個案。滲水辦於二零一七年七月二十六日以書面回覆投訴人，告知其有關調查結果。

屋宇署及地政總署

個案編號 2016/1033A(屋宇署)：對某棟工業大廈的違例建築工程執法不力

個案編號 2016/1033B(地政總署)：對某棟工業大廈內部分單位違反地契條款執管不力

背景

87. 投訴人曾向屋宇署及地政總署投訴，指某工業大廈（事涉工廈）內有四個單位（事涉單位）涉及多項違規行為，包括移除防火牆、在外牆僭建空調系統的冷卻塔，以及違反地契條款，把單位出租作零售用途。然而，屋宇署及地政總署只是分別向有關業主發出糾正違規情況的命令及警告信。

88. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指屋宇署及地政總署一直未有進一步的跟進行動，以致違規情況持續。

屋宇署及地政總署的權責

89. 屋宇署有權根據《建築物條例》就對生命財產明顯構成威脅或迫切危險的僭建工程（「須優先取締類別」）採取執法行動，包括發出清拆命令及提出檢控。地政總署則負責土地契約的執管工作，向違反契約者發出警告信；若違契者不遵辦，該署會採取進一步行動，包括把警告信送交土地註冊處註冊（俗稱「釘契」），以及在違契情況持續時考慮重收土地。

申訴專員的觀察

屋宇署

90. 屋宇署表示，事涉工廈是大規模清除僭建行動的目標樓宇之一。其中一個事涉單位的業主擅自拆除了防火牆，該項僭建屬「須優先取締類別」，該署遂向業主發出清拆命令。鑑於屋宇署的顧問公司日後會就整幢大廈進行跟進視察，屋宇署在該命令所指定的60天遵辦

期限屆滿後一直沒有跟進。有關業主後來提交糾正工程建議，但資料不足，屋宇署於是發出警告信，表示會考慮提出檢控。該署最終接納經修訂的糾正工程建議及發出施工同意書，並會密切監察該項糾正工程的進度。

91. 至於涉及鑿通防火牆及加建防護門廊的另外兩個單位，屋宇署經審核後確定該些工程是按照「小型工程監管制度」下的簡化規定而進行，因此不屬僭建。對於在外牆加建冷卻塔支架的單位，屋宇署指事涉支架屬於「須優先取締類別」，該署已向有關業主先後發出勸諭信、警告信及清拆命令，並展開檢控程序。

92. 在事件中，屋宇署雖有按既定執法政策，針對「須優先取締類別」的僭建項目發出清拆命令，卻沒有在命令的遵辦期限屆滿後適時跟進。這不但令期限失去原來意義，亦有損部門威嚴。公署認為，屋宇署即使未能立即迫令業主糾正，亦應定期巡查以作監察。

地政總署

93. 地政總署表示，事涉單位獲該署所發的「短期豁免書」，可把地契原訂的用途「工廠」分別改為「陳列室」或「食堂」。地政總署曾先後接獲舉報，得悉其中兩個單位違反准許用途，而進行零售活動。該署在巡查時確定其中一個單位的違規情況，遂向有關業主發出警告信，要求糾正。隨後的巡查沒有再發現違規情況，因此地政總署沒有繼續跟進。至於另一個單位，該署的巡查沒有發現違規情況。

94. 在公署介入後，該署巡查發現該兩個單位有進行違規活動，於是發出警告信。由於業主仍沒有糾正，該署遂進行「釘契」。地政總署承認，就其中一個單位的違規情況，該署其實可以更早向有關業主發出警告信。

95. 另一個同樣獲准改作「陳列室」的單位，亦有違規進行零售活動，但有關業主在地政總署發出警告信後遷離單位，地政總署遂終止執管行動。至於獲准改作「食堂」的單位，該署在接到舉報後隨即到場視察，發現有零售活動，但其後再巡查時，該單位已停業，故無須作進一步行動。

96. 公署認為，地政總署承認未有及早就其中一個事涉單位的違規情況採取執管行動。事實上，該署就另一單位進行的巡查亦有欠妥善；假如該署的巡查做得更徹底，理應不難發現該單位某部分實有違規情況，從而及早採取執管行動。

97. 申訴專員認為，投訴人對屋宇署及地政總署的投訴均部分成立，並建議 –

屋宇署

- (a) 全面檢討在「大規模行動」中發現的僭建項目之跟進程序，積極跟進屬「須優先取締類別」的項目；
- (b) 繼續緊密跟進這宗個案所涉清拆命令的遵辦情況；若有關業主仍未遵辦，便應從速再作檢控；

地政總署的的分區地政處（地政處）

- (c) 加緊巡查事涉單位；若違反准許用途的情況持續甚至變本加厲，便應考慮作進一步執管，包括重收事涉土地；以及
- (d) 從本案汲取經驗；日後在跟進涉及工廈單位涉嫌違契的個案時，除調查涉案單位，應主動留意鄰近單位是否也有違契行為，以及早進行執管。

政府的回應

98. 屋宇署及地政總署接納申訴專員的全部建議。

建議(a)

99. 屋宇署已完成有關檢討，並認為應該好好落實現行做法已涵蓋的相關安排 –

- (i) 屋宇署已按其人手狀況，就跟進清拆命令的工作訂定年度目標和把指標上載屋宇署網頁，並已於二零一四年四月完成檢討及發出跟進未獲遵從的清拆命令（包括大規模行動中發出的清拆命令）的內部指引。就此，屋宇署每年拆除僭建物及糾正的違規之處的數量，已由二零一三年約15,000項分別於二零一四及二零一五年增加至約23,000及24,000項；以及
- (ii) 屋宇署委聘顧問公司協助進行大規模行動，並在合約內訂明顧問公司在勘察階段、送達命令階段、視察命令履行情況階段及最後階段的職責，與及在不同階段需要提交的報告、資料及完工時限。以是次申訴專員報告調查的個案為例，由於此個案涉及目標樓宇單位有一定數量，屋宇署同意顧問公司的建議，按序就該等單位先後進行勘察及送達命令。

建議(b)

100. 基於相關的僭建物已獲糾正，有關清拆命令已獲撤銷。

建議(c)

101. 根據地政處於二零一七年七月二十一日的巡查，發現其中一個事涉單位已空置。現時無須採取進一步執管行動。地政處會於稍後時間安排進一步巡查。至於另外兩個事涉單位，地政處分別於二零一七年一月九日、二月七日及七月二十一日的巡查均未發現有零售活動或違反豁免書用途。現時無須作進一步執管行動。

建議(d)

102. 地政處於二零一六年十一月十五日以電郵通傳所有有關同事，提醒地政處職員注意及跟進有關建議。該處將安排日後重複傳閱有關提醒。

屋宇署、食物環境衛生署及地政總署

個案編號 2016/3944A(地政總署)：沒有妥善跟進某店舖非法佔用政府土地的問題

個案編號 2016/3944B(食物環境衛生署)：沒有妥善跟進某店舖阻街的問題

個案編號 2016/3944C(屋宇署)：沒有妥善跟進某店舖的僭建問題

背景

103. 據投訴人所稱，投訴人曾於二零一五年向1823舉報有一店舖（事涉店舖）非法佔用後巷（事涉後巷），對行人構成阻礙。1823把個案分別轉介地政總署、屋宇署及食物環境衛生署（食環署）跟進。有關部門在跟進期間，發現事涉後巷部分屬政府土地，部分屬私人土地；該後巷並且有僭建物。

104. 投訴人於二零一六年十月十一日向申訴專員公署（公署）投訴地政總署、屋宇署及食環署互相推卸責任，致令問題一直未有解決。

申訴專員的觀察

地政總署

105. 地政總署的分區地政處（地政處）接獲1823轉介事涉投訴後，進行實地視察，發現事涉後巷涉及政府土地和私人土地，而該後巷有僭建物，包括懸掛簷篷及擴建營業地方進行販賣活動。二零一五年十二月，地政處回覆1823，請其把個案分別轉介屋宇署及食環署跟進；如有需要，地政處會在聯合行動中提供協助。

106. 二零一六年九月，1823要求地政處再跟進事涉投訴。地政處職員再進行實地視察，發現事涉後巷的情況跟二零一五年十二月視察時大致相同。同年十一月，地政處再到事涉後巷視察，發現除了先前所見的僭建問題外，事涉後巷上亦設置了地台（事涉地台），屬非法

佔用政府土地。地政處遂於十二月底在事涉地台張貼法定通知，飭令佔用人於期限前停止佔用政府土地。

107. 公署認為，事涉店舖的違規情況非常嚴重，情況在各部門多次視察時大致相若。佔用政府土地的情況實已存在多時，地政處理應更早執行土地管制行動。然而，該處初時未有積極採取行動，只是重複請1823把個案轉介屋宇署及食環署跟進。及至公署介入後，地政處始採取執法行動。其時已相距投訴人向1823作出投訴後逾年。

108. 公署認為，地政處未有按其職權適切及適時地處理事涉投訴，致令事涉後巷違規情況持續。

食環署

109. 食環署於二零一五年十二月及二零一六年九月進行視察及調查，發現事涉店舖前行人路的公眾地方沒有放置任何貨品，行人通道暢通；事涉店舖後巷則涉嫌被人以非法構築物圍封，作為店舖的一部分。該署未能入內採取執法行動。

110. 公署認為，食環署被非法構築物阻礙而未能進入事涉後巷執行職務，故不能視作失當。

屋宇署

111. 屋宇署負責處理有關在私人樓宇和土地上的僭建物。該署於二零一五年十月、二零一六年一月及二零一六年十一月期間多次視察及調查事涉後巷，並在二零一六年三月及十二月對僭建物發出清拆令，並就未獲遵辦的命令提出檢控。

112. 屋宇署根據現行對僭建物的執法政策及其職權範圍，只對某些類別的僭建物採取執法行動，公署認為無可厚非。就屋宇署對新建或對生命財產明顯構成威脅或迫切危險的僭建物採取優先執法的現行政策，公署並無任何意見。

總結及建議

113. 申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴成立，對食環署及屋宇署的投訴則不成立。

114. 雖然地政處在二零一七年三月視察時，已發現事涉地台被拆除，但事涉後巷仍然被圍封，且政府土地仍被佔用。申訴專員敦促地政總署、屋宇署及食環署繼續按其職權範圍積極跟進及密切留意情況，以令問題得以徹底解決。

政府的回應

115. 屋宇署、食環署及地政總署接納申訴專員的建議。

116. 地政處於二零一七年三月六日及十七日到事涉後巷進行跟進巡查，發覺非法地台經已被移除；雖然上址仍然有擺放貨物及有簷篷及鐵架安裝在毗連的屋宇上，進入事涉後巷的通道並沒有被阻塞及圍封。地政處於二零一七年三月十日通知食環署及屋宇署事涉後巷的最新情況及要求該署對有關可移動的貨物、簷篷及鐵架採取跟進行動。由於事涉地台已被移除，地政處亦要求路政署按需要進行相關地面復修工程。路政署通知地政處復修工程已於二零一七年九月二十九日完成。

117. 屋宇署於二零一七年五月五日通知地政處由於屋宇署發出移除相關違例建築工程的命令並未有被執行。屋宇署已向尚未遵辦命令的事涉店舖業主提出檢控，並會繼續與各相關部門保持溝通，積極跟進此個案。

118. 食環署於二零一七年五月十七日通知地政處，該署於二零一七年五月十一日進行巡查時發現有一個鐵網阻塞通往事涉店舖後面的通道。因此，地政處聯同食環署於二零一七年六月八日進行聯合巡查並發現該可移動鐵網已被佔用人移除。不過，事涉店舖仍在事涉後巷放置其他可移動物件，包括貨架、貨物及其他物品。

119. 地政處會繼續緊密監察有關情況，如發現有非法構築物搭建在政府土地上會採取適當土地管制行動。如在往後巡查行動中發現在有關後巷有可移動物件或貨物及違例建築工程，地政處會轉介食環署及屋宇署作出適當的跟進行動。如有需要，地政處會參與有關聯合行動並提供協助以方便有關部門進行執法行動。

120. 此外，食環署已安排每兩星期巡查事涉店舖，視察清拆後巷非法構築物的情況。食環署會繼續留意事涉後巷的情況，並在情況許可下按職權範圍採取適當跟進行動，以保持事涉後巷的環境衛生。

消費者委員會

個案編號 2016/1489：(1)消費者訴訟基金之法律協助的審批準則不一；以及(2)無理拒絕一宗法律協助申請

背景

121. 消費者委員會（消委會）是消費者訴訟基金（訴訟基金）的受託人，而訴訟基金的管理委員會（管委會）則就訴訟基金的申請人是否符合資格及是否有充分理據向消委會提供意見。管委會在審批申請的過程中考慮多項因素（考慮因素），包括勝訴的機會、受屈消費者的議價能力，以及提出訴訟是否解決糾紛的最有效辦法等。

122. 投訴人的妹妹（甲女士）曾於二零一零年在某美容院（事涉美容院）購買了一些美容療程套餐，總額達95,000元。甲女士於二零一二年五月去世時，尚有大部分的療程仍未使用。

123. 甲女士的父親於二零一三年五月向消委會投訴，指事涉美容院拒絕把剩餘療程的價值金額轉撥入甲女士的遺產，而消委會未能調停糾紛。二零一四年十月，甲女士的父親向訴訟基金申請法律協助，以便向事涉美容院採取法律行動，取回剩餘療程的退款（事涉申請）。管委會在討論後決定拒絕。二零一五年五月，消委會以書面將結果通知甲女士的父親（拒絕信）。

124. 據投訴人所知，消委會曾向兩名個案情況類似的申請人提供法律協助。因此，她指摘消委會審批訴訟基金申請的準則不一致，以及無理拒絕事涉申請。

申訴專員的觀察

125. 申訴專員公署（公署）認為，管委會在作出決定前，已充分考慮事涉申請的各項相關事實及衡量申請理據，其做法並非不合理。公署亦接納每宗個案均有其獨特情況，管委會必須加以考慮。

126. 然而，市民現今普遍期望公營機構能充分解釋其決定之理據，故此，公署認為拒絕信殊不理想，皆因當中僅列出所有考慮因素，並沒有說明管委會曾考慮的相關案情，也沒有解釋為何拒絕事涉申請。此屬拙劣的行政方式。況且，成立訴訟基金的信託契約雖訂明申請人無權要求消委會就拒絕申請的原因提供解釋，但事實上沒有禁止消委會解釋拒絕批出訴訟基金法律協助的原因。就這宗個案而言，假若向申請人說明原因，當會更恰當。

127. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但消委會另有缺失。申訴專員建議消委會檢討其在拒絕訴訟基金申請後不向申請人確切地解釋原因的做法。

政府的回應

128. 消委會接納申訴專員的建議。儘管消委會一直有在拒絕信中解釋在審批申請的過程中會考慮多項因素，消委會認同為符合公眾對行政程序的期望，應提高拒絕申請的決定的透明度。為此，消委會已開始在拒絕信中列出在審批申請時已考慮的較重要因素及主要案情，以扼要解釋拒絕申請的決定。

衛生署

個案編號 2016/2161：(1)未有向投訴人提供為其女兒進行評估的日期；以及(2)評估服務的輪候時間過長

背景

129. 二零一六年四月，投訴人到衛生署轄下某兒童體能智力測驗中心（測驗中心）為女兒登記接受評估。他不滿該中心職員未能提供評估的確實日期，只表示輪候時間為九個月至一年，並請他等候電話通知。他又認為輪候時間過長，可能延誤對女兒的治療。

申訴專員的觀察

130. 測驗中心的服務對象是經註冊醫生或心理學家轉介，在成長發展過程中懷疑出現問題的12歲以下兒童。在家長為兒童登記後三個星期內，測驗中心會安排「初步會見」。隨後，測驗中心的評估組會舉行評估前個案分析會議，根據「初步會見」所得資料，按個別兒童的發展需要安排專業評估，並因應評估項目和相關專業人員的輪候時間而編配評估日期和時間。情況較緊急和嚴重者將獲優先評估。

131. 由於測驗中心只告知家長等候通知，卻沒有說明須輪候多久，確會令家長感到焦慮。衛生署應增加評估服務的透明度，讓家長更加了解子女的情況，以便他們決定繼續輪候還是安排子女到私營機構接受評估或治療。

132. 至於所須輪候時間，測驗中心現時的分流制度已能確保情況較嚴重的兒童會優先獲得評估。就這宗個案而言，投訴人的女兒最終只須輪候約三個月時間便能接受評估。

133. 申訴專員認為，投訴人對衛生署的投訴部分成立。既然測驗中心在評估前個案分析會議後已決定有關兒童接受評估的緩急優次，申訴專員建議中心應該在分析會議後的一段合理時間內，通知家長初步預計的評估日期。

政府的回應

134. 衛生署接納申訴專員的建議，決定把預計兒童接受評估服務的年份和月份（即初步預計需要輪候評估的時間）註明在現有的簡介備忘錄上，在護士完成「初步會見」後交給家長。如評估組在分析會議後認為需要優先為有關兒童進行專業評估，測驗中心會盡快通知家長（一般於「初步會見」後三個月內）。

135. 有關簡介備忘錄上亦會列明，若家長在輪候評估期間察覺到兒童情況有變，可聯絡中心及提供相關資料供評估組分析及跟進，以及中心將於評估前三星期內致電家長確定評估日期和時間。更新了簡介備忘錄已於二零一六年十月起派發予家長。

衛生署

個案編號 2016/2400：(1)未有向投訴人提供為其兒子進行評估的日期；(2)收取不合理的登記費；以及(3)沒有妥善回應投訴

背景

136. 投訴人表示，因為其兒子言語發展遲緩，其丈夫在二零一六年六月十三日，帶同由伊利沙伯醫院醫生發出的轉介信，前往到衛生署轄下某兒童體能智力測驗中心（測驗中心），為兒子登記進行評估及跟進。中心職員表示其兒子的個案需要輪候約一年，經專業人士評估後才會將有關個案轉介至政府醫院的言語治療部。

137. 投訴人不滿測驗中心無法提供確實評估日子；加上該中心只作轉介而不會提供治療服務，有關做法延誤為其兒子安排合適治療。投訴人曾向衛生署作出投訴，惟該署只把投訴交由測驗中心跟進，中心職員亦沒有回應她的不滿。她申訴專員公署（公署）投訴衛生署 –

- (a) 測驗中心在初次會面時只登記其兒子的成長資料，未有提供任何醫療服務，卻不合理地收取 100 元費用；
- (b) 在收到政府醫生的轉介信後，沒有轉介其兒子接受合適的服務/治療，而是要求其兒子等候接受評估，安排不當；
- (c) 測驗中心未能提供確實評估日子，只要求家長無了期等待，做法不合理；以及
- (d) 沒有妥善處理其投訴，中心職員沒有了解其實際需要，只作官式回答。

申訴專員的觀察

138. 測驗中心的服務對象是經註冊醫生或心理學家轉介，在成長發展過程中懷疑出現問題的12歲以下兒童。在家長為兒童登記後三個星期內，測驗中心會安排「初步會見」。隨後，測驗中心的評估組會舉行評估前個案分析會議，根據「初步會見」所得資料，按個別兒童的發展需要安排專業評估，並因應評估項目和相關專業人員的輪候時間而編配評估日期和時間。情況較緊急和嚴重者將獲優先評估。

投訴點(a)

139. 根據衛生署的回應，「初步會見」雖不會為兒童提供治療，但護士會向家長了解兒童的情況，以便日後進行全面評估，這亦屬一個服務。公署認為，衛生署就其提供的服務收費，並無不當。

投訴點(b)

140. 衛生署已解釋，測驗中心不能單靠轉介信的初步分析，而需要再作詳細評估才可轉介兒童至合適的服務的原因。這屬醫療方面的專業判斷，公署無法置評。

投訴點(c)

141. 公署明白，測驗中心一般會於評估日期前的一至三個星期與家長討論及敲定評估日期，然而，公署認為，如測驗中心於「初步會見」後只能告知家長等待中心的通知，卻不能告知其等待的大約時間，的確會令有關家長感到無所適從。

投訴點(d)

142. 部門將投訴交由負責的服務單位作跟進，是慣常做法，並無不妥。職員亦已就投訴人對於其兒子的語言發展之關注作出回應，以及提供相關資料供投訴人參考。公署認為，衛生署已妥善回應投訴人的投訴。

143. 申訴專員認為，投訴人對衛生署的投訴部分成立。既然測驗中心在評估前個案分析會議後已決定有關兒童接受評估的緩急優次，申訴專員建議中心應該在分析會議後的一段合理時間內，通知家長初步預計的評估日期。

政府的回應

144. 衛生署接納申訴專員的建議，決定把預計兒童接受評估服務的年份和月份（即初步預計需要輪候評估的時間）註明在現有的簡介備忘錄上，在護士完成「初步會見」後交給家長。如評估組在分析會議後認為需要優先為有關兒童進行專業評估，測驗中心會盡快通知家長（一般於「初步會見」後三個月內）。

145. 有關簡介備忘錄上亦會列明，若家長在輪候評估期間察覺到兒童情況有變，可聯絡中心及提供相關資料供評估組分析及跟進，以及中心將於評估前三星期內致電家長確定評估日期和時間。更新了簡介備忘錄已於二零一六年十月起派發予家長。

衛生署及勞工處

個案編號 2016/2746A&B：沒有妥善處理某私家牙醫按照《僱員補償條例》為一名受傷僱員提供牙科診治後提交的收費單

背景

146. 投訴人是私家註冊牙醫。他為一名工傷僱員向義製人體器官及外科器具委員會(委員會)提交治療服務的報價單(總費用約 50,000 元)後，獲委員會接納並發出「Acceptance of Quotation for Denture」文件(證明書)。投訴人為事涉僱員完成診治後，按照證明書的指示向衛生署提交收費單。

147. 惟衛生署於二零一六年七月十三日函告投訴人，由於事涉僱員與其僱主已就工傷賠償私下達成協議，故衛生署要求投訴人自行向事涉僱員追討診費，衛生署亦已去信要求事涉僱員直接支付投訴人的診費。但投訴人當時已不能與事涉僱員聯絡上。

148. 投訴人向申訴專員公署(公署)投訴衛生署及勞工處，認為相關部門對其個案的處理有以下不當之處 –

- (a) 根據衛生署處理同類個案的一貫做法，政府會在收到牙醫提供的收費單後全數支付有關診費。但在這個案中，衛生署卻違背支付診費的承諾，不合理地要求投訴人直接向事涉僱員追討；以及
- (b) 勞工處明知投訴人已獲委員會批准為事涉僱員提供治療並會透過衛生署收取診費，但仍容許該僱員與其僱主私下達成賠償協議，導致投訴人未獲衛生署支付診費。

149. 投訴人於二零一六年八月二十四日向申訴專員提供補充資料：事涉僱員於二零一六年八月十五日以支票向他繳付診費，他於二零一六年八月二十三日確定該支票已獲兌付。

申訴專員的觀察

150. 公署認為，現行勞工處與衛生署的處理機制有明顯漏洞。勞工處向受傷僱員及有關牙醫發出的「判傷後鑲牙手續」指引列明，受傷僱員完成牙齒治療後，須在證明書上簽署，但無須支付有關費用予牙醫。此外，「牙醫注意事項通知」亦指示有關牙醫，須向衛生署財務部提交證明書正本及有關收費單以收取診費。因此，有關牙醫會有合理期望，衛生署財務部會支付牙醫的費用。

衛生署

151. 現行的機制要求衛生署在牙醫已完成治療及提交收費單後，才向勞工處查詢僱主及僱員有否達成和解協議，之後才通知牙醫向有關僱員追討，這不合理的做法委實對有關牙醫非常不公。如僱員拒絕支付有關費用，甚至已離開香港，變相是要將追討的責任推到牙醫身上，並不符合牙醫的合理期望。猶幸投訴人最終收到事涉僱員支付的治療費用，否則他或政府可能有需要透過法律途徑解決。

152. 公署欣悉，衛生署在諮詢法律意見後，確定僱主與僱員的和解協議並不影響僱主繳付有關費用的責任。衛生署亦承諾會更改現行機制，以後無論個案是否涉及和解協議，財務部都會先行支付牙醫的費用，並向僱主追討相關費用。衛生署亦會與勞工處商討改善現行機制，盡早向僱主說明其在《僱員補償條例》(《條例》)下的法律責任。

154. 申訴專員認為，投訴人對衛生署的投訴成立，並建議衛生署盡快修訂相關處理程序，只要 –

- (a) 報價單經委員會批核；
- (b) 受傷僱員已獲供應和裝配義製人體器官或外科器具；以及
- (c) 財務部收到牙醫提交已簽署的證明書及收費單，

無論個案涉及和解協議與否，財務部都會先行支付牙醫的費用，並向僱主追討相關費用。

勞工處

154. 勞工處澄清，該處無權干涉勞資雙方就工傷賠償進行協商及達成和解協議的內容。然而，若受傷僱員一方面與僱主達成和解，另一方面卻透過委員會批核牙醫或其他專業人士的報價單而獲得義製人體器官及外科器具的服務，事涉僱員有機會因此得到雙重賠償，亦會增加政府向僱主追討有關費用的難度。

155. 因此，公署認為，勞工處應改善現時的處理程序，在委員會批核受傷僱員提供的牙醫報價單前，應先向僱員及其僱主或其他持份者了解他們有否達成和解及和解協議的內容，以決定需否提交牙醫報價單予委員會審批。

156. 申訴專員認為，投訴人對勞工處的投訴不成立，但該處另有缺失。申訴專員建議勞工處 –

- (a) 在處理個案的過程中，盡早向僱主說明其在《條例》下的法律責任；
- (b) 勞工處盡早通知個別涉及需裝配義製人體器官或外科器具的個案的僱主及個案有關的保險公司，並在宣傳《條例》下的僱主法律責任時，通知僱主組織等相關持份者；
- (c) 勞工處增加適當的程序，指示前線人員在收到有關裝配義製人體器官或外科器具的報價單時，應主動提醒僱傭雙方在《條例》下應有的權利和應負的責任。如雙方已經就個案的賠償達成協議，而有關賠償包括裝配義製人體器官或外科器具的費用時，有關報價單便不需提交到委員會審批；
- (d) 勞工處亦應盡早向受傷僱員說明其權益，特別是如其接受和解協議，視乎和解協議的實際內容，他有可能同時放棄有關器官或器具未來十年的維修及更換費用。

政府的回應

衛生署

157. 衛生署接納申訴專員的建議。衛生署財務部已於二零一六年十月修訂相關處理程序，並落實執行。當報價單經委員會批核而受傷僱員獲供應和裝配義製人體器官或外科器具後，財務部在收到牙醫提交已簽署的證明書及收費單時，無論個案涉及和解協議與否，財務部都會先行支付牙醫的費用，並向僱主追討相關費用。

勞工處

158. 勞工處接納申訴專員的建議。

159. 勞工處已檢討現行的機制，並在二零一七年一月一日起在處理同類個案時增加以下程序，使能盡早向僱主說明其在《條例》下的法律責任，並向受傷僱員說明其權益。

160. 自二零一七年一月一日起，僱員補償科（補償科）在收到職業醫學組（醫學組）就相關個案有可能需要裝配義製人體器官或外科器具的通知後，會主動以書面提醒僱主在《條例》有關義製人體器官或外科器具方面應有的權利和應負的責任。另外，當確定受傷僱員需裝配義製人體器官或外科器具，並獲安排出席委員會的評估後，補償科會再次以書面聯絡僱主，知會僱主有關的評估日期，及要求僱主如在評估日期前已經與受傷僱員達成和解協議的話，必須盡早知會醫學組以便取消委員會評估的安排。

161. 此外，當醫學組為受傷僱員安排委員會時，醫學組會先與受傷僱員確認其並未與僱主達成裝配義製人體器官或外科器具的和解協議，醫學組會向受傷僱員發出「義製人體器官及外科器具委員會」通知書，以提醒受傷僱員若與僱主達成裝配義製人體器官或外科器具的和解協議，委員會的評估會被取消，及受傷僱員需自行負責裝配、正常維修及更新義製人體器官或外科器具的費用。

162. 補償科亦已預留資源於二零一七至一八年度的宣傳活動中向僱主宣傳《條例》下（包括裝配義製人體器官或外科器具）僱主須負的責任。

律政司及消防處

個案編號 2016/1392(I)(律政司)：沒有應投訴人的要求向其提供受傷者的醫療記錄

個案編號 2016/1198A(律政司)：(1)延誤向投訴人追討賠償；以及(2)剝奪他提出上訴的權利

個案編號 2016/1198B(消防處)：(1)延誤向投訴人追討賠償；以及(2)救護車的維修費用不合理

背景

163. 二零一零年八月十九日，投訴人駕車時發生交通意外，造成一輛救護車損毀及車上兩名救護員受傷。投訴人其後被法院裁定「不小心駕駛」罪名成立。

164. 二零一五年二月十八日，投訴人收到律政司為消防處發出的索償通知，要求他支付維修救護車費用和政府因事涉救護員受傷而支付的賠償（共 65,775.26 元）。投訴人稱，由於他一直沒有收到消防處向其追討賠償的通知，其保險公司在二零一二年取消了有關交通意外索償的保險記錄。投訴人曾要求保險公司重啟索償檔案，惟遭拒絕。投訴人稱，有關索償文件早於二零一零年十二月十七日簽發，如相關部門當時向其索償，保險公司會為他支付賠償。

165. 投訴人認為，交通意外發生後有關救護員並未有嚴重受傷，質疑其中一名救護員（救護車駕駛員）的傷勢及相關賠償金額。他發現事涉救護員的評估證明書上註明，如不滿評估，可向勞工處處長或區域法院提出上訴。可是，他接獲通知時已過了上訴期。投訴人不滿律政司延誤向其追討賠償，以及剝削他就救護員傷勢評估及賠償金額提出上訴的權利（投訴點(a)）。

166. 投訴人於二零一五年十二月八日要求律政司向其提供救護車駕駛員的醫療記錄及遭損毀救護車的照片，作為反對有關賠償金額的理據。但律政司直至投訴人於二零一六年一月四日再次致函重申要求，才回覆投訴人，拒絕提供相關資料。投訴人於二零一六年三月十八日致電律政司，再次索取救護車的照片。律政司於四月八日，投訴人全

數繳付索償款項後，向其寄出照片。投訴人不滿律政司始終沒有按要求提供救護車駕駛員的醫療記錄（投訴點(b)）。

167. 另一方面，投訴人批評消防處延誤向其追討賠償，以及質疑救護車駕駛員虛報傷勢及有關賠償金額。此外，投訴人發現，消防處只提交三張相片予公證行用以評估維修車輛的費用，他認為做法草率，維修車輛的費用不合理。投訴人不滿消防處向其索償的延誤及處理手法（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

應盡快處理個案

168. 從律政司及消防處的回應可見，部門認為只要在訴訟時效結束前向被索償人提出法律訴訟即可，並無責任盡快展開追討行動。對此，申訴專員公署（公署）並不認同。雖然政府部門有權於訴訟時效結束前的任何時間提出追討，但從行政角度而言，市民對政府部門會有合理期望。作為一個開明和負責任的政府，無故拖延、欠缺效率等行為均屬行政失當。特別是本案件涉及公帑，更應盡快索取賠償以保障公帑。公署認為，部門應在可行的情況下，盡快通知投訴人政府會展開索償，並在合理時間內進行追討程序。

投訴點(a)

169. 律政司已清楚解釋傷勢評定是按相關法例進行，傷勢評估的反對權利只限於消防處及事涉救護員，投訴人可按法律程序向法庭提出抗辯。公署認為，其解釋合理，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

170. 律政司認為投訴人索取資料的要求，屬處理相關申索的一部分，因此未有根據《公開資料守則》的規定（如回覆時間、程序）來處理。公署認為做法合理。投訴人當時已支付全數賠償金額，以及三月十八日致電時只索取護車照片，律政司以為投訴人已不再要求該司提供有關醫療文件，故沒有再作跟進，亦可以理解。

171. 儘管如此，由於投訴人澄清仍然希望索取事涉救護員的醫療文件，律政司應作適當跟進。

投訴點(c)

172. 消防處在交通意外發生後約四個月，曾發信通知投訴人可能須向該處作出賠償，惟發信地址（由警方提供）不正確，消息未能及早傳達至投訴人。公署認為，當信件被退回時，消防處應向警方澄清地址是否正確，又或是透過運輸署查詢有關車主的資料。消防處明知投訴人的地址不正確仍不作任何跟進，並非恰當的做法。

173. 根據政府內部指引，警方會在法庭裁決後三十天內通知相關部門，如部門沒有收到警方的通知，應自行向警方查詢。在本案中，消防處在二零一一年二月初已知悉法庭將於同月中就作出有關聆訊，但該處及至翌年四月才向警方查詢有關裁決，實有延誤。

174. 消防處在二零一二年六月得知法庭的裁決後，花了逾一年的時間準備相關索償文件及計算各項目的賠償金額，才將個案轉介律政司跟進。然而，公署留意到，公證行及僱員補償委員會已分別於二零一零年九月及十二月確定救護車維修費用及作出救護車駕駛員的工傷評定。公署認為，消防處的準備工作過於緩慢，亦屬耽延。

175. 再者，消防處安排有關受傷屬員重新填寫及簽署填妥意向通知書，竟花逾一年，最終不了了之，反映消防處於處理此個案時態度鬆懈，導致追討程序進一步延誤。律政司及消防處均表示期間曾以電話跟進有關意向通知書事宜，惟雙方均沒有作出書面記錄。

保險索償

176. 公署認為，投訴人向保險公司撤銷有關交通意外的記錄，是他的選擇及決定。因此，投訴人不能向保險公司追討有關賠償，不應完全歸咎於部門處理個案的時間。

總結及建議

177. 經審研相關資料，公署認為，律政司處理此宗索償個案的時間沒有明顯延誤，但消防處在處理本案時則出現多番延誤。然而，並無資料顯示消防處在處理此索償個案中的缺失，有損害投訴人的權益。公署欣悉消防處有關調撥人手加快處理索償個案之安排。

178. 申訴專員認為，投訴人對律政司的投訴不成立，對消防處的投訴則部分成立。申訴專員提出以下建議 –

律政司

- (a) 盡快跟進投訴人索取有關醫療文件之要求，並作出回覆；

消防處

- (b) 就處理索償個案訂立清晰的指引及流程表（包括適時向被索償人發出索償意向通知書，與警方跟進法庭就有關交通罪行的裁決），以期盡早作出追討或轉介個案至律政司跟進；
- (c) 當部門基於任何理由向市民發信而被退回時，應在可行的情況下盡力查找原因，以確保收件人得悉有關信息；以及

律政司及消防處

- (d) 就索償個案的跟進工作作妥善的書面記錄（包括通話記錄）。

政府的回應

179. 律政司接納申訴專員的建議(a)及(d)。律政司就投訴人索取事涉救護員的醫療報告、醫療紀錄及過往病歷的要求向消防處尋求指示，唯事涉救護員拒絕授權律政司將相關的醫生證明書副本提供予投訴人，而消防處並沒有持有有關醫療文件。律政司遂於二零一六年十月十一日通知投訴人及公署上述情況。申訴專員於二零一七年三月二十八日通知律政司此個案與《公開資料守則》有關的跟進工作終結。

180. 另外，律政司已提醒處理索償個案的職員應就個案的跟進工作作出妥善的書面記錄（包括通話記錄）。

181. 消防處接納申訴專員的建議(b)、(c)及(d)。部門已訂立及落實使用處理交通意外索償個案的指引及流程表，當中包括了發信而被退回時的處理方法，以及要求職員處理交通意外索償個案時，應把跟進工作作出妥善的書面記錄。

律政司及在職家庭及學生資助事務處

個案編號 2015/5309A&B：延誤搜尋投訴人的有效地址，以致未能及早向她派遞法庭就她拖欠學生貸款的索償所作的判令

背景

183. 二零零零年及二零零二年，投訴人曾兩度為前夫（甲先生）向學生資助辦事處（現為在職家庭及學生資助事務處轄下的學生資助處）（學資處）申請的學生貸款擔任賠償保證人。她於二零零三年與甲先生離婚並遷出在賠償保證契據上填報的地址（舊地址），但一直沒有通知學資處。

183. 律政司於二零零九年入稟小額錢債審裁處，向甲先生及投訴人追討拖欠的學生貸款勝訴。二零一二年三月，執達主任到舊地址執行財物扣押令，律政司才知悉他們已不在上址居住。律政司遂向學資處發出便箋（事涉便箋），報告個案情況，並索取進一步指示，但學資處沒有回覆。律政司查閱土地登記冊，發現投訴人擁有另一個物業，於是發出追討信函至她另一物業（新地址）。

184. 二零一五年九月，投訴人收到律政司寄至新地址的信函，要求她按照二零零九年十月的法庭判令代甲先生償還學生貸款、利息及行政費用，總額六萬多元，當中約二萬元為利息。投訴人不滿律政司遲至二零一五年才透過查閱土地登記冊找到她的新地址，以致她須承擔累積多年的額外利息，對她不公。

申訴專員的觀察

185. 由於投訴人沒有主動通知學資處其新地址，申訴專員公署（公署）認為，她在事件中負有部分責任。

186. 儘管律政司及家庭學資處一再強調兩個部門之間有協作機制及清晰的權責分工，但在處理這宗個案時顯然溝通不足。律政司任由個案閒置逾三年，期間沒有主動尋找投訴人的新地址，亦沒有向學資處查詢；另一方面，學資處雖然發現律政司的便箋內容有誤，卻沒有予以澄清或回覆。部門之間並非如其所言般有「緊密聯繫」。

187. 公署明白由於欠款個案眾多，律政司須因應資源決定緩急先後。但是，假如眾多個案均閒置多年才跟進，則積壓的個案只會愈來愈多。律政司在大費周章地採取法律行動後，亦必須確保跟進程序有效率和具成效。倘若追討欠款的成功率欠佳，不但無法保障公帑，反而浪費更多資源。律政司現行的內部指引僅提醒前線人員盡快找尋下落不明的欠款人，公署認為並不足夠，律政司及學資處須就處理個案的程序訂定更具體的指引及時間表。

188. 申訴專員認為對律政司及家庭學資處的投訴均部分成立，並建議律政司及學資處 –

- (a) 共同檢討其協作機制的執行狀況，確保前線人員能適時採取跟進行動；
- (b) 加強雙方的溝通，設立定期共同檢視涉及下落不明欠款人士個案進展的安排；
- (c) 檢討其現行涉及下落不明欠款人士的做法及內部指引，提供更具體的跟進工作時間表，強調其重要性和優先次序；以及
- (d) 盡快完成檢討事涉便箋的內容。

政府的回應

189. 律政司及學資處接納申訴專員的建議，並已實行以下行動。

建議(a)

190. 律政司及學資處會繼續定期向對方提供進度報告，讓雙方掌握正在由律政司處理的拖欠還款個案的整體進度。而學資處亦已進一步優化報告內容，特別提示需要加強注意或加快追討行動的個案，以便律政司採取適當的跟進行動。

191. 此外，律政司與學資處的管理層會繼續定期舉行會議，檢討追討拖欠還款個案的整體進展及優化協作機制。為進一步加強溝通協作，雙方亦會定期舉行工作層面會議，加強監察個案的進度及協作機制的運作情況，並就個別個案所遇到的問題進行商討。

建議(b)

192. 除以上溝通渠道，學資處另向律政司提交一份半年一度的進度報告，協助識別需要加強注意及優先處理個案。律政司會透過這些報告，識別已經按照內部指引尋找欠款人的更新聯絡地址但不果（即律政司連續兩次向其他政府部門查詢，但依然未能取得有效的更新聯絡地址）的個案，檢討是否可以採取進一步跟進行動。

建議(c)

193. 律政司已檢討現行處理涉及下落不明欠款人士個案的內部指引，並於二零一六年七月二十九日發出修訂。在一般情況下，律政司會於獲悉欠款人原有的聯絡地址無效後的四個星期內，通知學資處，並向學資處索取欠款人的更新聯絡地址。假如學資處未能提供欠款人的更新聯絡地址，律政司會於接獲有關通知後的四個星期內，向其他政府部門作出查詢。假如其他政府部門提供的更新聯絡地址與學資處或律政司原有的紀錄相同，或在進行查詢後所獲得的更新地址證實為無效，律政司會於確認有關地址無效的六個月內，再次找尋欠款人的更新聯絡地址。

建議(d)

194. 律政司與學資處已經完成檢討事涉標準便箋的內容，並作出修改，主要簡化舊有標準便箋的內容及修飾用詞，令其文義更加扼要、簡潔及容易明白，避免雙方溝通時產生誤會。律政司已指示所有負責追討學生貸款案件的律政書記在使用標準便箋時，要清楚地指出向學資處索取指示的事項或提供資料。學資處亦已提醒相關人員，如對律政司發出的標準便箋的內容有任何疑問，應向律政司作出查詢。

渠務署、環境保護署及民政事務總署

個案編號 2016/1152A&B(渠務署及環境保護署)：(1)沒有就一項鄉郊渠務工程向受影響的村民解釋施工詳情及徵詢村民的意見；以及(2)沒有按照憲報公告所述，把渠務工程的圖則和計劃存放於某指定地點，供公眾查閱

個案編號 2016/1152C(民政事務總署)：沒有按照憲報公告所述，把渠務工程的圖則和計劃存放於某指定地點供公眾查閱

背景

195. 投訴人是一條鄉村的原居民。數年前，渠務署曾於該鄉村進行污水收集系統改善工程。其間，該署發現地底有未記錄的公共管線設施和障礙物，加上村民反對當局的收地建議，該工程最終未能按原訂計劃完成。該鄉村的原居民代表曾在二零一五年四月的村民大會中提到，渠務署承諾會再研究其他工程方案，並會就新方案諮詢該村。

196. 二零一六年一月，環境保護署（環保署）刊憲，公布該署擬於該鄉村進行鄉村污水收集系統改善工程（事涉工程），並將收回村內一幅私人土地的部分範圍。該公告（事涉公告）註明，有關圖則及計劃（圖則及計劃）會存放於多個地點（指定地點），包括民政事務總署（民政總署）的一個諮詢服務中心（服務中心），供公眾查閱。

197. 投訴人於二零一六年四月五日向申訴專員公署（公署）投訴環保署及渠務署，指－

- (a) 環保署及渠務署於刊憲前並沒有就事涉工程及相關收地建議徵詢該鄉村民的意見，也沒有向村民講解進行事涉工程的原因和詳情，漠視他們的意見和權益；以及
- (b) 環保署、渠務署及民政總署在刊憲後沒有按事涉公告把圖則及計劃存放於服務中心，以致有村民於二零一六年三月四日前往服務中心時，未能查閱到該些資料。

198. 經審研環保署及渠務署所提供的資料及徵得投訴人同意後，公署認為亦有需要調查民政總署在個案中有否行政失當。

申訴專員的觀察

投訴點(a)：在事涉工程刊憲前沒有諮詢白銀鄉村民

199. 事涉工程在刊憲前的諮詢工作由渠務署(而非環保署)負責。資料顯示,渠務署在刊憲前實已適切地經該鄉村的兩位村代表向該村村民講解了事涉工程的詳情(包括擬議收地範圍)及徵詢村民對工程的意見。該署並有因應村民的意見而修改工程走線和圖則,可見並沒有漠視居民的意見和權益。公署認為,當局所作的安排並無不妥。就投訴點(a)而言,投訴人對環保署及渠務署的投訴均不成立。

投訴點(b)：沒有按事涉公告把圖則及計劃存放在服務中心

200. 公署認為在事件中,環保署乃按照一貫程序和安排為事涉工程刊憲。有關程序和安排以往一直行之有效。而服務中心沒有在整個諮詢期內備存圖則及計劃供公眾查閱,主要是因為該中心的職員有所誤解,不能歸咎於環保署沒有在發出圖則及計劃的便箋中述明在指定地點的備存時期。就投訴點(b),投訴人對環保署的投訴不成立。

201. 此外,公署欣悉,環保署已從事件汲取經驗,完善了工作程序,日後會在發出工程圖則和計劃的便箋中,清楚列明存放資料供市民查閱的時期,以避免同類事情發生。

202. 至於渠務署,記錄顯示,渠務署有按環保署的指示把相關的刊憲文件(包括圖則及計劃)送交指定地點。服務中心未有在整個諮詢期內存放圖則及計劃一事,實非渠務署所致。申訴專員認為,就投訴點(b)而言,投訴人對渠務署的投訴不成立。

203. 雖則如此,公署認為,渠務署職員在知悉有市民未能於其中一個指定地點查閱到圖則及計劃後,理應跟進文件的備存是否出現了問題。然而,該署只是向求助的村民一人提供協助,卻沒有聯絡環保署及各指定地點以徹底了解及解決問題。這反映渠務署另有缺失。

204. 公署認為,歸根究底,在服務中心出現的問題,是源於民政事務處的職員或因缺少處理同類事宜的經驗,而誤會只須把圖則及計劃於兩個刊憲日之間存放於該處及其轄下的三間服務諮詢中心供公眾查閱。故此,就投訴點(b)而言,投訴人對民政總署的投訴成立。

205. 申訴專員認為，投訴人對民政總署的投訴成立，對環保署的投訴則不成立，而對渠務署的投訴雖不成立但該署另有缺失。申訴專員建議 –

- (a) 環保署及渠務署日後應加強與備存刊憲文件的地點之相關部門溝通，確保他們清楚知道文件須存放供公眾查閱的時期；若發現有任何問題，應從速作出跟進及糾正；以及
- (b) 民政總署應責成各區民政事務處，日後處理有關刊憲文件的存放時，務須仔細了解有關文件須備存供公眾查閱的時期；若有疑問，應盡快請有關部門澄清。

政府的回應

206. 渠務署、環境保護署及民政事務總署接納申訴專員的建議。

207. 渠務署日後會加強培訓，並提醒相關人員須就刊憲程序事宜多加留意。若再次遇上市民同類查詢，渠務署將即時與環保署聯絡，及與相關指定地點之負責部門從速跟進，徹底解決有關問題。

208. 為避免同類事情發生，環保署已落實執行相關優化措施，在發出圖則及計劃的便箋中，會清楚列明存放資料供市民查閱的時期。

209. 事涉當區民政事務處已提醒相關職員，若發現便箋沒有訂明有關文件的備存時期，必須立即請相關部門澄清並確認時期。此外，民政總署於二零一七年一月二十七日提醒各區民政事務處，日後處理有關刊憲文件的存放時，務須仔細了解有關文件須備存供公眾查閱的時期；若有疑問，應盡快請有關部門澄清。

機電工程署

個案編號 2016/1749(I)：沒有妥善處理投訴人索取自動梯事故調查報告的要求

背景

210. 據投訴人稱，二零一五年七月二十日，一個購物中心內的一條自動梯突然停下來，引至投訴人的父親跌倒及受傷。

211. 經實地調查後，註冊自動梯承辦商¹（承辦商）在事發後翌日向機電署提交調查報告。機電署隨後亦進行調查工作，到現場實地考察、與傷者面談、收集目擊人士的陳述書，並要求承辦商提供更多資料。同時，投訴人接到承辦商的調查報告後，多次發電郵至機電署，質詢調查結果。

212. 機電署透過二零一六年二月十一日的電郵，通知投訴人部門的調查結果。投訴人認為該電郵內容有欠清晰，並於二零一六年四月十七日要求提供機電署調查報告的副本。二零一六年六月六日，機電署通過電郵向投訴人重申其調查結果，但並未提供任何調查報告或其他附有調查結果的文件。

213. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴機電工程署（機電署）沒有妥善處理其有關索取自動梯事故調查報告的要求。

申訴專員的觀察

214. 機電署表示，每年有數千宗自動梯事故，只有那些涉及死亡、嚴重傷害或引起公眾關注的重大安全問題的事故，才會撰寫調查報告。此個案沒有撰寫調查報告，因此投訴人所要求的資料不存在。

215. 機電署有其他文件記錄附有調查結果，機電署亦已回覆投訴人從這些記錄彙編的資料。回應投訴人調查結果的文件清楚地顯示，機電署確信在沒有調查報告的情況下，所彙編的資料是投訴人所要求的。如有疑問，機電署亦可以向投訴人澄清。

¹ 機電署建議申訴專員調查報告中的原文用字「升降機維修承辦商」應為「註冊自動梯承辦商」。

216. 公署提醒，雖然申訴人在要求提供資料時沒有引用《公開資料守則》(《守則》)，政府部門考慮非守則的要求時，應以根據《守則》的要求之相同基礎進行。

217. 機電署在二零一六年六月六日的回覆中重申調查結果。不過，按照相關指引，較可取的安排是由機電署提供附有調查結果或其部分內容的文件的副本；或拒絕提供記錄或部分記錄及提供理由。重申調查結果不能等同於提供附有調查結果的記錄。機電署事實上拒絕了這項要求，但沒有按照《守則》向投訴人提供拒絕的理由，以及有關尋求內部覆核的渠道，以及向公署投訴的權利。

218. 另外，機電署事隔 50 天才回覆了投訴人的要求。在此期間，機電署並未提供任何解釋。因此，沒有達到《守則》的回應時間。

219. 公署認為，處理有關要求時並未根據《守則》規定而進行，是源於機電署職員不了解《守則》的規定。

220. 申訴專員認為，這宗投訴成立，並建議機電署 –

- (a) 參照《守則》，重新考慮投訴人的要求；以及
- (b) 向機電署職員提供培訓，以加強對《守則》的認識。

政府的回應

221. 機電署接納建議(a)，並已於二零一六年十二月一日發信回覆投訴人，解釋投訴人所要求的自動梯事故調查報告並不存在，而機電署在二零一六年六月六日的回覆所載的調查結果摘要是根據收集的資料和證據而彙編的。回信亦提供了一份「事故調查評估表」，其中包含機電署就有關自動梯事故進行調查的結果。此外，機電署就延誤回覆投訴人二零一六年四月十七日的要求表示歉意。

222. 機電署亦接納建議(b)，並已於二零一七年二月十日就《守則》舉行由政制及內地事務局代表主講的專題講座，讓機電署員工加深對《守則》的認識和了解。

環境保護署

個案編號 2016/1048：沒有妥善跟進有關某地點懷疑非法填土或傾倒建築廢料的投訴

背景

223. 據投訴人所稱，元朗一幅私人土地（事涉土地）多年來不時有非法傾倒泥頭和建築廢料的活動（堆土活動）。自二零零三年，他多次向規劃署及環境保護署（環保署）投訴上述問題，要求該兩部門執法以恢復事涉土地的原貌。

224. 投訴人認為規劃署及環保署一直沒有正視問題，以致事涉土地在二零一六年初形成一個大型的堆土區。

225. 環保署負責根據《廢物處置條例》（《廢置條例》）打擊非法傾倒泥頭及建築廢料的活動。根據該條例，未得土地擁有人或合法佔用人同意而在私人土地上進行堆填或棄置廢物，均屬違法。此外，環保署會另按環保法例管制建造工程及堆填活動所引致的環境污染問題，包括按《空氣污染管制（建造工程塵埃）規例》（《規例》）管制堆填活動所引致的塵埃排散問題。工程的負責人須按照《規例》採取措施以防止塵埃散發，否則環保署可提出檢控。

226. 環保署曾於二零零四年五月、二零零六年二月、二零零七年三月、二零零八年五月及十二月直接或經其他部門轉介接獲投訴人的投訴，指稱事涉土地有非法傾倒泥頭或建築廢料的活動。就該些投訴，環保署已按其職權作出調查，然後回覆投訴人。總括而言，環保署的調查顯示，事涉土地的佔用人多年前已在該土地上進行存放泥頭的活動。由於該活動是在土地佔用人的許可下進行，故並沒有違反《廢置條例》。

227. 此外，事涉土地自八十年代起，在《城市規劃條例》下的「現有用途」是作露天沙泥倉庫（事涉沙倉），環保署視察調查後認為現時的使用狀況符合「現有用途」，亦沒有違反環保法例。事涉沙倉負責人亦已正面回應環保署提醒，於二零零八年採取了措施，包括在事涉沙倉出入口加裝水喉清洗車輛、於斜坡種草及於通道旁植樹等，以減少泥塵產生。

228. 環保署不時派員巡視事涉土地，均沒有發現任何違法情況。事涉土地其後亦逐漸被植物所覆蓋。

申訴專員的觀察

229. 根據記錄，環保署的調查發現，事涉土地存放泥頭的活動，是在土地業權人許可下進行的，故並無違反《廢置條例》。而且由於未有引致環境污染，故亦沒有違反環保法例（包括《規例》）。因此，環保署並無理據採取執法行動。雖則如此，該署已提醒事涉沙倉的負責人採取措施以免產生過量塵埃散落。申訴專員公署認為，對於投訴人在二零零三年至二零一零年期間所提出的投訴，環保署實已按其職權行事，其跟進亦大致適切。

230. 儘管上述全面調查顯示部門並無行政失當，但鑑於傳媒自二零一六年三月初的廣泛報道，申訴專員公署要求部門交代個案最新發展。申訴專員公署得知，有關部門展開調查，發現事涉土地大部分植被已被移除，露出大量沙石。有關部門遂按各自的職權執法。環保署對非法擺放建築物料（違反《廢置條例》），以及沒有按照《規例》的規定採取防減塵埃措施的有關人士進行檢控。

231. 申訴專員認為，投訴人對環保署的投訴不成立，但建議環保署繼續密切跟進事情；若有足夠證據，務須果斷地對違例者採取執法行動，以正視聽。

政府的回應

232. 環保署接納申訴專員的建議，已就個案完成調查，並成功檢控相關違例人士。

平等機會委員會

個案編號 2015/4044：沒有全面披露該委員會某次會議記錄的內容

背景

233. 據投訴人所稱，平等機會委員會（平機會）二零一三年十二月十九日第 104 次會議的記錄記述了該會主席在席間的以下言辭撮要：「……平機會進行歧視法例檢討和是項研究都是在其權力之內行事。平機會的內務政策局—政制及內地事務局也同意這看法。」

234. 二零一五年四月，政制及內地事務局（政制局）向投訴人澄清：該局不曾向平機會表達該次會議記錄所載的意見。投訴人向政制局查詢其跟進情況。其後，該局把投訴人的查詢轉介平機會跟進。

235. 二零一五年九月四日，平機會函覆投訴人：該會主席已在第 110 次會議中作出所需澄清，該會議的記錄會反映會議討論的要點；待該會委員通過會議記錄後，會議記錄會上載至平機會的網站。然而，投訴人其後查閱平機會網站所載的第 110 次會議記錄時，卻找不到上述的澄清或討論要點。投訴人指摘該會提供了錯誤信息誤導公眾（投訴點(a)）。

236. 此外，投訴人相信平機會確有在第 110 次會議期間討論及澄清事涉的問題，只是該會沒有將內容向公眾披露。投訴人指摘平機會選擇性地公開會議內容，是缺乏透明度，亦令公眾未能知悉相關討論詳情（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

237. 事緣平機會於二零一四年三月二十日舉行第 105 次會議，於席上通過第 104 次會議記錄並隨後上載於該會網頁，當中第 32 段最後一句的確是：「平機會的內務政策局—政制及內地事務局也同意這看法。」

238. 二零一五年四月，平機會知悉政制局就該會第 104 次會議記錄的澄清。因此，平機會於二零一五年六月十八日第 110 次會議中討論上述有關該會主席於第 104 次會議記錄的表述應作如何理解的問題；主席在席上作出了澄清。

239. 二零一五年九月十七日，平機會於第 111 次會議中確認第 110 次會議記錄，並決定將「平機會的內務政策局－政制及內地事務局也同意這看法」的句子從第 104 次會議的公開記錄中刪除。該會認為有關討論內容屬敏感資料，不宜公開，故未有把第 110 次會議中相關討論的記錄上載於該會的網頁。

240. 經刪除上述的句子後，平機會於二零一五年九月十八日把第 104 次會議記錄重新上載到該會網頁，而原來的版本則從網頁移除。

投訴點(a)

241. 平機會解釋，該會的會議記錄一般會上載至該會網頁供公眾查閱。故此，該會在二零一五年九月四日告知投訴人相關程序。然而，該會在其後的會議中通過，不會公開就事涉澄清的討論記錄。因此，上載至網頁的第 110 次會議記錄沒有顯示該部分的記錄。平機會表示，有關職員在回覆投訴人時無意誤導他，但承認未有及時告知投訴人有關的變動，並為此致歉。

242. 平機會確有在二零一五年九月四日給投訴人的覆函清楚地說明：平機會主席已作出所需澄清、第 110 次會議記錄會反映討論的要點，以及會議記錄待至該會委員確認後，便會上載至平機會網頁。投訴人預期可在該會網頁看到相關討論的要點，實屬合理期望。然而，該會終決定不公開相關討論的記錄，不符合先前給投訴人的信息。故此，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

243. 就不把相關討論的記錄上載至其網頁，平機會解釋會議記錄的內容均須經該會委員通過才會上載，若委員認為資料屬機密或敏感，該會便不會公開有關記錄。

244. 申訴專員公署（公署）原則上不反對平機會在涉及機密或敏感資料的情況下決定不把部分會議記錄公開。然而，公署不認同該會可以此為由把第 110 次會議中該會主席作出澄清的內容完全保密。

245. 公署審閱過該會第 110 次會議記錄的全文。事實上，該會主席在席間所作出的澄清重點，與該會早於二零一五年三月十一日給投訴人的函件內容大意相同：該會主席在第 104 次會議中所述關於政制局看法的理解，是根據二零一三年七月及十二月的會議上該局官員的反應而作出，即官員在兩個會議上對該會的研究並無表示異議；平機會為獨立機構，有自主權，可自行決定在有關方面的工作。即使該會認為其餘的討論內容屬於機密或敏感，該會亦實在沒有理據不把上段所述的澄清重點公開，讓公眾知悉該會主席對事涉問題的確實看法。申訴專員認為，投訴點(b)成立。

246. 此外，公署留意到，平機會主席於第 110 次會議作出澄清後，該會刪掉早已獲該會委員確認及上載該會網頁多時的第 104 次會議記錄的有關句子。公署認為如此做法殊不恰當，因為該份會議記錄是如實地記錄了當天會議的討論內容；該會可在之後的會議澄清箇中意思，但絕不應刪改當天會議的記錄以致損害檔案的完整性及真確性。

247. 申訴專員認為，投訴人對平機會的投訴成立，並敦促平機會 –

- (a) 在其網頁適當地公開該會主席於第 110 次會議中所作出的澄清要點（尤其應說明：該會主席對政制局看法的理解，是基於政制局官員在二零一三年七月及十二月的會議上對該會的研究並無表示異議）；
- (b) 重新上載第 104 次會議記錄原來的版本（該會可考慮在適當位置加上附註，提示讀者參閱第 110 次會議記錄中相關的澄清要點）。

政府的回應

248. 平機會接納並已落實申訴專員的建議(a)和(b)。

249. 申訴專員接納平機會已落實其建議，個案於二零一六年十月十二日終止跟進。

消防處

個案編號 2016/1205B：沒有跟進某涉嫌無牌食肆的潛在火警危險問題

背景

250. 投訴人稱，某團體（事涉團體）於二零一六年一月在該團體位於某公共屋邨的會址（事涉處所）舉行多晚的收費盆菜宴及蛇宴（統稱「事涉活動」），供市民購票參加，並即場以明火煮食部分食物。然而，事涉處所並無任何食肆牌照，其消防設施亦不符合食肆牌照的消防安全規定。在事涉處所進行明火煮食，會構成火警危險，危及樓上的居民。

251. 投訴人向消防處投訴，該處覆稱：食物環境衛生署（食環署）是食肆牌照的發牌當局，消防處在接獲食環署轉介食肆牌照申請後，會到場視察事涉處所是否符合有關的消防安全規定，該處暫不會到事涉處所巡查或採取執法行動。投訴人其後向食環署投訴。該署覆稱：職員曾到場巡查，並無發現事涉團體舉行事涉活動。

252. 其後，事涉團體於三月再舉行多次盆菜宴及蛇宴，投訴人遂再向食環署及向房屋署投訴。食環署回覆投訴人：事涉團體若只招待會員，是無須申請食肆牌照的。投訴人認為該署的回覆不合理，因有關活動的宣傳海報列明非會員亦可參加。

253. 房屋署則覆稱：租約沒有列明禁止在事涉處所內煮食或舉行收費活動，故事涉活動並無違反租約。

254. 投訴人指摘房屋署、食環署及消防處推卸責任，沒有就事涉團體涉嫌無牌經營食肆的問題，以及其所衍生的潛在火警風險，作出跟進。

申訴專員的觀察

255. 經審閱有關租約及記錄，申訴專員公署（公署）信納房屋署沒有理據就事涉活動採取租務管制行動，亦沒有證據顯示食環署在事件中有失當之處²。申訴專員認為，投訴人對房屋署及食環署的投訴不成立。

256. 至於消防處，事涉處所既非持牌處所，亦非正申領食肆牌照，該處不能根據發牌及監管機制對事涉處所採取執管行動，這一點公署是明白的。

257. 不過，公署注意到，投訴人在二零一五年十二月三十日的信函提及，他在早於十一月向房屋署投訴事涉團體於事涉處所所在樓宇對出的邨內行人通道公然使用多個大火爐明火煮食，舉辦大型活動，為百多席提供菜餚。該信函副本抄送給多個部門，包括消防處。因應投訴人十一月的投訴，消防處先後於同月三度巡查，以及在二零一六年一月十三日作突擊巡查，結果沒有發現有煮食活動或任何阻塞逃生途徑及緊急消防車通道的情況。事實上，該處上述的巡查，俱並非在事涉團體舉辦事涉活動的日子進行。

258. 公署認為，消防處在跟進投訴人二零一五年十二月的投訴時，只是聚焦於事涉處所是否持有食肆牌照或正申領牌照，卻忽略事涉活動舉行時或會造成阻塞出席者的逃生途徑，以及構成其他火警風險的問題，未免不夠周全。消防處理應在事涉活動舉行的日子進行巡查，以確定事涉活動有否構成公眾安全問題。

259. 申訴專員認為，投訴人對消防處的投訴部分成立。申訴專員建議消防處從本案汲取經驗，提醒職員日後再收到投訴時，務須作出周全考慮，採取對症下藥的跟進行動。

政府的回應

260. 消防處接納申訴專員的建議。消防處已從本案汲取經驗，並提醒職員日後再收到投訴時，務須適當地作巡查，以確定投訴個案是否涉及消防安全事宜。

² 食環署人員於一月事涉活動日期到現場調查，發現活動參加者均為持證會員，而三月舉辦的活動宣傳單張則列明活動只招待會員。

食物環境衛生署

個案編號 2015/4138：延誤跟進冷氣機滴水問題

背景

261. 二零一五年九月十二日，投訴人經1823向食物環境衛生署（食環署）投訴受對上的單位的冷氣機滴水滋擾（滴水問題）。食環署的當區環境衛生辦事處（環衛辦）雖有跟進投訴，惟滴水問題延至十月中旬仍未解決。投訴人申訴專員公署（公署）投訴食環署拖延處理滴水問題。

262. 食環署的工作指引訂明：環衛辦職員首次到涉嫌有冷氣機滴水的單位調查時，若無人應門，須向單位住戶發出「預約通知」，要求住戶聯絡該辦。假如住戶沒有回應，職員須在發出通知後七個工作天內再到訪該單位；若第二次到訪仍未能進入單位調查，職員便須發出「擬進入處所通知書」。該指引亦訂明，職員須盡可能於投訴人所指的滴水出現時段到場調查。

263. 環衛辦職員於二零一五年九月十七日聯絡投訴人及其居住的屋苑之管理處，得悉滴水問題主要是在晚上七時至午夜十二時出現，而上層某個單位（單位甲）可能是滴水源頭。同月二十三日，環衛辦發出勸諭信，提示單位甲住戶檢查冷氣機。九月十七日至十一月六日期間，環衛辦職員多次到單位甲調查，但均無人應門，遂先後三度留下「預約通知」。於視察期間，職員並未發現有滴水。十一月下旬，事涉住戶主動聯絡環衛辦，承諾在檢查及維修後才會再使用冷氣機。

申訴專員的觀察

264. 食環署向公署解釋，環衛辦職員確有積極跟進滴水問題；由於懷疑滴水位置在天井，晚上環境昏暗，視線為物件阻礙及單位甲的住戶經常外出，以致職員進行調查有一定難度。環衛辦職員及管理處職員均不曾目睹單位甲的冷氣機是否滴水及如何影響下層單位，故並無充分證據採取進一步的執法行動，例如向單位甲發出法定的「妨擾事故通知」。然而，該署承認，環衛辦職員沒有按照指引適時發出「擬進入處所通知書」，以致影響調查進度。

265. 公署認為，環衛辦職員在跟進滴水問題的過程中明顯有缺失，包括未有按照指引適時發出「擬進入處所通知書」，以及從投訴人得悉滴水主要在晚上至午夜時段發生，卻仍屢次在上午和下午進行調查，結果用了許多時間及人力仍未能查證滴水源頭。環衛辦職員的調查方式實不可取。

266. 申訴專員認為以上投訴部分成立，並敦促食環署 –

- (a) 加強職員培訓，並不時提醒職員須嚴格按照工作指引處理冷氣機滴水投訴；以及
- (b) 在夏季來臨時密切留意單位甲的冷氣機是否再有滴水的情況，若「滴水問題」再現，食環署便須果斷執法，以免投訴人再受滋擾。

政府的回應

267. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下述跟進行動。

268. 就建議(a)，食環署訓練組已加強新入職執法人員在處理冷氣機滴水個案調查的訓練課程，與職員分享調查不同個案的經驗，以及提醒他們須按部門工作指引處理冷氣機滴水個案的調查工作。另外，食環署已提醒有關督導人員須加強監察前線人員的工作表現及作出適當指導，以確保他們嚴格按照部門指引處理冷氣機滴水投訴。食環署亦有鼓勵前線人員，若遇到困難或疑難的個案時，應主動向上司提出，以便找出一個妥善的處理方法，避免延誤處理投訴。

269. 就建議(b)，食環署於二零一六年初從管理處得悉單位甲已經轉售，而管理處已通知新業主有關冷氣機滴水的投訴。食環署之後亦獲告知單位裝修工程於五月初完工。食環署職員於同年五月六日聯絡新業主，得悉事涉單位客飯廳安裝了一部新的冷氣機。經實地視察及測試，食環署確認該冷氣機並無滴水情況，並於同月十七日告知投訴人有關跟進行動及測試結果。投訴人表示最近並無發現冷氣機滴水，並於六月二十四日再次確認上述情況。食環署職員已告知投訴人，若發現冷氣機滴水可立即通知該署跟進。

食物環境衛生署

個案編號 2015/4490：對兩個熟食牌檔所搭建的伸縮式帳篷執法不力

背景

270. 投訴人曾於二零一三年八月向申訴專員公署（公署）投訴食環署，內容包括：投訴人的店鋪附近之兩個熟食牌檔（事涉牌檔）所搭建的帳篷阻礙煮食油煙消散，惟食環署沒有就該問題（帳篷問題）採取適當行動。二零一四年二月二十四日，公署完成調查。公署在調查報告中指出：律政司建議食環署可援引《小販規例》第48條向事涉牌檔的帳篷（事涉帳篷）執法。當時，公署敦促食環署從速就帳篷問題執法。

271. 投訴人於二零一五年十一月再向公署投訴，指事涉帳篷一直未有拆除。每當有食環署人員巡查，牌檔職員便把帳篷收起；巡查人員離開後，帳篷又再次展開。換言之，帳篷問題仍未解決。二零一五年八月十九日，投訴人再向食環署投訴這問題，但食環署遲遲未有給他具體回覆；事涉帳篷亦沒有拆除。投訴人指摘食環署沒有妥善跟進帳篷問題。

申訴專員的觀察

272. 記錄顯示，食環署一直有跟進帳篷問題，包括因應投訴人的投訴採取跟進及執法行動，以及向他交代結果。雖然如此，帳篷問題持續，顯示該署執法的阻嚇力不足，事涉牌檔負責人視法紀如無物。

273. 公署認為，雖然食環署基於法例所限，無權拆除事涉帳篷，然而，該署身為發牌當局，具有法定權力，對規管持牌人的違規行為，實責無旁貸。事涉牌檔既持續違規，該署理應可援引《公眾衛生及市政條例》（《條例》）第125條暫時吊銷甚或取消該些牌檔的牌照，以徹底解決帳篷問題。該署以目前「違例記分制」範圍不涵蓋本案的情況為由，拒絕行使該法定權力，不啻是劃地為牢。公署認為，該署實不應任由嚴重違規情況持續，而不用盡所有辦法解決。

274. 申訴專員認為，以上投訴部分成立，並建議食環署繼續密切留意情況。事涉牌檔若冥頑不靈，依舊持續違規，該署便應積極考慮援引《條例》第 125 條，暫時吊銷甚至取消其牌照。若有需要，該署可修訂「違例記分制」以作配合。

政府的回應

275. 食環署接納申訴專員公署的建議。

276. 食環署一直有跟進投訴人的個案，並就違例事項向事涉牌檔採取適當的執法行動，包括巡查及檢控。在接獲申訴專員的建議後，食環署已加強蒐證及向法庭反映事涉牌檔的違規記錄，讓法庭考慮判處更重刑罰，並根據《小販規例》第 56 條向法庭申請每日罰款。

277. 經食環署加強執法後，自二零一六年七月起至二零一七年七月，食環署再沒有發現事涉牌檔使用事涉帳篷。食環署會繼續留意事涉牌檔的情況及採取適當行動。如情況沒有改善，食環署不排除考慮引用相關條例所賦予的法定權力，提升執法力度以增加阻嚇作用。

食物環境衛生署

個案編號 2015/5330(I)：(1)沒有向投訴人提供搬遷某垃圾收集站的所有相關資料；(2)沒有聯絡投訴人以釐清他欲索取資料的範圍；(3)延誤回覆投訴人其後的索取資料要求；(4)在向投訴人提供諮詢文件時，沒有同時提供參與諮詢的人士／機構的名單及諮詢結果；(5)向投訴人提供了他並沒有索取的其他資料；以及(6)儘管食物環境衛生署本身亦持有某份資料，但卻建議投訴人自行向地政總署索取該份資料

背景

278. 據投訴人所稱，二零一五年十一月三日，他根據《公開資料守則》（《守則》）去函食物環境衛生署（食環署）申請索取有關該署搬遷某垃圾站（事涉垃圾站）的資料（例如申請文件、諮詢文件、公告文件、批地文件、地界座標文件、環境評估文件、選址理據文件、相關電郵等）。同日，他亦致電食環署的「公開資料主任」，表明他索取的是搬遷事涉垃圾站的全面相關資料。該主任表示，該署某區的職員會聯絡他，以釐清他索取的資料之具體範圍。然而，食環署的職員其後一直沒有聯絡他。

279. 同月十二日，食環署函覆投訴人：就他申請索取的資料，該署會向他提供該署於二零一三年就搬遷事涉垃圾站一事要求某區民政事務處（民政處）進行諮詢（2013 諮詢）的諮詢文件副本。在收到他繳交的費用後，該署於同月十六日向他提供上述文件。

280. 翌日，投訴人去函食環署公開資料主任，表示不滿該署的職員沒有聯絡他，而其後亦只向他提供了諮詢文件副本。他要求該主任敦促職員盡快向他提供其他相關資料。然而，他及至十二月二十九日才收到該署於十二月二十四日發出的覆函。

281. 食環署在覆函表示：因應他再次要求索取該署有關事涉垃圾站搬遷事宜的資料，該署經考慮後會向他提供 2013 諮詢的諮詢名單及諮詢結果，以及地政總署另於二零一四年要求民政處進行的一次諮詢（2014 諮詢）的諮詢文件、諮詢名單及諮詢結果之副本。

282. 就事涉垃圾站的地界座標文件及批地文件，由於該些資料屬地政總署所有，因此，食環署建議他自行向地政總署提出要求。

283. 至於食環署就搬遷事涉垃圾站的相關電郵，食環署經考慮後認為不能向他提供，理由是：該等資料涉及政府的內部討論，披露該等資料會妨礙日後政府內部以及各界向政府提供意見的坦率討論。根據《守則》第 2.10 段所述的理由，食環署拒絕向投訴人提供資料。

284. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署指 –

- (a) 該署向他提供的有關搬遷事涉垃圾站的資料不齊全，包括沒有提供所要求的批地文件、地界座標文件、環境評估文件、選址理據文件及相關電郵；
- (b) 該署職員沒有如公開資料主任所承諾，聯絡他以釐清他欲索取的資料的範圍；
- (c) 該署於收到他二零一五年十一月十七日的信函後延誤作覆；
- (d) 該署未有於第一次向他提供資料時一併提供 2013 諮詢的諮詢名單及諮詢結果之副本，以致他須費時再到該署領取資料；
- (e) 該署經考慮後再向他提供了 2014 諮詢的諮詢文件、諮詢名單及諮詢結果之副本，但該項諮詢是關於停車場重新招標的事宜，與搬遷事涉垃圾站並無關係。食環署沒有事先向他解釋清楚該些資料是甚麼，以致他須為該些他並無要求的資料繳交額外費用；以及
- (f) 2014 諮詢的諮詢文件明顯屬地政總署而非食環署所擁有，食環署尚且有向他提供，但是，就該些食環署本身亦擁有的搬遷事涉垃圾站的地界座標文件及批地文件，該署卻建議他自行向地政總署提出申請，如此做法並不合理。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(f)

批地文件及地界座標文件

285. 食環署沒有否認擁有有關搬遷事涉垃圾站的批地文件及地界

座標文件，公署不見得該署須具備「專業知識」才能向投訴人提供該些資料。食環署亦未能解釋為何憂慮其所持的資料未必齊全。該署建議投訴人自行向地政處索取該些文件，即使出於善意，也會令他生疑，結果弄巧反拙。公署認為，食環署實可提供該署所擁有的相關批地文件及地界座標文件，並建議投訴人可向地政處作進一步的查詢。

環境評估文件

286. 公署認同，既然環境評估文件並不存在，食環署自然未能向投訴人提供該份文件。

選址理據文件、相關電郵

287. 公署接納食環署的解釋。選址理據文件及相關電郵記錄了相關政府部門就搬遷事涉垃圾站所作的內部討論，相關部門及公職人員在發表意見時一般不會預期他們的意見會被公開。食環署若把該些資料交給投訴人，可能會妨礙日後政府內部以及各界向政府提供意見的坦率討論。公署認同《守則》第 2.10(b)段適用於上述的文件及電郵。

288. 食環署並向公署補充，該署雖然不便向投訴人披露選址理據文件，但在二零一六年一月十八日給他的信函中已清楚解釋選址是基於甚麼理由，以及選址的過程。公署認為，食環署已按照《守則》的精神向投訴人交代了事涉垃圾站選址的理據。

其他事項

289. 根據《守則》第 2.1 段，政府部門拒絕披露資料時，必須交代是基於《守則》所列的哪項理由。公署留意到，食環署起初回覆投訴人的索取資料要求時，完全沒有解釋不提供部分其所索取的資料之理由，做法有違《守則》的規定。

290. 申訴專員認為，投訴點(a)及(f)均部分成立。

投訴點(b)

291. 食環署職員初期沒有按承諾聯絡投訴人，以釐清其欲索取資料之具體範圍，及至他再要求索取其他相關資料，該署方作重新處理，因而對投訴人造成不便。申訴專員認為，投訴點(b)成立。

投訴點(c)

292. 除食環署所援引的《守則》第 1.16 段外，《守則》第 1.18 段註明，政府部門回應市民的索取資料要求的最長時限為 51 日。投訴人於二零一五年十一月三日向食環署要求索取資料，而該署乃於同年十二月二十四日向投訴人發出最終回覆，相隔剛好是 51 日。

293. 不過，根據《守則》第 1.18 段及《詮釋和應用指引》第 1.18.1 段，政府部門只是在特殊情況下（例如需要徵詢法律意見或廣泛尋找檔案）方可延至超過 21 日後才回覆索取資料者，而且亦應向索取資料者解釋需時處理的原因。食環署於二零一五年十一月十七日收到投訴人的信函後，延至十一月二十六日及十二月九日才分別向民政處及地政處查詢可否向投訴人披露有關資料，當中實涉延誤。公署認為，食環署並無用上 51 日的時間回覆索取資料要求的合理辯解，亦沒有按《守則》的規定向投訴人解釋需時處理的原因。

294. 申訴專員認為，投訴點(c)成立。

投訴點(d)

295. 投訴人在「申請索取資料表格」中，確實沒有表明欲索取諮詢名單及諮詢結果。食環署沒有隨諮詢文件一併向他提供諮詢名單及諮詢結果，屬未可厚非。因此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

296. 不過，歸根究底，假若食環署於收到投訴人的申請後有盡早聯絡他，釐清他欲索取資料的具體範圍，便不會出現須重新處理其要求，而令投訴人須費時再到該署領取補發資料的不理想情況。

投訴點(e)

297. 2014 諮詢的諮詢文件顯示，地政總署是因應食環署擬將事涉垃圾站搬遷至該停車場範圍內，而提出進行短期租約重新招標。該諮詢文件原則上確是與食環署搬遷事涉垃圾站有關的資料，屬於投訴人起初在「申請索取資料表格」所述的索取資料範圍。公署認為，食環署將該項資料納入投訴人索取資料的範圍，並無失當。因此，申訴專員認為，投訴點(e)不成立。

298. 雖然如此，食環署在處理上實有可改善之處。假若該署在通知投訴人會向他發放該地政處的諮詢文件的信函中，更詳細地說明該項諮詢是關於擬建垃圾站座落的停車場之短期租約招標，而非只是籠統地指「二零一四年地政處要求民政處作出諮詢的諮詢文件」，則可方便投訴人考慮他是否需要該諮詢文件，避免他認為得物無所用。

299. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署 –

- (a) 如投訴人仍需相關的批地文件及地界座標文件，便應向他提供；
- (b) 提醒職員，日後拒絕提供資料時，須清楚說明是基於《守則》所列的哪項理由拒絕；
- (c) 日後遇到需要釐清索取資料範圍的情況時，應盡早聯絡索取資料者；
- (d) 訓示職員須依從《守則》所訂的程序及規定盡快處理市民的索取資料要求，包括在過程中向市民解釋需時處理的原因；以及
- (e) 從事件汲取經驗，日後須清楚說明擬向索取資料者提供的文件的性質及內容，讓他考慮是否接受。

政府的回應

300. 食環署接納申訴專員的建議，並已作出跟進行動。

建議(a)

301. 食環署已於二零一六年八月一日發信給投訴人，向他提供相關的批地文件及地界座標文件。根據記錄，投訴人已於二零一六年八月十六日領取相關文件。

建議(b)、(c)、(d) 及(e)

302. 食環署已把公署的報告內容及建議告知該署職員，提示他們須遵從《守則》所訂的程序及規定，以及申訴專員的建議。

303. 食環署一直為職員提供有關《守則》的參考資料，包括《詮釋和應用指引》、處理索取資料要求的程序及以往的個案等，供職員參閱及依從。此外，食環署亦會加強職員在處理索取資料要求的培訓。

食物環境衛生署

個案編號2015/5345：(1)沒有採取有效措施，以解決某街市卸貨區的噪音問題；(2)沒有答覆投訴人；以及(3)在職員休假期間不當地設定電郵系統自動回覆

背景

304. 食環署轄下的某街市(事涉街市)位於投訴人所居的屋苑內。二零一三年年底，建築署為事涉街市的貨物上落台(卸貨台)進行翻新工程，包括鋪設鐵板。其後，街市檔戶使用卸貨台運貨時，鐵板發出噪音，尤以於清晨四時許為甚，對他構成嚴重滋擾(噪音問題)。

305. 二零一四年年初，投訴人經其屋苑的管業處(管業處)向食環署就噪音問題作出投訴。二零一五年一月二十一日，建築署進行消滅噪音的改善工程。

306. 投訴人曾於二零一五年一月向申訴專員公署(公署)投訴食環署及建築署。投訴人當時指摘食環署拖延處理噪音問題，以及建築署在設計及驗收卸貨台時疏忽，沒有及早避免產生或解決噪音問題。

307. 公署完成查訊，於二零一五年四月二十日函告投訴人結果 –

- (a) 食環署的某區環境衛生辦事處(環衛辦)和建築署已跟進噪音問題，包括：於卸貨台鋪設地毯、研究減輕噪音的方法、與街市檔戶會面、張貼告示提醒使用卸貨台的人士減低發出聲響及切勿移動地毯，以及將個案轉介環境保護署(環保署)；
- (b) 環保署於二零一五年一月在投訴人單位對下的單位量度噪音，結果顯示噪音並無超出法定標準；
- (c) 卸貨台於二零零五年建成，而噪音問題於二零一四年年初才出現，並無跡象顯示噪音問題是因卸貨台設計有問題所致；以及

- (d) 公署敦促環衛辦繼續密切留意噪音問題，在有需要時採取適當行動，以免附近居民受卸貨台噪音滋擾。

308. 二零一五年十一月三十日至二零一六年一月三日期間，投訴人再就噪音問題向公署投訴食環署，要點如下 –

- (a) 食環署未有按承諾長期將地墊「全面覆蓋貨台地面」，無視他就噪音問題要求該署「作即時補救措施」；
- (b) 食環署所購置的「隔音物料」(即地墊)，未能有效消滅噪音問題；
- (c) 食環署讓卸貨台使用者任意移動地墊，欠缺監察；
- (d) 二零一五年一月十九日，投訴人發電郵給食環署。該署覆稱會在 30 天內給他具體回覆，然而，該署其後一直沒有具體回覆他；以及
- (e) 同年十二月三十一日，投訴人發電郵給食環署職員(職員甲)，獲自動電郵回覆：職員甲不在辦公室，如有要事可找職員甲的上級(職員乙)。其後，他發電郵給職員乙，但卻收到同樣的自動電郵回覆：職員乙不在辦公室，如有要事可找職員甲。他認為此安排有礙他聯絡該署職員。

申訴專員的觀察

投訴點(a)、(b)及(c)

309. 食環署在接獲有關噪音問題的投訴後，確實有作出跟進行動，包括徵詢建築署的意見、安排進行工程、鋪設地毯或地墊、提醒街市檔戶及使用卸貨台人士減低聲響、貼出勸喻告示、進行巡查，以及將個案轉介環保署及警務處。

310. 公署理解投訴人感到受噪音困擾，惟環保署先後於二零一五年一月及二零一六年一月確定投訴人對下的單位及投訴人的單位沒有接收到超標的噪音。

311. 公署認為，食環署已採取合理的步驟及措施處理噪音問題。

投訴點(d)

312. 食環署一直有把就噪音問題的跟進行動和結果告知管業處，並由管業處轉告投訴人。自二零一五年十二月起，該署亦有就噪音問題的跟進分別向投訴人及管業處作覆。

313. 食環署的確沒有就投訴人於二零一五年一月十九日及十二月三十一日發給食環署的電郵直接聯絡投訴人，但他一直可從管業處得悉該署的跟進行動及結果。該署的疏漏未至於對他造成很大不便。

投訴點(e)

314. 就投訴人二零一五年十二月三十一日的投訴，實有食環署其他職員跟進及發出暫覆，投訴人大可按照暫覆所載的資料聯絡該署職員。職員甲及職員乙聯絡安排上的失誤對投訴人所構成的不便不大。

315. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並就投訴點(e)，敦促食環署提示有關職員作出改善。

政府的回應

316. 食環署接納申訴專員的建議，並把公署的報告內容及建議告知有關職員，提示他們須改善處理自動電郵回覆的聯絡安排，以及須按部門指引適時聯絡投訴人。

食物環境衛生署

個案編號2016/0051：(1)沒有就一宗涉嫌無牌經營食物業的投訴適時作出具體回覆;以及(2)沒有採取有效的執法行動

背景

317. 某大廈的業主立案法團（投訴人）曾向食物環境衛生署（食環署）投訴，指其大廈內某店舖（店舖甲）涉嫌無牌售賣飯盒。投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署遲遲沒有給予投訴人具體回覆（投訴點(a)），亦沒有對店舖甲採取有效的執法行動，結果問題持續（投訴點(b)）。

318. 食環署的相關工作指引訂明：所有投訴均須從速處理；個案主任接到投訴之後，應盡量在10個曆日內作出具體回覆；若未能如期給予具體回覆，則應提供初步回覆。在發出初步回覆後，個案主任應盡量在接到投訴後30個曆日內給予具體回覆；若投訴屬處理需時的複雜個案，則應告知投訴人處理進度，並定期（至少每月一次）檢討進度，以及在有需要時再發出初步回覆。督導人員亦應監察投訴個案的處理進度。

319. 食環署的當區環境衛生辦事處（環衛辦）於二零一五年八月首次接到投訴人的投訴。約兩星期後，環衛辦聯絡投訴人，表示會跟進其投訴。其後，環衛辦的巡查未能蒐集足夠證據，以證明店舖甲無牌經營食物業。同年十月，投訴人再向食環署投訴，並指明營業時間為上午十一時至下午三時。二零一六年二月，環衛辦人員巡查時，發現店舖甲的店員向顧客收取金錢，遂即場檢控該店無牌經營食物業。

申訴專員的觀察

320. 環衛辦在接到投訴人的首次投訴後兩星期，只作口頭暫覆而未有發出書面暫覆，及至40天後才致函投訴人交代處理進度。當投訴人再次投訴，該辦雖有在10個曆日內發出書面暫覆，但卻在三個多月後才發出書面回覆。公署認為，環衛辦雖有致電向投訴人交代進度，但確未有按照部門工作指引辦事。

321. 此外，環衛辦最初並無根據投訴人所指店舖甲的營業時間進行巡查，結果該辦人員多次出勤都屬徒勞，取不到該店無牌營業的證據。及至公署於二零一六年一月介入，環衛辦才按有關時段進行巡查。

322. 申訴專員認為這宗投訴部分成立，並敦促食環署 –

- (a) 從本案汲取經驗，提示各區環境衛生辦事處，日後就類似投訴，須盡量依照投訴人所提供的時間資料到場調查；以及
- (b) 不時提示職員須按工作指引向投訴人適時發出書面暫覆及交代跟進結果。

政府的回應

323. 食環署接納申訴專員的建議。

324. 就有關投訴的處理，食環署的相關工作指引 – 行政通告第 3/2015 號「如何處理投訴」已列明職員應根據投訴人所提供的資料(包括投訴事件的發生時間)進行調查，並向投訴人適時發出初步回覆、暫覆及具體回覆。食環署分區秘書每六個月會安排傳閱該行政通告，提醒職員按工作指引處理投訴個案。

325. 此外，因應申訴專員的建議，食環署總部已於二零一六年七月二十二日向各區環境衛生辦事處發出電郵，提示相關管理人員定期提醒職員要按部門的有關工作指引依照投訴人所提供的時間資料到場調查，並適時回覆投訴人個案的最新進度。

食物環境衛生署

個案編號 2016/0430：對某街市的檔位阻塞通道的問題執法不力

背景

326. 投訴人稱，多年來，某街市（事涉街市）的攤檔（事涉攤檔）常將貨品擺放在攤檔黃線之外，阻塞通道，令致輪椅用者及使用擔架的救護員不能進出（阻塞通道問題）。投訴人申訴專員公署（公署）投訴，指食環署及管理事涉街市的服務承辦商（承辦商）對阻塞通道問題執法不力，視若無睹。

申訴專員的觀察

327. 食環署與承辦商實有就阻塞通道問題採取了一些行動。然而，事涉攤檔及其他攤檔持續把物品擺放在其攤檔的黃線外，霸佔公用地方及阻塞通道。

328. 二零一六年二月，公署人員到事涉街市視察，發現 –

- (a) 事涉街市的人流很多，且有許多檔戶將貨品擺放在黃線外，令通道非常擠塞；以及
- (b) 某街道兩個出入口及某屋邨出入口接近路口位置的檔戶，將貨品擺放在其攤檔外的出入口大堂或通道上，霸佔大量公用地方，將其營業範圍擴大約一倍，情況嚴重。

329. 二零一六年五月，投訴人向公署提供日期為同年四月及五月的照片，顯示阻塞通道問題持續。

330. 食環署為進一步加強打擊街市通道阻塞的違規情況，於二零一六年五月成立「街市特遣隊」（特遣隊），專責打擊街市通道阻塞問題。特遣隊針對性地增加了在事涉街市突擊執法行動的次數。於六月至七月期間，食環署向阻塞事涉街市通道的檔戶提出共 30 宗檢控。食環署會對屢次違規的檔戶嚴格執行「終止租約政策」。經食環署一連串的行動後，阻塞通道問題已有所改善。

331. 公署注意到以下問題 –

- (a) 承辦商人員每天巡視事涉街市時，若發現阻塞通道問題，可向檔戶發出口頭警告，要求檔戶立即糾正，但無權提出檢控；
- (b) 食環署職員進行突擊檢控行動，若發現有檔戶違規阻塞通道，則可提出檢控；
- (c) 公署從食環署所提供的資料發現，食環署職員或承辦商人員每天均有口頭勸諭或警告事涉攤檔的檔戶，要求他們糾正阻塞通道問題，可見檔戶違規阻塞通道的情況是無日無之；
- (d) 二零一五年七月至二零一六年一月期間，食環署共進行了 10 次突擊檢控行動，即是平均每月只 1.4 次突擊檢控行動，而食環署就廣泛的阻塞通道問題只共提出了 70 宗檢控；以及
- (e) 及至二零一六年五月，食環署才成立特遣隊，以加強在事涉街市進行突擊執法行動。結果，食環署於其後兩個月內向阻塞通道的檔戶共提出了 30 宗檢控。

332. 食環署過往對違規檔戶的檢控頻次偏低，變相是縱容違規檔戶無視「黃線限制」。違規的檔戶持續霸佔公用地方，不但阻塞通道，亦對守法的檔戶不公。若所有檔戶爭相仿效違規者，阻塞通道問題便會更為嚴峻。猶幸食環署在公署介入後，於二零一六年五月成立特遣隊，加強了突擊執法行動。

333. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並敦促食環署 –

- (a) 繼續加強執法（包括增加突擊檢控行動的次數）；以及
- (b) 對屢次違規的檔戶嚴格執行「終止租約政策」，以儆效尤。

政府的回應

334. 食環署接納申訴專員的建議。除繼續定期提醒檔戶遵守相關法例及租約條款外，食環署已加強執法（包括增加突擊檢控行動的次數），並對屢次違規的檔戶嚴格執行「終止租約政策」。有關行動會持續進行。此外，除食環署當區職員外，署方亦會派遣「街市特遣隊」繼續打擊事涉街市的通道阻塞問題。

食物環境衛生署

個案編號 2016/1199：無理拒絕提供兩間食肆可容納顧客人數的資料

背景

335. 據投訴人所稱，他於二零一五年十二月下旬向食物環境衛生署（食環署）投訴某食肆（食肆甲）過於擠迫。二零一六年一月下旬，投訴人致電該署一名職員，查詢食肆甲按牌照規定可接待顧客的數量。職員回答稱，律政司指示不須透露有關資料。四月七日，食環署另一名職員因應投訴人在二月對另一間食肆（食肆乙）的投訴給他回覆，表示該署沒有食肆可容納的顧客人數的資料。

336. 據投訴人了解，食環署在處理食肆的牌照申請時，須審批食肆的廁格數目及抽風系統的能力是否足夠，而兩者均與食肆可容納的顧客人數有關。因此，投訴人認為食環署理應存有食肆可容納顧客人數的資料，他遂向申訴專員公署（公署）投訴食環署無理拒絕提供他索取的資料。

申訴專員的觀察

337. 食環署本身沒有在簽發食肆牌照時列出限制食肆顧客人數的規定。而就投訴人投訴所涉的食肆甲及食肆乙而言，屋宇署亦沒有要求食環署限制它們的顧客人數。

338. 因應食肆的衛生設施數量，顧客人數不可超越指定範圍，否則衛生設施便會不敷使用。但由於指定人數的範圍頗寬，把衛生設施數量視作食肆的顧客容量限制，亦並不恰當。至於抽風系統能力，則可隨着加強通風系統而改變，故不會影響食肆顧客人數限制。

339. 公署認為，食環署向投訴人表示該署沒有食肆顧客容量的資料，其說法並非不合理。

340. 申訴專員這宗投訴不成立，並建議食環署日後在回答公眾類似查詢時，應盡量解釋箇中情況，以免再引致質疑。

政府的回應

341. 食環署接納申訴專員的建議，並已提醒相關職員日後在回答公眾類似查詢時，應盡量解釋箇中情況。

食物環境衛生署

個案編號 2016/1487A(I)：(1)職員調查滲水問題時對色水現象視而不見；(2)沒有按照程序進行滲水測試；(3)沒有確定上層單位住戶已妥善維修其單位；(4)未有應投訴人的要求帶備檔案；(5)不合理地要求投訴人依據《公開資料守則》的程序提出索取資料要求；(6)職員態度欠佳；以及(7)不當地披露他的投訴個案資料

背景

342. 投訴人指食物環境衛生署（食環署）及屋宇署組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（滲水辦）在處理其親戚的單位滲水的過程中，有多種不是。滲水辦在二零一六年三月二十一日函覆投訴人，表示該辦所委聘的顧問公司之職員曾於同年一月十三日到事涉單位（甲室）進行跟進調查，由於未有發現於二零一五年十二月二十三日進行測試所使用的色水，故無法確定滲水源頭，該辦因此會停止跟進個案。

343. 投訴人向申訴專員公署（公署）提出以下十二點投訴 –

- (a) 投訴人提供了一張於二零一六年一月十三日拍攝的顯示有色水呈現的相片，指摘滲水辦職員對該現象「視而不見」；

滲水調查的程序

- (b) 滲水辦一直沒有向投訴人交代職員為何未有按照培訓教材所述的色水份量及稀釋方法進行浴室排水渠口色水測試；
- (c) 滲水辦職員分別於二零一四年十二月十八日及二零一五年二月六日到甲室量度客人浴室天花的濕度。然而，該辦職員於該兩天是在不同位置量度濕度，而第二次是選擇量度了較乾的位置，投訴人認為此屬不妥當；
- (d) 投訴人懷疑滲水辦在向對上的單位（乙室）發出「妨擾事故通知」後，沒有確定乙室業主有否進行了有效的維修；

對滲水辦職員的投訴

- (e) 投訴人於二零一五年十月二十九日根據《公開資料守則》(《守則》)向滲水辦索取該辦在事涉單位進行滲水投訴調查時所拍攝的彩色相片。投訴人一直沒有收到滲水辦回覆，故在同年十一月十一日、十七日、二十日及二十四日向該辦查詢進度。該辦在十一月二十四日下午發電郵回覆投訴人，當中夾附的覆函日期卻是十一月九日。投訴人質疑該辦職員的誠信；
- (f) 投訴人曾於二零一四年十二月十一日經 1823 向滲水辦投訴甲室的天花及窗框有滲水情況，並且要求該辦職員到場調查時帶同甲室的滲水投訴之檔案以便回應投訴人的查詢。同月十八日，滲水辦職員（職員甲）到甲室調查，卻未有應投訴人所求帶同檔案，故未能回覆投訴人的查詢；
- (g) 由於職員甲沒有帶同檔案到訪甲室，投訴人其後分別致電向職員甲及其上司（職員乙）作出查詢。投訴人投訴職員乙態度欠佳，包括：無理表示沒有需要就投訴人的個案核對日期；就滲水辦沒有重發信件一事的解釋屬不合理；拒絕口頭回覆投訴人的查詢；規限投訴人須以書面申請索取資料；以及沒有即時現身與投訴人會面。此外，職員乙向下屬作出了不清晰的指示；
- (h) 投訴人親往滲水辦與職員甲及另一職員（職員丙）會面。投訴人指摘職員甲在二零一四年十二月十八日未有履行承諾帶同檔案到訪。職員甲覆稱那是職員乙的決定。投訴人要求職員甲提供 1823 轉介其投訴的記錄。職員甲着投訴人填寫申請表，理由是投訴人須根據《守則》向該辦索取記錄。投訴人認為職員甲的回應不合理；
- (i) 職員丙於會面期間態度欠佳，包括：無理叫投訴人「唔好手震」、謊稱不認識路經且有注視投訴人的其他職員、態度傲慢、向投訴人提出質詢等；

- (j) 滲水辦在二零一六年四月六日致投訴人的覆函中提及，一名職員（職員丁）稱看過職員丙的「證人供詞」。事實上，那並非「證人供詞」，而是「事件報告」。投訴人不滿職員丁說話出錯；
- (k) 滲水辦有職員將投訴人個案的資料（包括該辦職員所作的相關錄音）向並非負責處理其個案的食環境署職員披露；以及
- (l) 二零一五年十二月一日，投訴人到滲水辦位於某區的食環署辦公室領取先前索取之個案資料，在等候期間，辦公室的更衣室內傳出恐嚇性說話，投訴人認為該些說話是衝着他說的。

申訴專員的觀察

投訴點(a)：職員對色水呈現「視而不見」

344. 滲水辦表示，該辦與顧問公司職員於二零一六年一月十三日到甲室覆檢測試結果，發現滲水位置（即客人浴室天花及外牆）沒有呈現先前覆檢測試所使用的色水。他們當日並不知悉有投訴人的相片所顯示甲室客人浴室窗框有色水的情況。

345. 公署認為，雖然投訴人所提供的相片顯示在浴室窗框有色水呈現，但畢竟那並非原來滲水的位置。如當日投訴人沒有指出情況，滲水辦職員留意不到該情況，實不足為奇。因此，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)：沒有交代職員為何未有按照培訓教材進行測試

346. 公署在完成調查投訴人先前的投訴個案（OMB2014/2094）時已指出，滲水辦承認職員未有按照培訓教材進行測試。公署認為，滲水辦既已承認責任，對投訴人已作出交代。

347. 公署從滲水辦了解，有關職員只是因一時大意而忘記按照培訓教材所述的色水份量及稀釋方法測試。既然是無心之失，事情實沒有進一步詳細交代的必要。申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)：選擇量度較乾的位置

348. 滲水辦表示，該辦職員乃對受滲水影響的天花範圍進行濕度量度。雖然兩次量度濕度的位置有部分不同，但測試結果仍然顯示滲水情況持續，故並未影響調查結果。申訴專員接納該辦的解釋；投訴點(c)不成立。

投訴點(d)：沒有確定事涉單位樓上業主有否進行了有效的維修

349. 二零一四年四月二十三日，滲水辦發出「妨擾事故通知」，飭令乙室業主維修其客人浴室內浴缸排水管。同年六月十三日，該辦觀察到有關排水管已更換。同年八月五日，該辦職員到甲室量度濕度，發現受滲水影響的位置已經乾涸，沒有滲水滋擾。

350. 該辦職員看到排水管已更換，而滲水位置是乾涸的，因而信納乙室業主已進行了有效的維修，公署認為其結論並非不合理。假若滲水重現，該辦定會跟進。

351. 二零一五年十月七日，滲水辦再發出「妨擾事故通知」，飭令乙室維修客人浴室內浴缸周邊牆壁。同月十九日，該辦確定有關浴缸邊已鋪上新的防水物料，同年十一月十七日，該辦職員到甲室量度濕度，發現受滲水影響位置的濕度仍高於 35%。該辦於是在同年十二月二十三日到乙室進行覆檢測試，並於二零一六年一月十三日覆檢測試結果。當時未有在甲室發現色水。由於已進行所有可行的非破壞性測試，但仍未能確定滲水源頭，因此該辦惟有暫時停止調查。

352. 根據上段所述，滲水辦職員在看到浴缸邊已鋪上新的防水物料後，並無因此而接納維修有效，反之，該辦於二零一六年一月十三日進行了覆檢測試，結果沒有在甲室發現色水。公署認為，「沒有發現有色水」這測試結果，應可視作維修有效的證明。

353. 申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

投訴點(e)：職員造假

354. 滲水辦表示，該辦於二零一五年十月二十九日接獲投訴人的索取資料要求。同年十一月九日，滲水辦負責處理該索取資料要求的職員函覆投訴人，通知投訴人領取資料。同月二十四日，投訴人發電郵給該名職員，表示仍未收到其回覆。同日，該名職員將上述覆函副

本經電郵轉送給投訴人。

355. 並無證據顯示事涉職員不曾於二零一五年十一月九日發出了上述的覆函；亦無證據顯示該職員於同月二十四日補發的該函副本是造假。因此，申訴專員認為，投訴點(e)不成立。

投訴點(f)：未有應投訴人所求帶備檔案

356. 滲水辦指於二零一四年十二月十一日收到 1823 的轉介投訴資料中，並沒有提及投訴人要求該辦的職員到訪時帶備檔案。該辦亦解釋，該辦職員一般都不會帶檔案外出工作，以免資料外泄或遺失。申訴專員接納上述解釋；投訴點(f)不成立。

投訴點(g)：職員乙的態度問題

357. 就職員乙表示沒有需要就投訴人的個案核對日期，據公署理解，職員乙當時是就投訴人不滿職員甲沒有帶備檔案到訪事涉單位一事作出回應。職員乙認為無需帶備檔案到訪作核對資料之用，原因是避免資料外泄或遺失。

358. 就沒有重發信件一事，職員乙解釋，該辦認為在二零一四年八月四日發給投訴人親戚的信件中表明同年二月十九日的信件之標題有誤並作出更正，比較重發二月十九日（但修改了某些部分）之信件較合適。公署認為，職員乙的解釋並非不合理。

359. 至於職員乙拒絕口頭回覆投訴人的查詢，那是因為滲水辦需要審視投訴人的要求，以確保能向投訴人準確地發放資料，該辦認為根據《守則》索取資料的做法較恰當。公署認為，若投訴人以書面提出索取資料的要求，該辦的確可更能掌握投訴人的每項要求。滲水辦請投訴人以書面提出要求，實未可厚非。

360. 就職員乙沒有即時現身與投訴人會面，滲水辦解釋，由於投訴人的到訪事出突然，職員乙未能即時與投訴人會面，但有先安排兩名職員接見投訴人。

361. 申訴專員認為，職員乙在說話的表達上或可以做得更好，但整體而言，其言行不至於是態度欠佳，因此，投訴點(g)不成立。

投訴點(h)：不合理地要求投訴人根據《守則》索取投訴記錄

362. 滲水辦指出，該辦未有即時向投訴人提供 1823 轉介投訴人的投訴的記錄，並非拒絕投訴人的索取資料要求。事涉職員只是認為，投訴人根據《守則》索取資料會較為恰當。

363. 根據《守則》及其《詮釋和運用指引》，政府部門在公開資料方面，應取態正面。換言之，部門在處理索取資料的要求時，應以資料將予公開的基礎來處理，即使索取資料者並非按《守則》提出要求，該署亦應按《守則》行事。申訴專員認為，滲水辦實無須要求投訴人依從《守則》所列的程序索取有關的投訴記錄；投訴點(h)成立。

投訴點(i)：職員丙的態度問題

364. 滲水辦解釋，其他組別的職員亦會經過當日職員丙與投訴人會面的地點，而職員丙並不認識所有職員，故他當日說不認識某名路過的職員。另一方面，根據投訴人所提供的錄音，滲水辦認為職員丙於會面期間並無態度欠佳的情況，但說話技巧有改善空間。滲水辦已就這一點提醒職員丙。申訴專員認為，投訴點(i)部分成立。

投訴點(j)：職員丁說話出錯

365. 滲水辦解釋，職員丁將「事件報告」說成「證人供詞」，實屬無心之失，他所指的是職員丙對某事件經過所作的陳述。申訴專員同意，上述錯誤微不足道；投訴點(j)不成立。

投訴點(k)：不當地將個案資料披露

366. 滲水辦指出，根據有關職員所提交的書面報告，他們並沒有進行錄音或向非負責處理個案的職員披露個案詳情。由於投訴人沒有向公署就這點投訴提供任何相關的證據。在缺乏佐證的情況下，申訴專員無法確定孰是孰非。因此，就投訴點(k)未有定論。

投訴點(l)：更衣室內傳出恐嚇性的說話

367. 滲水辦表示，投訴人所指的更衣室是供食環署某區小販管理隊及該樓層的職員共用。該辦已把投訴人所提供的資料轉交該區環境衛生辦事處調查，惟該區負責人未能辨別說話的人是誰。申訴專員認

為，有關錄音根本上不足以證明有滲水辦職員企圖向投訴人作出恐嚇之言辭；投訴點(l)不成立。

總結及建議

368. 申訴專員認為，這項投訴部分成立，並就投訴點(h)所顯示的不足，敦促滲水辦向職員就《守則》的規定作出提點。

政府的回應

369. 食環署接納申訴專員的建議，並已提點有關職員處理索取資料的要求時，應以資料將予公開的基礎來處理，即使投訴人當時非按《守則》提出要求，亦應按《守則》行事。此外，職員丙與投訴人會面期間雖查明並無態度欠佳的情況，但說話技巧有改善空間。滲水辦已就這一點提醒相關職員。

食物環境衛生署

個案編號 2016/1827：沒有就冷氣機滴水滋擾採取有效的執法行動

背景

370. 據投訴人所稱，多年來，他於早上約六時四十五分途經某區某大廈(大廈甲)時，都發現該大廈面向某道路的單位之冷氣機滴水，對途人造成滋擾(滴水問題)。二零一六年四月，滴水問題再次出現。五月初，他為此向食物環境衛生署(食環署)投訴，但滴水問題持續。

371. 投訴人於是向申訴專員公署(公署)投訴，指摘食環署未有妥善處理滴水問題。

申訴專員的觀察

372. 就滴水問題未能徹底解決的原因，公署認同食環署所述：該署所能做到的，只是在收到投訴後，調查搜證，然後要求有關業主或住戶作出糾正。即使業主或住戶遵辦食環署的勸諭或通知，把冷氣機維修好，亦只能治標，難保那些冷氣機他日不會再滴水。

373. 食環署實有多次派員於不同時段到大廈甲巡查。然而，公署注意到以下事情 –

- (a) 投訴人早於五月三日就滴水問題向食環署作出投訴。及至同月二十三日，食環署才首次在投訴人所指的滴水時間到場視察，其後亦相隔一段時間才再於清早進行巡查。這顯示食環署未有完全對症下藥地跟進滴水問題；以及
- (b) 食環署發現及懷疑有冷氣機滴水的時間在清早(即投訴人所指的時段)及傍晚，而上午及下午的視察則沒有發現滴水問題。可見食環署沒有善用資源，集中在至合適的時間進行巡察，以收最高果效。

374. 公署無法接受食環署的解釋，何以食環署不能靈活調派人手，按照處理冷氣機滴水投訴的工作指引（指引）在最合適的時間進行巡查，反而是不斷虛耗資源，在其他時段出動，以致徒勞無功。

375. 此外，食環署在發出要求單位佔用人聯絡食環署，讓其職員到訪的「預約通知」後，未有按指引隨即作出跟進，務求能入屋測試冷氣機，以徹查該些單位的冷氣機是否有滴水。食環署反而是不斷重覆觀察該些單位，直至再次發現或懷疑該些單位的冷氣機滴水，才進一步跟進。此亦屬費時失事。

376. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署 –

- (a) 靈活調配人手，盡量於投訴人所指的滴水時間進行視察，並提示職員須嚴格按照指引處理冷氣機滴水投訴；以及
- (b) 與屋宇署商討有何辦法可推動本港的大廈安裝中央去水管，以更徹底解決冷氣機滴水問題。

政府的回應

377. 食環署接納申訴專員的建議。

378. 就建議(a)，食環署已提醒該署人員須嚴格按照指引處理冷氣機滴水投訴。

379. 就建議(b)，食環署已聯絡屋宇署。考慮到有關冷氣機滴水投訴的性質，以及這類投訴個案甚多，食環署已聯同屋宇署協力解決問題。現時，在屋宇署編制的認可人士及註冊結構工程師作業備考內，已有就空調機凝結水的處置方面訂立相關的指引，所採取的措施包括對於新樓宇和改建或加建工程的建築建議書，冷氣機箱和平台應提供一個內置的凝結水排水系統，以收集冷氣機的凝結水，否則有關面積便不獲豁免計算入地積比率及上蓋面積。至於現有樓宇，上述規定已納入有關的作業備考內，供認可人士遵循。有關作業備考已交予公署參閱。

食物環境衛生署

個案編號 2016/2113：沒有妥善處理若干街市檔位更改行業的申請

背景

380. 投訴人是食物環境衛生署（食環署）轄下某區街市的檔戶，獲准售賣「非食物類乾貨」。投訴人指摘食環署無理批准在其鄰近的攤檔（事涉攤檔）轉型，由售賣「食物類乾貨」改為售賣「非食物類乾貨」（轉型申請）。食環署在作出批准前並沒有作出諮詢，又無視其他檔戶的意見及營商環境。投訴人其後就食環署無理批准事涉攤檔的轉型申請提出司法覆核。二零一四年五月十六日，法庭裁定食環署的批准無效。

381. 同年七月，事涉攤檔再向食環署提出轉型申請（2014 轉型申請）。八月二十六日，食環署在事涉街市管理諮詢委員會（市諮會）會議中，就每宗申請進行討論及諮詢。最後，食環署於十月再次批准該些申請。投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署在重新審批該些申請的過程中有以下不當之處 –

- (a) 三名該區區議員因事未有參與二零一四年八月二十六日的市諮會會議，出席的只有食環署職員及檔戶或其代表。投訴人認為，在處理事涉攤檔 2014 轉型申請一事上，食環署未有充分諮詢市諮會成員（即區議員）的意見；以及
- (b) 食環署沒有把批准事涉攤檔 2014 轉型申請的通知張貼在街市的佈告版，讓其他檔戶可以在 14 天內提出意見或反對，有違食環署的既定程序。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

382. 鑒於投訴人已向高等法院提出司法覆核，並就有關判決向上訴法庭提出上訴，公署認為投訴人適宜暫且等候上訴結果。因此，公署決定暫不就投訴點(a)作出評論。

投訴點(b)

383. 公署確定，「街市管理工作守則」實在沒有規定食環署職員須將街市攤檔的轉型申請結果，張貼於街市的佈告板，以讓其他檔戶就結果提出意見。

384. 投訴人向公署提供與食環署職員的對話錄音。其中一位職員在回覆查詢時曾說：轉型之後會發通告給檔戶，讓他們在 14 天內提出意見。公署不排除個別職員對食環署的工作程序有誤解。

385. 申訴專員認為，這宗投訴不成立，但建議食環署提示職員，須清楚了解該署的工作程序，並在接獲市民的查詢時給予他們明確的解說。

政府的回應

386. 食環署接納申訴專員的建議，並已提示有關職員，須清楚了解署方的工作程序，並在接獲市民的查詢時給予他們明確的解說。

食物環境衛生署

個案編號 2016/2574：沒有妥善跟進一宗食物投訴，以及沒有回覆投訴人

背景

387. 據投訴人所稱，他於二零一六年一月十八日，在某位於觀塘區的食肆購買了麵食。當他將隨外賣附送的即棄筷子插進麵湯時，其中一根筷子（事涉筷子）隨即出現淡紅色。同月二十七日，投訴人以電郵向食環署作出投訴。兩天後，食環署職員（職員甲）聯絡他，得知事涉筷子當時是存放在投訴人位於中西區的辦公室，便建議由中西區的環境衛生辦事處（環衛辦）職員向他撿取事涉筷子作化驗。然而，食環署職員其後一直沒有聯絡他。

388. 二月至六月期間，投訴人多次經 1823 向該署投訴及查詢進度，仍沒有收到任何回覆。投訴人指摘食環署沒有回覆他，也沒有跟進他的投訴。

申訴專員的觀察

389. 食環署解釋，根據其工作指引，食物投訴中所涉的食物或物件存放在哪一區，投訴就會由當區的環衛辦處理。

390. 根據記錄，1823 於二零一六年一月二十七日收到投訴人的投訴，並轉介至食環署負責一般食物安全查詢而非負責食物投訴的風險傳達組。雖然轉介有誤，風險傳達組仍然盡力協助。風險傳達組的職員甲於二十九日聯絡投訴人，得悉事涉筷子當時存放在投訴人位於中西區的辦公室。職員甲告知 1823 個案轉介錯誤，1823 應將個案轉介給中西區的環衛辦跟進。職員甲亦隨即發信息通知中西區環衛辦。

391. 同日，中西區環衛辦的職員收到個案，得悉事件是發生於觀塘區，卻沒有留意職員甲的信息，故誤將個案轉介至觀塘區的環衛辦跟進。觀塘區環衛辦職員於同日收到個案後，誤會該辦無須回覆投訴人，只須處理投訴完結後的善後工作，即是到事涉食肆檢查便可。

392. 觀塘區環衛辦職員到事涉食肆檢查時，發現當時的環境衛生情況令人滿意，但仍向食肆負責人提供了衛生教育。食環署各單位的職員此後再沒有跟進個案或聯絡投訴人。

393. 申訴專員公署認為，食環署在跟進投訴人的投訴過程中，確有以下缺失 –

- (a) 職員乙收個案後，忽視了職員甲的信息，只因電腦記錄事件發生於甲區便隨即將個案交甲區環衛辦跟進，這顯示該職員欠缺小心謹慎；以及
- (b) 甲區環衛辦職員丙收到個案後又假設投訴已完結，沒有意識到有證物（即事涉筷子）須檢取。在多次收到投訴人的查詢電郵後，都沒有留意須作更深入的了解，並且遲遲不回覆投訴人。

394. 申訴專員認為，這宗投訴成立，並敦促食環署深入探究造成這宗個案所涉的失誤之原因，採取對應的措施，避免同類事件再發生。

政府的回應

395. 食環署接納申訴專員的建議。食環署已查明造成這宗個案失誤之原因，主要是個別負責接收系統內投訴個案的文書職員，未有徵詢衛生督察的意見，便自行決定把個案轉介別區，做法並不理想。食環署會汲取今次事件的教訓，在日後作轉介時，會要求負責職員在系統內清楚記錄轉介理由，以免引起誤會。

食物環境衛生署

個案編號 2016/2627: (1)對街頭宣傳活動所造成的阻街問題執法不力; 以及(2)沒有向投訴人提供具體回覆

背景

396. 投訴人指稱，在鬧市一小巷巷口與行人路交界處，空間狹窄且人流頻密，但有人（甲女士）每天於繁忙時段長時間坐在摺櫈上，展示身上掛着的商業宣傳展板，並向途人派發宣傳單張，造成嚴重阻塞。投訴人已多次向食物環境衛生署（食環署）就該問題提出投訴，惟該署執法不力，未有依法檢控甲女士阻街，任由問題持續。

397. 《簡易程序治罪條例》訂明，除非有合法權限或解釋，任何人均不得在公眾地方陳列或留下物品，以致對人或車輛造成阻礙、不便或危害（阻街條文）。此外，《公眾衛生及市政條例》亦有條文分別禁止在公眾地方擺放物品或東西妨礙街道清潔工作（妨礙掃街條文），或未獲當局給予書面許可而在政府土地上展示或張貼招貼或海報（非法張貼招貼條文）。食環署獲賦權對違反上述法例的人士執法。

申訴專員的觀察

398. 申訴專員公署（公署）接納食環署就未有援引妨礙掃街條文或非法張貼招貼條文對甲女士執法所作的解釋。

399. 然而，投訴人所關注的是甲女士阻街的問題。投訴人已投訴多年，所提供的照片亦可支持其指稱。況且，事涉巷口位處一條極為繁忙的街道，行人如鯽。公署相信，甲女士的行為已構成在公眾地方陳列物品以致對途人造成阻礙，符合阻街條文下「阻街」的法律定義。故此，食環署理應按援引阻街條文執法的內部指引執法，起碼要向甲女士發出警告，而非僅作勸諭。

400. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署繼續留意事涉地點的情況，並援引阻街條文執法。食環署若有疑問，應徵詢律政司的意見。

政府的回應

401. 食環署不接納申訴專員指職員應就甲女士的阻街行為援引阻街條文執法的建議。

402. 就援引阻街條文的執法，食環署的首要考慮是保持環境衛生。現時食環署的政策是在食肆規管、處理非法販賣活動或其他違反《公眾衛生及市政條例》的個案時，如有關違規活動同時涉及阻街情況，食環署才會考慮援引《公眾衛生及市政條例》或其附屬法例和阻街條文一併處理。

403. 至於其他不涉及環境衛生的阻街情況，食環署認為屬街道管理問題，並不能只靠單一部門處理。相關部門必須緊密合作，因應其職權範圍，各司其職，並採取聯合行動，才能有效根治。此等個案須交由當區民政事務專員按實際情況及需要，在地區管理委員會機制下，協調跨部門執法。

404. 就投訴人的個案，食環署同意如甲女士長時間坐在櫈上派發宣傳單張，會構成「陳列」物品及對途人造成阻礙。可是，由於食環署職員在過去調查發現甲女士是以流動方式在事涉地點向途人派發宣傳單張，沒有在通道上陳列任何物品，因此不適宜按申訴專員的建議援引阻街條文向甲女士提出檢控。食環署已加強巡查事涉地點，未再有發現甲女士在事涉地點進行宣傳活動，同時亦未再收到投訴人的投訴。

405. 食環署已於二零一七年三月二日致函申訴專員表達上述立場。申訴專員已於二零一七年三月十三日回覆，指其視食環署已落實調查報告所提出的建議。申訴專員要求食環署繼續留意事涉地點的情況。若發現有人如甲女士以往般，長時間坐在行人路上進行宣傳活動，食環署應果斷地採取執法行動，並積極考慮援引阻街條文檢控有關人士。

406. 在過去九個月的觀察，食環署未再發現有人(包括甲女士)在事涉地點進行宣傳活動，同時亦未再收到同類投訴。現時事涉地點環境衛生情況滿意及沒有阻塞的情況。

食物環境衛生署

個案編號 2016/3063：沒有適當跟進滴水問題

背景

407. 投訴人曾於二零一六年七月十八日向申訴專員公署（公署）投訴食物環境衛生署（食環署），指投訴人單位對上的單位（事涉單位）之冷氣機滴水，對投訴人造成滋擾（滴水問題）。同年六至七月期間，他就滴水問題向食環署作出投訴。然而，滴水問題持續。他指食環署沒有適當跟進滴水問題。

408. 在徵得投訴人與食環署的同意後，公署以調解方式跟進個案。經公署居中調停，投訴人於同年七月二十一日接受調停結果。因此，公署於同月二十八日終結個案。

409. 二零一六年八月九日至九月二十六日期間，投訴人以書面及電話再向公署投訴食環署，其投訴要點如下 –

- (a) 自上述個案二零一六年七月二十八日終結後，食環署沒有按調停結果妥善跟進滴水問題，包括沒有向投訴人交代工作進展及結果，以及沒有向違規者採取具法律效力的行動，例如發出警告信或「妨擾事故通知」（妨擾通知）；以及
- (b) 投訴人發現事涉單位的冷氣機出水口位置欠妥，排出的冷凝水可能滴下至下層單位。投訴人於二零一六年七月二十一日向食環署查詢，希望食環署職員在調查時注意有關情況，從而有效解決滴水問題。食環署於同月二十五日回覆投訴人：冷氣機出水口位置沒有劃一規定；投訴人如受冷氣機滴水滋擾，可向食環署投訴。投訴人認為，食環署沒有盡力向他提供協助。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

410. 自先前個案終結後，食環署一直有跟進滴水問題，亦有向投

訴人交代跟進結果。惟食環署於二零一六年七月二十五日回覆投訴人後，延至九月二日始向他交代調查結果，的確有欠妥善。食環署已為此致歉，並訓示職員改善。

411. 食環署調查時沒有發現冷氣機滴水的情況，故沒有向有關業主發出妨擾通知或採取進一步的執法行動，公署認為，那屬無可厚非。

412. 不過，食環署職員在測試事涉單位的冷氣機運作情況時，僅觀察了約 5 分鐘，便判斷有關冷氣機沒有滴水，測試時間未免過短，難以得出確切的測試結果。據公署了解，食環署職員在調查其他冷氣機滴水的投訴時，一般會進行冷氣機械測試約 30 分鐘或以上。因此，公署認為，冷氣機測試的結果不算穩妥。

413. 公署並不認同食環署稱不宜就冷氣機測試所需要時間訂定標準的解釋。冷氣機測試所需要的時間，或會因個案而異。就一些在冷氣機測試開始後短時間內便出現滴水情況的個案，職員固然無須再繼續進行測試。然而，就於測試開始後未有在短時間內出現滴水情況之個案，食環署便理應就測試時間訂定最低標準（如 30 分鐘），以確保能得到確切的測試結果，同時亦可避免測試結果受質疑。職員如在評估個案的情況後認為需要更長時間觀察測試結果，亦可按照其判斷延長測試時間。

414. 申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

415. 投訴人所要求的協助，公署認為，食環署已於二零一六年七月二十五日的覆函適當回應。申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

416. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並敦促食環署就冷氣機測試所需時間訂定標準，供職員依循。

政府的回應

417. 由於每個個案的情況不同，調查人員會根據現場環境及實際情況作出判斷，以決定調查工作的細節及合理的測試時間。由於不同牌子、型號及匹數的冷氣機在製冷及抽濕功能方面都有所不同，申訴

專員建議食環署就對冷氣機測試所需的時間訂定單一標準有一定困難。此外，食環署亦就有關建議諮詢機電工程署的專業意見，獲回覆有關事宜並不涉及機電安全問題而未能提供相關專業意見。

418. 另外，根據消費者委員會的報告顯示，冷氣機用於抽濕的製冷量會視乎廠方的設計而有所不同。因此，不同生產商所製造的冷氣機的抽濕功能會有所不同。而抽濕機於不同的測試環境下（包括溫度及濕度）的每日抽濕量亦會有明顯的分別，相差可以多於一倍。因此，申訴專員的建議看似容易，但在實行上有一定困難。

419. 在缺乏相關的科學或技術數據及專業意見下，食環署認為不宜為冷氣機訂定一個劃一的測試時間供前線人員依循，理由是訂定一個沒有科學數據支持及公認客觀標準的測試時間會引起爭議及挑戰。

420. 食環署會提醒前線人員在調查冷氣機滴水投訴時，須按個案的實際情況進行調查，例如採用合理的測試時間及與投訴人安排在投訴所指冷氣機出現滴水的時間內進行測試，以加快處理投訴。

421. 就食環署之回應，公署進一步提出：

- (a) 公署在調查報告中建議食環署就冷氣機測試時間訂定最低標準，主要針對一些在冷氣機測試開始後沒有在短時間內出現滴水情況的個案；
- (b) 食環署現時並無就冷氣機測試時間訂定最低標準，而是交由調查人員自行決定，這可能會出現冷氣機測試時間過短的情況，反而更容易引起質疑；以及
- (c) 食環署是負責調查冷氣機滴水的專責部門，憑多年實踐經驗理應可自行訂出測試冷氣機滴水的最低時間標準。若在冷氣機測試開始後很快便出現滴水情況，即使仍未達最低標準時間，食環署職員也大可終止測試。職員如在經評估個案的情況後認為需要更長時間以觀察會否出現滴水情況，亦可按照其判斷延長測試時間。公署無法理解，食環署為何憂慮訂立最低時間標準會引起爭議及挑戰。

422. 公署懇請食環署重新考慮建議，回覆會否落實公署的建議。因應公署再次要求食環署就冷氣機測試時間訂定最低標準的建議，食環署現正嘗試從兩方面跟進公署的建議，包括向學術機構及專業團體查詢相關科學數據及資料，以及安排職員從真實調查冷氣機滴水的個案中，收集冷氣機測試所需時間的相關數據以作分析。

食物環境衛生署

個案編號 2016/3073: (1)沒有妥善跟進有關非法棄置豬隻屍體的問題；以及(2)沒有回覆投訴人

背景

423. 據投訴人所稱，自二零一六年中，他多次經 1823 或直接向食物環境衛生署（食環署）投訴：經常有人把未經包裹的豬隻屍體非法棄置於某垃圾收集站(事涉垃圾站)及旁邊設置的動物屍體收集站(事涉收集站)。然而，問題持續。

424. 投訴人指摘食環署 –

- (a) 只安排承辦商按常規時間清理該些屍體，卻沒有就問題作出跟進和調查，以遏止有關人士的違法行為及確保環境衛生；以及
- (b) 沒有就投訴人的投訴給他回覆。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

425. 相關記錄顯示，食環署實有按職權範圍就投訴人的投訴作出跟進，包括實地視察以確保承辦商按合約規定收集及處理事涉收集站內的動物屍體，以及了解現場一帶有否非法棄置動物屍體的問題。食環署又將投訴人發現在事涉收集站內有未經包裹的豬隻屍體一事轉介漁農自然護理署，以便該署按其職權範圍跟進。

426. 食環署基於事涉收集站有每天 3 次的恆常動物屍體收集安排，故未有在接獲投訴人的投訴後即時安排承辦商進行額外的動物屍體收集工作，而是待承辦商按常規時間清理站內的動物屍體。在資源有限的情況下，申訴專員公署（公署）認為，有關安排屬未可厚非。

427. 公署認為，食環署就投訴人的投訴作出的跟進大致適切。雖則如此，公署認為，食環署對事涉垃圾站和收集站的設計及管理有欠妥善，包括 –

- (a) 事涉垃圾站及事涉收集站的設備簡陋殘缺，衛生情況欠佳，並有損市容；
- (b) 事涉收集站的位置貼近某道路，而且沿該道路的一方並沒有任何圍板或閘門。若站內有動物屍體（尤其是未經包裹的屍體），難免令路經的行人和駕駛人士反感；以及
- (c) 站外張貼的告示以普通紙張印制，若遇上惡劣天氣，容易損壞。根據食環署的記錄，該些告示曾在二零一六年八月初颱風襲港期間被吹毀。食環署在同年九月初補上新的告示。

428. 因此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立，但食環署另有缺失。猶幸食環署亦明白事涉垃圾站和事涉收集站的設計及管理有欠妥善，因而主動作出了改善，這可算是亡羊補牢。

投訴點(b)

429. 食環署承認沒有就投訴人二零一六年六月至八月期間的相關投訴作覆。該署已訓示有關職員，日後處理投訴時須按照部門的指引，適時回覆投訴人。投訴點(b)成立。

430. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署 –

- (a) 繼續改善事涉垃圾站及事涉收集站的設計和管理。其間持續改善站內、站外的衛生情況；以及
- (b) 從本案汲取經驗，日後務須定時監察投訴個案的處理進度，以確保投訴人適時獲得回覆。

政府的回應

431. 食環署接納申訴專員的建議，並已加裝臨時結構以圍封事涉收集站，並於該處實施網絡攝錄機先導計劃及加強執法行動。事涉收集站的潔淨情況已有顯著改善。此外，食環署已訓示有關職員，日後處理投訴時須按照部門的指引，適時回覆投訴人。

食物環境衛生署

個案編號 2016/3361A：(1)延誤通知投訴人其路旁宣傳橫額因違規而被移除；(2)沒有向投訴人說明其橫額如何違規及提供照片作證；以及(3)對移除橫額的收費不一

背景

432. 據投訴人所稱，他與甲先生在某區設立了一個議員聯合辦事處（聯辦處）。聯辦處不時在區內經地政總署批准的路旁欄杆位置懸掛非商業宣傳橫額。自二零一六年四月中，投訴人發現，屬於聯辦處的橫額不斷無故被移除。在聯辦處重新製作橫額再次掛上後，橫額又被移除。聯辦處曾多次報警備案，但問題持續。

433. 同年七月二十八日，食物環境衛生署（食環署）函告投訴人：食環署及地政總署在四月十九日至六月三十日期間移除了屬於聯辦處的合共 34 幅橫額（事涉橫額），食環署正考慮向投訴人追討拆除該些橫額的費用；而投訴人可在 10 天內向食環署領回該些橫額。在八月中至九月中期間，食環署發出繳款通知書，向投訴人及甲先生追討移除事涉橫額的費用，合共二千六百多元。

434. 八月二十四日，地政總署的某區地政處（地政處）函覆投訴人同月五日的書面查詢，指事涉橫額沒有遵照政府的「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」（管理計劃）的指引展示，因而在食環署及地政總署的聯合行動中被移除。

435. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴地政總署及食環署指 –

- (a) 地政總署及食環署延誤通知投訴人橫額因違規被移除，令投訴人未能及早取回橫額和跟進該些被指違規的事項，繼而浪費了資源和時間重新製作和掛上橫額；其後橫額再被移除，令投訴人須承擔更多移除橫額的費用；
- (b) 地政總署及食環署均沒有向投訴人清楚指出各事涉橫額的違規事項及提供照片作證，令投訴人無從作出申辯；以及

- (c) 食環署向投訴人和甲先生所收取的移除橫額費用不合理；收費並非劃一，而其中兩次移除橫額的費用差距超過五百元。

申訴專員的觀察

436. 在管理計劃下，地政總署獲食環署署長授權，根據《公眾衛生及市政條例》（《條例》）審批立法會議員、區議員、政府部門及合資格團體在路旁指定地點展示非商業宣傳品（包括橫額）的申請。

437. 地政總署會發信批准當選議員使用宣傳品，並請他們遵守管理計劃的「實施指引」。地政總署在二零一二年底發出有關信件致二零一二至二零一六年屆的立法會議員（包括投訴人）。地政總署的承辦商（承辦商）並有在二零一六年五月去信提醒所有議員須遵守實施指引的規定。

438. 食環署的各區環境衛生辦事處（環衛辦）則會聯同承辦商定期在區內進行聯合行動。在行動中，承辦商負責核實宣傳品是否未經許可或沒有遵照「實施指引」而展示；環衛辦則負責移除違規的宣傳品。在聯合行動後，環衛辦會保管被移除的宣傳品最少 14 天，以及發信通知宣傳品的負責人可於 10 天內領回宣傳品。此外，環衛辦在核實及確認宣傳品的真正受惠者後，會向有關人士追討移除費用。有關人士若不同意其宣傳品違反「實施指引」，可向地政總署提出上訴。

投訴點(a)

439. 公署認同地政總署所指，發信通知投訴人其橫額已被移除的工作應由食環署負責。至於環衛辦解釋，由於臨近立法會選舉，該辦在二零一六年四月至八月期間移除了大量宣傳品，需時逐一核實該些宣傳品的受惠者，以致在移除事涉橫額後未能於短時間內向投訴人發出通知函，公署認為情有可原。

440. 事實上，投訴人理應知悉「實施指引」的規定，他一再掛上橫額又因違規而被移除，不能諉過於食環署未能在短時間內發出通知。申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

441. 公署認為，按照部門的分工，向投訴人解釋事涉橫額的違規事項屬地政總署的職責，該署亦已應投訴人要求提供事涉橫額的照片及其違規的解釋。申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

442. 食環署已清楚解釋違規宣傳品的移除費用之計算方式，以及影響款額的因素。公署認為，食環署由違規者負擔政府有關行動的成本之原則並非不合理，而其計算方式亦大致上符合《條例》的規定。申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

443. 可是，公署認為，按食環署現行的計算方式，每張違規宣傳品的移除費用會因每次聯合行動中所發現及移除的違規宣傳品之多寡而改變，差別可以很大，容易引起須分擔聯合行動費用的違規宣傳品的受惠者質疑。

444. 總而言之，申訴專員認為，這宗投訴不成立，但建議食環署與庫務局和律政司等研究有否更佳的方式計算收取移除費用，例如：根據食環署最近一段期間（半年或一年）移除宣傳品的實際數據，計算出移除每張違規宣傳品的平均費用，從而訂出未來（半年或一年）的劃一款額，向每位違規者收回。

政府的回應

445. 食環署不接納申訴專員的建議，原因如下。

446. 食環署在二零一一至二零一二年期間已進行全面檢討有關收取移除違規宣傳品費用的計算方式，目的是研究更簡單的計算方法，公平地向每位違規宣傳品受惠者收取移除費用。根據《條例》第 104C 條，當食環署移除經地政總署核實未經許可或不遵照政府的管理計劃的實施指引而在公眾地方展示的宣傳品後，可向相關違規宣傳品受惠者追討移除費用。根據《條例》第 130 條的規定，食環署追討的費用可包括公職人員為進行該等工作而供應勞工、運輸或物料的費用，以及監督費用等。食環署亦須按照財務通告第 6/2016 號所載的收費政策，向每位違規宣傳品受惠者收回為進行該等工作的全部成本。

447. 食環署在進行有關檢討時，已考慮各種計算方法，包括公署所提議根據食環署的實際數據，為移除每一張違規宣傳品訂下一個劃一的收費款額。然而，食環署移除的違規宣傳品並無一個穩定的數據，宣傳品的出現往往會因應社會及地區不同時段的各種發展情況而有變化（其中一個例子是政府舉辦的各種大小選舉活動所衍生為數不少及不能預知數量的違規選舉宣傳品）。因此，若要以此推斷其後一段時間宣傳品數目，來訂出一個符合相關法律條文及財務通告要求的劃一收費款額，並不實際可行。財經事務及庫務局當時亦曾表示，倘若每次的移除費用差別太大，將不建議採用劃一收費款額。

448. 食環署現時所採用計算移除費用的方式大致公平、合理，不但按照財務通告第 6/2016 號所載的收費政策及符合《條例》的規定，亦受到絕大部份違規宣傳品受惠者所接受。然而，食環署日後將按實際情況需要，適時就移除違規宣傳品費用的計算方法再作全面檢討。

449. 食環署已於二零一七年六月五日將上述立場知會公署。公署於二零一七年七月二十七日回覆食環署，表示接納食環署就這宗個案的解釋，然而，為免日後再引起類似本案的投訴，公署建議食環署向參與管理計劃的人士說明該署計算移除違規宣傳品費用的原則，以及每次行動中違規者須攤分費用的計算方法，令他們事先明白每次的收費可能不一樣。

450. 食環署接納有關建議。就此，食環署已更新網頁的資料，加入有關食環署為配合管理計劃的推行所採取的執法行動，並說明食環署計算移除違規宣傳品費用的原則，以及每次行動中違規者須攤分費用的計算方法。地政總署亦於二零一七年十月十九日在其網頁提供一條超連結到食環署相關網頁，令管理計劃申請人事先得悉每次移除違規宣傳品的收費可能不一樣。

451. 此外，食環署已於追討移除費用的通知信中提醒有關人士可以瀏覽該署網頁，了解有關費用的計算詳情。

452. 食環署已於二零一七年十月二十七日將有關安排知會公署。公署其後於二零一七年十二月十一日通知食環署結束此個案。

食物環境衛生署

個案編號 2016/3562： 沒有採取有效的執法行動，以解決某水果檔非法擴展營業範圍所造成的阻街問題

背景

453. 據投訴人所稱，食物環境衛生署（食環署）曾表示會加強規管某水果檔（事涉店舖）舖前擴展營業範圍的違規行為，但違規情況卻變本加厲。事涉店舖在日間佔用了行人路的一半或以上的地方擺賣水果，又肆無忌憚地在對出的行車路邊擺賣海產、芽菜、豆腐、豬紅等。事涉店舖在晚上關門後仍然佔用舖前行人路的一半及行車路邊，擺放貨物雜物，令該段路面長期不能清掃。

454. 投訴人聲稱曾多次目睹食環署人員在向事涉店舖發出口頭勸諭後，未待遵辦便離去，其行動毫無阻嚇力。投訴人指摘食環署對事涉店舖的違規行為視若無睹、執法不力。

申訴專員的觀察

455. 申訴專員公署（公署）接獲投訴人的投訴後，於二零一六年九月十二日到場視察。事涉店舖於近晚上十一時仍然營業，佔用了舖前行人路的一半擺賣。翌日黃昏時分的視察則發現，當時有食環署人員在場，而事涉店舖及附近一帶其他店舖均有在舖前擴展其營業範圍，佔用了舖前行人路的一半。

456. 公署職員分別於二零一七年一月十二日下午約三時及十八日下午約二時再到場視察，發現事涉店舖在其舖前擴展營業的範圍約佔用了行人路的三分之一，與鄰近的其他店舖的擴展程度相若，未見對途人構成阻礙。視察期間，路邊擺放了一些雜物或貨物，但未見售賣的情況。

457. 事涉街道的整體秩序在食環署調整執法策略後確實獲得改善，這顯示食環署執法工作收到一定的成效。食環署對事涉店舖的違規行為並非視若無睹，惟事涉店舖佔用行人路及行車路邊，並進行擺賣的情況，確實仍然不時出現。對於食環署解釋，基於資源所限及事涉店

舖一帶在深夜人流稀少，所以沒有調撥人手就事涉店舖深夜的違規情況執法，公署可以理解，但亦不能因此而把事涉店舖屢屢出現的問題，例如在舖外通宵留下雜物，因而令進出附近大廈的居民構成不便，視為與食環署無關。

458. 至於清洗行人路的問題，食環署並非於深夜才清洗行人路，而是在事涉店舖還未關門的時候進行。因此，公署認為，事涉店舖在深夜將物品留在舖外並沒有令該段路面長期不能清掃。

459. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署 –

- (a) 對事涉街道一帶的商舖（包括事涉店舖）繼續嚴密監察，並適時採取有效的執法行動；以及
- (b) 在有需要時加強街道清潔的工作。

政府的回應

460. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。食環署密切監察事涉地點店舖阻街的情況，並會在有需要時採取嚴厲執法行動。二零一七年一月至六月期間，食環署對事涉街道共進行了75次突擊執法行動，向違規店舖負責人提出了43宗檢控（包括23宗阻街及20宗無牌販賣）及發出4張店舖阻街定額罰款通知書。同期間，食環署人員亦向違反潔淨法例人士發出254張定額罰款通知書，並就擺放雜物而阻礙食環署清掃街道的物主提出10宗檢控。整體而言，經食環署持續執法後，事涉街道商戶佔用行人路面經營的情況已有改善及受到控制。

461. 為進一步加強事涉街道的街道潔淨情況，食環署除每日派清潔人員清掃街道及每晚洗刷街道外，已因應實際情況，每天在日間非繁忙時段在事涉行人路增加一次洗街服務，以及加派垃圾車及清潔人員到上址清理廢物。另外，食環署亦已加強在事涉街道進行執法，打擊妨礙街道清潔服務及棄置垃圾等違規情況。

食物環境衛生署

個案編號 2016/3777：沒有妥善監察負責處理兩個垃圾收集站的承辦商的工作

背景

462. 據投訴人所稱，食物環境衛生署（食環署）的某區事涉垃圾站（垃圾站甲及乙）有以下問題 –

- (a) 每天早上（主要在六時至七時許），有人在垃圾站甲外棄置垃圾，亦有人從中揀拾玻璃瓶（事涉違規行為），造成環境衛生及噪音問題（滋擾問題）。然而，食環署所委聘的街道潔淨服務承辦商（承辦商）對事涉行為只袖手旁觀，並無阻止；
- (b) 負責清除垃圾的夾斗貨車有時延至早上九時後才到達垃圾站甲，未有盡早消除滋擾問題；
- (c) 投訴人曾拍攝到，承辦商職員將垃圾站甲內的廢物丟在站外（事件 I），以及將該垃圾收集站的廢屑箱內之垃圾傾倒於站外的地上（事件 II）；以及
- (d) 垃圾站乙外也有垃圾堆放，影響環境衛生。

463. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署監管承辦商不力，以致事涉垃圾站甲及乙外堆滿垃圾，令附近居民受到滋擾問題影響。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

464. 食環署解釋，承辦商職員並沒有執法權力，故未能有效勸阻市民在垃圾站甲外棄置垃圾或揀拾垃圾。但公署認為，即使承辦商職員沒有執法權力，但他們若發現有事涉違規行為，理應馬上勸止違規者。投訴人提供的錄像顯示，承辦商職員多次目睹事涉違規行為，只是袖手旁觀。食環署在接獲投訴的多個月後才提醒承辦商應作出勸止，

未免是後知後覺，顯示食環署未有妥善監管承辦商把垃圾收集站管理好。

投訴點(b)

465. 食環署已解釋何以夾斗貨車有時或未能依合約規定於早上七時十分到達垃圾站甲。食環署已要求承辦商盡量安排夾斗貨車按時到達，可算是有因應這宗投訴適切地作出補救。

投訴點(c)

466. 食環署解釋事件 I 指，由於垃圾收集站內沒有足夠空間，承辦商須將笨重廢物臨時放置在站外，以待夾斗貨車清理。就事件 II，食環署已發信建議承辦商按合約要求改善其工作表現。

投訴點(d)

467. 食環署在接獲投訴後採取了多次突擊檢控行動，大致上有恰當地跟進這有關垃圾站乙外棄置垃圾的問題。

468. 歸根究底，投訴人所述的問題是源於 –

- (a) 食環署對承辦商的監管有不足之處；以及
- (b) 垃圾站甲及乙在晚上關閉後，市民缺乏合法棄置垃圾的地方，遂將垃圾非法棄置於垃圾收集站外。

469. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議食環署 –

- (a) 更嚴謹地監管承辦商的工作；如其表現繼續不妥善，便應作出實質處分；以及
- (b) 因應實際情況，考慮進一步調整垃圾站甲及乙的開放時間，以更方便市民在站內放置垃圾，從而避免滋擾問題。

政府的回應

470. 食環署接納公署的建議，並已採取下述跟進行動：

- (a) 食環署人員除按現行機制以抽查形式監管承辦商的表現外，亦會於深夜或清晨時份，額外進行每月一次的突擊巡查，以加強監察區內全日開放垃圾收集站（包括垃圾站甲及乙）的潔淨情況及承辦商的表現。至於承辦商職員被指袖手旁觀，並無阻止有人非法棄置或揀拾垃圾事宜，食環署已提醒承辦商及其垃圾收集站服務員，如發現有關違例情況，應向相關人士作出勸阻；如有需要，應即時通知食環署跟進。
- (b) 垃圾站甲及乙已於二零一七年三月三十日開始，由原來的開放時間延長至全日開放。

471. 根據食環署最近的巡查及觀察，區內各垃圾收集站外的潔淨情況已有顯著改善。此外，食環署亦再沒有接獲垃圾站甲及乙外有垃圾堆積的投訴。

食物環境衛生署及地政總署

個案編號 2016/1638A (食物環境衛生署):沒有對若干違例擴展營業範圍及非法販賣的店舖、一間非法食物製造廠及一間違例擴展營業範圍的食肆採取執法行動

個案編號 2016/1638B (地政總署):沒有就非法佔用政府土地採取執法行動

背景

472. 據投訴人所稱，某區某地點數十年來有一組僭建物（事涉構築物）阻塞通道，包括：有一間麵店（食肆甲）利用其中一個事涉構築物及其旁邊的小巷作為廚房，不單佔用了政府土地，且構成火警威脅；食肆甲亦有在舖前擺放大量桌椅，同樣地也佔用了政府土地，並且影響環境衛生。

473. 另外，毗鄰食肆甲的麵包店（店舖乙）在舖前設置了固定地台擺放麵包櫃，佔用了通道。投訴人曾向食物環境衛生署（食環署）投訴，但不果。

474. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴食環署及地政總署指 –

- (a) 食環署多年來沒有就事涉各店舖的違規情況採取執法行動；以及
- (b) 地政總署多年來沒有就上述非法佔用政府土地的情況採取執法行動。

申訴專員的觀察

食環署

475. 公署認為，食環署雖然有跟進投訴人所指的問題，但其執法力度不足，顯然未能對各違規店舖及食肆造成阻嚇。公署對於個案中的無牌食物製造工場（廚房）尤其關注。食環署實應積極蒐集證據，

從速取締該工場。

地政總署

476. 地政總署的分區地政處（地政處）於二零一五年十一月首次接獲 1823 轉介有關事涉構築物的投訴，並作出了以下的跟進 –

- (a) 進行實地視察。結果發現在事涉構築物中有 5 間小型店舖及 1 間食物製造工場在營運；
- (b) 向同屬地政總署的寮屋管制辦事處詢問事涉構築物是否已登記的寮屋；之後確定事涉構築物並無寮屋登記記錄；
- (c) 向屋宇署查詢事涉構築物的結構是否安全，獲覆其結構沒有即時危險；
- (d) 把無牌販賣及無牌經營食物製造工場等問題轉介食環署跟進；以及
- (e) 就事涉構築物是位處私人或政府土地，進行深入調查。結果是：該土地（事涉土地）原為私人土地，後於一九八一年被政府收回作發展之用。地政總署已沒資料顯示政府當年為何沒有清拆僭建物及發展土地。

477. 鑑於在事涉構築物的店舖及工場已營運多年，地政總署及食環署預料在採取收回土地行動時會遇到強烈反抗。地政處遂與其他部門部署聯合行動，並已根據《土地（雜項條文）條例》於二零一六年八月採取管制行動，飭令土地佔用人於兩個月內清拆事涉構築物及停止佔用事涉土地。如佔用人屆時仍未清拆事涉構築物，地政處會採取進一步土地管制行動。

478. 就事涉土地多年來未被發現一事，地政總署解釋，當區地政處乃策略性地針對經常接獲投訴佔用政府土地的黑點，以及較容易被非法佔用的土地，按情況作主動巡查。事涉土地雖然位處鬧市，但地政處在二零一五年十一月前並沒有收過有關投訴，該地點並非巡查的黑點，故一直未有發現事涉土地被佔用。

479. 公署認為，在二零一五年十一月收到投訴後，地政處的確有就事涉構築物非法佔用土地的問題展開跟進及執管行動。至於政府何以在一九八一年收回事涉土地時沒有做好土地管理的工作，由於缺乏資料，公署難以追查原因。

480. 綜合以上分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立，對地政總署的投訴則不成立，並建議 –

- (a) 地政總署及食環署就該地點一帶的舖前擴展營業範圍問題，要求民政處盡快安排跨部門聯合行動；
- (b) 在有聯合行動前，食環署就各店舖的違規行為，包括無牌食物製造工場，在街上無牌販賣等，嚴加執法；以及
- (c) 地政總署盡快取締事涉構築物，收回事涉土地。

政府的回應

481. 食環署及地政總署接納申訴專員的建議，並已作出以下跟進。

建議(a)

482. 地政處曾要求民政處就該地點一帶的舖前擴展營業範圍問題安排跨部門聯合行動。該區民政處回覆地政處，指出該地點一帶的舖前擴展營業範圍問題，應由各部門按其職權範圍處理，而食環署應處理上址食肆非法擴展營業範圍的問題。

483. 地政處亦已要求相關部門將事涉構築物對面店舖的舖前擴展營業問題納入「地區主導行動計劃」，以安排跨部門聯合行動。然而，經測量有關店舖的延伸幅度及與相關部門商討後，發現大部分店舖的延伸幅度均接近或低於相關部門所訂的寬限尺寸，因此並不符合納入「地區主導行動計劃」的準則。儘管如此，由於現時事涉範圍一帶的店舖阻街問題主要是因擺放貨物及桌椅引致，地政總署知悉相關部門一直有就事涉範圍的相關事宜進行執法。

建議(b)

484. 食環署在二零一六年十月中向該地點一帶食肆的持牌人發出有關非法擴展營業範圍的警告信。隨後（截至二零一七年六月），食環署曾加派人手於二零一六年十月十七日、十九日、十一月四日及十八日（聯同地政處）、十二月二日、二零一七年一月十二日、一月二十四日、二月二十七日、二月二十八日、三月一日及四月十三日，在上址進行突擊執法行動，向違例非法擴展營業範圍的店舖提出檢控。食環署由二零一六年十月至二零一七年六月，在上址向食物業店舖共提出 3 宗涉及阻街的檢控及 2 宗涉及非法擴展營業範圍的檢控（包括食肆甲），同時亦向非食物業店舖在公眾地方造成阻礙共提出 15 宗檢控。此外，食肆甲因非法擴展營業範圍而被記下足額的違例分數，於二零一七年六月二十一日至二十七日被暫時吊銷牌照七天。

485. 食環署人員在上述突擊行動時，雖然沒發現店舖乙有阻街的情況，但在二零一六年十月二十八日、十二月九日、二零一七年二月二十五日、三月九日及六月二十一日的行動中，發現有人在上址無牌經營食物製造廠，故已即場向店舖乙負責人作出檢控。店舖乙其後向食環署申請食物業牌照，並於二零一七年六月二十三日獲發臨時食物製造廠牌照。

486. 此外，食環署亦多次派員到該地點小巷內調查，於二零一六年十二月十日及二零一七年三月十五日發現該處有人經營無牌食物製造廠，並已向有關經營者作出檢控。

487. 食環署會繼續派員到有關地點巡查，並會對違法經營者作出檢控。

建議(c)

488. 地政總署已就非法佔用政府土地展開檢控行動並向其中一名佔用人發出傳票。由於該被告人於二零一七年九月中提堂時不承認有關控罪，裁判法院已於二零一七年十一月二十九日及十二月十一日就有關案件進行審訊，裁判官其後安排於二零一八年一月十五日進行續審。地政總署會視乎該檢控個案的結果及法庭的判決考慮採取進一步的土地管制或檢控行動。

個案編號 2016/4033C：沒有適時把一宗投訴轉介予相關政府部門

背景

489. 投訴人居於西貢一所村屋。該屋與毗鄰的村屋之間的雨水渠淤塞，每逢大雨便會引致水浸，雨水會經喉管倒灌入屋（水浸問題）。二零一六年五月，投訴人向效率促進組（效促組）轄下的 1823 投訴。1823 把個案轉介有關部門跟進。同年九月，地政總署經 1823 回覆投訴人：該署已把水浸問題轉介負責相關事宜的民政事務總署（民政總署）。十月十二日，民政總署經 1823 回覆投訴人，表示會視乎資金情況考慮進行維修工程。

490. 投訴人指摘民政總署及地政總署互相推卸責任，沒有妥善解決水浸問題。

491. 由於本案可能涉及效促組轄下之 1823 在轉介投訴給有關部門方面有不足之處，因此申訴專員把效促組亦納入被投訴的部門。

申訴專員的觀察

492. 效促組指出，二零一六年五月十二日，投訴人向 1823 投訴水浸問題。1823 將個案轉介渠務署跟進。同月二十三日，渠務署回覆 1823，指出有關的排水系統並非由該署建造及維修，建議 1823 將個案轉介地政總署及民政總署，以釐清維修責任誰屬及考慮在新安村內進行渠務改善工程。渠務署並表示已於同日回覆投訴人，而投訴人對該署的調查結果及跟進建議並無異議。

493. 然而，1823 職員因渠務署表示已直接回覆投訴人，因而忽略了該署在回覆中建議把個案轉介地政總署和民政總署，以致 1823 當時未有把個案轉介。及至九月十日投訴人再致電要求 1823 把水浸問題轉介有關部門跟，1823 才將個案轉介民政總署及地政總署。

494. 效促組承認，1823 職員於五月處理投訴人的投訴時確有疏忽。對於未有適時作出轉介，以致水浸問題未獲及早跟進，該組深感歉意。1823 已訓示職員須多加留意各部門回覆的內容。

495. 效促組已承認 1823 疏忽，未有適時作出轉介，令投訴人的投訴被耽誤接近 4 個月始獲地政總署及民政總署跟進，實屬不妥善。

496. 申訴專員認為，投訴人對該組的投訴成立，並建議效促組及 1823 從本案汲取經驗，檢討何以出現事件中的疏漏，從而作出改善。

政府的回應

497. 效率促進組接納申訴專員的建議。

498. 為免類似事件再次發生，除了加強員工培訓外，1823 已優化其電腦系統，使各部門可在回覆中清楚顯示是否需要 1823 採取跟進行動（包括是否需要把個案轉介其他部門）。已優化的系統亦能自動記錄個案的進展，確保 1823 的員工已應部門的要求適時採取行動。效率促進組會監察有關情況，並在有需要時推行進一步措施，確保個案適時轉介政府相關部門。

個案編號 2015/4487：(1)沒有全面視察某學校的排水系統及妥善監察承辦商的工程；(2)沒有妥善答覆投訴人的問題；以及(3)沒有回覆投訴人

背景

499. 一所中學的家長教師會（家教會）向申訴專員公署（公署）投訴教育局。據家教會所稱，有關的中學（事涉學校）自二零零一年創辦以來，校舍不時出現水浸問題。雖然多個政府部門曾進行維修工程，包括自二零一零年起由教育局委聘的工程顧問（工程顧問）及工程承辦商（承辦商）負責的多項工程，但水浸問題一直未獲解決。

500. 家教會指曾要求安排更高級的教育局職員列席日後的討論會議（列席要求），並分別於二零一五年九月二十二日及十月十五日去信教育局跟進列席安排，但未獲回覆。

501. 家教會引述由事涉學校自行聘請的工程公司就學校的排水系統進行全面檢視的結果，指除因排水渠堵塞而引致水浸問題外，部分渠道出現移位亦有影響。此外，個別管道以不適當的物料製造。

502. 家教會對負責監管工程顧問及承辦商的教育局校舍保養管理組（校管組）作出以下投訴 –

- (a) 以事涉學校未有提出「大規模修葺工程」申請為由，只為學校進行「緊急修葺」，並無履行職責全面檢視事涉學校的排水系統；
- (b) 對工程顧問及承辦商監管不力，隨便地接受從前的工程與新增的喉管均「normal function as designed（按原定設計正常運作）」；
- (c) 就該會對水浸問題的工程所作的查詢，不作正面回應，只要求工程顧問代為回答，及只轉交該顧問的報告予家教會；

- (d) 沒有回覆家教會二零一五年九月二十二日及十月十五日就列席要求的查詢。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(b)

503. 公署備悉校管組先後於二零一零年八月、二零一二年二月及二零一四年五月收到事涉學校就校舍水浸情況所提交的三份緊急修葺申請。校管組實有按既定程序處理申請，並知道有關工程的成效。然而，及至二零一四年八月，校管組才發現負責的工程顧問(顧問甲)在處理走廊去水口及中庭的排水問題上有明顯不足。

504. 公署留意到，水浸問題涉及校內多處地方，且持續多年。校管組在檢查事涉學校的緊急修葺申請及批核顧問甲的建議時，理應已知悉有關的情況。該組實可更早就水浸問題要求顧問甲全面檢視及分析該校的排水系統，並督促其找出根治的方法。

505. 公署認同校管組有按既定程序處理三項修葺申請，亦欣悉校管組有改善「校舍保養互動終端系統」(互動系統)功能，協助校管組更有效監察工程顧問及承建商的表現。在互動系統支援下，校管組可識別學校就同類工程重覆提出的修葺申請。負責的工程顧問在處理有關申請時可更謹慎分析有關個案及建議工程內容，從而建議合適的治本方案。此外，校管組最終有把水浸問題提升至全面檢查的層面。綜合以上所述，申訴專員認為，投訴點(a)及(b)部分成立。申訴專員欣悉校管組會完善其互動系統，以更有效分析工程問題。

投訴點(c)

506. 公署認同教育局一直有與事涉學校及家教會保持溝通，例如教育局代表及顧問甲曾於二零一五年八月及九月與事涉學校及家教會會面，交代跟進工作進展。故此，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

507. 公署留意到，家教會在其二零一五年九月二十二日及十月十五日的信件中明確要求教育局就列席要求回覆該會。然而，該局在其同年十月二十日的覆函未有回應列席要求。教育局其後於同年十二月

二十日去信事涉學校的函件中有建議安排會面，該信件有抄送家教會，但始終未有就列席要求直接回覆該會。故此，申訴專員認為投訴點(d)成立。

508. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議教育局 –

- (a) 從本案汲取經驗，日後如再遇上持續的工程問題，盡早督促工程顧問作進一步分析，以徹底解決問題；
- (b) 提示職員須確切及直接回覆市民的查詢。

政府的回應

509. 教育局接納申訴專員的建議。

510. 就建議(a)，校管組於二零一六年五月開始試行新的互動系統功能，以協助識別就同類修葺工程提出的重覆申請。有關資料有助工程顧問找出需要更深入仔細檢視的工程項目，作出全面的檢查及分析，從而提出徹底解決問題的方案。

511. 至於建議(b)，教育局於二零一六年一月十四日與事涉學校及家教會代表會面，講解妥善處理水浸問題的各項跟進工作安排。及後，教育局及工程顧問一直與事涉學校及家教會保持溝通，除報告改善工程進展外，亦將學校及家教會提出的意見適切反映於工程安排上。有關的改善工程已於二零一七年八月底完成。就申訴專員提出須確切及直接回覆市民查詢的意見，教育局已敦促職員留意。

個案編號 2016/1833:沒有妥善跟進被香港郵政退回的有關投訴人的女兒小一派位事宜的通知書

背景

512. 投訴人為女兒申請參加「二零一六／一七學年小一入學統籌辦法」後，及至二零一六年四月中仍未收到邀請他申請心儀的學校的「統一派位選校通知書」（通知書），他遂在四月十九日向教育局查詢。該局回覆指已把通知書郵寄給他，但該函因未能成功派遞而被退回；而且選校手續的寬限期已過，他已不再可以為女兒申請心儀的學校。因此，其女兒在統一派位階段只會被排在最後，可能會被派到他區的小學。

513. 投訴人指摘教育局沒有妥善跟進未能成功派遞的通知書，令他喪失了申請心儀學校的機會。

申訴專員的觀察

514. 教育局於二零一六年一月中旬以郵寄方式逐一向家長發出選校通知書，旨在通知家長及時辦理手續，申請心儀的學校。若香港郵政退回通知書，教育局會翻查家長在「小一入學申請表」（申請表）上填寫的地址，如通知書上的地址不符，就會按申請表上的地址重新寄出。若地址相符，教育局則以時間緊迫為由，留待寬限期過後才聯絡家長。

515. 申訴專員公署認為，教育局要跟進被退回的通知書，並不困難。以二零一六年度被退回的177份通知書為例，即使該局的20名職員給每位家長撥電兩次，在兩個月的寬限期內，每名職員亦只需撥電18次，每次可能只需數分鐘。這是教育局能力範圍內辦得到的事，該局實不應以無法調配人手為由，拒絕嘗試盡快聯絡那些家長。

516. 因此，申訴專員認為投訴部分成立，並建議教育局在通知書未能成功派遞時，盡快以適當方式（例如電話）嘗試聯絡家長，讓他們可及時為子女申請心儀的學校。

政府的回應

517. 教育局接納申訴專員的建議，並已制定工作指引，盡快聯絡所有未能成功派遞的「統一派位選校通知書」的家長，以便他們選校（不論被退回的通知書上的地址與申請表上填寫的是否相符）。上述安排已在二零一七年度小一派位（二零一七／一八學年入讀小一）實施。

個案編號 2016/1964(I)：(1)在處理投訴人的兩項索取資料要求時沒有切實地答覆具體問題；(2)延誤回覆而無合理解釋；以及(3)在回應索取資料要求時提供失實及帶誤導性的資料

背景

518. 投訴人聲稱，教育局處理其於二零一六年二月二十二日（要求一）及二零一六年五月四日（要求二）提出的索取資料要求時，在以下幾方面有欠妥當之處 –

- (a) 在處理兩項索取資料要求時沒有切實具體地答覆問題；
- (b) 延誤回覆而無合理解釋；以及
- (c) 在回應索取資料要求時提供失實及帶誤導性的資料。

申訴專員的觀察

要求一

投訴點(a)及(c)

519. 教育局向申訴專員公署（公署）表示，已就投訴人所提出的問題及隨後要求澄清的事項，向他提供所索取的資料，該等資料已屬最為準確和合適的回應。教育局認為，對於投訴人所有的提問，該局已切實地答覆，亦沒有提供任何失實或帶誤導性的資料。

520. 然而，經審視投訴人向教育局所提出的所有索取資料要求和疑問，以及該局給予他的回覆後，公署發現，該局實際上未有就投訴人的部分問題給予明確和直接的答覆，令其須作進一步查詢。

521. 事實上，教育局是在投訴人先後於四月五日及五月三十日再提出兩輪跟進查詢後，才在七月十八日明確回應問題。

522. 整體而言，公署認為教育局未有妥善處理投訴人的要求一。該局理應因應投訴人的提問而給予明確、直接和完整的答覆，讓他不必要耗費時間作數輪跟進查詢。雖然沒有證據顯示教育局向投訴人提供失實或帶誤導性的資料，但該局無必要分次發放資料，以致令人懷疑其有心隱瞞。此做法顯然不理想。

523. 申訴專員認為就要求一，投訴點(a)成立，投訴點(c)則不成立。

投訴點(b)

524. 教育局向公署解釋，就要求一擬備回覆，需要局內多個組別和考評局提供資料，而後者為外間機構。教育局要齊集和核實各方提供的資料，加以整理。再者，由於回覆涉及法律問題，有必要向律政司及考評局法律顧問徵詢意見，以釐清法律論點。故此，該局需要較多時間處理投訴人的要求。《公開資料守則》詮釋和應用指引第 1.18.1 段訂明，在特殊情況下可延至超過 21 天才作出回應，而特殊情況包括需要就有關要求尋求法律意見。

525. 公署接納教育局分別需要 50 天和 49 天才能回覆投訴人四月五日和五月三十日的跟進查詢的解釋，亦認為該局已向投訴人解釋延遲作覆的原因。因此，申訴專員認為就要求一，投訴點(b)不成立。

要求二

投訴點(a)

526. 公署曾詢問教育局為何沒有回應投訴人五月四日信函中的其中三條問題，該局表示五月二十四日的回覆已包含相關答覆。公署認為教育局的回覆未能充分回應投訴人的查詢。

527. 申訴專員認為就要求二，投訴點(a)成立。教育局最後在回應公署的草擬調查報告時就該三條問題提供回覆。公署認為有關回覆能簡潔及直接回覆投訴人明確的提問，惟教育局應該在最初就提供這些回覆予投訴人。

投訴點(b)

528. 雖然教育局未能回答投訴人的全部問題，但該局已按照《公開資料守則》所訂一般情況下作出回應的預定時限，在 21 天內就要求二作覆。故此，申訴專員認為教育局並無延誤回覆，因此就要求二，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

529. 並無證據顯示，教育局在處理要求二時，向投訴人提供失實或帶誤導性的資料。就要求二，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

530. 總括而言，申訴專員認為投訴人對教育局的投訴部分成立。申訴專員敦促教育局提醒職員在處理市民的索取資料要求或查詢時，應採取更積極主動的態度；尤其是在回應查詢時，要給予明確、直接和完整的答覆。

政府的回應

531. 教育局接納申訴專員的建議。

532. 因應調查報告的建議，教育局已安排每半年一次，定期傳閱有關《公開資料守則》的內部通告。當中會明確提醒人員在處理市民的索取資料要求或查詢時，採取積極主動的態度；尤其是在回應查詢時，要給予明確、直接和完整的答覆。

個案編號 2016/2951：沒有妥善調查一宗對某資助學校的投訴，而且偏袒該學校

背景

533. 投訴人的女兒就讀於某資助中學（事涉學校）。二〇一五年十一月中旬，事涉學校指投訴人的女兒與某位同學（學生甲）在中國歷史科評估期間違反了該校的「學術誠信規條」（作弊事件），故向投訴人的女兒記缺點以作處罰。然而，就學生甲作弊事件的處分，事涉學校直至十二月中旬方向學生甲發警告信。

534. 投訴人認為，事涉學校對其女兒及學生甲的處罰不一，以及對學生甲的處罰並非即時性，違反了教育局的《學校行政手冊》。投訴人為此向教育局作出投訴。該局完成調查後，指事涉學校處理作弊事件的方法合理。

535. 投訴人指摘教育局偏袒事涉學校。

申訴專員的觀察

536. 經審查相關文件及記錄，申訴專員公署（公署）認為，教育局已經就投訴作出適切的調查，而該調查的結論亦合理，沒有資料顯示該局偏袒事涉學校。申訴專員認為，投訴人對教育局的投訴不成立。

537. 然而，教育局在覆函中沒有向投訴人說明該局何以認為事涉學校就其女兒及學生甲的處罰，已合理地按其違規的嚴重性作出不同處分，以及為何事涉學校給予學生甲的處罰並無違反《學校行政手冊》作出即時性處罰的規定，以致投訴人的疑慮未釋。

538. 縱使教育局基於不想令投訴人難堪，故不重申處分理據，是出於善意，而且投訴人從與事涉學校的溝通中亦應略知相關事情，但公署認為，該局理應向投訴人闡述其調查結論所持的理據，而非只交代調查的結論。

539. 申訴專員認為，投訴人對教育局的投訴雖然不成立，但該局另有缺失。申訴專員敦促教育局從本案汲取經驗，提示職員務須向投訴人交代其調查結論所持的理據。

政府的回應

540. 教育局接納申訴專員的建議，已提示員工在回覆投訴時，應清楚解釋有關的調查結論及所持的理據，以免引起投訴人誤會。

路政署、民政事務總署及地政總署

個案編號 2015/2105A,B&C：在解決一條行車通道的積水問題上協調不足

背景

541. 投訴人指，通往他所居住屋苑（事涉屋苑）的通道（通路），每逢下雨天便會出現多池積水。他認為這種情況危及公眾安全，於是致電1823投訴。其後，通路雖曾進行重鋪工程，但積水問題仍未能解決。他向申訴專員公署（公署）投訴路政署、地政總署及民政事務總署（民政總署）在處理此問題上協調不足。

通路的維修保養責任

542. 通路的積水問題涉及三個位置（下稱「位置甲」、「位置乙」及「位置丙」）。位置甲是由路政署管理的一條公共行人路，而位置乙及丙位處未批租政府土地，在投訴人提出投訴時是以臨時政府撥地方式批予水務署進行工程。位置乙及丙並無任何部門負責維修保養。

543. 在獲批臨時政府撥地期間，水務署曾就積水問題在位置B進行局部改善工程。因應這宗投訴，路政署亦在位置A進行了若干改善工程。然而，積水問題仍未能解決。水務署表示，位置B的積水問題是因通路本身的建築缺陷所致，須進行全面改善工程才能解決。

申訴專員的觀察

544. 路政署表示，該署只負責位置甲的維修保養，位置乙及丙不屬於其管轄範圍。路政署已於位置甲進行改善工程。至於位置乙及丙，路政署已把有關投訴轉介地政總署跟進，其後得悉地政總署已要求民政總署進行改善工程。

545. 地政總署表示，該署並非負責道路維修的部門，亦無專業知識解決位置乙及丙的積水問題。基於水務署提出的意見，地政總署轄下的地政處已要求當區民政事務處考慮透過民政總署的小型工程計劃，安排進行改善工程。

546. 民政總署解釋，通路屬事涉屋苑及某些鄉村式屋宇的專用通道，而非公共鄉村通路，因此不屬於小型工程計劃下可撥款進行的鄉村小型工程。民政總署認為，路政署及水務署所進行的改善工程假如無法解決積水問題，相關的政府部門便應共同協作，對通路的設計及已進行的工程作全面性檢討，從而計劃作進一步的補救行動。

547. 公署的調查發現，三個被投訴的部門都不願牽頭解決積水問題，卻只顧解釋各自的職權範圍，意圖劃清界線，未有共同商議如何合力解決問題。公署認為情況極不理想，各部門必須糾正這種各自為政的心態。

548. 在公署介入調查後，三個部門都願意討論如何解決問題，並最終得出一個方案：由地政總署安排撥款及路政署作為承建部門，在通路進行一次性改善工程，包括更改通路的斜度及加設集水溝；民政總署則與路政署、地政總署及事涉屋苑的業主立案法團聯繫，召開會議進行商討，並說明下一步的安排。

549. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議三個部門應從速落實在兩次聯合會議上議定的行動，特別是 –

- (a) 地政總署為路政署進行改善工程安排所需的撥款；
- (b) 路政署進行改善工程；以及
- (c) 民政事務總署負責聯絡事涉各方，以便工程能順利進行，同時確保麗昌花園業主立案法團同意承擔該條通路的集水溝日後的維修保養。

政府的回應

550. 路政署、民政總署及地政總署接納申訴專員提出的建議。

551. 路政署在地政總署提供的撥款下，已於二零一六年三月完成位處未批租政府土地的改善工程。民政總署亦已就改善工程及集水溝將來的維修安排，聯絡有關的業主立案法團，並取得其同意負責該未批租政府土地內集水溝的未來維修工作。當區區議員於二零一六年四月十三日去信路政署指，當地居民同意積水問題大有改善。

路政署及社會福利署

個案編號 2016/3195&2016/3054：未能有效處理露宿者問題

背景

552. 投訴人指，曾於二零一六年六月二十六日向路政署投訴有露宿者佔用接連摩利臣山道、體育道和禮頓道的行人隧道（事涉行人隧道）。翌日，1823（負責處理有關路政署的公眾諮詢及投訴）回覆投訴人，告知其投訴已轉介至民政事務總署（民政總署）、消防處和食物環境衛生署。1823 再於七月一日回覆投訴人，表示其個案亦已轉介至路政署和社會福利署（社署）。

553. 民政總署、路政署和某社會福利機構（機構甲）隨後回覆投訴人。民政總署告知投訴人，已於二零一六年五月六日在事涉行人隧道進行跨部門聯合清理行動。機構甲回覆指其社工一直協助露宿者，其中有些已放棄露宿。路政署表示無權驅趕露宿者或清理其物品。

554. 投訴人對 1823、路政署和社署處理其投訴和露宿者問題的手法表示不滿。他投訴相關部門 –

路政署

(a) 未能保持隧道免受露宿者非法佔用；

社署

(b) 未能有效處理露宿者問題；以及

(c) 不適當地把其投訴轉介至機構甲而未有在作出上述轉介前知會他。

申訴專員的觀察

對路政署的投訴

555. 在處理街道露宿者問題上，路政署只是擔負較次要角色，涉及個案只因事涉行人隧道是由路政署負責維修工作。由於路政署已按照其權力範圍和責任行事，申訴專員認為對路政署的投訴不成立。

對社會福利署的投訴

556. 街頭露宿是街道管理問題，同時也是社會問題，需要不同政府部門合力應對。社署的職責是透過非政府機構提供一系列福利服務，以協助有需要的人士放棄街頭露宿，重新融入社區。

557. 機構甲獲社署資助，在二零一五年九月至二零一六年八月期間到事涉行人隧道進行共 48 次外展探訪，而該處的露宿者人數至二零一六年八月底由五名下降至兩名。公署認為，儘管情況尚待改善，社署已一直透過機構甲妥善跟進有關問題。

558. 由於機構甲已受社署委託照顧露宿者的福利需要，社署的處理亦符合跟進 1823 轉介的恆常程序，公署認為社署把投訴轉介給機構甲的做法恰當。申訴專員認為投訴人對社署的投訴不成立。

559. 申訴專員認為投訴人對路政署及社署的投訴均不成立。但建議有關部門繼續採取跨部門聯合行動，加強清理工作。

政府的回應

560. 路政署及社署接納申訴專員的建議。

路政署

561. 路政署定期清理有關行人隧道，並會繼續參與灣仔民政事務處組織的聯合部門行動。

社會福利署

562. 社署和受委託負責提供露宿者福利服務的非政府機構會繼續致力為露宿者提供輔導，以及轉介經濟和住宿支援，以協助有需要的人士重新融入社會。

563. 在民政事務總署的協調下，社署一直與其他相關部門合作，並參與跨部門行動，處理露宿者問題。

民政事務總署

個案編號 2016/1938：就一宗契約修訂申請進行諮詢時，不當地排除某些持份者

背景

564. 投訴人向民政事務總署（民政總署）查詢有關位於山頂及半山區某道路旁一個地段的一宗住宅用地重建契約修訂申請。民政總署回覆，已就有關申請諮詢附近的居民和當區的分區委員會，但由於區議會選舉快將舉行，該署未有諮詢有關區議員，以免對其他候選人不公平。該道路旁的所有屋宇據稱均已空置。投訴人認為民政總署的解釋完全不合理。

申訴專員的觀察

565. 就政府政策及地區事務進行的地區諮詢是由政府的決策部門主導，決定諮詢的時間、範圍及方法，而民政總署作為支援部門，會適當地提供意見和協助。假如負責的決策部門沒有指定上述幾方面的要求，則民政總署轄下各區民政事務處（民政處）會按照其既定做法進行有關諮詢。

566. 地區諮詢一般為期兩星期，諮詢範圍涵蓋區議會、地區及居民組織，以及其他受影響的區內居民。假如有關的地區諮詢是在區議會按《區議會條例》第28條暫停運作期間展開，當局一般不會就事涉議題諮詢區議員。不過，區議員仍可以市民身份表達意見。

567. 民政總署解釋，地政總署要求該署進行是次地區諮詢時，並無設定任何特別要求。當區民政處按照其既定做法進行兩星期的諮詢。除了鄰近屋宇的居民外，民政總署諮詢了不包括區議員在內的分區委員會成員。區議員不在諮詢對象之列，是因為要確保即將舉行的區議會選舉的所有候選人能夠公平競爭。

568. 申訴專員公署認為，任何諮詢活動都必須聽取持份者或其代表的意見和評論。在一般情況下，民政總署的慣常做法確能做到這一點。然而，在這宗個案中，該署因為區議會在選舉期間暫停運作而沒有諮詢有關區議員。

569. 鑑於這次地區諮詢關乎一個會頗受當地居民注意的地區發展項目，上述安排顯然並不理想。當區民政處理應視乎情況而作特別的諮詢安排，以及向地政總署提供適當的意見。

570. 申訴專員認為這項投訴成立，並建議民政事務總署從這宗個案汲取經驗，並確保日後進行地區諮詢時，充份徵詢持份者或其代表的意見，例如通知部門區議會的暫停運作並建議部門避免在該期間進行諮詢，或在有需要時考慮透過其它途徑讓相關區議員參與討論。

政府的回應

571. 民政事務總署接納申訴專員的建議。

572. 民政事務總署同意區議員為地區諮詢中的重要持份者。在考慮申訴專員公署的建議後，民政事務處將會因應區議會選舉而區議會暫停運作的至少兩個月前通知所有相關部門，提醒部門應在可行的情況及民政事務處的協助下安排在區議會暫停運作前或恢復運作後進行必需的地區諮詢，以確保諮詢對象包括相關的區議員。

香港金融管理局

個案編號 2016/2413：在進行電話錄音前未有知會投訴人或徵求她的同意

背景

573. 投訴人投訴金管局沒有適切跟進她二零一三年十二月提出對某銀行（銀行甲）的投訴。投訴人對金管局的指摘歸納如下 –

- (a) 金管局職員處理投訴初期曾邀約她會面，但沒有提供日期及時間，令她不知如何回應；
- (b) 自二零一四年三月起，金管局只直接回應她提出的進一步指摘，而沒有轉交銀行甲處理；
- (c) 金管局完成處理投訴後，她因不滿結果而於二零一六年二月至六月多次要求與該局會面，但遭拒絕。該局只表示不會進一步跟進事件；以及
- (d) 金管局職員於二零一三年十二月十二日與她通電時，在她不知情及沒有給予同意下錄音。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

574. 根據金管局電話錄音記錄，該局職員於二零一三年十二月十二日致電邀約投訴人於同月三十日，透過面談或電話會談進一步討論案情，雙方曾討論可行時間。投訴人最終表示已在投訴表格內清楚交代對銀行甲的指控，故沒有答允面談。申訴專員公署（公署）翻查相關電話對話錄音，確認上文所述屬實。投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

575. 公署認為，銀行甲是否須進一步回應投訴人的質疑，是金管局在審視投訴人及銀行甲的資料後所作出的決定。金管局亦曾兩度要求銀行甲回覆投訴人解釋事件，以及書面交代評核結果。因此，公署認為，金管局已就投訴人對銀行甲的投訴作出跟進及回覆，以及解釋結案的理據，行政上並無失當。投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

576. 公署認同投訴人要求與金管局會面，純粹基於不滿該局的調查結果。就投訴人以書面提出面晤金管局的要求，該局已相應回覆。因此，金管局認為無需再行與投訴人會面，並非無理。至於是否有充分理據對銀行甲採取進一步行動，是金管局考慮所查獲的證據、監管法規和相關法例後所作的決定，公署不擬干預。投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

577. 公署認為，與任何人對話，如欲錄音，是應該先知會對方，這屬基本禮貌。事實上，金管局就「電話會談」制訂的指引，亦要求職員先得投訴人同意才作錄音。而該局的銀行投訴熱線（熱線）在接駁來電給職員前，也會有語音訊息提示來電者對話可能被錄音。

578. 就本案而言，金管局職員於二零一三年十二月十二日曾兩度聯絡投訴人，目的是另約時間進行會面或電話會談。在其中一次對話開始時，職員曾表明電話正在錄音，投訴人沒有提出質疑。投訴人於同日致電熱線，過程中曾聽取「可能會被錄音」的訊息提示。雖然涉事電話錄音確立投訴點(a)並不成立，而投訴人曾獲電話錄音提示，但並無證據顯示投訴人必然知道每次與該局對話均可能會被錄音。

579. 申訴專員認為，金管局已按既定程序處理投訴人對銀行甲的投訴，但在安排電話錄音方面有不足之處。投訴人對金管局的投訴部分成立。申訴專員建議金管局 –

- (a) 透過簡報會或其他方式向前線職員解釋該局有關改善電話錄音的措施，以及如何應對相關查詢；以及
- (b) 適時檢討相關措施的成效。

政府的回應

580. 金管局接納申訴專員的建議，並全面落實執行下列的改善措施 –

- (a) 在《關於銀行服務的投訴表格》及由投訴處理中心發出的確認函上指出「所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質素。」；
- (b) 於金管局網頁《有關銀行產品或服務的投訴-常見問題》和《聯絡我們》的訊息內，以及熱線中所載的語音訊息提示均會指出「所有你和本局職員之間的電話談話內容，無論是你的來電或我們的回覆電話，都可能會被錄音以確保我們的服務質素。」；以及
- (c) 在內部會議上向各前線職員解釋以上措施，並會按需要檢視相關措施的成效。

房屋署

個案編號 2015/4242：沒有妥善處理部分街市檔戶涉嫌違規經營的問題

背景

581. 投訴人在房屋署轄下的街市租用檔位經營花店。街市的日常工作外判予管理公司負責，管理公司除每天例行巡查街市外，亦會特別視察被指違規的檔位。

582. 為確保街市所售賣的貨品能切合居民的需要，房屋署在租約內訂明檔位的業務性質。租約亦訂明檔戶不得在檔位存放超過經營業務所需的合理存貨量。

583. 投訴人曾多次向房屋署投訴，指街市內由某家族不同成員經營的多個檔位經常違反租約條款，包括在花店售賣衣紙香燭，又在皮具店及儲物室賣花。與此同時，該家族亦不斷投訴她超出其檔位指定營業範圍。

584. 投訴人認為房屋署處事不公，遲遲沒有跟進她的投訴和給她回覆。另外，管理公司在巡查前往往事先知會某些涉嫌違規的檔戶，有包庇之嫌。至於其他人針對她的投訴，房屋署則會即時跟進，並指示管理公司每天巡查她的檔位。

申訴專員的觀察

585. 申訴專員公署（公署）認為，街市檔戶應該自律，彼此包容和尊重。假如檔戶互相針對，投訴無日無之，則房屋署須投放大量人力物力處理投訴，難以維持良好的營商環境。房屋署應勸諭和警告問題檔戶，假如情況持續，則應認真考慮在其租約期滿後不予續約。

586. 公署審閱相關工作記錄，確認管理公司已適時巡查及回覆投訴人，亦沒有證據顯示房屋署或管理公司包庇涉嫌違規的檔戶。

587. 管理公司雖未有發現投訴人舉報的家族在檔位售賣非指定行業的貨品，但發現他們在檔位擺放或懸掛與業務無關的貨品及廣告標示。公署認為，房屋署既然透過租約規限存貨，則規管的原意不應限於限制指定行業貨品的數量，而理應更嚴格地管制與業務無關的物品。因此，房屋署不應任由檔戶在檔位存放與業務無關的貨品或雜物。

588. 申訴專員認為這宗投訴不成立，但建議房屋署考慮對在檔位貯存與業務無關的貨品和物品予以管制。

政府的回應

589. 房屋署接納申訴專員的建議。房屋署已完成優化街市檔位租約的有關標準條款，並已修訂及實施相關屋邨訓令的指引。

房屋署

個案編號 2015/4608：不當地處理對投訴人經營街市攤檔的投訴

背景

590. 投訴人租用房屋署轄下某街市經營水果店。街市的日常工作外判予管理公司負責，管理公司除每天例行巡查街市外，亦會特別視察被指違規的檔位。

591. 為確保街市所售賣的貨品能切合居民的需要，房屋署在租約內訂明檔位的業務性質。租約亦訂明檔戶不得在檔位存放超過經營業務所需的合理存貨量。

592. 投訴人稱，二零一四年六月起，某家族（事涉家族）因對她懷有私怨，不時向房屋署投訴她在檔位指定範圍外營業及吃飯。因此，房屋署多次到她的檔位突擊巡查及拍照。即使沒有發現違規，仍一天內拍照數次，嚴重影響檔位的日常運作。

593. 另一方面，投訴人於二零一四年底向房屋署投訴由事涉家族經營的檔位違規售賣冥鏹，以及違規擺放神壇。但房屋署到場檢查前，預先通知事涉家族，又讓事涉家族收起或遮掩違規物品才拍照。最後，房屋署回覆投訴人，稱經調查後認為該些檔位沒有違規。

594. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指房屋署不當處理某街市有檔位涉嫌違規經營的投訴，有針對她及偏袒某家族之嫌。

申訴專員的觀察

595. 公署審閱相關工作記錄，確認管理公司除了每天例行巡查外，接獲投訴後亦派員跟進。跟進投訴方面，並無證據顯示管理公司有包庇涉嫌違規者。另外，管理公司因例行巡查及特別巡查時拍照，乃工作需要，並無針對投訴人。

596. 管理公司巡查事涉家族檔位，雖未發現有售賣非指定業務的貨品，但發現有擺放非指定行業的貨品。公署認為，房屋署既然透過租約規限存貨，則規管的原意不應限於限制指定行業貨品的數量，而理應更嚴格地管制與業務無關的物品。因此，房屋署不應任由檔戶在檔位存放與業務無關的貨品或雜物。

597. 申訴專員認為，沒有證據證明房屋署針對投訴人、沒有跟進投訴人的投訴或包庇事涉家族。因此，投訴不成立，但申訴專員建議房屋署考慮對在檔位貯存與業務無關的貨品和物品予以管制。

政府的回應

598. 房屋署接納申訴專員的建議。房屋署已完成優化街市檔位租約的有關標準條款，並已修訂及實施相關屋邨訓令的指引。

房屋署

個案編號 2016/0079(I): (1)沒有就索償事宜向投訴人提供適切的協助，而且職員態度惡劣；以及(2)拒絕披露已答允提供的有關索償個案的資料

背景

599. 投訴人指，房屋署外判保養工程承建商進行更換鹹水喉維修工程不善，導致她所居住的公共屋邨（事涉屋邨）單位水浸，傢俱、電器及鋼琴等物品被浸濕。但房屋署的職員非但沒有就其索償事宜提供適切協助，更對她態度惡劣，甚至迴避她（投訴點(a)）。另外，她曾多次向房屋署要求提供與她的索償個案有關的資料（如事件報告、工程記錄、相片等文件），但房屋署於口頭同意後又拒絕（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

600. 房屋署及事涉屋邨管理公司一直有與投訴人聯絡，作書信往來及進行多次會面，因此申訴專員公署（公署）不認為房屋署有迴避投訴人。至於投訴人指房屋署的職員態度惡劣，則由於房屋署與投訴人的說法不同，在缺乏獨立佐證下，公署難以就職員的態度置評。

601. 不過，就投訴人的索償事宜，公署認為房屋署在處理上有不足之處。公署曾於二零零九年八月，就房屋署處理涉及索償的投訴的情況發表主動調查報告。該調查發現房屋署單靠公證行進行調查的處理方式，既不足亦不當；房屋署須承擔最終責任，確保索償個案獲妥善處理。調查報告提出了多項建議，包括提示職員在公證行處理索償的同時，須就投訴本身進行調查，找出問題的根源及作出適當改善，並為有需要的索償人提供資料或其他方式的協助。房屋署當時全盤接納申訴專員的建議。

602. 就此個案，房屋署聲稱在滲水事故發生後有同步調查。然而，於公署查詢下，房屋署承認直到公署介入調查，房屋署才於二零一六年五月要求負責調查的屋宇保養組辦事處撰寫有關報告，令人懷疑有關調查是否馬虎了事。

603. 再者，房屋署應早已知悉工程承辦商對公證行的調查結論有所爭議，但延至二零一五年十月才主動介入，邀請各方召開會議，重新審視個案。這顯示房屋署不但未有及早找出問題根源，更未有及早處理公證行調查上可能出現的不足之處。房屋署亦被動地依從公證行的建議，拒絕向投訴人披露資料。

604. 公署認為，房屋署是事涉屋邨公用設施的持有人及管理單位，公用鹹水喉漏水導致租戶財物受損，無論事故責任誰屬，房屋署亦應確保投訴人的索償個案獲適切處理。雖然房屋署一直與投訴人保持聯絡，作書信往來及進行多次會面，並提供了大部分投訴人所要求的資料，但房屋署未有進行嚴謹的同步調查以找出問題根源，亦未有及早介入處理公證行調查上的不足，致令投訴人一直受有關問題困擾，實有不當。申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

605. 房屋署已向投訴人提供大部分所要求的資料，唯投訴人指房屋署口頭同意後又拒絕提供一份文件。根據房屋署所述，當時辦事處職員並沒有應允提供相關文件，只向投訴人表示須徵得與會人士的同意才可提供。由於缺乏獨立佐證，公署無從知悉當時的對話實情，難以證明投訴人指房屋署職員「口頭同意後又拒絕」的說法是否屬實。申訴專員認為投訴點(b)未有定論。

606. 申訴專員認為投訴人對房屋署的投訴部分成立，且房屋署另有不足之處。申訴專員建議房屋署 –

- (a) 加強員工培訓，確保他們嚴格遵守《公開資料守則》(《守則》)和其《詮釋和應用指引》的規定；
- (b) 提示職員須在公證行處理索償同時，就投訴本身進行嚴謹的調查，以找出問題根源及作出適當改善；及
- (c) 檢討並加強對公證行處理索償事宜的監察，避免過份依賴公證行的意見。

政府的回應

607. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

608. 就建議(a)，房屋署已加強員工培訓，同時，房屋署亦已向員工發出總務通告，提示員工於遇上索取資料要求（包括非按《守則》提出）時需按照《守則》和《詮釋和應用指引》的規定採取適當行動。

609. 就建議(b)，房屋署已於二零一六年十一月十六日發出屋邨管理處訓令（訓令），指示處理索償個案的職員必須就個案本身進行獨立調查，並就調查內容作出記錄，嘗試找出事故原因，並研究適當的改善措施，防止同類事情再發生。

610. 就建議(c)，訓令的相關段落已要求處理索償個案的職員除了必須監察公證行的工作進度外，亦須在發現公證行的表現或工作進度未能符合其對房屋署的服務承諾時，將個案向「風險管理小組」及透過各分區代表向「公眾責任保險索償審視小組」匯報，以便有關小組能就個案採取適當跟進行動。另外，訓令亦指出，若初步調查結果顯示問題可能涉及其他持份者（如保養承辦商），房屋署會主動與該持份者釐清調查結果，才回覆投訴人。

房屋署

個案編號 2016/0117(I)：無理拒絕提供某些工廠大廈單位的實際租金金額及加幅等資料

背景

611. 投訴人是房屋署轄下某工廠大廈（事涉工廠大廈）的租戶。二零一五年七月，房屋署通知投訴人將上調其單位的租金。投訴人不滿加幅，遂透過立法會議員去信房屋署要求減租，惟房屋署經覆檢後決定維持加租的決定。十月二十三日，投訴人致函房屋署要求解釋房屋署如何釐定租金。

612. 十一月十二日，房屋署回覆投訴人，表示在評估市值租金時，房屋署會參考租約期滿時，類似工廠單位的租金資料數據，並會考慮影響租值的各項因素，包括物業位置、樓齡，附近交通情況、樓宇質素、單位面積、樓層數、樓面負荷量和天花高度等；此外，房屋署會因應香港整體經濟情況及工業樓宇的租務市道走勢等作出適當調整，從而釐定租值。

613. 十一月十八日，投訴人再去信房屋署，要求房屋署提供更多事涉工廠大廈的租金資料，並說明該些數據的計算方法（事涉資料）。十二月三日，房屋署回覆投訴人，指房屋署已在先前的覆信解釋了租金評估的事宜。至於投訴人查詢其他單位的租金調整資料，則未能向他提供，原因是該些數據屬房屋署的「內部資料」。

614. 投訴人不接受房屋署上述拒絕披露資料的原因，遂向申訴專員公署（公署）投訴房屋署拒絕提供事涉資料，違反《公開資料守則》（《守則》）。

申訴專員的觀察

無理拒絕披露租金金額資料

615. 房屋署回覆投訴人時，指不能提供房屋署的「內部資料」，後來回應公署調查時，卻引用《守則》第2.14(a)段有關「第三者資料」

的條文，作為拒絕披露事涉租戶的加租百分率及數據之理由。

616. 公署在收到房屋署的回覆後，徵詢了法律意見。由於事涉工廠大廈單位的租金加幅資料是由房屋署釐定，房屋署是這些資料的擁有人 and 持有人，故資料並非由租戶（第三者）所持有或提供。即使房屋署就加租幅度與個別租戶作出商討，並將該些資料納入單位租約中，亦無損房屋署擁有和運用有關資料的權利，故事涉資料不屬「第三者資料」。房屋署引用《守則》第2.14(a)段有關「第三者資料」的條文作為拒絕披露事涉工廠大廈租戶的加租百分率及數據之理由，並不恰當。

617. 此外，房屋署認為已向投訴人提供足夠資料以釋除投訴人的疑慮。然而，《守則》的《詮釋和應用指引》（《指引》）第1.9.2和1.10.2段訂明，申請人索取資料的目的，或拒絕透露索取的目的，不應成為拒絕發放資料的理由。在處理投訴人索取事涉資料的要求時，房屋署無須猜測投訴人的目的，更不應單方面選擇向投訴人發放非他所索取的資料。公署認為，房屋署的做法有違《守則》的精神。

618. 事涉工廠大廈是公共資源，空置單位透過公開投標出租，並會即場公布中標租金金額，以確保公平公正及保障政府收益。在租約屆滿時，房屋署會按市值水平評估和調整租金。租戶和公眾可透過參考該些資料，監察房屋署是否按客觀機制，就所有續租工廠單位的租金作出公平公正的評估和合理的調整。因此，公開其租金調整幅度及實際金額有其公眾利益，公眾期望可以索取租金資料實屬合理。

619. 房屋署未能說明為何要把事涉資料保密。拒絕向單位租戶以外人士披露租金或租金加幅資料，可能是房屋署的一貫做法，但這做法既不恰當，就不應接受為拒絕披露資料的理由。公署認為，房屋署除應披露所有租金資料外，更應考慮於續約時在租約中加入條款，註明房屋署可公布經調整後的租金金額，避免日後出現誤會。

沒有按《守則》規定回覆投訴人

620. 根據《守則》，部門如須拒絕非按《守則》提出的索取資料要求，亦應盡可能根據《守則》第2部的規定，提出拒絕的理由，並引述《守則》有關段落的編號，以及告知申請人覆檢和投訴的渠道。

621. 在本案中，房屋署於二零一五年十二月三日回覆投訴人時以「內部資料」為由拒絕其索取資料的要求，沒有引用《守則》第2部拒絕披露資料的理由，亦沒有告知投訴人覆檢和投訴渠道，實屬失當。房屋署在處理投訴人索取事涉資料一事上，未能充分理解《守則》和《指引》，房屋署拒絕披露投訴人要求的資料的理據並不充分。

622. 申訴專員認為投訴人對房屋署的投訴成立，並建議房屋署 –

- (a) 重新按《守則》考慮投訴人索取資料的要求。除非有合理並符合《守則》第2部的理據拒絕，否則應向投訴人全面披露事涉資料；
- (b) 考慮在各工廠單位之續租租約中加入條款，說明房屋署可公布經調整後的租金金額資料；以及
- (c) 切實執行改善措施，加強職員對《守則》和《指引》的認知。

政府的回應

623. 房屋署接納申訴專員的建議(a)及(c)，並已採取以下跟進行動。

624. 就建議(a)，房屋署已重新按《守則》考慮投訴人索取資料的要求，並已按照《守則》的具體準則，處理投訴人的訴求。

625. 就建議(c)，房屋署已加強相關培訓，包括定期傳閱有關通告和指引、舉辦講座等，以便房屋署職員全面了解並適當執行《守則》的規定。

626. 房屋署不接納建議(b)。現時公眾可根據《守則》向部門提出索取資料的要求，房屋署在決定接納或拒絕有關要求時，亦必須以《守則》的規定為依歸。故此，房屋署會按個案根據事實處理如何遵守《守則》，而不認為有需要在續租租約中加入特別條款。申訴專員已知悉房屋署的上述立場。

政府新聞處

個案編號2016/1692：無理拒絕讓某網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪

背景

627. 投訴人為一個網絡媒體機構（網媒），每月透過互聯網出版一份報刊（報刊甲）。由於多次被拒進入政府各層級的新聞發布會及簡介會進行採訪，投訴人向政府新聞處（新聞處）作出查詢。所得到的回覆是：新聞處不可能讓所有已註冊的印刷及廣播媒體和新聞通訊社等大眾新聞媒體派員進場採訪；由於投訴人所營運的是新媒體，而社會上對新媒體的定義尚未有一致或清晰的界定，故該處難以從眾多新媒體中區別出哪些是屬於大眾新聞媒體。

628. 投訴人認為，報刊甲是註冊報刊，符合報道新聞傳媒的定義，因此新聞處不讓其職員進場採訪並不公允。再者，網媒日趨普及，新聞處一律拒絕新興媒體正式採訪政府新聞的機會，屬不合情理。

申訴專員的觀察

629. 新聞處透過其政府新聞發布系統（發布系統）向用戶發放新聞稿和新聞發布會的採訪通知。不過，即使是根據《本地報刊註冊條例》註冊的機構，亦不會自動成為發布系統的用戶。用戶必須是報道時事新聞為主的「大眾新聞媒體」，包括報刊、電台、電視台、新聞通訊社等。

630. 申訴專員公署（公署）認為，在維護市民享有新聞自由權利的大前提下，新聞處若要規管和限制媒體，必須有正當的理由，而範圍與力度亦不應超過達致目的所必須。

631. 據新聞處解釋，限制採訪的原則或理據包括避免因採訪場地過分擠迫而影響實際運作，以及滿足保安要求和維持現場秩序。在出現上述兩種情況時，新聞處會採用聯合採訪模式，或限制透過發布系統收到邀請的「大眾新聞傳媒」的入場人數。

632. 然而，公署留意到，即使沒有場地或保安風險問題，新聞處仍會拒絕讓不屬於「大眾新聞媒體」的機構職員進場採訪。如此限制，顯然是超過必須。公署認為，縱使個別機構曾有進場後擾亂秩序的記錄，新聞處亦不應因噎廢食，一律拒絕所有不屬於「大眾新聞媒體」所提出的要求。

633. 此外，新聞處沒有明確的準則或機制來判斷某個機構是否以報道時事新聞為主。該處只籠統地說會考慮多方面的因素，以決定應否接納某個機構為發布系統的用戶，這殊不理想。業界及市民根本無從得知如何符合成為發布系統用戶的條件；而在欠缺明確指引下，新聞處職員沒有清晰的考慮因素可參照。

634. 雖然政府曾於二零一四年一月二十二日的立法會會議上表示會與業界討論如何制訂一套新準則，並承諾會密切留意資訊科技的發展和傳媒的變化，但其後一直毫無進展。公署認為，新聞處實不應故步自封，繼續把新媒體一律拒諸門外。

635. 申訴專員認為這項投訴成立，並建議新聞處 –

- (a) 從速檢討其一律拒絕非附屬於傳統「大眾新聞媒體」的網媒進場採訪的政策，務求令政策變得更開放及與時並進；
- (b) 檢討並盡量放寬成為其發布系統用戶的資格，並為相關工作制訂指引，讓該處職員及傳媒機構可有所依循；以及
- (c) 在完成上述檢討前，若場地及秩序情況許可，盡量彈性容許有提出要求的個別傳媒進行採訪工作。

政府的回應

636. 新聞處接納申訴專員的建議(a)及(b)。為了與時並進和回應申訴專員的建議，新聞處已全面檢討處理傳媒(包括純網上運作媒體)進場採訪的安排及登記成為新聞發布系統用戶的準則。

637. 新聞處以開放及包容的態度進行上述檢討，並參考了立法會、國際組織和其他經濟體的做法。自二零一六年十月，立法會已讓純網上運作媒體記者，如同傳統媒體記者一樣可以進入立法會大樓採訪。至於新聞處所研究的國際組織和經濟體，它們一般皆接納網媒(包括

純網上運作媒體)進場採訪活動或會議,但部份機構在網媒認證上設有額外要求。新聞處亦就此與五個主要業界組織交換意見。

638. 行政長官在二零一七年九月十九日宣布,新聞處已完成有關研究,並就純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動提出了一套申請機制。一般而言,純網上運作媒體如屬大眾新聞傳媒機構,並定期採訪及向公眾報道原創新聞為主,便可申請成為新聞處新聞發布系統登記用戶,以收取政府發出的新聞稿及採訪通知。截至二零一七年十二月二十八日,已有十一間純網上運作媒體登記成為新聞發布系統用戶。

639. 就建議(b),新聞處已把有關登記成為新聞發布系統用戶的新指引及申請表格上載其網頁。此外,新聞處制定了新的內部指引及程序,以處理新聞發布系統的登記申請,並已向新聞處人員講解新安排。

640. 新聞處沒有接納建議(c),主要是因為在未確立客觀準則和可行機制前,彈性處理個別機構的要求,在實際操作上有一定困難,因為此舉可能會引致有關不公平待遇的投訴。無論如何,由於政府已推行新安排,這個建議亦不再適用。

641. 鑑於新聞處已推行新安排容許合資格的純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動,申訴專員在二零一七年十一月六日通知新聞處就這個案的跟進到此為止。

政府新聞處

個案編號 2016/2126：無理拒絕讓網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪

背景

642. 政府新聞處（新聞處）透過其政府新聞發布系統（發布系統）向用戶發放新聞稿和新聞發布會的採訪通知。不過，即使是根據《本地報刊註冊條例》註冊的機構，亦不會自動成為發布系統的用戶。用戶必須是報道時事新聞為主的「大眾新聞媒體」，包括報刊、電台、電視台、新聞通訊社等。

643. 一個傳媒團體（投訴人）稱，根據政府現行政策，網絡媒體機構（網媒）記者一律被拒絕出席政府的傳媒採訪活動，亦不能登記使用發布系統。以下是新聞處拒絕網媒採訪有關活動的理由 –

- (a) 新聞處一般接受已註冊或獲發牌的「大眾新聞媒體」機構採訪政府部門記者會及活動，但基於整體情況，包括場地限制、保安要求、現場秩序等因素，並非所有註冊媒體均獲准採訪；以及
- (b) 現時網媒並無法定的登記或發牌制度，社會上對網媒亦未有一致的定義或清晰的界定，新聞處難以在眾多網媒之中作出區別。

644. 投訴人不接納新聞處解釋，認為政府拒絕純網上運作的新聞網站及記者採訪的政策不公，投訴人理據如下 –

- (a) 新聞處現行做法違反《基本法》賦予的新聞自由。儘管網媒代表能夠出示由香港記者協會發出的記者證，新聞處仍然再次拒絕他們採訪政府舉行的新聞發布會及簡布會，包括立法會新界東地方選區補選投票日和行政長官的傳媒簡布會；
- (b) 傳媒機構透過互聯網發布資訊已變得普及，但新聞處無視此趨勢，仍不合理地拒絕讓網媒採訪政府活動；

- (c) 政府指稱難以區分純網上運作媒體及記者，但香港記者協會、香港攝影記者協會、立法會和不同國際組織（例如歐盟）已就純網上運作媒體及記者認證設有清晰界定；以及
- (d) 儘管投訴人、受影響新聞機構及立法會議員已多次向政府反映問題，新聞處未有積極處理問題或嘗試與業界商討制定解決方案。

申訴專員的觀察

645. 申訴專員公署（公署）認為，新聞處的發布系統應以落實政府在新聞發布方面的政策方針為目標。在維護市民享有新聞自由權利的大前提下，新聞處對媒體所作出的規管和限制必須有正當目的，而且規管和限制的範圍與力度，均不應超過達致目的所必須。

646. 據新聞處解釋，限制採訪的原則或理據包括避免因採訪場地過分擠迫而影響實際運作，以及滿足保安要求和維持現場秩序。在出現上述兩種情況時，新聞處會採用聯合採訪模式，或限制透過發布系統收到邀請的「大眾新聞傳媒」的入場人數。

647. 然而，公署留意到，即使沒有場地或保安風險問題，新聞處仍會拒絕讓不屬於「大眾新聞媒體」的機構職員進場採訪。如此限制，顯然是超過必須。公署認為，縱使個別機構曾有進場後擾亂秩序的記錄，新聞處亦不應因噎廢食，一律拒絕所有不屬於「大眾新聞媒體」所提出的要求。

648. 此外，新聞處沒有明確的準則或機制來判斷某個機構是否以報道時事新聞為主。該處只籠統地說會考慮多方面的因素，以決定應否接納某個機構為發布系統的用戶，這殊不理想。業界及市民根本無從得知如何符合成為發布系統用戶的條件；而在欠缺明確指引下，新聞處職員也沒有清晰的考慮因素可參照。

649. 雖然政府曾於二零一四年一月二十二日的立法會會議上表示會與業界討論如何制訂一套新準則，並承諾會密切留意資訊科技的發展和傳媒的變化，但其後一直毫無進展。公署認為，新聞處實不應故步自封，繼續把新媒體一律拒諸門外。

650. 申訴專員認為這項投訴成立，並建議新聞處 –

- (a) 從速檢討其一律拒絕非附屬於傳統「大眾新聞媒體」的網媒進場採訪的政策，務求令政策變得更開放及與時並進；
- (b) 檢討並盡量放寬成為其發布系統用戶的資格，並為相關工作制訂指引，讓該處職員及傳媒機構可有所依循；以及
- (c) 在完成上述檢討前，若場地及秩序情況許可，盡量彈性容許有提出要求的個別傳媒進行採訪工作。

政府的回應

651. 新聞處接納申訴專員的建議(a)及(b)。為了與時並進和回應申訴專員的建議，新聞處已全面檢討處理傳媒(包括純網上運作媒體)進場採訪的安排及登記成為新聞發布系統用戶的準則。

652. 新聞處以開放及包容的態度進行上述檢討，並參考了立法會、國際組織和其他經濟體的做法。自二零一六年十月，立法會已讓純網上運作媒體記者，如同傳統媒體記者一樣可以進入立法會大樓採訪。至於新聞處所研究的國際組織和經濟體，它們一般皆接納網媒(包括純網上運作媒體)進場採訪活動或會議，但部份機構在網媒認證上設有額外要求。新聞處亦就此與五個主要業界組織交換意見。

653. 行政長官在二零一七年九月十九日宣布，新聞處已完成有關研究，並就純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動提出了一套申請機制。一般而言，純網上運作媒體如屬大眾新聞傳媒機構，並定期採訪及向公眾報道原創新聞為主，便可申請成為新聞處新聞發布系統登記用戶，以收取政府發出的新聞稿及採訪通知。截至二零一七年十二月二十八日，已有十一間純網上運作媒體登記成為新聞發布系統用戶。

654. 就建議(b)，新聞處已把有關登記成為新聞發布系統用戶的新指引及申請表格上載其網頁。此外，新聞處制定了新的內部指引及程序，以處理新聞發布系統的登記申請，並已向新聞處人員講解新安排。

655. 新聞處沒有接納建議(c)，主要是因為在未確立客觀準則和可行機制前，彈性處理個別機構的要求，在實際操作上有一定困難，因為此舉可能會引致有關不公平待遇的投訴。無論如何，由於政府已推行新安排，這個建議亦不再適用。

656. 鑑於新聞處已推行新安排容許合資格的純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動，申訴專員在二零一七年十一月六日通知新聞處就這個案的跟進到此為止。

政府新聞處

個案編號2016/2962：無理拒絕讓網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪

背景

657. 政府新聞處（新聞處）透過其政府新聞發布系統（發布系統）向用戶發放新聞稿和新聞發布會的採訪通知。不過，即使是根據《本地報刊註冊條例》註冊的機構，亦不會自動成為發布系統的用戶。用戶必須是報道時事新聞為主的「大眾新聞媒體」，包括報刊、電台、電視台、新聞通訊社等。

658. 投訴人為一個網絡媒體機構（網媒）。據投訴人所稱，自二零一三年起，投訴人多次被拒絕進入政府新聞發布會及簡介會會場進行採訪，尤其是在二零一六年二月二十八日的立法會新界東地方選區補選投票日，投訴人的記者雖持香港記者協會所發出的記者證，仍被拒絕進入採訪區。

659. 新聞處曾向投訴人解釋 –

- (a) 新聞處一般接受已註冊或獲發牌的「大眾新聞媒體」機構採訪政府部門記者會及活動，但基於整體情況，包括場地限制、保安要求、現場秩序等因素，並非所有註冊媒體均獲准採訪；以及
- (b) 現時網媒並無法定的登記或發牌制度，社會上對網媒亦未有一致的定義或清晰的界定，新聞處難以在眾多網媒之中作出區別。

660. 投訴人不滿新聞處 –

- (a) 無視傳媒機構透過互聯網發布資訊已變得普及，並且不合理地拒絕給予網媒與傳統或主流媒體同等的採訪權利；以及
- (b) 以發布系統的用戶只限於「日報、電台、電視台、新聞通訊社和新聞期刊」為由，拒絕投訴人申請成為發布系統的用戶。

申訴專員的觀察

661. 申訴專員公署（公署）認為，新聞處的發布系統應以落實政府在新聞發布方面的政策方針為目標。在維護市民享有新聞自由權利的大前提下，新聞處對媒體所作出的規管和限制必須有正當目的，而且規管和限制的範圍與力度，均不應超過達致目的所必須。

662. 據新聞處解釋，限制採訪的原則或理據包括避免因採訪場地過分擠迫而影響實際運作，以及滿足保安要求和維持現場秩序。在出現上述兩種情況時，新聞處會採用聯合採訪模式，或限制透過發布系統收到邀請的「大眾新聞傳媒」的入場人數。

663. 然而，公署留意到，即使沒有場地或保安風險問題，新聞處仍會拒絕讓不屬於「大眾新聞媒體」的機構職員進場採訪。如此限制，顯然是超過必須。公署認為，縱使個別機構曾有進場後擾亂秩序的記錄，新聞處亦不應因噎廢食，一律拒絕所有不屬於「大眾新聞媒體」所提出的要求。

664. 此外，新聞處沒有明確的準則或機制來判斷某個機構是否以報道時事新聞為主。該處只籠統地說會考慮多方面的因素，以決定應否接納某個機構為發布系統的用戶，這殊不理想。業界及市民根本無從得知如何符合成為發布系統用戶的條件；而在欠缺明確指引下，新聞處職員也沒有清晰的考慮因素可參照。

665. 雖然政府曾於二零一四年一月二十二日的立法會會議上表示會與業界討論如何制訂一套新準則，並承諾會密切留意資訊科技的發展和傳媒的變化，但其後一直毫無進展。公署認為，新聞處實不應故步自封，繼續把新媒體一律拒諸門外。

666. 申訴專員認為這項投訴成立，並建議新聞處 –

- (a) 從速檢討其一律拒絕非附屬於傳統「大眾新聞媒體」的網媒進場採訪的政策，務求令政策變得更開放及與時並進；
- (b) 檢討並盡量放寬成為其發布系統用戶的資格，並為相關工作制訂指引，讓該處職員及傳媒機構可有所依循；以及
- (c) 在完成上述檢討前，若場地及秩序情況許可，盡量彈性容許有提出要求的個別傳媒進行採訪工作。

政府的回應

667. 新聞處接納申訴專員的建議(a)及(b)。為了與時並進和回應申訴專員的建議，新聞處已全面檢討處理傳媒(包括純網上運作媒體)進場採訪的安排及登記成為新聞發布系統用戶的準則。

668. 新聞處以開放及包容的態度進行上述檢討，並參考了立法會、國際組織和其他經濟體的做法。自二零一六年十月，立法會已讓純網上運作媒體記者，如同傳統媒體記者一樣可以進入立法會大樓採訪。至於新聞處所研究的國際組織和經濟體，它們一般皆接納網媒(包括純網上運作媒體)進場採訪活動或會議，但部份機構在網媒認證上設有額外要求。新聞處亦就此與五個主要業界組織交換意見。

669. 行政長官在二零一七年九月十九日宣布，新聞處已完成有關研究，並就純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動提出了一套申請機制。一般而言，純網上運作媒體如屬大眾新聞傳媒機構，並定期採訪及向公眾報道原創新聞為主，便可申請成為新聞處新聞發布系統登記用戶，以收取政府發出的新聞稿及採訪通知。截至二零一七年十二月二十八日，已有十一間純網上運作媒體登記成為新聞發布系統用戶。

670. 就建議(b)，新聞處已把有關登記成為新聞發布系統用戶的新指引及申請表格上載其網頁。此外，新聞處制定了新的內部指引及程序，以處理新聞發布系統的登記申請，並已向新聞處人員講解新安排。

671. 新聞處沒有接納建議(c)，主要是因為在未確立客觀準則和可行機制前，彈性處理個別機構的要求，在實際操作上有一定困難，因為此舉可能會引致有關不公平待遇的投訴。無論如何，由於政府已推行新安排，這個建議亦不再適用。

672. 鑑於新聞處已推行新安排容許合資格的純網上運作媒體進場採訪政府記者會及傳媒活動，申訴專員在二零一七年十一月六日通知新聞處就這個案的跟進到此為止。

勞工處

個案編號 2016/3528：(1)沒有通知投訴人其「鼓勵就業交通津貼」申請已被抽樣作調查；以及(2)在申請調查階段沒有向他發放津貼

背景

673. 據投訴人所稱，二零一六年八月十六日，他向勞工處申請「鼓勵就業交通津貼」(交津)。同月二十二日，該處的鼓勵就業交通津貼科(交津科)發出「申請確認通知書」給他。及至九月九日，他仍未獲發交津，遂致電交津科查詢。該科覆稱：他的個案被隨機抽選調查，預計需時一至兩個月才可發放交津給他。投訴人指摘交津科 –

- (a) 沒有及早致電或以書面通知他，其個案被隨機抽選調查，交津會延遲發放；
- (b) 在調查其申請期間不發放交津給他，漠視其經濟需要。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

674. 申請人希望盡快獲發交津，以減輕往返工作地點的交通費負擔，屬其合理期望。在現有制度下，申請若被抽選作深入調查，申請人會因調查需時而延遲獲發交津，但又不曾獲及早告知，這會令申請人產生不必要的疑慮。因此，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

675. 申訴專員公署(公署)欣悉，勞工處現已採取改善措施，會以書面通知其申請被抽選調查的申請人。

投訴點(b)

676. 公署認為，勞工處按既定程序審慎處理交津申請，本屬無可厚非。然而，申請人因抽選調查程序而被延後發放交津，是有違盡快減輕申請人往返工作地點的交通費負擔之原意。此外，被抽選調查的申請人，在其申請資料齊全及無其他疑問的情況下，未能與其他申請

人一般獲發交津，有違公平原則。

677. 申請人若虛報或隱瞞資料其實須負刑事責任，而勞工處亦可就個案作深入調查，以核實申請人所提供的資料，這已足以減少計劃被濫用的機會。根據勞工處的記錄，在抽選調查時發現虛報或隱瞞資料的數字非常低。因此，公署認為，即使在抽選調查未完成時向申請人發放交津，勞工處日後須追回交津的可能性亦不會高。申訴專員認為，投訴點(b)部分成立

678. 申訴專員認為，投訴人對勞工處的投訴部分成立，並建議勞工處考慮修訂處理申請的程序，在抽選調查未完成時，向申請人發放交津，以紓其經濟困難。

政府的回應

679. 勞工處接納申訴專員的建議。

680. 經諮詢審計署、庫務署及廉政公署後，勞工處已由二零一七年六月十九日起實施申訴專員的建議，在抽選調查未完成時，向申請人發放交津。

地政總署

個案編號 2015/4502B：延誤跟進某寮屋的違規問題，以及對其住戶所造成的阻礙通道問題執法不力

背景

681. 據投訴人所稱，其屋宇與毗鄰的屋宇（事涉屋宇）之間約一米闊的通道為政府土地（事涉通道）。自二零一五年初，事涉屋宇的住戶（事涉住戶）在事涉通道作出了多項違規行為，包括 –

- (a) 搭建簷篷（事涉簷篷）以密封事涉通道的頂部，令日光不能照射到投訴人的屋宇；
- (b) 以鐵皮（事涉鐵皮）密封事涉通道的其中一端，其高度與事涉簷篷連接，阻礙空氣流通；
- (c) 在事涉鐵皮後面非法接駁水管及煤氣等裝置；以及
- (d) 佔用事涉通道以擺放家居雜物及晾曬衣物。

682. 就違規事項(a)、(b)及(c)，投訴人曾向地政總署的寮屋管制辦事處（寮管辦）投訴，但該辦多月沒有採取跟進行動。及至投訴人在二零一五年六月向地政總署署長投訴，該辦才要求事涉住戶把事涉鐵皮改為活動門，以保持空氣流通。然而，該住戶只是在事涉鐵皮上開了一個洞口。該辦曾表示：由於事涉鐵皮本身不屬構築物，被密封的事涉通道亦無阻礙居民出入，故不會就該些違規事項採取管制行動。

683. 至於違規事項(d)，投訴人曾向食物環境衛生署（食環署）投訴。該署多次派員到場視察，發現事涉通道的入口處安裝了一道可上鎖的鐵閘；因此該署認為事涉通道已被圍封成僭建物，違規事項(d)屬「不可移動」物品非法佔用政府土地，應轉介地政總署跟進。

684. 然而，地政總署認為寮管辦並無權責處理違規事項(d)，應由環境保護署（環保署）跟進。環保署則覆稱，該署只集中處理建築廢物，處置家居雜物及廢物的問題，應由食環署跟進。

685. 投訴人於二零一五年十一月向申訴專員公署（公署）投訴地政總署及食環署沒有妥善處理投訴，以致上述違規事項持續。

申訴專員的觀察

違規事項(a)及(b)

686. 地政總署於二零一五年六月十日首次接獲投訴人的投訴後，交由寮管辦跟進。同年六月至七月期間，該辦進行視察時發現事涉簷篷及事涉鐵皮，鐵皮後是一條明渠，毗連一幅斜坡。其後，該辦從事涉住戶及當區區議員得悉，當區居民認為事涉簷篷可為居民遮風擋雨，而事涉鐵皮則可防止有人跌下上述明渠及蛇蟲爬入，故支持保留；而事涉住戶同意移除事涉鐵皮的頂部，以助通風及透光。

687. 二零一五年九月，寮管辦再進行視察，發現事涉鐵皮的頂部已被移除。同年十月二十九日，該辦向投訴人函告其跟進結果，並表示，由於事涉鐵皮並非構築物，亦無阻礙任何通道，故該辦暫不擬採取進一步行動。

688. 地政總署認為，寮管辦已按現行政策，並參照居民的實際需要及地區人士的意見，適切地跟進有關違規事項(a)及(b)的投訴。

689. 就違規事項(a)，公署認為寮管辦早於二零一五年六月已得悉事涉簷篷的存在，卻遲遲未有查證該簷篷是否符合寮屋登記記錄，以確定該簷篷甚至事涉屋宇可否繼續「暫准存在」。及至公署展開調查後，該辦始於同年十二月向同屬地政總署的測繪處查證航空照片以作查證。公署認為，寮管辦的跟進有欠積極。

690. 至於違規事項(b)，公署認為寮管辦視事涉鐵皮為沒有阻礙進出任何通道，反而有安全措施作用，並非完全無理。該辦於二零一五年十二月向當區民政事務處（民政處）所提出的建議，考慮在有關地點加裝永久性的安全設施以取代事涉鐵皮，亦值得探討。然而，該辦在此事件上也是延至接獲投訴後 6 個月，並在公署展開調查後，始採取該行動，實有延誤。

違規事項(c)&(d)

691. 地政總署澄清，該署及寮管辦不曾接獲有關投訴。

692. 該署從公署得悉違規事項(c)後，已於二零一五年十二月分別轉介水務署和機電工程署按各自的職權跟進。公署認為，其做法恰當。

693. 至於違規事項(d)，公署認同食環署所指，實情是有人涉嫌佔用政府土地作私人用途，加上食環署的視察均沒有發現事涉通道有環境衛生問題，故該署把個案轉介地政總署，是合適的做法。

694. 申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴部分成立，對食環署的投訴則不成立。因此申訴專員敦促地政總署 –

- (a) 緊密跟進事涉簷篷的情況；若事涉住戶未有按寮管辦的規定還原該簷篷，便應按現行政策從速採取執管行動；
- (b) 盡快就事涉鐵閘採取土地管制行動；以及
- (c) 密切與民政處跟進可否以永久的安全設施取代事涉鐵皮。

政府的回應

695. 地政總署接受申訴專員的所有建議。

696. 寮管辦於二零一六年四月向事涉簷篷的佔用人發出信件，要求佔用人還原事涉簷篷的面積至一九八二年的狀況。寮管辦職員其後作巡查，證實有關違規事項已被糾正，沒有再發現有違規情況。

697. 地政總署轄下當區地政處已於二零一六年六月將事涉鐵閘清拆。當區地政處人員於二零一六年九月十七日及十月十日再次進行實地視察，並沒有鐵閘再次豎建於事涉地點。

698. 寮管辦曾要求民政處考慮把事涉鐵皮改作永久的安全設施，民政處最終認為因未有收到區議會或有關人士提出上述的建議，該處不會作出跟進。由於事涉鐵皮非法霸佔政府土地，寮管辦已於二零一六年十月三十一日將事涉鐵皮拆除，並在有關土地上豎立告示牌，警告不准非法傾倒泥頭垃圾，挖掘及佔用政府土地。寮管辦亦於二零一六年十一月一日向民政處發出便箋，告知最新情況，以便該處考慮是否需要作出其他跟進行動。

地政總署及規劃署

個案編號 2016/0471A&B：對某幅私人土地上的違例發展執法不力

背景

699. 投訴人曾分別於二零一二年十一月及二零一三年八月向申訴專員公署（公署）投訴地政總署和屋宇署就某地段（事涉地段）的違例構築物（構築物甲）執管不力。二零一三年三月及十一月，公署向投訴人函告公署的查訊結果及評論，包括 –

- (a) 事涉地段屬舊批農地，未經批准不得搭建構築物，否則便是違反有關土地契約的條款；
- (b) 地政總署的分區地政處（地政處）確定構築物甲是未經批准興建，違反了地契條款。該處已在二零一三年一月發出警告信（警告信 I），要求事涉地段的業權人在期限前糾正違契情況。業權人未有遵辦，該處遂把警告信送交土地註冊處（土註處）註冊（俗稱「釘契」）；
- (c) 屋宇署及其所委聘的顧問公司於二零一二年十月至二零一三年六月期間進行的四度視察，皆發現構築物甲並非新建，亦無明顯的危險，故不屬該署的既定執法政策所列「須優先取締類別」之違例構築物；以及
- (d) 公署認為，地政處的跟進行動大致適切。屋宇署亦有按照既定執法政策處理事件。

700. 投訴人於二零一六年二月向公署提出一項新投訴，指在過去數年，除多次向地政處及屋宇署投訴構築物甲外，投訴人亦曾向規劃署投訴有人非法更改事涉地段的用途，以擺放貨櫃及建築材料（事涉用途）。投訴人指摘地政處、屋宇署及規劃署推卸責任，沒有採取執法行動，以致上述違規事項一直未被取締。

申訴專員的觀察

地政總署

701. 地政總署指出，地政處於二零一三年二月就事涉地段採取「釘契」行動後，在二零一四年一月至二零一六年三月期間曾進行了逾 10 次視察，以監察事涉地段的違契情況。其中，地政處在二零一四年一月二十一日視察時，發現事涉地段上多了一個由小型貨櫃改裝的構築物（構築物乙）。然而，整體違契情況並無惡化跡象。

702. 地政處已按現行機制檢視重收事涉地段的優次。基於上段所述的視察所得，屋宇署表示事涉構築物並無明顯危險及環境保護署表示事涉地段沒有環境污染的問題，該處決定暫不就這宗個案採取進一步行動，而是先集中處理其他更嚴重以及優次較高的已「釘契」個案。

703. 地政處於二零一六年六月從土註處得悉，事涉地段已於二零一五年五月被分割為 5 個分段，而構築物乙位於其中兩個分段上。該處隨即再發出警告信（警告信 II），要求該 5 個分段的業權人在期限前就警告信 I 所述的違契情況作出糾正。在發給事涉地段的業權人之警告信中，地政處亦指出構築物乙違反了地契條款。由於違契情況在期限過後持續，該處把警告信 II 送交土註處註冊，即第二次「釘契」。

704. 地政處在二零一三年初就事涉地段進行「釘契」後，一直未有提升重收該地段的優次，公署認為其理由可以接受。再者，其間，地政處亦發出了警告信 II 及再採取了「釘契」行動。

705. 然而，公署認為地政處從屋宇署得悉構築物乙的存在後，理應從違反地契條款的角度採取執管行動。該處只重複請屋宇署按其職權就有關違例構築物優先執法，本身卻未有就構築物乙採取地契執管行動。及至公署展開調查後，地政處始發出警告信 II，要求業權人糾正構築物乙的違契情況。當時相距地政處發現構築物乙已 28 個月。公署認為，地政處對構築物乙的跟進有欠積極，明顯不符合公眾期望。

規劃署

706. 規劃署憑藉一九九三年六月十九日（即憲報首次刊登相關發展審批地區草圖的公告之翌日）所拍的航攝照片，認為事涉用途在刊憲前已存在，屬《城市規劃條例》下的「現有用途」（即緊接該發展

審批地區的草圖的公告在憲報刊登前已存在的建築物用途或土地用途)；規劃署因而不進行執法。

707. 公署質疑該些在刊憲後翌日所拍的照片是否足以證明事涉用途在刊憲前已存在。畢竟，事涉地段在刊憲後的一天內才改作為事涉用途，是並非完全不可能。不過，公署明白，規劃署現再也無法證實事涉用途並非刊憲前的「現有用途」，因此規劃署亦無從執法。

708. 申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴部分成立，對規劃署的投訴則不成立，並建議 –

- (a) 地政總署及地政處繼續監察事涉地段的情況，並定期檢討重收該地段的優次；以及
- (b) 規劃署再與地政總署商討，務求後者日後是在刊憲當日進行拍攝工作，以確保取得就是否「現有用途」的有力證據，避免讓有心違規者在刊憲後有機可乘。

政府的回應

709. 規劃署及地政總署接納申訴專員的建議。

建議(a)

710. 自事涉地段的警告信送交土註處在事涉地段項目下註冊（即「釘契」）後，地政處不時派員實地視察，以繼續監察事涉地段的情況。視察中發現事涉地段的違契建築物沒有改動，整體違契情況並無惡化跡象。地政處將繼續密切留意事涉地段的情況。同時會按現行機制定期檢視重收事涉地段的優次。

711. 地政總署自二零一四年四月起加強打擊在私人農地上違契搭建構築物，至二零一七年九月底，已先後就約 3 900 多宗個案採取執管行動，並完成處理其中 1 036 宗合共涉及 1 077 幅私人農地的個案。截至今年三月底，在已完成處理的個案中，21 幅私人農地因業權人在接獲多次警告後仍沒有清拆違契構築物，署方已根據《政府土地權（重收及轉歸補救）條例》（第 126 章）重收；1 027 幅的業權人在署方採取執管行動後，已自行清拆所有違契構築物；另外 29 個地段由地政總署安排清拆所有違契構築物。

建議(b)

712. 規劃署一直要求地政總署安排在發展審批地區法定圖則首次刊憲日，拍攝航攝照片作為執法時的證據，但拍攝航攝照片受制於天氣情況及其他技術因素。若地政總署的拍攝工作因遇到天氣及其他技術困難而未能在刊憲日當天妥善完成，規劃署亦會接受在法定圖則刊憲日最近的日期，在天氣及其他技術情況許可下拍攝的航攝照片。

713. 因應公署的建議，規劃署已與地政總署會晤，檢視上述的既定程序。地政總署表示該署會繼續執行一直行之有效的拍攝航攝照片程序，為規劃署於法定圖則刊憲日拍攝所需航攝照片。但如有天氣不理想情況（例如雨和霧）及其他技術因素，則需按實際情況盡量安排拍攝航攝照片在最接近刊憲日期完成。規劃署會繼續與地政總署協調溝通，確保有效地拍攝航攝照片作執管工作。

康樂及文化事務署

個案編號 2015/4140(I)：拒絕提供管理協議全文

背景

714. 二零一五年九月底，投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）向康樂及文化事務署（康文署）索取該署與某私營機構（公司甲）就星光大道的管理及維修所簽署的管理協議全文（事涉協議），惟康文署回覆指公司甲不同意將該文件交予投訴人，又引述《守則》內多項條文，包括第 2.14(a)、2.16 及 2.18 段，拒絕其索取資料要求。投訴人向申訴專員公署（公署）表示，對康文署的決定感到不滿。

715. 星光大道是一項與旅遊有關的項目，由政府及私營機構聯手策劃及推動。二零零三年，公司甲同意捐款及修建星光大道，並與康文署簽訂事涉協議，答允以港幣一元的象徵式收費，管理及維修星光大道 20 年。

申訴專員的觀察

716. 政府部門須以所索取資料應予公開的基礎來處理索取資料的要求，《守則》不應被利用作阻撓資料發放。經綜合調查，並徵詢法律意見和參考海外相關文獻後，公署對康文署拒絕提供事涉協議的理據有以下評論。

《守則》第2.14(a)段 – 第三者資料

資料是否為第三者持有或由第三者提供

717. 政府部門與第三者簽訂的合約，一般不能視作是從第三者取得的資料。故此，康文署認為事涉協議是為第三者持有或由第三者提供，並不正確。

718. 康文署以事涉協議為公司甲的「合作作品」而引用版權概念，這亦十分牽強。事涉協議與該署其他一般管理協議其實頗為相似，無甚原創元素。若康文署認為其版權由訂立雙方共同擁有，須經對方同

意方可轉載或使用，則無數公務合約亦須以此立場對待。這不單不合常理，亦非政府對待其他公務合約的立場。況且，公司甲從未提出版權的論點，該署卻以此為拒絕公開資料的藉口，有違《守則》的精神。

719. 事實上，《版權條例》中有關「公共紀錄」的規定已列明：「凡某作品（在公務過程中）已為某目的傳達予政府，則政府可為該目的或為版權擁有人可合理預料的有關連目的，複製該作品或向公眾發放或提供該作品的複製品，而不屬侵犯該作品的版權。」事涉協議是專為管理星光大道而訂立，不可能於訂立前已透過其他途徑發表。此外，協議連同包括的多份技術圖則（圖則）符合「公共紀錄」的定義，公署無法想像負責繪製圖則的建築師會不知悉圖則是為某目的（即管理星光大道公共設施）而傳達予政府。

720. 公眾日益關注政府的問責性和透明度，政府為回應公眾查詢而發放資料，應屬於版權擁有人可合理預料的有關連目的。故此，複製事涉協議及圖則應不屬侵犯版權。假如康文署仍有顧慮，大可邀請投訴人親往該署檢視文件，或由職員向她讀出文件內容，該署不會因而觸犯《版權條例》。

公司甲是否明確知道或獲得暗示不會進一步披露事涉協議

721. 事涉協議沒有訂明內容必須保密，亦沒有記錄顯示公司甲及康文署在草擬時就內容須予保密已存在共識或默契；若雙方曾透過暗示達致保密共識，這項重要資料理應記錄於政府檔案中。單靠資料提供者聲稱保密是不足夠的。

722. 一如其他普通政府管理服務合約，事涉協議列出政府與服務提供者（公司甲）的權責，但沒有註明某些資料如被披露會影響公司甲與對手的公平競爭，公署不明白事涉協議何以不能公開。再者，市民普遍期望政府具透明度及公開問責，任何與政府合作的第三者應預計到合作計劃必會受公眾監察。

723. 公署亦不贊同政制及內地事務局的意見（即《守則》的《詮釋和應用指引》（《指引》）並沒有要求第三者提供理據證明披露資料會對其造成損害，方可將有關資料視為保密資料；除非有關資料已公開，否則政府及第三者在明確知道或透過暗示理解資料屬保密資料，即足以將資料視為保密持有）。公司甲指事涉協議須予保密，根據《守則》，康文署有責任審研保密的理據是否合理，而作出審研的重要依

據，就是公司甲說明公開資料如何對其造成傷害或令其對手得益。公署認為，雙方不曾明示或暗示事涉協議須予保密，康文署亦沒有足夠資料或理據證明協議屬保密資料。

披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害

724. 《守則》第 2.14(a)段中有關公眾利益的考慮，是用以支持政府部門披露原本因為有保密共識而可拒絕披露的第三者資料。就本個案而言，保密共識根本不存在，故不須進而考慮公眾利益；假使保密共識存在，康文署仍須肯定違反保密共識可能造成的傷害超過披露資料的公眾利益，才可援引第 2.14(a)段作為拒絕披露資料的理據。

725. 況且，康文署對公眾利益的定義相當狹隘。《守則》並沒有就「公眾利益」下定義，《指引》第 2.2.6 段更指出對公眾利益的看法會隨時間、社會環境或政府政策而轉變；而公眾利益涵蓋的範圍亦相當廣泛，例如，提高管治的透明度和問責性亦算公眾利益。政府當年未經公開招標即委託公司甲管理星光大道，有關安排是否公平公正，資源是否運用得當等問題，一直廣受關注。公署認為，公開事涉協議的公眾利益，十分明顯。

726. 康文署就「利益輸送」的論點，忽略了利益可以是無形的（例如項目為公司甲帶來聲譽或物業發展上的優勢等）。該署一再就星光大道向公眾及立法會提供資料以回應公眾的質疑，足以反映市民對利益輸送的疑慮並非毫無基礎。

727. 至於公開事涉協議會對公司甲造成的傷害，康文署及公司甲根本從未說明傷害為何；至於為康文署帶來的負面影響，例如公司甲拒絕合作以致管理星光大道出現困難，公署認為這只屬猜測，即使發生，該署大可透過執行合約條款解決問題。至於違反保密共識的索償風險，公署認為，首先保密共識並不存在，其次政府可以用公眾利益作為申辯，況且，所謂可能招致的損失只是空泛的指稱。至於公開事涉協議可能損及商界對政府的信任，公署認為雙方的信任是建基於清晰的合約條款或共識上。

728. 因此，公署認為，除非政府有其他有效方法釋除公眾對利益輸送的疑慮，否則，披露事涉協議的公眾利益超過對公司甲或政府造成的傷害或損害，第 2.14(a)段不能作為拒絕披露資料的理據。

《守則》第2.16段 – 商務

729. 公司甲曾表明事涉協議中有關星光大道營運的財務安排，屬商業機密，公開相關條文會對其造成明顯傷害。然而，協議內有關財務安排的資料是中性的，公司甲既公開承認營運星光大道出現長期虧損，故公署看不到披露財務安排的條款會對其造成甚麼實質傷害。不過，公署原則上接納有關的財務安排屬敏感的商业資料，若公司甲堅持有關資料應予保密，康文署大可在塗掉有關資料後向投訴人公開事涉協議，而不應完全拒絕披露。

《守則》第2.18段 – 法定限制

730. 《指引》第 2.18.5 段指出，若以法定限制作為不披露資料的理由，應先尋求法律意見，並告知資料申請人適用的法律條文等。不過，康文署在拒絕投訴人索取資料的要求時並沒有說明披露有關資料如何抵觸適用於香港的法律，直至申訴專員查詢時才指出涉及《版權條例》，而版權持有人是指繪製圖則的建築師事務所。其後康文署又指版權持有人為公司甲。

731. 無論版權持有人為何，圖則屬「公共紀錄」，複製應不會侵犯版權。若康文署仍認為有問題，則可考慮提供圖則以外的協議內容，或塗掉該署認為「敏感」或「機密」的資料。如塗掉部分十分龐大，以致原有文件變得並無意義或有誤導成分，則應提供一份清楚易明的紀錄摘要。

732. 就這宗個案而言，公署認為塗掉事涉協議中敏感的財務安排資料及圖則，不會出現這種情況，因此，公司甲雖然後來同意提供協議的摘要，但康文署仍應在塗掉該等資料後向投訴人提供事涉協議。

總結及建議

733. 總括而言，康文署並未遵照《守則》的規定處理投訴人索取資料的要求。申訴專員認為，這宗投訴成立，並議康文署 –

- (a) 除非有《守則》第 2 部訂明的其他合理理由，否則應盡快向投訴人披露所索取的資料。如擔心複製有關文件會侵犯版權，可邀請投訴人親往該署檢視該協議，或由該署職員向她讀出協議內容；以及

- (b) 加強職員培訓，確保他們在處理市民索取資料的要求時，嚴格遵守《守則》及《指引》的規定。

政府的回應

734. 康文署接納申訴專員的建議。

建議(a)

735. 康文署在處理投訴人索取資料一事上，已按程序處理及諮詢第三者。由此個案涉及複雜的法律觀點及對《守則》和《指引》進行正確的法律詮釋，已超越康文署員工處理一般個案的能力，所以就申訴專員公署的法律觀點向律政司及相關部門索取意見。雖然公署與康文署在《守則》第 2.14(a)段 - 「第三者資料」、第 2.16 段 - 「商務」及第 2.18 段 - 「法定限制」存有不同觀點，但康文署會接納公署調查報告的建議。

736. 康文署已就調查報告的建議知會了公司甲，而公司甲回應表示積極配合署方要求。康文署將按照公署調查報告的建議，在塗掉「敏感」及「機密」資料（如財務安排、圖則等）後，提供事涉協議的副本給投訴人。

建議(b)

737. 康文署在處理投訴人索取資料一事上，已按程序處理及諮詢第三者。但由於此個案涉及複雜的法律觀點，以及對《守則》及《指引》正確的法律詮釋，已超越康文署職員處理一般個案的能力。雖然如此，加強職員培訓可確保他們在處理市民索取資料的要求時，嚴格遵守《守則》及《指引》的規定，所以康文署會接納公署調查報告的建議。

康樂及文化事務署

個案編號 2016/2190(I)：無理拒絕提供驗樹報告，以及沒有回覆投訴人的電郵

背景

738. 投訴人不滿康樂及文化事務署（康文署）未有妥善回應投訴人索取有關蒲崗村道某建築物門前的危險樹木（WTS 905）的全部驗樹報告的要求，只提供WTS 905及鳳舞街塌樹事件的樹群風險評估表格，拒絕提供獨立驗樹報告和斬樹前的評估報告等資料（事涉資料）。此外，投訴人曾發電郵予康文署署長，要求提供事涉資料，但康文署未有回覆。

申訴專員的觀察

739. 申訴專員公署認為康文署在處理此個案上有以下不當之處 –

- (a) 無理拒絕提供WTS 905的「樹木風險評估表格」（表格2）和相關文件；以及
- (b) 未有妥善處理電郵。

740. 申訴專員認為，這宗投訴成立，並建議康文署 –

- (a) 除非有合理的、符合《公開資料守則》（《守則》）第2部訂明的理由去拒絕提供，否則應向投訴人披露事涉樹木的所有報告和記錄，包括職員甲填寫的WTS 905的「表格2」和決定移除該樹木的記錄；
- (b) 加強員工培訓，確保他們熟悉和嚴格遵守《守則》和其《詮釋和應用指引》的規定；
- (c) 提醒員工應適切回應公眾查詢，如遇上技術上的困難，應向相關技術員工求助；及

- (d) 向員工清楚說明，員工在處理被投訴結構有問題樹木的個案時，應嚴謹按指引決定是否須填寫表格 2。

政府的回應

741. 政府接納申訴專員的建議。

742. 就建議(a)，康文署已於二零一六年十二月二十二日將WTS 905樹木檢查清單及呈交「保護樹木審核委員會」的申請移除該樹木紀錄提供予投訴人。

743. 就建議(b)，康文署已將《守則》納入新入職員工的培訓課程內，並定期安排相關的簡布會供員工參與，以加強他們對《守則》的理解和意識。再者，康文署會繼續定期每半年向各員工傳閱有關守則，提醒各員工有關《守則》的處理程序。

744. 就建議(c)，康文署已提醒員工應適切回應公眾查詢，並提供「如何處理不能被轉發及列印電郵」的指引。此外，亦提醒員工如遇到技術上的困難時，應向相關技術員工求助。

745. 就建議(d)，康文署已制定「個別樹木徵狀清單及建議風險緩減措施」表格，供前線員工處理樹木投訴事宜時使用，並於二零一七年一月二十五日以電郵發放予負責樹木管理的員工，及提醒員工應按照樹木管理辦事處制定的《樹木風險評估及管理安排指引》填寫表格 2。

康樂及文化事務署

個案編號 2016/2483：濫用電話預訂服務

背景

745. 在二零一六年六月二十至三十日期間，投訴人多次嘗試報名參加康樂及文化事務署（康文署）舉辦的一項訓練課程，但未能成功報名。雖然該課程尚餘一個名額，康文署卻表示該名額已被一名「康體通」服務的用戶（甲先生）預留。事實上，甲先生曾以電話報名，之後在三個工作天內取消，隨即又再報名。藉着重複以上步驟，他可以一直不用付款而保留名額十天。

746. 投訴人指摘康文署沒有採取適當補救措施，制止上述濫用電話預訂服務的行為。他認為康文署理應引用康體通《使用條件》下的罰則，暫停甲先生使用電話預訂服務的權利。

申訴專員的觀察

747. 康體通用戶若以電話報名，可在三個工作天內付款作實，有別於使用其他預訂途徑時須即時付款。這項安排的用意是提供靈活的服務，讓用戶在一段合理時間內完成付款。任由用戶重複取消報名，非但有違原定目的，更會造成漏洞。康文署不把重複取消報名以延長付款期限的做法視作違反《使用條件》，亦沒有設法糾正問題，申訴專員公署（公署）認為並不合理。

748. 《使用條件》第11條清楚訂明用戶以電話報名後若未有付款作實，而情況超過兩次，其使用電話預訂服務的權利會被暫停180日。當時有效的《使用條件》中並無提及取消報名的安排，公署難以認同該項罰則為何不適用於本個案。

750. 申訴專員認為，這宗投訴成立，並建議康文署盡快落實新措施，即康文署將只容許於活動開始接受報名當日起計的首三個工作天以電話預訂方式預留活動名額，之後尚有的餘額只可以其他途徑報名，而且必須即時付款。

751. 康文署承諾會進一步檢討其電話預訂服務，以杜絕濫用情況，但認為不應禁止用戶取消電話預訂。該署已經對《使用條件》作出修訂，並在新版本中清楚說明有關取消預訂的安排。

政府的回應

752. 康文署接納申訴專員的建議。康文署已提升康體通系統，於二零一七年四月起舉辦的體育活動接受公開報名時，電話報名服務只適用於活動開始接受報名當日起計的首 3 個曆日，每次致電只可預留一項節目或活動的一個名額。之後尚有的餘額，用戶必須以其他途徑以先到先得方式報名並即時付款。

通訊事務管理局辦公室

個案編號 2016/3185：(1)沒有對兩份未有註冊的六合彩報刊採取執法行動；(2)通訊事務總監拒絕與投訴人在電話對話；(3)沒有一視同仁地對違規報刊採取執法行動，做法不合理；以及(4)對未經註冊的報刊和書籍監管不力

背景

753. 投訴人稱，其公司在本港發行六合彩報章多年。二零一五年末，他發現兩份已在港銷售二十多年的六合彩報刊（事涉報刊）並無按照《本地報刊註冊條例》（《條例》）在通訊事務管理局辦公室（通訊辦）轄下的電影、報刊及物品管理辦事處（報刊辦）註冊（註冊問題）。他遂向報刊辦投訴。然而，報刊辦隨即為事涉報刊註冊。他認為報刊辦的做法有故意「隱藏」其先前失職之嫌（投訴點(a)）。

754. 投訴人就註冊問題致電電影、報刊及物品管理專員（即通訊事務總監）（報刊專員）。但報刊專員拒絕與他對話，只指派一位職員回電給他（投訴點(b)）。

755. 此外，報刊辦曾指投訴人的公司涉嫌違規，沒有在報刊上印上承印人的名稱及地址。報刊辦將個案轉介香港警務處。其後，投訴人的公司被警方檢控，並被法院判處罰款。投訴人認為，事涉報刊違規，報刊辦卻沒有一視同仁地採取同樣的執法行動（投訴點(c)）。

756. 投訴人亦認為，報刊辦疏忽職守，以致現時多處報攤及便利店都有售賣多份尚未註冊的書籍及報刊，包括某兩份與六合彩有關的年刊（刊物甲及乙）（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

757. 申訴專員公署（公署）認為，報刊辦有既定程序檢查市面有否未註冊的報刊，亦已適當地跟進註冊問題。

758. 報刊辦解釋，二零一三年開始巡查中，並無發現事涉報刊違規，至二零一五年才首次收到有關事涉報刊的投訴。報刊辦未能確定事涉報刊何時開始出版及於市面銷售。雖投訴人向報刊辦提供事涉報刊的頭版之照片，但公署無法確定該些照片能否證明該報刊當年已在市面銷售，亦無法得知報刊辦職員在巡查時有否疏漏，或當時有否對事涉報刊視而不見。

759. 在欠缺確切證據的情況下，對於事涉報刊是否如投訴人所指，已於市面銷售二十多年，公署實無從稽考，遂亦無法判斷報刊辦是否確有「失職」。申訴專員就投訴點(a)未有定論。

投訴點(b)

760. 公署明白政府部門首長工作繁重，不可能每事親力親為。在事件中，通訊辦指派其認為適合的職員代表報刊專員回電給投訴人聆聽其訴求，實無不妥。申訴專員認為投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

761. 報刊辦早前回覆投訴人，說明了為何不將註冊問題轉介警方跟進。公署審研報刊辦提供的資料，確定報刊辦已遵照所述的原則處理註冊問題。公署認為，報刊辦不將個案轉介警方並不是無理的決定。

762. 公署相信報刊辦以往將個案轉介警方跟進，都是按照所述的原則作出決定。申訴專員認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

763. 刊物甲及乙屬於年刊。根據《條例》，每隔一段不超過 6 個月的時間出版一次，以供銷售或免費分發的報刊才須註冊，因此年刊實不屬須按《條例》註冊的報刊。

764. 至於未註冊的書籍，《書刊註冊條例》規定所有書籍必須註冊，但書籍註冊是由康樂及文化事務署（而非報刊辦）負責。申訴專員認為投訴點(d)不成立。

765. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但建議報刊辦日後在進行巡查時加強注意，查察有否未註冊的報刊在市面出售。

政府的回應

766. 通訊辦接納申訴專員的建議。如通訊辦於早前給申訴專員的回覆所述，報刊辦會繼續現行巡查和處理投訴及查詢。在進行巡查時，報刊辦會加緊注意是否有新報刊發布，如發現有新報刊發布，會即時交予負責報刊註冊的職員跟進。

767. 至於申訴專員就投訴點(a)未有定論，報刊辦強調，在執行《條例》方面一向做法一致，當中並不存在「隱藏」失職的情況。正如報刊辦早前回覆申訴專員時指出，如發現有報刊按《條例》須註冊但未有註冊，報刊辦會先向報刊負責人了解情況，如發現負責人純粹因不了解或誤解《條例》下「報刊」的定義和相關的註冊要求等，而未有依時註冊，而當中並沒有發現其他違規情況，報刊辦會要求他們盡快完成相關的註冊程序。根據過往經驗，有關報刊負責人了解註冊要求後都會盡快提出註冊申請並完成申請程序。按一貫的做法，報刊辦不會對此類個案採取進一步的行動。

768. 報刊辦在二零一五年十二月首次收到有關事涉報刊未註冊的投訴後，已即時根據上文所述的原則作出跟進。就此，公署已確定報刊辦已遵照上述原則適當地跟進註冊問題，並認為報刊辦不將事涉報刊的個案轉介警方並不是無理的決定。此外，在欠缺確切證據的情況下，對於事涉報刊是否如投訴人所指已於市面銷售二十多年，公署和報刊辦均認為無從稽考。基於上文所述，通訊辦認為投訴人對報刊辦的有關指控，並沒有任何事實根據。

破產管理署

個案編號 2016/1703：未有事先知會投訴人便向其僱主索取資料，因而披露他是破產人的身份，做法不合理

背景

769. 投訴人於二零零五年十一月被法庭頒令破產。二零零九年十一月，他獲解除破產。據他所稱，他一直沒有將其破產一事告知僱主（公司甲）。

770. 二零一五年十一月十一日，破產管理署（破管署）在沒有知會投訴人的情況下，致函他所參與的公積金計劃之受託人（公積金受託人），指出由於公積金受託人已確認，適用於投訴人的公積金帳戶之信託契據內，並無「沒收條款」(Forfeiture Clause)，故公積金受託人應退還投訴人截至二零零九年十一月二十九日（即投訴人獲解除破產前一日）為止的累算權益（事涉累算權益）予破管署。

771. 二零一六年四月一日，公積金受託人將事涉累算權益退還破管署。同月七日，破管署發信（事涉信件）要求公司甲，以書面授權該署向公積金受託人索取上述信託契據及相關文件（事涉文件）的副本，以確定當中並無「沒收條款」。

772. 投訴人指摘破管署沒有事先通知他，或嘗試向他索取事涉文件，便發出事涉信件，令公司甲知悉他曾經破產。投訴人認為該署泄露了他的私隱，沒有顧及他的感受。

申訴專員的觀察

773. 一般而言，在法庭頒布破產令後，破管署會就有關破產令在憲報和兩份報章上刊登廣告。因此，投訴人是破產人士一事，實屬公開資料。換句話說，破管署向公司甲發出事涉信件，原則上不算是泄露了投訴人的私隱。

774. 申訴專員公署認同，破管署須先取得事涉文件的副本，確定事涉累算權益是合法地歸屬該署署長，該署才可將之派發予債權人。不過，破管署若認為有需要接觸破產人的僱主，以索取事涉文件，更合適的做法是先知會破產人，讓他可準備解答僱主的相關問題。

775. 就這宗個案而言，破管署發出事涉信件，要求公司甲授權該署向公積金受託人索取事涉文件，無可避免會披露投訴人曾經破產。作為破產案的當事人，投訴人期望破管署向公司甲發出事涉信件前會先知會他，或給他機會自行提供事涉文件，是合情合理。破管署在事件中沒有事先知會投訴人，便直接接觸其僱主，明顯地沒有顧及投訴人的感受。

776. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並建議破管署從本案汲取經驗，日後如須就破產個案聯絡破產人的僱主，應事先知會破產人。

政府的回應

777. 破管署接納申訴專員的建議。破管署日後如須就破產個案聯絡破產人的僱主，會在適當情況下（例如在不影響調查及評估工作或不涉及觸犯破產罪行的刑事調查等情況下）事先知會破產人。破管署於二零一六年十月指示員工跟從上述做法，在適當情況下事先知會破產人。

規劃署

個案編號 2016/0881：沒有妥善跟進有關某地點懷疑非法填土或傾倒建築廢料的投訴

背景

778. 據投訴人所稱，有一幅私人土地（事涉土地），多年來不時有非法傾倒泥頭和建築廢料的活動（堆土活動）。自二零零三年，投訴人多次向規劃署及環保署投訴上述問題，要求該兩部門執法以恢復事涉土地的原貌。

779. 投訴人於二零一六年三月向申訴專員公署（公署）投訴規劃署一直沒有正視問題，以致事涉土地在二零一六年初形成了一個大型的堆土區。

申訴專員的觀察

780. 相關記錄顯示，規劃署有按其職權跟進投訴人在二零零三年至二零一零年期間所提出的投訴。基於存放沙泥為事涉土地根據《城市規劃條例》（《條例》）下的「現有用途」（即緊接該發展審批地區的草圖的公告在憲報刊登前已存在的土地用途或建築物用途），不屬違例發展，故規劃署沒有理據對事涉土地的填土活動執法。

781. 此外，規劃署亦有因應其調查及視察所得，兩度對毗連事涉土地的違例發展（擴展範圍）採取執法行動，包括發出「強制執行通知書」及「恢復原狀通知書」。

782. 申訴專員認為，投訴人對規劃署的投訴不成立，並敦促規劃署及環保署繼續密切跟進事情；若有足夠證據，務須果斷地對違例者採取執法行動，以正視聽。規劃署亦須密切留意近月發出「強制執行通知書」及「恢復原狀通知書」之遵辦情況；若未獲遵辦，便應從速作進一步執法。

政府的回應

783. 規劃署接納申訴專員的建議。

784. 自二零一六年三月至今，規劃署一直按《條例》進行跟進工作及採取適當的執行管制或檢控行動。由於事涉土地在一九九三年六月十八日憲報首次刊登相關發展審批地區草圖的公告前，已經用作露天存放泥沙用途，根據《條例》，在事涉土地範圍之內繼續用作存放泥沙用途，屬《條例》下的「現有用途」，並不構成違例發展。

785. 有關「現有用途」範圍以外（即擴展範圍）的違例發展，規劃監督已就擴展範圍發現的 9 宗違例發展個案（包括 7 宗填土工程及兩宗違例停泊車輛或貯物用途），根據《條例》向有關土地擁有人共發出了 45 份「強制執行通知書」，要求中止有關違例發展。當中有兩宗填土工程個案，因收件人未有遵照「強制執行通知書」辦理，規劃監督已提出檢控，四名被告已在二零一六年十二月及二零一七年三月合共被判罰 12 萬元。

786. 就這 9 宗違例發展個案發出了「強制執行通知書」後，有一宗個案的填土物已被移走，規劃監督就其餘 8 宗個案共發出了 43 份「恢復原狀通知書」，要求收件人在有關指定土地範圍移走填土物或硬鋪地面及種草。此 8 宗個案的收件人已按「恢復原狀通知書」辦理，規劃監督並已於二零一六年十一月至二零一七年十月期間發出「完成規定事項通知書」。

787. 至於有關事涉土地的跟進行動，在二零一六年三月二十一日，規劃監督已根據《條例》，向「現有用途」範圍內有關土地擁有人及負責人就未有按「要求提供資料通知書」的要求提供資料而提出檢控。6 名土地擁有人及負責人在二零一六年五月合共被判罰款 14 萬元。在二零一七年一月下旬，由於在事涉土地範圍內發現有部分土地鋪上混凝土，屬一項違例發展。規劃監督於二零一七年一月二十六日向有關土地擁有人發出「強制執行通知書」，要求中止該違例發展，並於二零一七年三月十五日發出「恢復原狀通知書」，要求有關收件人在三個月限期內移走混凝土。由於該地點的混凝土已被移除，規劃監督已於同年七月發出「完成規定事項通知書」。

788. 規劃署會繼續密切監察個案，並會按《條例》採取適當的執管及檢控行動。

郵政署

個案編號 2015/4796：不當地派遞違禁品，以及在郵件寄失時未能追查其下落

背景

789. 投訴人指，她於二零一五年三月以平郵掛號寄件到福州，郵件註明是「八百光人參」。由於收件人未收到郵件，投訴人分別於四月、六月及七月向郵政署要求追查有關郵件。郵政署最終於十一月回覆投訴人，表示郵件須作遺失處理並致歉。由於郵件報稱內載物是人參，屬中國內地的禁寄物品，故不符合遺失賠償的條件。投訴人不滿郵政署職員明知人參是禁寄物品仍容許投寄付運，其後寄失郵件又沒有追查郵件下落。

790. 郵政署表示，寄件人須自行確保郵件內沒有禁寄物品。如郵件註明載有常見的禁寄物品，櫃檯職員一般可憑經驗即時發現及提醒寄件人不可投寄。就投訴人於二零一五年三月寄件的情況，由於事隔已久，郵政局的相關職員已未能憶及當日處理投訴人郵件的情況。此外，由於郵件下落不明，郵政署未能確定投訴人有否在郵件上註明載有人參。

申訴專員的觀察

791. 申訴專員公署（公署）審閱有關法例對禁寄物品的規定，以及萬國郵政聯盟和郵政署有關處理禁寄物品的指引。《郵政署條例》清楚訂明，任何人不得投寄、交付郵遞或藉郵遞寄送禁寄物品。公署認同郵政署所言，確保郵件內沒有禁寄物品是寄件人的責任。事實上，禁止寄往中國內地的物品有數百種之多，除了如槍械、炸彈等明顯禁寄物，難以要求職員一瞬間辨識郵件是否屬禁寄品，要求寄件人自行檢查禁寄物品的清單較合理。

792. 處理禁寄物品方面，郵政署除採用萬國郵政聯盟的指引，亦制訂了郵政指南，向寄件人詳述禁寄物品的處理及載列各目的地國家的各種禁寄物品。此外，郵政署已於各郵局展示有關告示和通告，以及透過不同渠道宣傳不可投寄禁寄物品。如有需要，寄件人可向郵局職員查詢或查閱郵政指南。

793. 就這宗個案，公署認為，難以確定郵政署是否明知投訴人的郵件載有禁寄物品，而沒有作提醒，讓郵件付運。

794. 有關投訴人查詢郵件下落，公署已審閱郵政署致中國郵政的信件及催辦函，確認郵政署已就投訴人的郵件作出追查。然而，由於一直未獲中國郵政回覆，該署未能查獲郵件下落，公署認為，責任不在郵政署。

795. 申訴專員認為這宗投訴不成立，但郵政署在首次收到投訴人查詢超過一個月後才聯絡中國郵政查詢郵件去向，行動及跟進稍嫌欠積極。申訴專員建議郵政署考慮就追查設定期限，特別是沒有綫索的個案，應盡早確認視郵件作遺失並結案。

政府的回應

796. 郵政署接納申訴專員的建議，並已修改郵件查詢處理流程，以便人員加快處理沒有進一步線索的個案的賠償程序。郵件查詢系統已加設個案處理時限提示功能以供管理人員監察追查郵件的進度。

郵政署

個案編號 2016/4154：延誤處理郵件損毀索償要求，並無理拒絕賠償

背景

797. 投訴人稱，他曾就一件寄往中國內地的空郵掛號郵件遭損毀的事宜作查詢及索償，但郵政署花了半年時間才表示拒絕賠償，有延誤（投訴點(a)）及推卸責任（投訴點(b)）之嫌。

798. 郵政署表示，由於郵件並無經郵政署修補的跡象，相信損毀並非在香港境內發生。該署多次與中國郵政跟進責任問題，但各分局皆指於其處理期間郵件包裝完好無缺，故拒絕承擔責任。

799. 郵政署提出三項不能為投訴人的損毀郵件作出賠償之理據，包括寄件人沒有在封套上註明郵件為易碎物品、損毀不是在香港境內發生以及寄件人沒有在報關單上申報物品價值。

申訴專員的觀察

800. 申訴專員公署（公署）認為，郵政署明知該署不會賠償投訴人，而中國郵政方面亦已兩度確認不會作出賠償，郵政署早應結案，並向投訴人交代結果。該署不斷應投訴人要求，重複與中國郵政交涉，要求對方賠償。雖然是出於盡力為投訴人爭取賠償，但事實上機會不大，卻導致延誤處理，更浪費雙方的人力物力。申訴專員認為郵政署處理過程中有所延誤，投訴點(a)成立。

801. 經審研郵政署提供的郵件和報關單照片、郵件損毀報告及《郵政指南》的相關條文，公署接納郵政署所述拒絕賠償的解釋。申訴專員認為，郵政署本身既無責任賠償，亦不可強迫中國郵政作出賠償，投訴點(b)並不成立。

802. 申訴專員認為投訴部分成立，並建議郵政署訓示職員 –

- (a) 須盡早向郵件查詢者交代調查及／或索償結果；

- (b) 若確定郵件查詢者不會從郵政署或外地郵政機構獲得賠償，須盡早向其說明並解釋原因；以及
- (c) 就郵件損毀個案與外地郵政機構交涉時，須先確定按既定機制對方是否應承擔賠償責任，以決定應否及如何交涉。

政府的回應

803. 郵政署接納申訴專員的建議，並已落實下述跟進措 –

- (a) 在郵件查詢系統加設個案處理時限提示功能，提醒處理人員於期限內回覆查詢人。系統亦會每日向主管人員發出報告以便監察個案處理進度。郵件查詢組於每周的簡報會亦會討論複雜個案，以加快處理進度；
- (b) 提醒前線人員，若已確定外地郵政機構不會賠償，應盡早回覆查詢者；以及
- (c) 已更新內部指引，提醒職員在就郵件索償申請及損毀個案與外地郵政機構交涉前，必須先查閱《郵政指南》內的相關條款及規定。

香港電台

個案編號 2016/1709：(1)沒有解決以數碼廣播直播足球賽事評述時出現的時間滯後問題；以及(2)沒有回應投訴人所提出以模擬調頻模式直播評述的要求

背景

804. 投訴人表示，香港電台（港台）以數碼廣播取代模擬調頻模式（即「FM」）直播一般本地足球賽的評述後，出現評述廣播滯後於現場情況逾10秒的問題（滯後問題）。投訴人曾致函要求港台盡快解決滯後問題或恢復以FM直播評述，但不果。

805. 投訴人指摘港台沒有解決滯後問題，影響他在現場欣賞球賽（投訴點(a)），以及沒有回應其恢復以FM直播的要求（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

806. 港台指數碼聲音廣播訊號的傳輸須經過編碼及解碼的數碼化處理程序，因此直播足球賽事的評述會出現滯後現象。這是此制式的技術特性，全球都會有同樣情況。鑑於滯後問題是數碼聲音廣播的技術特性，目前仍未有解決方法，因此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

807. 港台並無就FM還是數碼廣播較受球迷歡迎進行統計，考慮到各頻道的定位和資源分配，以及避免影響其他類型節目的播放空間，只會以FM轉播受社會熱切關注及重要的本地及國際足球賽事。目前，一般本地球賽都是以數碼聲音廣播直播評述，會出現滯後問題。

808. 投訴人要求恢復以FM廣播的是一般本地球賽的評述，而港台辯稱一直有安排FM直播，根本沒有正面回應他的訴求。因此，申訴專員認為投訴點(b)成立。

809. 申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議港台 –

- (a) 提示職員須正面回應市民的要求；以及
- (b) 深入檢討其目前以數碼廣播制式播出一般本地球賽評述的做法，以確保所提供的服務真正能夠令市民受惠，避免被公眾詬病。

政府的回應

810. 港台接納申訴專員的全部建議，並已採取以下跟進行動 –

- (a) 提示職員須一如既往正面地回應市民的要求；以及
- (b) 深入檢討節目安排，並不時檢視各頻道的節目品種及主題，因時制宜，作出相應編輯決定。作為公共廣播機構，在作出節目安排時，港台定當以專業廣播方針和服務普羅大眾為前題。

香港電台

個案編號 2016/2199：(1)沒有履行承諾，為一名職員的電話設置留言信箱;以及(2)沒有回覆來電

背景

811. 投訴人稱，他在二零一六年六月八日及十日先後致電香港電台（港台），要求與一名職員（職員甲）通電。由於職員甲的電話未有裝置留言信箱，而接聽電話的職員拒絕為投訴人留口信給職員甲，投訴人要求港台其他職員向職員甲轉達其要求。其後，職員甲一直沒有回覆投訴人，而投訴人亦沒有接獲港台其他職員的回覆。

812. 投訴人指摘港台沒有履行承諾，為職員的電話設置留言信箱（投訴點(a)）；以及職員甲沒有回覆來電（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

813. 港台解釋，員工的電話裝置是為方便工作溝通之用。由於不同崗位的員工的工作性質各異，加上部分員工並未獲編配直線電話，故須根據實際運作需要來設定適用的電話功能，難以就電話設置留言信箱制訂劃一準則。因此，港台沒有為所有電話啟動留言信箱。基於工作需要，港台員工可申請啟動或停止其直線電話的留言功能。

814. 由於電話並沒有啟動留言功能，當休假或外出工作時，職員甲會將電話轉駁至其下屬的電話（該電話設有留言功能）。港台曾就投訴人的另一宗投訴，於二零一五年七月三十日回覆投訴人，表示有關職員甲的電話留言信箱意見，港台將予以考慮。港台並沒有承諾會在職員甲的電話設置留言信箱。

815. 申訴專員認為，根據七月三十日的回覆，港台確實沒有承諾在職員甲的電話設置留言信箱。既然港台設有熱線，投訴人實可透過熱線表達其對港台節目的意見。職員甲的電話有否啟動留言功能，以及是否由職員甲本人直接回覆投訴人，均不影響投訴人向港台提出意見或投訴。申訴專員認為投訴點(a)不成立。

816. 不過，申訴專員留意到職員甲休假或外出工作的時候，會轉駁電話給其下屬代為接聽，但職員甲在辦公室處理其他事務而未能接聽電話時，則沒有任何安排。港台員工的電話（包括職員甲的電話號碼）載列在政府電話簿，可見職員甲的電話的作用是方便公眾與其作公務上的通訊。若職員沒有啟動其電話留言及轉駁功能，則市民在致電該職員不果時，便惟有掛線，然後再撥電嘗試聯絡其他職員。申訴專員認為，如此情況，未免會對來電者造成不便。

817. 申訴專員認為，電話留言功能可便利工作溝通，而與職員甲擔任相同職務的港台其他職員的電話均設有留言功能。因此，何以港台會接受職員甲不需要或可以不設留言功能，這實令人費解。作為服務公眾的政府部門，任由員工決定是否啟動電話的留言功能，造成不一致的情況，但又沒有合理解釋，公眾是難以接受的。

818. 申訴專員認為投訴點(a)不成立，但港台另有缺失。

投訴點(b)

819. 申訴專員留意到港台職員已於二零一六年六月十四日代職員甲回覆，其間相距不超過三個工作天。由此可見，港台實已適切回覆投訴人。申訴專員認為投訴點(b)不成立。

820. 申訴專員認為，投訴人對港台的投訴不成立，但港台另有缺失。申訴專員敦促港台就員工的電話應否啟動留言功能訂立合理的準則。

政府的回應

821. 港台接納申訴專員的建議。經檢討電話系統的留言功能安排，並參考其他政府部門的一般做法後，港台制定了有關啟動留言功能的準則，並已在二零一七年七月三日實施。

社會福利署

個案編號 2015/3190B：無理要求投訴人的妻子提交其兒子已返回香港的證明

背景

822. 投訴人的兒子是普通傷殘津貼（津貼）受惠人。由於投訴人的兒子被醫生評估為精神狀況不適宜作出聲明，其母親（即投訴人妻子）擔任其傷殘津貼的受委人。投訴人報稱其兒子於二零一四年三月二十六日乘坐郵輪離港，前往新加坡，並於二零一四年四月七日回港。

823. 社會福利署（社署）與入境事務處（入境處）之間設有資料核對機制，社署會定期與入境處核對津貼受惠人以香港身份證出入境的記錄，以核實他們領取津貼的資格。如有受惠人使用香港身份證以外的旅行證件，此資料核對機制便無法顯示其出入境記錄，但政府部門可按需要及《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）向入境處索取完整的出入境記錄。

824. 社署於二零一五年七月向受委人發出「停發普通傷殘津貼通知書」（通知書），要求她聯絡社署職員，否則會停止向其兒子發放津貼。社署發出該通知書的原因是根據社署和入境處的資料核對記錄，投訴人的兒子自二零一四年三月二十六日離港後便沒有返回香港，因而不符合相關申請後的居港規定。受委人回覆社署職員並出示船票，以證明兒子已於二零一四年四月七日返回香港，並簽署聲明確認船票上的資料屬實。當投訴人查問社署為何記錄沒有顯示其兒子回港的資料時，社署建議他直接向入境處查詢。

825. 投訴人不滿社署要求受委人提交兒子已返回香港的證明並簽署聲明，卻沒有自行向入境處查核有關資料。

申訴專員的觀察

826. 社署於二零一五年七月四日向受委人發出通知書，告知如社署在 7 日之內未有收到回覆，便會停止向其兒子發放津貼。社署職員於二零一五年七月十四日要求受委人澄清有關事宜。經職員多次提醒後，受委人於八月十三日出示其兒子的船票以證明他已回港，並簽署聲明，其中包括確認其兒子已於二零一四年四月七日返回香港。

827. 社署接納受委人的聲明，並繼續向其兒子發放津貼。由於投訴人的兒子於二零一四年四月七日返回香港時使用香港特別行政區護照，故社署無法單憑資料核對機制得知其已經回港。

828. 儘管入境處可按需要向社署提供完整的出入境記錄，但社署並不能使用有關服務，原因是投訴人的兒子經醫生證明身體狀況不適宜親自作出聲明，因此未能給予社署訂明同意，而受委人亦並非在《私隱條例》下獲授權代表其兒子給予該等同意的「有關人士」。此外，社署可要求受委人提供證明和作出聲明，因此不能根據條例獲得豁免，從而索取投訴人兒子的完整出入境記錄。因此，對於社署職員聯絡受委人要求提交證明和簽署聲明，申訴專員認為做法合理。

829. 申訴專員認為投訴不成立，然而，社署於本個案有以下缺失 –

- (a) 就通知書表示要停止向投訴人的兒子發放津貼，卻沒有清楚說明社署所得的調查結果(即投訴人的兒子於三月二十六日離港後沒有返回香港)及社署可能停止向其兒子發放津貼的原因；以及
- (b) 因應社署職員對受委人兒子出入境記錄的疑問，該職員可向受委人更詳細地解釋有關社署與入境處之間的資料核對機制，包括社署無法向入境處索取其兒子的完整出入境記錄，以及確實有需要要求受委人提交證明和作出聲明，而不應單單建議投訴人直接向入境處查詢。

830. 申訴專員建議社署提醒職員應向服務對象清楚及詳細解釋部門已經或將會採取的行動。

政府的回應

831. 社署接納申訴專員的建議，並已就落實建議的進度提交報告。

832. 社署已於二零一六年一月二十一日在定期舉行的社會保障會議中與前線同事分享從個案汲取的經驗，亦已提醒同事須向社會保障受惠人及其家人清楚解釋可能停發社會保障款項的原因。同時強調假如社會保障受惠人經醫生證明身體狀況不適宜親自作出聲明，而又未能給予訂明同意，容許署方向入境處索取其出入境記錄，同事便應向受委人清楚解釋，受委人就受惠人出入境記錄所作的聲明已足以證明受惠人符合相關居港規定。

社會福利署

個案編號 2016/0971：(1)沒有適切監管某安老院的設施和服務；以及(2)在得悉另一間安老院拒絕接收投訴人的父親後，沒有協助雙方解決問題

背景

833. 投訴人的父親（甲先生）於二零一一年開始入住某安老院（院舍1）。自二零一五年八月起，投訴人曾多次向社會福利署（社署）投訴院舍1疏忽照顧甲先生，並要求社署安排為他轉換安老院。

834. 二零一五年十月，社署通知投訴人另一間安老院（院舍2）有宿位空缺，可以編配予甲先生。但院舍2以與投訴人的「溝通問題」為由，一直拒絕讓甲先生入住。二零一六年一月，甲先生因病離世。

835. 投訴人指稱，院舍1的保暖設施不足，以致甲先生體溫下降，最終病重離世。她投訴社署沒有適切監管院舍1的護理服務（投訴點(a)），以及在得悉院舍2拖延接收甲先生後，沒有協助雙方解決問題（投訴點(b)）。

836. 院舍1及院舍2均由受津助的非政府機構營辦。根據現行機制，社署在接到對該類機構的投訴後，會交由「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（委員會）處理。社署為委員會提供秘書處服務。委員會秘書處一般會把投訴轉介有關機構先行處理及直接回覆投訴人，若投訴人仍感不滿，可以書面向委員會提出，以便委員會再作跟進及調查。

837. 此外，社署轄下的安老院牌照事務處（牌照處）專責處理安老院的牌照事宜，並持續監管安老院的運作。牌照處有四支督察隊伍，按不同的範疇（即屋宇安全、消防安全、保健衛生及社會工作）執行恆常巡查。就津助安老院而言，牌照處現行的指標是在三年的牌照有效期內，對四個範疇進行合共八次恆常巡查。另外，若接到投訴，牌照處亦會派督察突擊巡查。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

838. 就投訴人自二零一五年八月起對院舍1所提出的多項投訴，社署均按上述機制轉介委員會，再交由有關津助機構先行處理及直接回覆投訴人。其後，委員會就投訴人的若干投訴點展開調查，結果是投訴不成立，但已建議院舍1採取改善措施。同時，牌照處督察亦曾因應投訴事項進行十多次巡查，包括在二零一六年二月視察院舍1的保暖設施並訪問院友。基於牌照處的調查所得，社署的結論是沒有證據顯示院舍1的保暖設施不足及疏忽照顧甲先生。

839. 社署雖已設立恆常巡查的機制，但牌照處對津助安老院的巡查並不頻密，在保健衛生方面更是每三年只巡查一次，難以掌握院舍1的實際情況。即使接獲對院舍1的投訴，社署亦大多把投訴轉介委員會，再交由有關津助機構跟進，而非由社署派員到場調查。其監管方式顯然有欠理想。

840. 投訴人指院舍1保暖設施不足，以致危害年長院友的健康，那涉及非常嚴重的問題。社署實不應掉以輕心，延誤跟進。申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

841. 社署指，服務機構必須接納該署轉介的個案，並於三個星期內報告向有關長者提供服務的結果。經了解甲先生的個案後，社署向法院舍2指出沒有充分理由拒絕他的申請，並曾三次發信要求院舍2盡快安排甲先生入住。及後甲先生離世，他的申請亦因此結案。

842. 雖然在現行機制下沒有訂定具體辦法或罰則，讓社署可指令院舍2接收甲先生，但該署知悉投訴人與院舍2之間出現爭拗，卻沒有積極嘗試在雙方之間作出協調，只是因循地再三發出沒有作用的催辦信。申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

843. 申訴專員認為此宗投訴部分成立，並建議社署 –

- (a) 檢討對津助安老院的監管機制，並加強巡查，以確保院舍的設施和服務符合標準；以及

- (b) 檢討安老院接收申請人的機制，以免再出現拒絕或拖延接收的情況。

政府的回應

844. 社署接納申訴專員的兩項建議,並採取跟進行動如下。

845. 為了提升安老院的服務質素，社署已適度調整有關巡查及規管的策略。就津助安老院而言，社署已增加社工督察隊及保健衛生督察隊的巡查次數，以加強對安老院的監察。

846. 因應申訴專員的建議(b)，社署已進一步加強處理安老院收納申請人進入服務的機制。就院舍未能在指定的時限內收納申請人入住的個案，社署長期護理服務編配系統辦事處除了繼續根據程序手冊的指引要求院舍主管回覆個案進展外，亦會主動聯絡相關服務單位，了解原因和提供適切的建議及援助。

847. 如有涉及拒收或延遲收納個案的情況，社署會指派一名高級社會工作主任負責審視，並在有需要時聯絡院舍主管、轉介工作人員、申請人及其家人，了解各方的困難、期望及分歧，嘗試在三方之間作出協調，以期盡快申請達致共識，讓申請人進入院舍接受服務。所有此類個案均由安老服務科院舍照顧服務組總社會工作主任審閱和批示，並在有需要時直接與院舍所屬的服務機構的管理層商議及跟進。

848. 自二零一六年九月採取上述措施至今，社署並無發現或接獲涉及拒收的情況。

社會福利署

個案編號 2016/2180B：沒有照顧投訴人的住屋及福利需要

背景

849. 投訴人是綜合社會保障援助（綜援）收助人，原於公屋單位獨居。二零一五年二月十四日，投訴人暈倒，被送往醫院接受治療。投訴人患多種疾病，醫生認為他精神上「不適宜作出聲明」及需要長期護理，故轉介醫務社工跟進。投訴人被安排入住私營安老院，他強烈反對入住並報警，之後再被送往醫院。

850. 四月一日，社會福利署（社署）決定委任綜援受委人管理投訴人的綜援金，故暫停發放款項，包括暫停轉帳租金給房屋署。同月十五日，社署安排投訴人入住他的兒子為他選擇的另一所私營安老院，並請他兒子代為通知房屋署及處理公屋單位事宜。投訴人的家人拒絕作為綜援受委人，社署及至七月二十二日委任職員作受委人。

851. 房屋署發覺投訴人欠租，分別多次發出警告並嘗試聯絡投訴人不果。直至六月三十日，房屋署向投訴人發出「遷出通知書」，期限屆滿後發出「逐出單位通知書」，終於九月三十日收回他的公屋單位，其後把單位內的物品拍賣。從六月至八月，房屋署曾多次向社署查詢，並轉介投訴人於七月要求繼續居住公屋，但無經濟能力繳付租金的個案至社署。社署重申，投訴人已入住安老院，不符合資格另領取援助繳付租金。

852. 十二月中旬，投訴人就其住屋及福利需要致函行政長官、政務司司長辦公室及房屋署求助。房屋署再次轉介個案，要求社署作出評估及協助。社署要求醫院³評估投訴人是否適合獨居公屋，以考慮是否推薦他透過體恤安置重新獲配公屋。

853. 二零一六年二月十八日，專科門診評估投訴人「不適宜作出聲明」，其殘疾程度達百分之百及需要長期護理。三月十七日，精神科醫生卻評估投訴人「適宜作出聲明」，並同意他可獨居公屋。社署認為親友的支援可減低投訴人獨居的風險，因此聯絡投訴人在港的女

³ 投訴人接受覆診的醫院

兒，了解她在投訴人獲配公屋後，會否為投訴人提供支援。投訴人的女兒簽署聲明表示同意。

854. 社署個案社工向上級推薦其體恤安置的申請，但社署管理層以資料不足為由，發還個案再作評估。投訴人於六月二十四日撤回體恤安置申請，改為申請「廣東院舍住宿照顧服務試驗計劃」。七月十五日，投訴人又改變主意，重新申請體恤安置。

855. 因此，社署要求醫院再評估投訴人的健康狀況。九月二十日，醫院評估投訴人為「適宜作出聲明」，並同意他可獨居公屋。個案社工向上級推薦其體恤安置的申請，但社署認為須澄清投訴人在內地的資產狀況，發還個案再作評估。十一月三日，投訴人就其資產狀況向社署作出澄清。社署隨即向房屋署作出體恤安置的推薦。經社署個案社工的協助，投訴人於二零一七年二月三日接納經由體恤安置編配的公屋單位。

856. 投訴人指多年未有收取綜援金，懷疑被社署委任作受委人的職員盜用。投訴人被收回公屋單位後無處容身，但房屋署及社署互相推搪，沒有提供適切協助。

申訴專員的觀察

綜援金的管理

857. 就投訴人指過去多年綜援金被社署職員盜用，社署的記錄顯示，自投訴人於一九九七年申領綜援，綜援金皆是直接存入投訴人指定的個人銀行戶口。二零一五年七月委任職員作為投訴人的綜援受委人後，綜援金則存入社署署長法團銀行戶口代為管理。申訴專員公署（公署）認為，並無證據顯示社署職員盜用投訴人的綜援金。

公屋單位的租住及租金津貼問題

858. 社署決定停止為投訴人交租，理應意會到此舉會引致投訴人欠租而被收回公屋單位。公署認為，社署應該主動與房屋署商討個案，例如可否暫時繳付兩邊（即公屋單位及安老院宿位）租金及保留其公屋租住權等事宜，較全面協助投訴人。然而，社署並無主動聯絡房屋署，只請投訴人的兒子代為通知房屋署及處理公屋單位事宜，亦無跟進投訴人的兒子有否聯絡房屋署。公署認為，社署有責任直接聯絡房

屋署商討投訴人的租金及公屋租住權等事宜，社署只是請投訴人的兒子與房屋署跟進，並不足夠。

859. 此外，社署在二零一五年四月便停止向投訴人發放綜援金，當時已知悉投訴人的家人拒絕作為綜援受委人，但社署及至七月二十二日才委任職員作為受委人，以致期間屬「不適宜作出聲明」的投訴人的公屋租金沒有適時處理，實不恰當。

860. 社署不但沒有主動通知房屋署，根據房屋署的記錄，即使其職員於二零一五年六月及七月多次查詢社署會否為投訴人繳付欠租，社署各辦事處的口頭回覆並沒有清晰答覆。社署八月三日及三十一日的覆函，只重申投訴人不符合資格領取其他援助以繳付欠租。社署雖解釋，其職員曾口頭回覆有關酌情發放額外租金津貼及保留投訴人公屋租住權的工作指引，但社署並無記錄，只憑相關職員的憶述。另一方面，房屋署就此個案與社署各辦事處的通訊，均有作出記錄，當中並無顯示社署曾解釋相關安排。

861. 公署認為，雖然社署已就醫生評估投訴人的健康狀況，安排他入住安老院得到照顧，投訴人並非無處可居，但社署並沒有適時妥善處理他的公屋租金及租住權問題。社署在此事上有延誤及疏忽之處。

體恤安置

862. 投訴人分別於二零一五年十二月及二零一六年七月，透過房屋署轉介及親自向社署共兩次提出體恤安置的申請。公署查閱了社署提供的相關檔案，發現社署個案職員並無按工作指引在體恤安置記錄冊記錄工作進度，亦沒有於七個工作天內確認收到投訴人的申請。

863. 公署認為，投訴人曾改變主意撤回申請、醫療評估結果有矛盾及其資產狀況須作澄清等因素，固然有影響個案進度。然而，社署的跟進極度緩慢，處理首次申請耗時近六個月，處理第二次申請已耗時近五個月，但仍未有結果，與工作指引所訂明須於六星期時限完成個案評估及作出推薦的標準相去甚遠。

864. 此外，就投訴人是否「適宜作出聲明」，二零一六年二月十八日及三月十七日的兩份醫療評估的結果截然不同。社署個案社工在二零一六年五月作出推薦時只參考了三月十七日的醫療評估結果，但沒

有留意二月十八日醫療評估的不同意見，顯然不妥，以致社署其後須再安排醫院作出評估。

865. 申訴專員認為投訴人對社署的投訴部分成立，並於二零一六年十二月向社署作出以下建議 –

- (a) 有關處理綜接受助人的公屋租金，若社署決定停止交租，除非有資料顯示租戶有能力自行處理，否則應主動通知房屋署及盡快作出租金及租住權的安排；
- (b) 檢討綜接受委人的委任程序及時限，並制定指引適時為綜接受助人委任受委人；
- (c) 提示相關職員須妥善記錄與其他部門的通訊；
- (d) 提示相關職員須按工作指引的時限處理體恤安置的申請；
- (e) 向相關職員提供培訓，加強他們處理體恤安置申請的調查及評估能力，例如在發現申請人的醫療評估結果有矛盾時，應盡早作出澄清；以及
- (f) 盡快處理投訴人現仍待處理的體恤安置申請。

政府的回應

866. 社署接納申訴專員的建議(c)、(d)、(e)及(f)，並已採取以下跟進行動。

建議(c)

867. 社署相關福利辦事處已透過電郵及各職員會議提醒轄下各辦事處員工，須盡快及準確記錄有關服務的提供、活動安排及與其他部門的通訊等資料，並予以妥善保存。

建議(d)及(e)

868. 社署備有《處理體恤安置及其他房屋援助個案程序指引》，以供社署及非政府機構的社工按既定程序和機制處理體恤安置的申請。社署在二零一五年十二月處理投訴人首次體恤安置的申請時，進度受到投訴人多番改變主意、兩次醫療評估結果出現矛盾等因素影響。最終投訴人於二零一六年六月決定撤回體恤安置的申請。至於二零一六年七月處理投訴人第二次體恤安置的申請，社署發現投訴人在申請過程中，曾在物業擁有權方面作出不正確的聲明，需時向社署作出澄清。因此，有關評估工作延至十一月中才完成。社署隨即於十一月二十二日向房屋署作出體恤安置的推薦。雖然社署在處理兩次體恤安置的申請時沒有怠慢拖延，但因種種不能預計的因素，未能在部門工作指引訂明的時限內完成調查及評估工作。

869. 社署已於二零一七年五月三十一日舉行的「綜合家庭服務中心委員會」及七月二十日舉行的「綜合家庭服務中心服務會議」中，提醒各綜合家庭服務中心須按照部門工作指引列明的程序處理體恤安置個案，並要求中心主管加強對前線社工的督導工作。社署會不時透過合適的途徑向其他相關服務單位作同樣提示。此外，社署會繼續檢視相關服務單位在處理體恤安置個案的調查工作及評估準則，如發現需改善之處，會盡快向相關服務單位提出。

870. 社署會繼續透過每年舉辦的「綜合家庭服務中心服務入門課程」及剛推出的「綜合家庭服務中心服務網上學習課程」，向社工提供包括處理體恤安置申請的調查及評估工作在內的訓練。為進一步完善體恤安置個案的處理，社署正透過「綜合家庭服務中心委員會」下的「檢討綜合家庭服務中心服務運作工作小組」作為平台，檢視及優化體恤安置的甄別準則，以及其處理程序及機制。社署正進行個案分析及研究改善方案，包括就體恤安置的甄別準則訂立更詳細的指引，以協助相關職員評估個案是否符合被推薦給房屋署批核體恤安置的資格。社署完成檢視後，會舉辦分享會及職員培訓，以加強相關職員在處理體恤安置申請的調查及評估能力。

建議(f)

871. 此宗個案的投訴人於二零一六年七月表示可能再向社署提出體恤安置申請，及至八月，他向社署確認有關申請。由於投訴人在物業擁有權方面需時作出澄清，因此有關評估工作延至十一月中才完成，社署隨即向房屋署作出體恤安置的推薦。及後，房屋署要求投訴人提供涉及他內地物業的補充文件，經社署個案社工的協助，投訴人已提交相關資料。投訴人於二零一七年二月三日接納獲編配的公屋單位，並於三月一日遷入新居。

872. 社署不接納申訴專員的建議(a)及(b)。申訴專員知悉社署的立場。

建議(a)

873. 在現行的安排下，社署會就暫緩發放或停發綜援租金津貼的綜援個案通知房屋署。然而，由於暫緩發放或停發相關金額的原因眾多，基於實際情況及個人資料保障原則，社署未能就每宗個案的細節主動聯絡房屋署作出跟進。就申訴專員的有關建議，社署已經與房屋署商討及檢視現行機制。現行的安排是社署以銀行自動轉帳方式，把租金直接交給房屋委員會，以及經私隱專員批准兩署會定期核對自動轉帳的資料，加上房屋署可向綜援受助人或其受委人查詢他們領取租金津貼的最新資料。雙方均認為在一般情況下，已能有效地達致申訴專員建議的目的。本個案實屬個別事件，並不常見。

874. 就那些沒有能力自行處理，或沒有親屬可代為處理其公屋租金及租住權事宜的綜援受助人，社署已經與房屋署加強溝通及商談協作方案，在特殊情況令房屋署未能取得所需資料時，房屋署在獲得相關綜援受助人的同意下，可透過特定便箋向社署查詢受助人租金津貼的安排，以便房屋署處理有關事宜，有關安排於二零一七年九月實行。

875. 社署於二零一七年八月十八日就建議(a) 向申訴專員作出上述回應後，申訴專員於二零一七年九月二十六日要求社署回應為何就該建議會有「實際情況及個人資料私隱原則」的憂慮。社署已於二零一七年十二月二十九日回應申訴專員。綜援申請人／受助人在簽署綜援申請／覆查表時，同意社署搜集其個人資料以提供作綜援申請用途或所需要的服務。就此，社署收集申請人／受助人資料的目的，主要

為涉及評定申請人／受助人申領綜援的資格。由於社署收集申請人／受助人資料的目的與向房屋署提供其個人資料的目的並不相同，基於《個人資料（私隱）條例》（香港法例第 486 章）第 3 保障資料原則（即如無有關資料當事人的同意，個人資料不得用於新目的），社署不能在未徵得申請人／受助人的同意下，主動將其綜援資料包括租金津貼的申領資格披露給房屋署。

876. 另一方面，社署已在二零一七年二月二十三日舉行的社會保障會議上，提醒職員須與房屋署保持良好溝通，並在有需要時向房屋署提供有關資料及其他適切的協助。

建議(b)

877. 社會保障工作程序手冊已清楚列明委任綜援受委人的程序及提供清晰指引。經由綜合家庭服務中心社工評估及推薦受委人的個案，通常涉及較複雜的家庭狀況，社工需要與相關人士作充分溝通，以便為受助人作出最適當的安排。此外，受助人是否有合適的家屬或相關人士擔任其受委人、受委人是否樂意配合有關安排等因素，均會影響委任受委人所需的時間。因此，就委任受委人的工序上定出時限，未必能切合個案實際需要。

878. 然而，社署已有既定機制，按月向社會保障辦事處主任發出逾期及並未發放援助金的個案報告，以便他們監察個案的進度，當中包括正等待完成受委人委任程序的個案。就這些因未完成委任程序而未能發放款項的個案，社會保障程序手冊亦已規定職員必須迅速處理。

879. 社署已在二零一七年八月三日舉行的特別會議上，要求各區高級社會保障主任提醒其轄下社會保障辦事處的督導人員，在收到上述個案報告時，須特別留意未完成委任程序的個案，並督促有關員工盡快完成委任程序。另外，社署亦在二零一七年二月二十三日舉行的社會保障會議中，提醒督導人員日後需安排有經驗的個案職員負責處理較複雜的綜援受委人個案，並加強新入職或經驗較淺員工的在職培訓，由督導人員密切監察其工作進度並適時提供協助。

運輸署

個案編號 2015/2982：沒有解決專營巴士上的「報站系統」經常出現故障的問題

背景

880. 投訴人是失明人士，他曾多次向運輸署反映 102 號線過海隧道巴士的報站廣播經常出現故障或沒有啟動，對失明人士造成不便。他認為運輸署沒有妥善處理上述問題，對巴士公司監管不力。

881. 巴士報站系統是一個輔助乘客的設施，特別有助視障或聽障乘客、訪港旅客和非經常乘搭有關巴士路線的乘客。各間專營巴士公司均已為旗下車隊安裝巴士報站系統，透過車廂內的顯示屏及揚聲器，以文字及聲音提醒乘客巴士下一個停站地點的名稱，以便乘客預早作好下車準備。

882. 所有專營巴士車廂下層均提供報站廣播，但由於技術所限，上層設有多媒體視聽系統的九巴巴士，以及部分型號較舊款的城巴及新巴巴士於上層未能以聲音提供報站廣播。雖然如此，上層的乘客仍可透過文字顯示屏幕獲取下一車站的資料。

883. 巴士公司一般會將報站系統的廣播音量預設在一個清晰而又為大部份乘客所能接受的水平，車長不能自行調較。車長於每日出車前會根據巴士公司的要求，檢查報站系統是否正常運作。

申訴專員的觀察

884. 申訴專員公署（公署）認同，巴士報站系統對視障人士十分重要。除了本個案外，公署亦留意到傳媒報導一些視障人士及視障團體，曾反映巴士報站系統經常故障、沒有啟動、「報錯站」或廣播音量過小等問題。公署認為，巴士的報站系統主要有以下四個問題，並評論運輸署的相關處理。

巴士上層車廂沒有提供報站廣播

885. 運輸署已交代，各巴士公司已計劃分階段更換新巴士或進行改善工程，預計於二零一七年所有專營巴士均可在上下層提供報站廣播。運輸署收到投訴人的投訴後，要求巴士公司調動巴士，讓 102 號線的所有巴士上下層均提供廣播，已充分回應投訴人的關注。

報站資料不準確（即「報錯站」）

886. 運輸署承認人為失誤是影響巴士報站系統準確性的主因。就此，公署認為不論巴士公司如何提醒車長，如系統必須靠車長每站操作，人為失誤將難以避免。因此，最有效的改善辦法是將系統改為全球定位自動報站系統。巴士公司預期在二零一七年為所有巴士設置全球定位自動報站系統，公署將大大提高報站系統的準確性。

報站系統故障

887. 巴士報站系統機件故障、沒有啟動、「沒有正常運作」的問題一直為乘客所垢病。雖然公署亦認同巴士公司因避免脫班，未必需要停用報站系統故障的巴士，但公署認為，運輸署當時的處理方法過於被動，且阻嚇力不足。運輸署在二零一三年上半年至二零一五年下半年收到有關報站系統的投訴及查詢數字顯示，巴士廣播系統沒有正常運作的投訴數字偏高。由於巴士公司一般不會因為廣播系統故障而停止使用有關巴士，其出車次數及盈利因而不受影響，故巴士公司並無誘因主動關注有關系統是否正常運作。

888. 公署認為，運輸署應採取更有效的監管措施，如要求巴士公司定期檢查其報站系統，並提供出現故障的相關數據，以及向經常沒有妥善維修保養系統的巴士公司發出勸諭或警告，確保巴士公司的管理層正視有關問題。

報站系統音量水平不適當

889. 根據運輸署的乘客調查結果及投訴數字，部分乘客認為報站廣播音量過大，但一些視障人士及團體卻認為報站廣播音量過小。事實上，巴士行駛中的環境聲音會受到很多因素影響，特別是引擎聲量的變化，令乘客有時會聽不清楚報站廣播，但有時又會覺得聲量過大，這亦非運輸署或巴士公司可以控制。

890. 公署認為，各巴士公司提供的智能手機應用程式，對提示乘客，特別是視障人士巴士何時到站十分有效。事實上，手機應用程式與巴士報站系統可以發揮互補作用。公署促請運輸署建議巴士公司加強推廣手機應用程式的使用，提高乘客對應用程式的了解和使用率。

891. 公署認為，運輸署有積極處理有關巴士報站系統的問題，對投訴人的投訴亦已按其既定程序作出跟進，並無失當之處。

892. 申訴專員認為，這宗投訴不成立，但運輸署應就巴士報站系統的監管研究改善措施。申訴專員建議運輸署—

- (a) 密切監察各巴士公司有關更換或改裝旗下巴士的進度，確保巴士公司會按其承諾在上層安裝報站廣播系統，以及全球定位自動報站系統；
- (b) 採取更有效的監管措施，如考慮要求巴士公司定期檢查其報站系統，並提供出現故障的相關數據，以及向經常沒有妥善維修保養系統的巴士公司發出勸諭或警告，確保巴士公司的管理層正視有關問題；以及
- (c) 建議巴士公司加強推廣手機應用程式的使用，提高乘客對應用程式的了解和使用率。

政府的回應

893. 運輸署接納申訴專員提出的全部建議，並已採取以下的行動。

建議(a)

894. 自二零一六年六月起，各專營巴士公司須每月向運輸署提交報告，交代為巴士配備上層聲音報站廣播系統的最新情況，以及提升手動報站系統為自動系統的進度。

895. 現時，所有專營巴士的上層已備有聲音廣播。

896. 截至二零一七年十一月，新巴、龍運及城巴（專營權一及二）旗下的巴士已全面採用自動報站系統。九巴及嶼巴則分別約有 93% 及 77% 的巴士已配備自動報站系統。而九巴目前尚未配置自動報站系統的巴士將於二零一八年底前全數退役，由配備自動報站系統的新巴士取代。嶼巴在處理若干技術問題後，則可望於 2018 年第一季為全線車隊配備自動報站系統。

建議(b)

897. 運輸署理解報站系統故障對乘客帶來不便。現時各專營巴士營辦商已訂下規定，一旦發現報站系統出現故障，車長須盡快匯報，令營辦商能及早跟進。為加強監管各專營巴士公司對報站系統的維修保養安排，運輸署已要求各專營巴士公司自二零一六年六月起，每月向運輸署提交巴士報站系統的故障記錄。如報站系統經常出現故障，運輸署會要求有關專營巴士公司作出跟進及改善。

建議(c)

898. 為提高乘客（尤其是視障人士）對專營巴士公司的智能手機應用程式的了解和加強其使用率，運輸署經已要求各專營巴士公司加強推廣其應用程式，例如在與殘疾人士團體會面時，向團體代表介紹相關應用程式的功能，以便他們向其他殘疾人士推廣和講解有關應用程式的使用方法。

運輸署

個案編號 2015/3989：延誤處理投訴人自訂車輛登記號碼的申請及回應她的投訴

背景

899. 投訴人是自訂車輛登記號碼的申請人。她已通過初步審核及繳付按金，惟運輸署於接近兩年後才通知其申請被拒絕，期間一直沒有任何通知或跟進。她投訴運輸署未有妥善處理她的自訂車牌申請，亦不滿運輸署未有回覆她提出的投訴及對其查詢敷衍了事。

申訴專員的觀察

900. 申訴專員公署（公署）理解自訂車牌的申請眾多（每個批次的名額達 1,500 個），加上審批程序繁複，除了要向多個政府部門作出諮詢外，運輸署亦需要進行資料搜集及作內部核查，參考過往類似的申請個案，以確保處理同類申請的一致性。因此，其一般的審批時間達八個月或以上。

901. 投訴人的申請本來已屬該輪審批的最後一個批次，加上執法部門對其申請有負面意見，運輸署署長認為有需要進一步諮詢有關政府部門的意見，故其審批時間進一步延長了六個月。公署認為，雖然運輸署就此申請的審研時間較一般為長，但運輸署在整個過程中一直與不同部門作出諮詢及討論，公署無發現明顯的人為延誤。

902. 投訴人指運輸署應該盡快通知申請不獲批的申請人，讓其可以盡快再次申請。事實上，運輸署於通知投訴人的同月才剛就其申請作最終決定，故該署不可能提早告知投訴人其申請不獲批。公署欣悉，運輸署主動表示會作出改善，日後如需要抽出個別車牌作進一步審研時，會主動聯絡申請人，告知他們最新的進展。

903. 至於處理投訴方面，公署審研投訴人於二零一四年十二月致運輸署的「投訴函」，她在信中清楚表示對運輸署處理申請的嚴重延誤「作出嚴正投訴」、「要求查清事件是否涉及人為或流程上之疏忽或漏洞」及「給予本人書面回覆」，但運輸署職員卻將其視之為「意見」而沒有另致覆函回應，實在處事粗疏及馬虎。運輸署亦承認其職員處理有關函件有不當之處，並已提醒事涉職員需小心處理市民提交的函件及適當跟進及回應。

904. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。運輸署提出日後處理需要抽出作進一步諮詢或查核的申請時，主動聯絡申請人，告訴他們有關申請的狀況，並向他們提供負責職員的聯絡電話，方便他們有需要時查詢。申訴專員建議運輸署為此改善措施訂定內部指引，並盡早落實。

政府的回應

905. 運輸署接納申訴專員的建議，並由二零一六年一月舉行的第二十九期自訂車輛登記號碼計劃起，落實改善措施，並訂定內部指引，為日後需要抽出作進一步諮詢或查核的申請，主動聯絡申請人，告訴他們有關申請的狀況，並向他們提供負責職員的聯絡電話，方便他們有需要時查詢。

運輸署

個案編號 2015/5159：登記日本進口車輛的程序失當

背景

906. 投訴人經營代客人從日本購買私家車（俗稱「日本水貨車」）及進口香港的業務。投訴人指稱，基本上每一輛水貨車都曾經在日本登記並具備一份「輸出予定届出証明書」（證明書）。根據運輸署的規定，業界為日本水貨車進行申請登記前的檢驗時，必須出示有關車輛的證明書。運輸署應按規定，在車輛登記文件將所有日本水貨車介定為「進口二手車」。

907. 然而，當申請人到運輸署的牌照事務處申請車輛登記時，則沒有規定申請人必須出示證明書，牌照事務處亦沒有查證驗車記錄。如申請人沒有主動出示證明書，牌照事務處會將有關日本水貨車錯誤登記為「全新車」。

908. 投訴人指運輸署對日本水貨車的登記申請程序失當，沒有硬性規定申請人必須出示證明書或查證相關驗車記錄，以致一些日本水貨車被錯誤登記為「全新車」。

申訴專員的觀察

909. 運輸署已說明，並非所有日本水貨車都會獲發證明書。因此，該署不能硬性規定申請人就有關車輛登記必須提供證明書。

910. 運輸署現行的車輛登記制度，主要是基於申請人提供的申報文件，該署亦會核對有關車輛向海關申報的資料。然而，若申請人刻意隱瞞或不提供有關車輛曾在外地登記的資料，運輸署未必可以得知實情，但申請人有機會因其失實聲明而須負上刑責。

911. 由於全新車的稅款會較二手車為高，因此，申訴專員公署（公署）認同運輸署的說法，業界並沒有很大的誘因將二手車假稱為全新車。事實上，申報制度不可能杜絕刻意虛報資料的個案，但這不會構成系統性的問題，亦不代表運輸署的車輛登記制度有失當之處。可是，一般市民會期望運輸署在車輛登記文件所載的資料真確無誤，則現行的車輛登記制度未必可以完全核實申請人的申報資料。

912. 申訴專員認為，這宗投訴不成立，但對運輸署有以下建議 –

- (a) 考慮在車輛登記文件中，清楚註明是基於申請資料來介定有關車輛是「進口二手車」或「全新車」，避免令人誤會已確認申請資料正確無誤；
- (b) 檢討《車輛登記及牌照申請表》，考慮要求申請人/分銷商/進口人士聲明有關車輛曾否在外地登記；以及
- (c) 繼續密切留意日本當地政府及業界在汽車銷售、登記及出口的做法，研究改善車輛登記及牌照申請的處理程序。

政府的回應

913. 運輸署接納申訴專員的建議。

914. 運輸署已檢視車輛登記及牌照申請的文件。根據現行申報車輛進口的程序，車輛進口人士須在呈交香港海關的《進口申報表》上向運輸署署長申報進口車輛是新車或是舊車，該申報表亦列明若車輛進口人士作失實或不準確申報，可被檢控及需負上刑責。而根據香港海關提供的《汽車進口者/分銷商須知》（該須知已上載海關網頁），進口前曾在外地登記的車輛會被界定為舊車。運輸署為車輛登記時會根據《進口申報表》上的相關資料，作為車輛登記文件上的「首次登記時的車輛狀況」。

915. 鑑於為車輛辦首次登記的車主及分銷商不一定負責將車輛從外地進口香港，故未必掌握相關車輛在外地曾否登記等資料。因此，運輸署認為不宜要求他們在《車輛登記及牌照申請表》中聲明相關車輛曾否在外地登記。

916. 在參考外地政府和汽車業界在汽車銷售、登記及出口的做法後，運輸署認為可根據從車輛進口者取得的文件，以客觀的描述將車輛界定為「在進口香港前未曾在外地登記」或「在進口香港前曾在外地登記」。運輸署已就有關方案諮詢業界及有關持份者，並會在二零一八年年初與業界討論方案推行的細節，預期可在二零一八年四月實施有關方案。此外，運輸署正進行相應電腦系統的程式修改工作，並定於二零一八年四月完成。

運輸署

個案編號 2015/0660(I)：(1)無理拒絕接納某專業機構發出的繳費通知單作為投訴人續領車輛牌照申請的地址證明；(2)拒絕披露關於該署如何評估哪些文件可獲接納為地址證明的內部指引及可接納地址證明文件一覽表；以及(3)該署有關提交地址證明的宣傳單張內容含糊不清和令人產生誤解

背景

917. 投訴人在運輸署牌照事務處申請續領車輛牌照時，向櫃位職員提供某專業機構發出的繳費通知單，作為申請續領牌照的地址證明。然而，櫃位職員拒絕他的申請，理由是該繳費通知單並非可接納的地址證明文件。投訴人不同意櫃位職員的決定，認為運輸署有關地址證明的宣傳單張上載列的可接納地址證明文件末尾寫有「等」的字眼，即意味類似單張上所載列的文件亦可被接納，否則運輸署應刪除含糊不清及令人產生誤解的字眼。他要求會見運輸署更高職級的人員，以覆核他的個案。

918. 當天，數名運輸署人員會見了投訴人，並向他解釋該繳費通知單並不屬於運輸署現有內部指引所列的可接納地址證明文件的範圍。由於投訴人未有表明在提供常見的可接納地址證明方面有任何困難，亦沒有接納運輸署人員提出遞交地址證明的其他方案，因此他的申請被拒絕。投訴人要求運輸署提供有關評估可接納地址證明的指引及可接納地址證明文件一覽表，被運輸署人員以相關資料屬內部參考文件的理由拒絕。

919. 投訴人投訴運輸署 –

- (a) 無理拒絕接納某專業機構發出的繳費通知單作為投訴人續領車輛牌照申請的地址證明；
- (b) 未能披露關於該署如何評估哪些文件可獲接納為地址證明的內部指引及可接納地址證明文件一覽表；以及
- (c) 該署有關提交地址證明的宣傳單張內容含糊不清和令人產生誤解。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

920. 申訴專員公署（公署）理解運輸署需要為可接納地址證明設定可管理的範圍，使其職員可處理大量的牌照申請。在此個案，投訴人未有表示在提供運輸署所指定常見的可接納地址證明方面有困難，亦拒絕應運輸署人員的建議以其他方式提供可接納地址證明。因此，運輸署拒絕投訴人的申請實屬合理，並無證據顯示運輸署處理投訴人的申請時有行政失當。申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

921. 運輸署以「索取的資料為內部參考資料」為由拒絕投訴人索取資料的要求。然而，此並非《公開資料守則》（《守則》）第2部所訂明可拒絕披露資料的理由。再者，運輸署沒有引述《守則》相關段落作為拒絕披露資料的依據，亦沒有通知投訴人覆檢和投訴的渠道。

922. 運輸署闡釋如披露內部指引內的敏感資料，會影響部門的執法工作及運作成效，並損害或妨礙部門妥善而有效率的運作。公署接受這解釋。然而，地址證明一覽表並非敏感資料，運輸署實可公開。運輸署憂慮公開可接納地址證明清單可能會引起市民不必要的質疑或爭論，但公署認為此憂慮屬不必要，而且不符合《守則》的精神。

923. 運輸署未有遵從《守則》的要求，在處理投訴人索取資料的要求時有不足之處。因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)

924. 公署認同「等」字可能會讓人以為運輸署會接納單張上沒有列出的文件作為地址證明；有關宣傳單張的信息明顯不夠清晰。運輸署應更積極體現以客為本的精神，並顧及申請人希望提交單張上沒有列出的地址證明文件的情況。申訴專員認為投訴點(c)部分成立。

925. 此個案顯示運輸署在處理市民索取資料要求方面有可改善的空間。公署欣悉運輸署已因應此個案檢視有關問題，並迅速採取改善措施，包括公開整份可接納地址證明文件一覽表供市民參考，以及在有關宣傳單張刪除「等」的字眼。

926. 申訴專員認為，投訴人對運輸署的投訴部分成立，並促請運輸署加強職員培訓及督導，以確保職員日後在處理索取資料要求時能嚴格遵守《守則》。

政府的回應

927. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取措施加強職員培訓及督導，以期在處理索取資料要求時能嚴格遵守《守則》。

928. 運輸署已舉辦一個關於處理索取資料要求的經驗分享會，供牌照事務處的職員及督導人員參加，席上講者（包括政制及內地事務局代表）解釋《守則》的規定及分享他們處理索取資料要求的經驗。

929. 另外，運輸署亦已制定指引，內載處理市民在櫃台及透過查詢熱線提出的口頭索取資料要求的要點，讓牌照事務處的前線職員處理索取資料要求時可作參考。該指引已在為牌照事務處前線職員而設的簡介會上發布。運輸署的督導人員向前線職員闡明《守則》的規定及提醒他們須遵從指引處理索取資料要求。運輸署亦會每年為前線職員舉辦複修簡介會，並會每半年再傳閱有關指引。

運輸署

個案編號 2016/2794：無理削減某區內多個屋苑的居民巴士服務，忽略居民的交通需要

背景

930. 根據現行運輸政策，政府會優先發展高載客量的集體運輸工具，例如鐵路和專營巴士。在公共運輸系統中，居民巴士擔當輔助角色，於繁忙時段及常規公共交通服務未能應付乘客需求時，提供往返屋苑與鄰近鐵路站或公共運輸交匯處的服務。

931. 在審批新辦居民巴士服務申請時，運輸署會考慮服務需求、其他公共交通服務現有提供或計劃中的服務水平、擬提供服務地區、道路交通情況等因素。現有居民巴士服務的營業證一般須每年申請續期，經營者不應假設續證申請必定獲批，而運輸署在決定是否批准續期時，會考慮有關服務的使用情況、取消或削減服務後的常規公共交通服務能否應付乘客需求、居民接受程度等因素。

932. 投訴人稱，運輸署不理某區多個屋苑居民的反對，削減有關屋苑的居民巴士在下午時段的服務，忽略居民的交通需要，亦會導致其他車輛的使用量增加，有違該署減少道路上車輛的原旨。

申訴專員的觀察

933. 申訴專員公署（公署）認為，批准該區所有屋苑開辦居民巴士服務，長遠並非持續可行的做法。運輸署因應區內人口及交通需要增加，加強常規公共交通服務，同時調整及理順現有居民巴士服務，其做法切合政府的運輸政策，亦合乎增加道路使用效率及減少空氣污染的原則。

934. 然而，公署認為，運輸署在理順居民巴士服務方面的工作欠缺整體周全的計劃。由於鄰近屋苑的居民容易作出比較，運輸署應制定全盤計劃，給予各居民清晰的信息，以免予人審批標準不一的感覺。此外，運輸署若能就區內專營巴士服務及理順居民巴士服務的整體計劃諮詢當區區議會，將有助該署評估居民的反應和意見，以及向受影

響居民解釋。

935. 由於區內居民已習慣倚賴居民巴士服務，運輸署若要取消或削減現有服務，必須進行充分諮詢，並給予居民足夠時間及心理準備去接受有關轉變。然而，在這宗個案中，該署只給予有關屋苑少於一個月的通知，實在嚴重不足。

936. 申訴專員認為對運輸署的投訴不成立，但運輸署另有缺失。
申訴專員建議運輸署－

- (a) 就理順有關地區的居民巴士服務制定全盤計劃、具體時間表及路線圖；
- (b) 盡早將有關計劃通知及諮詢受影響的屋苑，以及向居民詳細說明專營巴士的改善方案／具體措施；
- (c) 就該區的整體交通規劃（包括加強專營巴士的服務，以及理順居民巴士服務的計劃）諮詢區議會；
- (d) 更改工作流程，日後削減現有的居民巴士服務時，應給予最少三個月的通知期，以及諮詢當區區議員；
- (e) 在審批新辦的居民巴士服務申請時，除現行一系列考慮因素外，亦應考慮鄰近屋苑已批出的居民巴士服務，以評估居民的反應；及
- (f) 密切監察該區專營巴士服務的使用情況，如發現有關服務未能滿足居民的交通需求，應積極與專營巴士公司商討繼續改善服務的建議。

政府的回應

937. 運輸署接納申訴專員提出的全部建議，並已採取下列行動。

建議(a)、(b)、(c)及(e)

938. 因應區內居民的反對意見，以及申訴專員的調查結果及建議，運輸署對區內的居民巴士服務再次作出檢視。運輸署將會把申請人因

鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望列入考慮因素。但在已有足夠常規公共交通服務的情況下，運輸署純粹因申請人的期望而批出服務的前提是，獲批的服務(下稱“基準以上的居民巴士服務”)營運後—

(i) 該地區的常規公共交通服務既須根據客量變化作出調整，同時區內沒有居民巴士服務或需要常規公共交通服務的居民亦不會因為調整而受影響；及

(ii) 基準以上的居民巴士服務不會造成交通擠塞。

939. 完成檢討後，運輸署在二零一七年三月就有關地區的居民巴士服務諮詢區議會，包括新增的考慮因素和批准基準以上的居民巴士服務的前設；以及參考新增的考慮因素後批准一項新增居民巴士服務申請及另一項延長服務時間申請的計劃。運輸署並向區議會表示，署方會因應日後乘客需求的轉變，經參考既定指引後，按需要調節相關專營巴士路線的服務，以善用道路資源。區議會同意運輸署的建議，並就區內的居民巴士服務的申請提出其他意見。運輸署會繼續密切監察專營巴士及居民巴士的運作情況，並與當區區議員保持溝通及解釋有關情況。

940. 另外，運輸署已修改內部指引，在審批新辦的居民巴士服務申請時，把申請人因鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望和反應加入考慮因素之列。

建議(d)

941. 運輸署已落實安排，在削減或修訂居民巴士服務前，除非有關削減或修訂方案獲乘客代表的支持。否則，會盡早將有關計劃通知及諮詢受影響屋苑的居民。相關措施包括先與當區區議員及乘客代表加強溝通，向他們詳細說明專營巴士的改善方案/具體措施，並給予最少三個月的通知期，讓居民有足夠的準備。

建議(f)

942. 運輸署一直密切監察專營巴士的使用情況。根據運輸署的調查，有關地區的專營巴士服務穩定，並有足夠的載客量應付居民的交通需求。運輸署會繼續密切監察有關路線的使用情況及乘客需求的變化，適時按需求的變化而調整服務。

運輸署

個案編號 2016/2842：(1)無理削減某屋苑的居民巴士服務；以及(2)沒有諮詢受影響的居民

背景

943. 根據現行運輸政策，政府會優先發展高載客量的集體運輸工具，例如鐵路和專營巴士。在公共運輸系統中，居民巴士擔當輔助角色，於繁忙時段及常規公共交通服務未能應付乘客需求時，提供往返屋苑與鄰近鐵路站或公共運輸交匯處的服務。

944. 在審批新辦居民巴士服務申請時，運輸署會考慮服務需求、其他公共交通服務現有提供或計劃中的服務水平、擬提供服務地區、道路交通情況等因素。現有居民巴士服務的營業證一般須每年申請續期，經營者不應假設續證申請必定獲批，而運輸署在決定是否批准續期時，會考慮有關服務的使用情況、取消或削減服務後的常規公共交通服務能否應付乘客需求、居民接受程度等因素。

945. 某屋苑的業主委員會及物業服務處向申訴專員公署（公署）投訴運輸署 –

- (a) 罔顧屋苑居民的反對意見，無理取消其居民巴士在下午二至四時的服務；
- (b) 盲目按運輸政策處理，只是單方面提出理由及給予通知，事前並沒有諮詢有關屋苑的居民或與居民代表進行商議；以及
- (c) 該區的巴士服務及巴士站周邊設施有欠完善，該些路線的車費亦高於居民巴士。

申訴專員的觀察

946. 公署認為，批准該區所有屋苑開辦居民巴士服務，長遠並非持續可行的做法。運輸署因應區內人口及交通需要增加，加強常規公共交通服務，同時調整及理順現有居民巴士服務，其做法切合政府的

運輸政策，亦合乎增加道路使用效率及減少空氣污染的原則。

947. 然而，公署認為，運輸署在理順居民巴士服務方面的工作欠缺整體周全的計劃。由於鄰近屋苑的居民容易作出比較，運輸署應制定全盤計劃，給予各居民清晰的信息，以免予人審批標準不一的感覺。此外，運輸署若能就區內專營巴士服務及理順居民巴士服務的整體計劃諮詢當區區議會，將有助該署評估居民的反應和意見，以及向受影響居民解釋。

948. 由於區內居民已習慣倚賴居民巴士服務，運輸署若要取消或削減現有服務，必須進行充分諮詢，並給予居民足夠時間及心理準備去接受有關轉變。然而，在這宗個案中，該署只給予有關屋苑少於一個月的通知，實在嚴重不足。

949. 申訴專員認為運輸署缺乏整體計劃及適當諮詢，因此這宗投訴部分成立。申訴專員建議運輸署 –

- (a) 就理順有關地區的居民巴士服務制定全盤計劃、具體時間表及路線圖；
- (b) 盡早將有關計劃通知及諮詢受影響的屋苑，以及向居民詳細說明專營巴士的改善方案／具體措施；
- (c) 就該區的整體交通規劃（包括加強專營巴士的服務，以及理順居民巴士服務的計劃）諮詢區議會；
- (d) 更改工作流程，日後削減現有的居民巴士服務時，應給予最少三個月的通知期，以及諮詢當區區議員；
- (e) 在審批新辦的居民巴士服務申請時，除現行一系列考慮因素外，亦應考慮鄰近屋苑已批出的居民巴士服務，以評估居民的反應；及
- (f) 密切監察該區專營巴士服務的使用情況，如發現有關服務未能滿足居民的交通需求，應積極與專營巴士公司商討繼續改善服務的建議。

政府的回應

950. 運輸署接納申訴專員提出的全部建議，並已採取下列行動。

建議(a)、(b)、(c)及(e)

951. 因應區內居民的反對意見，以及申訴專員的調查結果及建議，運輸署對區內的居民巴士服務再次作出檢視。運輸署將會把申請人因鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望列入考慮因素。但在已有足夠常規公共交通服務的情況下，運輸署純粹因申請人的期望而批出服務的前提是，獲批的服務（下稱「基準以上的居民巴士服務」）營運後—

- (i) 該地區的常規公共交通服務既須根據客量變化作出調整，同時區內沒有居民巴士服務或需要常規公共交通服務的居民亦不會因為調整而受影響；及
- (ii) 基準以上的居民巴士服務不會造成交通擠塞。

952. 完成檢討後，運輸署在二零一七年三月就有關地區的居民巴士服務諮詢區議會，包括新增的考慮因素和批准基準以上的居民巴士服務的前設；以及參考新增的考慮因素後批准一項新增居民巴士服務申請及另一項延長服務時間申請的計劃。運輸署並向區議會表示，署方會因應日後乘客需求的轉變，經參考既定指引後，按需要調節相關專營巴士路線的服務，以善用道路資源。區議會同意運輸署的建議，並就區內的居民巴士服務的申請提出其他意見。運輸署會繼續密切監察專營巴士及居民巴士的運作情況，並與當區區議員保持溝通及解釋有關情況。

953. 另外，運輸署已修改內部指引，在審批新辦的居民巴士服務申請時，把申請人因鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望和反應加入考慮因素之列。

建議(d)

954. 運輸署已落實安排，在削減或修訂居民巴士服務前，除非有關削減或修訂方案獲乘客代表的支持。否則，會盡早將有關計劃通知及諮詢受影響屋苑的居民。相關措施包括先與當區區議員及乘客代表加強溝通，向他們詳細說明專營巴士的改善方案/具體措施，並給予最少三個月的通知期，讓居民有足夠的準備。

建議(f)

955. 運輸署一直密切監察專營巴士的使用情況。根據運輸署的調查，有關地區的專營巴士服務穩定，並有足夠的載客量應付居民的交通需求。運輸署會繼續密切監察有關路線的使用情況及乘客需求的變化，適時按需求的變化而調整服務。

運輸署

個案編號 2016/2916：無理削減某屋苑的居民巴士服務

背景

956. 根據現行運輸政策，政府會優先發展高載客量的集體運輸工具，例如鐵路和專營巴士。在公共運輸系統中，居民巴士擔當輔助角色，於繁忙時段及常規公共交通服務未能應付乘客需求時，提供往返屋苑與鄰近鐵路站或公共運輸交匯處的服務。

956. 在審批新辦居民巴士服務申請時，運輸署會考慮服務需求、其他公共交通服務現有提供或計劃中的服務水平、擬提供服務地區、道路交通情況等因素。現有居民巴士服務的營業證一般須每年申請續期，經營者不應假設續證申請必定獲批，而運輸署在決定是否批准續期時，會考慮有關服務的使用情況、取消或削減服務後的常規公共交通服務能否應付乘客需求、居民接受程度等因素。

958. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署，無理取消其屋苑的居民巴士於下午一時半至三時半的班次。投訴人稱，其屋苑很多年長及學生居民依靠居民巴士的服務，在居民巴士下午時段的班次被削減後，年長及學生居民將會缺乏公共交通服務外出或返回其屋苑。

申訴專員的觀察

959. 公署認為，批准該區所有屋苑開辦居民巴士服務，長遠並非持續可行的做法。運輸署因應區內人口及交通需要增加，加強常規公共交通服務，同時調整及理順現有居民巴士服務，其做法切合政府的運輸政策，亦合乎增加道路使用效率及減少空氣污染的原則。

960. 然而，公署認為，運輸署在理順居民巴士服務方面的工作欠缺整體周全的計劃。由於鄰近屋苑的居民容易作出比較，運輸署應制定全盤計劃，給予各居民清晰的信息，以免予人審批標準不一的感覺。此外，運輸署若能就區內專營巴士服務及理順居民巴士服務的整體計劃諮詢當區區議會，將有助該署評估居民的反應和意見，以及向受影響居民解釋。

961. 由於區內居民已習慣倚賴居民巴士服務，運輸署若要取消或削減現有服務，必須進行充分諮詢，並給予居民足夠時間及心理準備去接受有關轉變。然而，在這宗個案中，該署只給予有關屋苑少於一個月的通知，實在嚴重不足。

962. 申訴專員認為對運輸署的投訴不成立，但運輸署另有缺失。
申訴專員建議運輸署 –

- (a) 就理順有關地區的居民巴士服務制定全盤計劃、具體時間表及路線圖；
- (b) 盡早將有關計劃通知及諮詢受影響的屋苑，以及向居民詳細說明專營巴士的改善方案／具體措施；
- (c) 就該區的整體交通規劃（包括加強專營巴士的服務，以及理順居民巴士服務的計劃）諮詢區議會；
- (d) 更改工作流程，日後削減現有的居民巴士服務時，應給予最少三個月的通知期，以及諮詢當區區議員；
- (e) 在審批新辦的居民巴士服務申請時，除現行一系列考慮因素外，亦應考慮鄰近屋苑已批出的居民巴士服務，以評估居民的反應；及
- (f) 密切監察該區專營巴士服務的使用情況，如發現有關服務未能滿足居民的交通需求，應積極與專營巴士公司商討繼續改善服務的建議。

政府的回應

963. 運輸署接納申訴專員提出的全部建議，並已採取下列行動。

建議(a)、(b)、(c)及(e)

964. 因應區內居民的反對意見，以及申訴專員的調查結果及建議，運輸署對區內的居民巴士服務再次作出檢視。運輸署將會把申請人因鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望列入考慮因素。但在已有足夠常規公共交通服務的情況下，運輸署純粹因申請人的期望而批出服務的前提是，獲批的服務（下稱「基準以上的居民巴士服務」）營運後—

- (i) 該地區的常規公共交通服務既須根據客量變化作出調整，同時區內沒有居民巴士服務或需要常規公共交通服務的居民亦不會因為調整而受影響；及
- (ii) 基準以上的居民巴士服務不會造成交通擠塞。

965. 完成檢討後，運輸署在二零一七年三月就有關地區的居民巴士服務諮詢區議會，包括新增的考慮因素和批准基準以上的居民巴士服務的前設；以及參考新增的考慮因素後批准一項新增居民巴士服務申請及另一項延長服務時間申請的計劃。運輸署並向區議會表示，署方會因應日後乘客需求的轉變，經參考既定指引後，按需要調節相關專營巴士路線的服務，以善用道路資源。區議會同意運輸署的建議，並就區內的居民巴士服務的申請提出其他意見。運輸署會繼續密切監察專營巴士及居民巴士的運作情況，並與當區區議員保持溝通及解釋有關情況。

966. 另外，運輸署已修改內部指引，在審批新辦的居民巴士服務申請時，把申請人因鄰近屋苑已批出的居民巴士服務而產生的期望和反應加入考慮因素之列。

建議(d)

967. 運輸署已落實安排，在削減或修訂居民巴士服務前，除非有關削減或修訂方案獲乘客代表的支持。否則，會盡早將有關計劃通知及諮詢受影響屋苑的居民。相關措施包括先與當區區議員及乘客代表加強溝通，向他們詳細說明專營巴士的改善方案/具體措施，並給予最少三個月的通知期，讓居民有足夠的準備。

建議(f)

968. 運輸署一直密切監察專營巴士的使用情況。根據運輸署的調查，有關地區的專營巴士服務穩定，並有足夠的載客量應付居民的交通需求。運輸署會繼續密切監察有關路線的使用情況及乘客需求的變化，適時按需求的變化而調整服務。

第三部分 ——就主動調查個案所提出建議的回應

發展局

個案編號 DI/310：政府的樹木管理制度及工作

背景

969. 香港是人口密集的城市。樹木若折枝或倒塌，便可能會對周邊的人或財物造成損害。申訴專員公署（公署）進行這項主動調查，旨在探究政府的樹木管理制度和工作有否不足之處，重點在於政府在保障公眾安全方面的工作狀況及成效。

申訴專員的觀察

樹木管理制度

970. 現時，在政府土地上的樹木及在私人土地上的樹木受兩套不同的制度規管。

971. 在政府土地上的樹木的日常管理工作，由不同的政府部門按其管轄的地域，負責護養、巡查及樹木風險評估等工作。發展局設有樹木管理辦事處（樹木辦），就樹木管理事宜擔當中央統籌及指導的角色。

972. 樹木辦設有一個屬諮詢性質的樹木管理專家小組（專家小組），成員包括本地及海外樹木專家。專家小組就有關樹木管理及護養的政策及執行事宜，向政府提供意見。

973. 至於私人土地上的樹木，只有部分地契載有樹木保育條款。該些條款規定除在緊急情況外，業主須事先取得地政總署的書面同意才可移除或修剪其土地範圍內的樹木。

人力資源問題樹藝師未有註冊制度

974. 園境師及樹藝師是與樹木管理相關的主要專業。在本港，園境師的專業資格之認證受《園境師註冊條例》規管。法定機構「園境師註冊管理局」負責為註冊園境師的申請者查證其所持資歷，並處理註冊園境師的行為及紀律問題。這個註冊制度可以維持專業水平，並保障聘用園境師的機構及市民的權益。樹藝師在本港則尚未有註冊制度。市民即使發覺樹藝師的服務質素及操守不符期望，亦投訴無門。

樹藝人員無特定資歷要求

975. 要盡早及準確地找出有問題或有倒塌危險的樹木，巡查人員及覆檢人員的專業知識及工作經驗十分重要。然而，政府對他們的工作經驗和專業知識只有基本的要求，而樹木辦所舉辦的相關訓練課程為期亦只兩天，令人懷疑僅符合如此要求的人員，是否真的能夠勝任樹木檢查工作。

976. 負責日常護養工作（包括修剪樹木、病蟲害防治、施肥等）的前線人員，其工作水平對樹木的健康有重大影響。然而，他們入職卻無須達到特定的資歷及工作經驗要求。

人力資源規劃姍姍來遲

977. 雖然在二零一零年成立的樹木辦有為負責樹木管理工作的政府人員開辦培訓課程，並鼓勵大專院校和培訓機構開辦與樹木管理有關的課程，但及至二零一五年年中，該辦才開始就本港樹木管理的人力資源情況進行研究，以助長遠規劃。這可說是姍姍來遲。

管理人員調動欠佳致經驗流失

978. 現時政府體系內並無一個專責管理樹木的職系，只有一些亦須負責其他工種的職系（例如：康樂及文化事務署的康樂事務經理）。該些職系的人員常會被調往與樹木管理不大相關的崗位，因而造成專業知識和經驗流失，不利於需要專門知識和技術的樹木管理工作（包括監督相關承辦商的工作）。

樹木辦對各部門的監察有待加強

979. 政府部門有否選擇適當的樹木品種、栽種地點，以及預留足夠空間供樹木生長，均會直接影響樹木的健康及日後的安全風險。

980. 公署認為，儘管各部門與樹木辦沒有從屬關係，該辦亦應加強與各部門的溝通，要求並監察各部門在工程的設計階段認真審視種植設計及遵循發展局的指引，以選擇適合的樹木品種和栽種地點，有助於避免日後釀成樹木倒塌或須倉促移除危樹。

風險評估的準則未夠完備

981. 公署亦發現，樹木辦所制訂用以對樹木作風險評估的「表格2」，其所採用的評估準則有修訂的需要。雖然「表格2」可記錄樹木本身的狀況及其生長環境的狀況，但兩者一併所產生的風險因素（例如：樹木本身的重量加上外來的荷載是否會構成問題），則未有納入「表格2」的風險評估準則內。

樹木辦未能有效地監察各部門如何跟進公眾舉報及投訴

982. 有個案顯示，有部門及其承辦商均嚴重延誤處理市民就危樹的舉報。雖然處理該些舉報及投訴屬部門本身的份內工作，但樹木辦既然有協調及統籌眾部門管理樹木工作之責，便理應加強監察各部門在這方面的工作，甚或考慮把本身定位為覆檢市民舉報及投訴個案的機關，督導有關部門作出適切改善。

須提升「專家小組」意見的透明度及問責性

983. 政府在發展局轄下的樹木辦設立「專家小組」，是有利於吸納獨立專業人士就與樹木管理相關的事宜所提供的意見。公署認為，該局應清楚記錄小組及小組成員的意見，並將有關記錄公開，以加強其透明度及問責性。

有需要為樹木管理立法

984. 相對於政府土地上的樹木，私人土地上的樹木之規管更形不足。即使地契載有樹木保育條款，業主有否及如何護養其樹木，亦不屬該些條款的規管範圍。現時亦無法例規定私人土地的業主須負責檢查及護養其土地上的樹木。因此，業主對其土地上的樹木是否護養得

宜以減低其倒塌風險，政府目前是無從置喙。事例顯示，私人土地上的樹木若管理不善以致倒塌，後果可以非常嚴重。

985. 一些外地的樹木法例及相關資料顯示，為樹木管理立法，相信可應付本港的一些樹木管理問題，包括：就栽種、修剪及移除樹木訂立基本標準；授權當局可強制私人土地業主修剪或移除在其土地上有倒塌危險的樹木；規定為護養樹木及對樹木進行特定工作；以及公布獲認可的樹木管理培訓機構及課程等。

986. 公署認為，政府應向公眾明確表示有意訂立樹木法例以補現行規管制度之不足。政府單靠公眾教育、勸諭及指導，相信未必能夠在可預見將來達到所期望的效果。況且，研究及草擬法例需時，政府實應盡快展開籌備工作。一旦政府向公眾表明立法的取態，相信會有提升公眾對樹木管理責任的意識，而有關樹木管理的商機及就業機會亦會應運而生，那會有助培養相關的專業及技術人才，以應付立法後人力資源的需求。

987. 此外，政府在部署立法時，亦可考慮進一步提升專家小組的地位、參與及問責性，例如參照「古物諮詢委員會」的模式，在擬訂的樹木法例內把專家小組轉化為法定組織，以向政府提供更具權威性及代表性的意見。

988. 申訴專員建議發展局—

人力資源

- (a) 考慮為樹藝師的資歷設立註冊或認證制度；
- (b) 提高對樹藝人員(尤其是巡查人員及覆核人員)的專業知識及工作經驗的要求；
- (c) 加強前線人員的技術培訓；
- (d) 加快人力資源的規劃工作；

政府土地上樹木的管理

- (e) 檢討現有與樹木管理有關的人員的調派及培訓安排，甚或考慮由中央調派專責樹木管理的職系人員至各部門；

- (f) 加強監督各部門就栽種樹木的安排；
- (g) 完善樹木風險評估的準則；
- (h) 設立機制以加強監察各部門處理公眾舉報及投訴的工作；
- (i) 提升專家小組意見的透明度及問責性，記錄該小組及小組成員的意見，並將有關記錄公開；

私人土地上樹木的管理

- (j) 繼續向私人土地業主加強宣傳妥善護養樹木的知識；以及

樹木法例

- (k) 明確表示有意訂立法例，並盡快完成各項配套工作，以全面及更有效規管香港樹木的管理與保育。

政府的回應

989. 發展局接納建議(a)，並認同為樹藝師的資歷設立註冊制度的原意，以保證樹木管理工作的質素。為此，發展局致力提升行業的整體專業知識和水平。二零一六年，發展局協助成立樹藝及園藝業行業培訓諮詢委員會，以制訂《能力標準說明》，並為業界設立資歷架構。發展局正與培訓機構緊密協作，在課程中加入城市樹藝實務經驗，為制訂提升行業標準和質量保證措施（如行業自律制度或認可要求）提供基礎。發展局會緊密留意發展情況，以檢視成立註冊制度的條件是否成熟。

990. 發展局接納建議(b)。自二零一六年起，樹木風險評估培訓課程已加入實地樹木巡查作為課程評核的其中一部分。樹木管理人員在培訓課程後，需要通過嚴謹的評估。

991. 發展局接納建議(c)，並積極主動與教育及培訓機構加強合作，籌辦更多樹藝培訓課程，當中包括樹木辨識、正確樹木修剪、病蟲害和樹木工作職業安全及健康課程等，以提高前線人員在樹藝方面的知識和技術水平。

992. 發展局接納建議(d)，並於二零一六年為本港樹藝、園藝與園林管理和護養行業進行人力資源和能力調查及分析。發展局正和各大專院校及培訓機構緊密合作，以提供更多培訓課程，加快培育專業人員以配合市場的需求。

993. 發展局接納建議(e)，並已檢討現有與樹木管理有關的人員的調派及培訓安排。發展局會在漁農自然護理署開設專責樹木管理的職位，但並不會為樹木管理工作開設新的專業職系。公署備悉和同意這項措施。

994. 發展局接納建議(f)。發展局綠化、園境及樹木管理組會為部門提供有關良好植物種植和樹木管理的培訓，並制訂相關指引，以加強監察部門就樹木栽種的安排。

995. 發展局接納建議(g)，並於二零一五年在樹木風險評估及管理安排中設立分流制度，以精簡風險評估工作流程，協助部門護養和處理有明顯結構缺陷或健康問題的樹木。巡查人員須充分考慮所有會影響樹木風險的因素，就每項已識別的樹木風險採取合適的緩解措施。

996. 發展局接納建議(h)。發展局轄下的綠化、園境及樹木管理組已加強監察政府各部門處理公眾舉報及投訴的工作。

997. 發展局接納建議(i)，並在二零一七年一月成立新的城市林務諮詢小組(諮詢小組)，由本地及海外18名樹藝和園境建築專家組成。發展局會繼續提升諮詢小組所提出意見的透明度和問責性，並記錄和向公眾發放其意見重點。

998. 發展局接納建議(j)，並在二零一六年四月頒布《樹木管理手冊》，為私人物業業主提供有關樹木管理的指引及良好作業標準。該手冊將納入按《建築物管理條例》(第344章)所發出的工作守則。發展局亦為物業管理人員舉辦研討會和實地示範，另外又推出一套新的電視及電台宣傳短片，鼓勵私人物業業主定期巡查和護養樹木，並在有需要時為樹木採取適當的緩解措施，以保障公眾安全。

999. 發展局對建議(k)有保留。制定和推行樹木法例的先決條件之一，是要有足夠具備相關經驗的合資格人員負責進行所需的樹木巡查及護養工作。根據發展局為樹藝、園藝與園林管理和護養行業進行的人力資源和能力調查及分析結果顯示，現時樹藝業合資格專業人員仍然短缺。有鑑及此，發展局一直與培訓機構及專業團體合作，以有系統方式培訓不同階層的樹木管理人員，釐定專業水平，及推出措施提升樹藝及園藝行業的能力，以提高資歷要求。此外，發展局亦正探討《樹木管理手冊》及其他各種現行的監管機制。申訴專員公署知悉發展局對這項建議的立場。

教育局

個案編號 DI/373：教育局對幼稚園收取報名費的監管

背景

1000. 根據教育局發布的《幼稚園及幼稚園暨幼兒中心概覽二零一五／一六學年》，全港有36間幼稚園獲該局批准收取超逾40元上限的報名費。有傳媒報道，部分幼稚園收取的報名費相當高昂。據教育局所稱，該局批准幼稚園收取超逾上限的報名費前，均有考慮園方所提供的理據。然而，社會上有意見認為，部分幼稚園收取超逾上限很多倍的報名費，可能是由於教育局審批機制有欠嚴謹，縱容幼稚園隨意收費。

1001. 申訴專員公署（公署）十分關注教育局規管幼稚園收取超逾上限的報名費是否得力。有見及此，申訴專員進行主動調查，以探究該局的審批機制和監管制度是否存在不足。

申訴專員的觀察

審批機制和監管制度

1002. 根據《教育規例》，學校（包括幼稚園）須得到教育局常任秘書長（常秘）的書面批准，才可收取費用（包括報名費及學費），而該局主管級人員獲常秘委派負責審批或覆核學校的申請。

1003. 二零一四年，該局把報名費上限調整至40元。幼稚園收取超逾上限報名費的申請，如獲常秘批准，便無須再逐年申請。截至二零一六年十月，全港有36間幼稚園獲得批准收取超逾上限的報名費，佔全港約1,000間幼稚園的4%，報名費金額由50元至3,700元（是上限的92.5倍）不等。在36間幼稚園中，30間是國際幼稚園，所收報名費介乎300元至3,700元。餘下六間是本地幼稚園，所收報名費均在90元水平或以下。

1004. 教育局在審批幼稚園超限報名費的申請時，會考慮每宗申請的實際情況及園方所提出的理據和資料，以確保幼稚園所收取的報名

費合理地反映與其收生程序直接有關的實際開支。

1005. 教育局在收到有關申請後，會經由該局不同職級的教育專業人員整理及分析個案資料、翻查和參考過往審批記錄及個案，然後上呈主管級人員覆核及審批。

審批制度欠嚴謹 – 準則不一、方法粗疏

1006. 公署認為，教育局審批幼稚園超限報名費的申請時，並無既定的具體審批準則，以致不同職員審批申請個案時出現不一致的情況，亦導致未能準確評估幼稚園所估算及申報的項目開支是否合理。

1007. 根據教育局所提供有關上述36間幼稚園的檔案資料，有17間幼稚園向該局提出申請時，均有列明每個項目的開支，但其餘19間獲批的幼稚園均只籠統地列出處理入學申請的流程及相關人手安排，而該局未有要求該些幼稚園提供每個項目的開支，便批准了他們的申請。

1008. 教育局一方面聲稱會就某些申請個案主動要求幼稚園提供詳細項目開支，但另一方面卻明言不會以核數方式稽核幼稚園報名費所包含的細項開支和可能會產生的盈餘。公署認為，教育局目前的審批方法過於粗疏，根本無法評定幼稚園的報名費是否合理，亦無從確定幼稚園有否藉收取報名費牟利。

沒有質疑人手開支的計算方法

1009. 對於幼稚園報稱的巨額開支，尤其是教職員參與收生工作所涉的額外薪酬支出，教育局並無要求園方提供實質證據。

1010. 一般而言，教職員受聘於幼稚園工作，處理收生事宜是份內事。如教職員是在辦公時間內處理收生事宜，又或者僱傭合約註明其職責包括收生事宜，而園方根本上沒有提供額外薪酬，公署相信該些教職員的薪酬可能已算入幼稚園的日常收支帳目，園方的學費及其他日常收益已足以抵償其薪酬支出。那麼，把該些教職員的薪酬某些部分算入收生開支，便是雙重計算，成為園方的額外收入。公署發現，部分收取1,000元以上報名費的幼稚園將教職員及校長的薪酬及時間成本計算入收生開支成本內，致令收生開支上升。然而，教育局從不質疑如此計算方式。

沒有質疑收取高昂報名費是否有牟利成分

1011. 公署發現，有一間國際幼稚園向教育局提供上一個學年的報名人數及詳細收生開支資料，以申請收取未經批准的超限報名費。單看那些資料，該幼稚園所收取的報名費收入總額已遠超其開支成本，有過百萬元的盈餘，但該局未有質疑該幼稚園的報名費是為抵償收生開支，抑或是藉以牟利，便批准其申請。就該筆盈餘如何處理，該局全無過問。公署認為，即使該筆盈餘最終是用於已入讀的學生身上，對於繳付高昂報名費的報讀生家長亦屬不公，等於是報讀生津貼已入讀的學生。

1012. 此外，該幼稚園的其中一項收生開支為場地及設施共逾十萬元，但根據園方網頁的資料，其校舍佔地數千平方米，總樓面面積超過一萬平方米，而且設施齊全，教育局卻沒有質疑該幼稚園為何要另租場地，便批准其超限報名費申請。公署亦留意到，該幼稚園申請收取過千元報名費時，把設立網上報名系統（成本約70萬元）列為其中一項收生開支。在批准幼稚園的申請時，該局完全沒有考慮到，設立網上報名系統其實是一次性項目，沒有理由計算作收生的經常性開支。問題在於超限報名費的申請一經批准後便無須再逐年申請，而類似這宗個案的幼稚園此後便每年均可收取與實際支出不符的報名費。

沒有嚴正處理超收報名費的個案

1013. 公署發現，教育局曾分別於二零一二年五月、十月和十一月要求或提醒三間國際幼稚園停止收取未獲該局批准的超限報名費，其後該三間幼稚園於二零一三年十月、十二月和二零一四年三月方獲該局分別批准收取超限報名費。然而，在審批申請期間，該局並無調查三間幼稚園是否仍然繼續收取超限報名費，亦沒有要求他們退還多收的款項給所有報讀生的家長，而只是向該些幼稚園發出口頭勸諭。

1014. 教育局在二零零九年至二零一四年期間所曾處理的18宗超收報名費的個案當中，僅曾向一間幼稚園發出書面警告。發出該書面警告的原因也主要源自家長投訴，實情是該幼稚園收取超逾上限但未經該局批准的報名費，以及沒有妥善處理家長的退還報名費的要求。及至有家長向教育局投訴及要求園方退還報名費，該幼稚園才把報名費退還給有關家長。

1015. 事實上，即使教育局發現有幼稚園未經批准超收報名費，亦不會要求園方把多收的款項退還給所有報讀生的家長，除非有家長表示不滿，否則該局不會主動跟進。這對於不知道可要求退款的家長而言，殊不公允。而該局如此被動，不去盡力履行其規管報名費的責任，實難辭其咎。

1016. 申訴專員向教育局提出以下建議 –

- (a) 盡快完成制訂具體的工作指引，務求教育局職員在審批超限報名費申請時嚴謹、公平、公正；
- (b) 要求幼稚園清楚說明每項預算開支的詳情，並提供詳細實質證據，尤其是涉及參與收生工作的人手、巨額或全年開支項目，幼稚園亦須保留有關報名費開支及收入記錄供該局查閱；
- (c) 若申請的預算案已顯示園方將會從收取報名費獲得盈餘，或有值得商榷的開支項目（包括非必要及非經常性的開支項目），向園方提出質疑甚或予以拒絕；
- (d) 若有人舉報幼稚園虛報報名費的開支項目，或幼稚園並沒有向申請人家長提供其所承諾的服務，該局便須嚴正處理及跟進；若查明屬實，該局便須對園方撤回就超限報名費的批准，並規定園方在再提交超限報名費申請時，必須提供更詳盡的資料，包括上一個學年的開支或核數報告，供該局審核，並交代報名費盈餘的去向及用途，以確保該園方並無藉收取報名費牟利；以及
- (e) 規定未獲教育局批准收取超限報名費的幼稚園，必須將違規超收的費用發還給家長，並從速按例禁止該些幼稚園繼續收取違規的超限報名費。

政府的回應

1017. 教育局接納所有申訴專員的建議，並已採取以下行動 –

- (a) 已制訂具體的內部工作指引，並為教育局人員提供培訓，以加強審批幼稚園收取超逾核准上限報名費申請的嚴謹度和一致性；
- (b) 已發出教育局通告，列明幼稚園申請收取超逾核准上限的報名費的修訂安排及規定，申請詳情亦已上載至教育局網頁，供幼稚園參考。根據修訂的安排，申請收取超逾核准上限報名費的幼稚園須向教育局提交合理解釋和相關資料，包括收生程序及有關服務、預計收入和支出的細目及理據。所有批核的有效期為三年，幼稚園如需繼續收取超逾核准上限報名費，須再次提交申請。有關幼稚園亦須向家長清楚解釋收費的用途和提供的服務，並妥善保存分類帳目，供教育局人員審核；
- (c) 若幼稚園的申請預算顯示園方將會從收取報名費獲得盈餘，或有值得商榷的開支項目，教育局會要求園方更正或提交支持該開支項目的理據，欠缺理據或資料不清的申請將不獲批准；
- (d) 教育局人員會嚴正跟進有關幼稚園申請報名費的投訴。教育局亦已要求獲批准收取超限報名費的幼稚園檢討其收生程序，檢視其獲批金額是否有下調空間，並提交過去三年與收生有關的開支與收入記錄，供教育局審閱。這些幼稚園須至少每三年進行一次檢討，並向教育局提供相關資料，以作評估；以及
- (e) 如果幼稚園違規收取未經教育局批准的報名費，一經發現，教育局會飭令有關幼稚園將收取的費用退還給家長，並停止收取未經批准的報名費。

教育局

個案編號 DI/407：教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管

背景

1018. 在香港，若要開辦可取得由非本地機構所頒發的高等學術資格或專業資格之課程（統稱「非本地課程」），開辦課程的負責人（主辦者）必須向教育局轄下的「非本地高等及專業教育課程註冊處」（註冊處）申請註冊或豁免註冊。註冊處會根據《非本地高等及專業教育（規管）條例》（《條例》）審批申請。

1019. 就非本地課程的監管，申訴專員公署（公署）作出了主動調查，以探究教育局的監管機制是否存在不足，包括該局如何監察主辦者的運作以防止造假情況。

申訴專員的觀察

監管非本地課程的法例和機制

1020. 根據教育局的解釋，設立《條例》的主要目的是藉着註冊制度，監管非本地機構在本港之運作，以防止未達到水準的非本地課程在本港營辦，損害報讀者的利益。

1021. 就課程的水平而言，《條例》所要保障的是：在本港開辦的非本地課程，其水平必須與該頒發學術或專業資格的機構在所屬國家內進行並令學員獲取同一資格的課程，可維持在比擬的水平。

1022. 按《條例》規定，註冊處要求主辦者提交周年申報表，以確定課程持續符合《條例》的要求。此外，該處抽查非本地課程的廣告及網頁，並跟進有問題的個案。若收到投訴，該處亦會跟進。

國力書院事件所帶出的監管問題

1023. 根據二零一五年十一月的傳媒報道，非本地課程主辦者國力書院涉嫌偽造文件，推前了部分學員的入學日期，令該些學員可提早取得學術資格。事件所帶出的監管問題，值得關注。

1024. 教育局表示，主辦者偽造或修改文件或資料，在重要事項上造假的行為，涉及其他法例規管的嚴重刑事罪行，並非《條例》直接監管的範圍，因此，註冊處並無就該等違規行為特別制訂監察程序。

1025. 不過，《條例》第33條列明：任何人在看來是遵守《條例》的條文或在看來是遵守根據《條例》作出的規定時，故意作出在要項上屬虛假的聲明或事實陳述，即屬犯罪。對於「註冊處」會否或可否就違反上述條文撤銷事涉非本地課程的註冊，教育局未能提供確切的答案。

大致上可保障報讀者的利益

1026. 整體而言，公署認為，教育局現行監管非本地課程的機制達到《條例》保障報讀者利益的目標，相信可保障：

- (a) 在香港開辦的非本地課程是達到該些課程所屬國家認可的同等水平；
- (b) 學員在報讀課程之前已經知悉，課程資格會否獲僱主承認最終是由僱主決定，政府不作任何保證；
- (c) 學員在遇到問題或不合理對待時獲得適切的幫助。

監管機制不足之處

1027. 不過，若主辦者串通學員造假，以致學員可無須按照課程所有的要求和規定去完成課程，便取得有關學術或專業資格，那便會對社會帶來種種負面影響，包括對以下人士不公平：誠實按照課程所有要求修業的學員、誤信造假學員已切實達到課程水平因而聘用了他們的僱主，以及該些造假學員日後在工作上服務的對象。

1028. 從防止主辦者的造假行為這角度看來，教育局現行監管機制實有嚴重不足之處。

執法策略被動

1029. 教育局一直以來並無定期視察主辦者處所，亦沒有就主辦者偽造或修改文件在重要事項上造假此等行為，特別制訂監察程序，未能做到防患於未然。待至有涉嫌違規情況出現時才介入，屆時「註冊處」可能已無從搜證。

未有硬性規定已註冊課程之主辦者須保存相關文件

1030. 在公署進行調查期間，教育局已向新申請註冊的非本地課程施加新增註冊條件，要求主辦者必須在學員就讀期間至完成或終止修課後兩年內，保存該些學員與修讀課程有關的文件，以助「註冊處」日後的監管及執法工作。然而，該局未有把上述新增條件一視同仁地施加於在之前已註冊的課程。公署認為，《條例》其實已授予「註冊處」此權力，教育局理應把已註冊的課程亦納入此項加強規管措施內。

缺乏明確具體的法律條文及執法指引

1031. 按教育局所言，即使證實了主辦者有造假行為，現行的《條例》及《教育條例》皆沒有條文是該局肯定可以引用來撤銷事涉非本地課程的註冊及取消事涉主辦者的學校註冊，足見現有制度之不足。

1032. 申訴專員建議教育局 –

- (a) 制訂定期突擊巡查主辦者處所及抽查與學員修讀課程有關的文件之機制，以更有效地防止主辦者藉着偽造或修改文件，在重要事項上造假；
- (b) 與律政司進一步研究可否對已註冊的課程新增條件，要求主辦者必須在學員就讀期間至完成或終止修課後兩年內，保存與學員修讀課程有關的文件；
- (c) 考慮修訂《條例》及《教育條例》；若修例需時，教育局最低限度亦應盡快制訂明確具體的執法指引，包括讓職員知悉該局在甚麼情況下可引用法例撤銷違規的非本地課程的註冊及取消違規的主辦者的學校註冊。

政府的回應

1033. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

1034. 教育局已制訂了相關的視察指引包括視察機制及程序，並於二零一七年七月安排非本地課程註冊處的視察主任到公務員培訓處參加由香港警察學院提供的調查技巧課程。註冊處已安排從二零一七年九月起開始定期視察，除了抽樣視察，註冊處會參考所接獲的投訴，以及周年申報表的內容，以決定突擊視察的對象。

建議(b)

1035. 教育局經諮詢律政司的意見後，對在二零一六年十月三十一日前已註冊的課程施加有關保存文件的新增註冊條件，規定將適用於二零一七年九月一日或以後新入學的學生。

建議(c)

1036. 教育局正草擬《非本地高等及專業教育(規管)條例》(第 493 章)及《非本地高等及專業教育(規管)規則》(第 493B 章)(《規則》)下的執法指引，讓註冊處職員清楚理解《條例》及《規則》下之執法條件和程序，包括有關撤銷非本地課程的註冊條文，以及其他觸及罰款與監禁的條文。

1037. 常任秘書長根據《教育條例》第 22 條考慮決定是否取消學校的註冊時，可考慮多方因素。教育局認為現時沒有需要修改《教育條例》相關條文。教育局會適時檢視相關條文的內容，並按需要修訂相關指引。

1038. 教育局的相關組別會就主辦非本地課程的註冊學校的監管事宜繼續加強溝通，藉以在有需要時及早採取跟進行動。

食物及衛生局

個案編號 DI/399：政府就公營骨灰龕供應不足的跟進

背景

1039. 在本港，近年以火化處理遺體的宗數佔死亡人數約九成。雖然需求持續上升，但政府所提供的公營骨灰龕位的數量卻未見顯著增加。因此，公眾骨灰龕位出現嚴重供不應求的情況。

1040. 社會上有意見認為，食衛局在增設公營骨灰龕場的工作進展過於緩慢。有鑑於此，申訴專員進行主動調查，以探究該局有否適切跟進在各個選址上興建公營骨灰龕場之進度，以及在增設骨灰龕位和推動可持續發展的殯葬方式的工作是否足夠。

申訴專員的觀察

1041. 二零一零至二零一一年期間，食衛局先後分三批公布在全港18區物色到的24幅可供發展公營骨灰龕場的用地。然而，只有兩個選址先後於二零一二年和二零一三年落成，合共只提供2,540 個骨灰龕位。該局預期，最快於二零一八至二零一九年才会有約16萬個新的公營骨灰龕位落成和開始配售，然而該二零一五至二零一九年的火化宗數預計將逾22萬宗，龕位供應或未能滿足累積的需求。

1042. 申訴專員公署（公署）高度關注，自食衛局公布在全港各區發展骨灰龕場以來，只有兩個小規模的發展項目落成，所供應的2,540 個骨灰龕位屬杯水車薪，遠遠低於市場的需求和市民的期望。綜觀所有選址計劃的進度，加上未來數年間的火化宗數數字，食衛局在增設公營骨灰龕設施的工作，實大幅墮後，遠遠追不上社會需求，務須加快步伐。

1043. 公署理解食衛局就不同選址爭取地區支持的過程中，往往因不同持份者所關注的問題和反對意見，而須進行跟進研究和討論，過程需時在所難免。食衛局於二零一六年起就尚未諮詢區議會的選址展開諮詢工作。公署認為，就爭議較大的選址，食衛局應積極爭取當區區議會、居民和持份者的支持，令市民明白有關項目的重要性和逼切

性；對於一些規模及爭議較小的選址計劃，所需的人手資源相對較少，食衛局應盡快優先處理該類選址計劃，應付已累積多時之需求。

1044. 至於食衛局其他增設公營骨灰龕位的方案，大多尚在研究階段。政府期望透過規管私人骨灰龕場行業去增加私人骨灰龕位的供應，恐怕成效甚微。香港土地資源緊絀，長遠而言，應着眼發展可持續推行的殯葬服務，以逐步替代將先人骨灰安放於骨灰龕場的做法。

1045. 政府目前的綠色殯葬服務使用率偏低。除了深化宣傳和教育的工作外，食衛局應研究優化和推動綠色殯葬服務，以及繼續積極爭取公眾接受為公營骨灰龕位訂立使用時限及續期規定的做法。另外，該局亦應積極探討其他無需佔用土地大興土木的新殯葬模式，多管齊下，以解決龕位短缺的問題。

1046. 申訴專員敦促食衛局 –

- (a) 密切跟進所有未落成選址的發展工作，尤其是就諮詢區議會或爭議較大的選址計劃，務須盡快展開諮詢和加強地區的游說工作；
- (b) 考慮優先處理規模及爭議較小的選址計劃；
- (c) 深化綠色殯葬服務的宣傳和教育工作和優化綠色殯葬服務，以及繼續積極向議員爭取為公營骨灰龕位訂立使用時限及續期規定的做法；以及
- (d) 積極探討以新模式提供公營殯葬服務。

政府的回應

1047. 食衛局接納申訴專員的建議，並採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

1048. 政府一直竭盡所能發展公營骨灰安置所以增加公營龕位的供應，在18區物色到24幅可供研究發展骨灰安置所設施的用地，並因應不同的限制和因素就各個骨灰安置所項目訂出緩急優次，務求加快公營龕位的供應。加強地區遊說以處理爭議，是一貫的工作方向。

1049. 二零一六年，食衛局就灣仔黃泥涌道、沙田石門、葵青區兩幅選址、離島禮智園，以及荃灣區兩幅選址的項目取得相關區議會的支持，合共可提供超過136 000個龕位。累計至今，在24幅選址當中，食衛局已就14幅選址的骨灰安置所項目取得區議會支持，涉及近59萬個新龕位，佔全部24個選址所涉的龕位總數的六成以上。

1050. 食衛局會就其餘各個選址諮詢相關區議會，過程中希望得到社區的體諒及支持，以助盡快落實各項骨灰安置所的發展計劃，鞏固公眾龕位未來15年的供應。個別選址可行的發展時間表可能受制於客觀的情況，例如觀塘區用地須待堆填區的修復工作完成才可於二零二三年騰出，以供發展骨灰安置所。

建議(c)及(d)

1051. 要令綠色殯葬獲公眾接納為處理先人骨灰的首選方式，過程需時。食衛局一直持續及積極推動所需的觀念改變，並進行相關宣傳及教育工作。食物環境衛生署（食環署）已增撥資源加強有關工作，包括舉辦展覽、公眾研討會和講座；製作及播放宣傳短片；派發宣傳刊物；懸掛海報及橫額；以及與相關非政府機構合作等。

1052. 在優化綠色殯葬服務方面，食環署現正開發「無盡思念」網站的流動應用程式，以及製作全新的綠色殯葬網頁。兩個項目預計於二零一八年第一季完成。為鼓勵市民更廣泛使用食環署轄下的紀念花園，政府會繼續物色合適地方，興建更多紀念花園及相關設施，只要情況許可及條件合適，食環署會盡量在新建骨灰安置所提供紀念花園設施。

1053. 為加強推廣綠色殯葬策略制定工作，食衛局已在食物及環境衛生諮詢委員會轄下，成立一個綠色殯葬及有關事宜的工作小組。食衛局及食環署已分別於二零一七年五月及十一月就有關公營龕位訂立使用時限的建議諮詢工作小組，並正因應工作小組的意見，擬定具體建議，及計劃於二零一八年第一季諮詢立法會食物安全及環境衛生事務委員會。

1054. 政府會繼續聯繫社會各界，就進一步推動綠色殯葬的工作交換意見，探討不同的建議以加強成效。使用綠色殯葬服務的比率，由二零一六年約佔每年死亡人數的 10.5%，進一步提升至二零一七年十一月約12.8%。只要持續努力，優化綠色殯葬服務及加強教育和宣傳，市民的接受程度會日益增加。

1055. 公署於二零一七年十二月二十七日通知食衛局就此項主動調查的跟進工作到此為止。

路政署、發展局及民政事務總署

個案編號 DI/401：政府對於般咸道四棵石牆樹的處理

背景

1056. 中西區般咸道與聖士提反里之間的砌石擋土牆（石牆）上，本來有六棵細葉榕樹（石牆樹）（T1至T6）。二零一五年七月二十二日，T2突然倒塌，令致有人受傷及財物損毀。事件發生後，負責護養該六棵樹的路政署以保障公眾安全為由，先後移除餘下的五棵石牆樹（T3在七月二十二日移除，而T1、T4、T5和T6在八月七日移除）。

1057. 路政署在八月七日移除四棵石牆樹一事引起廣泛傳媒報道及公眾議論。申訴專員公署（公署）因此作出主動調查，以探究路政署移除事涉四棵石牆樹的理據是否充分、當局在移除樹木及展開行動前的諮詢過程是否依據既定政策和程序，公開及公正地執行。調查對象包括路政署、發展局及其轄下的樹木管理辦事處（樹木辦），以及民政事務總署（民政總署）。

專家評估、石牆樹的護養及補救措施

1058. 路政署早於二零一二年已委託樹木專家就六棵石牆樹的結構及健康情況進行評估。T4及T5被評為屬「高風險級別」，T1、T2、T3及T6則列為「低風險級別」。該署遂於二零一三年安排大型修剪T4及T5，以緩減它們倒塌的風險。

1059. 路政署亦研究了多個鞏固或支撐石牆樹的方案，結論是所有方案均不可行，主要是礙於行車道及行人路狹窄、交通繁忙、地底有主要的公用設施、旁邊大廈結構可能不勝額外負荷等，而不能裝設建議的加固樹木的措施。

T2倒塌

1060. 二零一五年七月二十二日，正值黃色暴雨警告生效，被評為「低風險級別」的T2突然倒塌。當天晚上，路政署發現在T3後的矮圍牆（該圍牆建於石牆頂部後方的聖士提反里路旁），有數條裂痕。路政署與樹木辦認為，那顯示T3承托部位不穩固及有即時倒塌危險。

路政署遂於當晚移除T3。

路政署評估餘下四棵石牆樹並決定移除

1061. 至於餘下的四棵石牆樹（T1、T4、T5及T6），路政署於七月二十二日之後幾乎每天都有監察情況。八月三日，路政署、樹木辦及其由樹木專家所組成的「專家小組」到場視察及進行會議。與會者認為，它們沒有即時倒塌危險，石牆亦沒有出現不穩定的徵兆。其間有「專家小組」成員提出三個支撐或穩固樹木的方案，路政署確定方案皆不可行。

1062. 八月五日至七日期間，路政署在圍牆上接連發現新的裂痕及縫隙，評估後認為是樹木承托部位不穩固、承托部位已向外移，以及其抗翻倒能力已削弱之「警號」。

1063. 根據路政署的評估，T4、T5或T6任何一棵一旦倒塌，可能已盤結一起的根部會產生拉力，導致三棵大樹瞬間全部倒塌，所覆蓋面積會頗大，在般咸道的途人（尤其在樹下巴士站候車的乘客）及車輛可能走避不及以致弄成人命傷亡，高聳的樹身對對面大廈的住宅單位及其地面的店舖亦會造成嚴重損毀。至於T1，其位置頗高，一旦倒塌，造成人命傷亡和財物損毀的風險亦不能低估。

1064. 加上超強颱風迫近，天文台預測天氣會持續不穩定，路政署認為事態緊急，遂於八月七日決定移除上述四棵石牆樹，以保障公眾安全。

路政署及民政總署通知相關人士

1065. 路政署決定移除四棵石牆樹後，在同日（八月七日）下午發電郵，請民政總署轄下的中西區民政事務處（民政處）轉發一封信函（通知信）給中西區區議會食物環境衛生及工務委員會環境改善及綠化美化工作小組（工作小組）主席，以交代該署的決定及理由。路政署同時將通知信副本傳真給發展局。

1066. 民政處隨即將通知信以電郵轉發給全體中西區區議員，當中包括「工作小組」主席，並另以電話知會區議會正、副主席、工作小組主席，以及受即將實施的封路及交通改道影響較大的三個選區的區議員，合共六位議員。

申訴專員的觀察

移除事涉石牆樹的決定並非無理

1067. 就有部分人士質疑路政署移除事涉四棵石牆樹的理據，公署接納該署的澄清 –

- (a) 就事涉四棵樹的倒塌危險「警號」是否可信，路政署已作出詳盡交代；
- (b) 雖然土木工程拓展署曾確定石牆結構良好，但即使石牆本身穩固，若樹木的承托部位已出現了問題，樹木仍有倒塌危險；以及
- (c) 就政府為何不裝置鞏固或支撐設備，以保存該四棵石牆樹，路政署解釋，經研究後，多個方案均被認定為不切實可行。

1068. 路政署在短時間內決定移除事涉四棵石牆樹，令愛樹之人感到難過，公署可以理解。然而，在二零一五年八月五日至七日的短短三日內，圍牆及樹木承托部位的確出現了急促變化，顯示該些樹木可能會隨時倒塌，加上天文台預測天氣持續不穩，路政署採取謹慎的態度以保障公眾安全，公署認為是無可厚非的。公署亦曾諮詢工程專家，他們也認同路政署移除事涉樹木的決定及理據。公署從行政角度和循常理全盤審視了這極具爭議性的問題，並考慮了各方意見，結論是：並無實質證據顯示路政署移除該四棵樹木的決定是草率或不合理。

應加強「專家小組」的參與

1069. 至於路政署在移除事涉石牆樹前沒有通知「專家小組」成員，是否不尊重「專家小組」，公署留意到，路政署曾就六棵石牆樹的鞏固及支撐方案（包括其不可行的情況）向「專家小組」匯報。樹木辦亦有邀請該小組成員就事涉的四棵石牆樹的健康及穩固性提供意見，而且路政署在決定移除事涉四棵石牆樹時也有按既定程序通知發展局樹木辦。然而，樹木辦卻沒有利用移除該些樹木前的個多小時知會「專家小組」，讓小組成員可在最後關頭提出意見。公署認為，那未免是沒有善用專家們的專業知識及意見。

1070. 政府日後在決定移除具爭議性或有特殊價值的樹木之前，應盡可能先讓「專家小組」的成員提供意見，並明確記錄該些意見讓公眾知悉，以加強政府所作的決定的透明度及問責性。

民政處另以電話通知數位區議員並非不合情理

1071. 至於民政處將路政署移除樹木的決定及理由以電郵通知了全體中西區區議員之餘，另以電話通知區議會正副主席、工作小組主席，以及其選區將受事件較大影響的區議員，公署認為該處的做法合情合理，可確保相關議員盡早接獲消息，協助向受影響居民解釋情況。

應提高市民對某類樹木所構成的潛在危險之意識

1072. 這宗事件反映，某些樹木基於其體積、生長形態，或所處的特殊環境，其穩定性存在較高風險，對公眾安全所構成的潛在危險亦相應地較高。市民對這方面的風險意識尚有待提升。

1073. 申訴專員建議—

- (a) 發展局今後明確記錄「專家小組」的意見讓公眾知悉，以增加透明度及問責性；
- (b) 民政總署就向哪些人士特別以電話通知移除樹木的決定之安排訂立明確的準則，以免惹人質疑；以及
- (c) 樹木辦設法提高公眾對某些樹木所構成的潛在危險之意識。

政府的回應

1074. 政府接納建議(a)。發展局在二零一七年一月成立新的城市林務諮詢小組（諮詢小組），由本地及海外18名樹藝和園境建築專家組成。諮詢小組的職能涵蓋城市樹木管理等不同範疇的工作，而樹木管理專家小組的工作亦已在二零一六年年底現屆任期屆滿後納入諮詢小組內。諮詢小組的目的，是就樹木管理細節以至城市林務各方面的事宜徵詢意見。所有小組成員均在其領域具有實際經驗和卓著成就，並懂得把所屬範疇的專業知識，應用到其他研究領域，在各自的行業中得到高度認可。諮詢小組成員的委任全屬義務性質。小組每年會舉行兩次會議；第一次會議已在二零一七年三月十七日舉行，會議摘要

已上載至綠化、園境及樹木管理組網站，供公眾參考。發展局亦定期舉辦公眾講座，邀請諮詢小組成員主講，以推廣城市林務政策，並提升公眾對城市林務的認識。

1075. 政府接納建議(b)。中西區區議會已有既定機制就移除樹木事宜通報區議員。二零一六年，中西區區議會轄下的環境改善及綠化美化工作小組擬備文件，再向區議員簡介有關機制。區議員經討論後，在二零一六年七月再次確定有關機制。同月當局把「有關移除中西區內樹木的通報機制」文件向全體區議員及有關部門傳閱。此後，有關部門及中西區區議會秘書處一直按該機制就移除樹木事宜通報區議員。闡釋該機制的文件亦一直定期向區議員及有關部門傳閱，提醒部門遵守機制。民政事務總署亦在二零一六年八月發出電郵，要求其他17區民政事務處參考中西區民政事務處的做法，制訂相關通報機制。

1076. 政府接納建議(c)。二零一五年，發展局在樹木風險評估及管理安排中設立分流制度，以精簡風險評估工作流程，協助樹木管理部門識別和處理有明顯結構缺陷或健康問題的樹木。為了提高公眾對有潛在危險樹木的認識，發展局在九龍公園進行樹木分流標籤試驗計劃，為公園內有明顯結構缺陷或健康問題的樹木加上分流標籤，試驗計劃已在二零一六年年底完成。發展局在檢視公眾的回饋意見後，會進一步與不同的樹木管理部門聯繫，把試驗計劃擴展至更多地區。發展局會繼續舉辦公眾教育和宣傳計劃，以加深市民對樹木風險管理的認識。

房屋署

個案編號 DI/383：公共屋邨展示宣傳品的安排

背景

1077. 在香港，居住於公共屋邨的人口約佔整體人口的三分之一。作為管理公共屋邨的政府部門，房屋署有必要制訂適切措施，讓這龐大人口取得有關社區服務的資訊，包括在各屋邨設定位置，讓有關人士或團體展示宣傳品或向公屋居民傳遞相關資訊。另一方面，現今社會上的團體和組織十分多元化，他們都希望盡量把其資訊發放給公屋居民。若房屋署對屋邨內宣傳品的展示和發放未能管理得當，未能確保有關程序公平有序，很容易會造成團體甚至居民之間的矛盾，引發投訴和不滿，更予人不公和黑箱作業的感覺。

申訴專員的觀察

1078. 申訴專員公署（公署）的主動調查指出房屋署在審批展示宣傳品申請、審批宣傳品內容的準則，以及監控機制這三方面的有待改善之處。

審批展示海報申請的準則混淆、行使酌情權欠原則

1079. 房屋署就展示海報的申請會以「先到先得」方式處理，但當房屋署在非辦公時間收到數份申請，而現有的展示位置供不應求，則房屋署會按該署訂明的「優先次序」作出批核。

1080. 「先到先得」方式本來是一個清晰、簡單、易行及公平的安排，應不需要另加審批準則。房屋署以「非辦公時間遞交申請」為由，用「優先次序」方式代替「先到先得」，導致兩個截然不同的準則同時適用於同一類申請，容易令人混淆，亦會令優次較低的申請人的展示海報機會受損。

1081. 再者，房屋署並沒有限制個別申請人或團體展示海報的數量。若申請人在申請首日遞交申請要求展示大量海報，數量足以佔據所有設定的展示位置，房屋署便會透過「專業判斷」、「協商」、「彈性安排」

與各持份者解決海報張貼位置不足的問題。然而，房屋署沒有訂立如何酌情行使「專業判斷」、「協商」、「彈性安排」的原則，結果引致不同屋邨的職員處理手法可能完全不同，而公眾或相關持份者無從知悉其所作決定的理據。這情況並不理想，容易招致投訴和不滿。

對宣傳品內容理解不一、審批標準各異

1082. 現時，個別屋邨辦事處獨立處理宣傳品的審批，遇上具爭議性的宣傳品內容，屋邨辦事處職員會轉介至總部房屋事務經理審批。然而，如何界定宣傳品是否具爭議性，除涉及個別職員的判斷外，也涉及署方是否有向職員提供足夠的培訓和參考資料。公署發現，不同屋邨職員對「違法」有不同理解，導致同一海報在不同屋邨得出不一樣的審批結果。同樣地，不同職員對哪些內容屬爭議性需作轉介亦會有不同理解。雖然房屋署的指引中附有一些「可接受」和「不可接受」的宣傳品內容語句例子供職員參考，但該些例子於二零一二年寫下後再沒有更新，而過去數年社會環境起了很大變化，很多語句成為敏感語句而變得具爭議性。房屋署沒有與時並進，令個別職員如何作出判斷，誠屬難事。

監察機制不足

對不予事先審查的宣傳品監控不足

1083. 房屋署基本上不會審查立法會／區議會議員／非政府機構展示於其租用的非住宅單位外告示板、互助委員會專用告示板、以及派遞至住戶信箱的宣傳品及其內容。雖然房屋署在其網頁及指引中均有說明宣傳品內容須符合的條件，但遇上違規情況或內容具爭議性的情況，房屋署只會在接獲投訴後才作跟進。然而，資訊一旦發放，往後跟進的效用成疑，對持份者而言亦可能構成不公。事實上，傳媒亦曾報道一宗關於某候選立法會議員獲房屋署批准將傳單派發至住戶信箱，但房屋署其後發現傳單內容具爭議性而撤銷批准的個案。這反映房屋署有需要檢討現行規管上述宣傳品內容的措施是否有效。

1084. 就公署於上段的觀點，房屋署表示，事先審查議員或機構租用的非住宅單位外告示板張貼的海報，可能會引起言論審查的爭議。至於派遞至住戶信箱的宣傳品，由於申請數量甚多，而審批時間非常短促，故逐次審查這些宣傳品內容未必切實可行。惟房屋署同意，應加強提示申請人或團體有關展示宣傳品的守則，防止違規情況。

1085. 公署認為，即使房屋署認為就上述宣傳品目前仍不宜作事先審查，亦應加強巡查，以盡早阻止違規情況的出現或持續出現。

執行租約條款過度寬鬆

1086. 公署發現，有議員在其租用的非住宅單位辦事處內外均展示另一名議員的宣傳品，違反租用非住宅單位租約條款，但房屋署只作口頭提示，沒有按租約條款跟進，執行上過度寬鬆，引致不公。

對違規團體或人士沒有制訂罰則

1087. 房屋署指，屋邨辦事處可在不預先通知的情況下，隨時撤銷展示宣傳品的批准、清除未經批准、違反展示規定及超逾展示期限的宣傳品，並收取行政費用。然而，根據房屋署記錄，房屋署從未收取過相關行政費。此外，公署亦指出，房屋署即使向違規者發警告信，亦未能防止違規事件重演。

未有制訂措施避免「雙重身份」人士衍生的利益衝突

1088. 公署認為，當區民選區議員會自動成為當邨管理諮詢委員會（邨管諮委會）委員，並在當邨展示宣傳品申請上獲優先處理。曾有當區民選區議員在邨管諮委會上以邨管諮委會委員身份就增加展示宣傳品地點一事上參與討論和提供意見，最終該議案被否決。姑勿論該位區議員的參與是否導致有關議案被否決，但房屋署並未有明文指引予邨管諮委會委員參考，避免此類利益衝突情況發生，令有關持份者感到不公。

欠缺展示宣傳品的管理資訊系統

1089. 房屋署沒有設立統一資料庫管理和儲存經由總部審批的展示宣傳品申請的資料（包括宣傳品原文）、審批結果和理據。這不但妨礙管理層監控展示宣傳品申請的審批效率，亦錯失為負責審批工作的前線職員提供有用的參考資料的機會。

1090. 申訴專員建議房屋署 –

- (a) 貫徹及切實地採用「先到先得」方式審批展示海報的申請；

- (b) 考慮限制展示海報的數量。若各屋邨設計不同，屋邨應各自設定同一申請人展示海報數量的限額；
- (c) 考慮制訂職員在處理展示宣傳品申請時行使酌情權的先決條件和原則；
- (d) 定期更新部門指引中「可接受」和「不可接受」的宣傳品內容、例句，協助前線職員識別「具爭議性」的宣傳品內容；
- (e) 定期舉辦職員培訓課程，加強職員審批宣傳品內容的能力；
- (f) 考慮加強巡查展示於出租非住宅單位外告示板及互助委員會專用告示板的宣傳品，以符合租約條款的規定，以及定期提示派遞信箱的宣傳品申請人或團體有關宣傳品的申請守則，防止違規情況；
- (g) 考慮制訂罰則，懲處在展示宣傳品事宜上違規的團體或人士；
- (h) 考慮制訂明確指引處理調查報告中所述的「雙重身份」衍生的利益衝突情況；以及
- (i) 考慮設立管理資訊系統以更有效監察審批展示宣傳品的申請。

政府的回應

1091. 房屋署接納申訴專員的建議，並就相關建議採取以下的跟進行動。

- (a) 房屋署將修訂有關指引如下 –
 - (1) 只接受申請人、團體或其委託人親身到屋邨辦事處提交海報蓋印，以貫徹及切實地採用「先到先得」方式；
 - (2) 各屋邨辦事處會預留展示位置給當選區區議員。其他所有申請以「先到先得」方式分配；

- (3) 申請分為兩輪，首輪於每月三個展示期首日（即一號、十一號及二十一號）接受該展示期申請；以及
- (4) 設定次輪申請於每月的二、十二及二十二號開始。
- (b) 每一個展示位置將限制同一申請人或團體展示海報的數量，務求各有關人士或團體享有平等機會向公屋居民傳遞資訊。
- (c) 展示宣傳品申請的安排，如展示品的數量、展示期、遞交方式或其他行政措施等需要酌情處理，會交由高級經理權衡各方面的情況後作出酌情決定。
- (d) 為讓各屋邨辦事處職員更有效處理不同個案，房屋署總部會在每年一月及七月，定期將海報的「可接受」和「不可接受」字眼／圖像節錄／描繪，上載房屋署內聯網供屋邨前線職員參考。如情況需要，會即時更新。
- (e) 房屋署同意加強對員工的培訓，並計劃於二零一八年年中前舉辦兩次處理宣傳品的培訓課程／簡介會，尤其選取一些較具爭議性的個案作分享，讓同事更能掌握審批宣傳品內容的準則。其後的一年舉辦一次處理宣傳品的經驗分享會，然後視乎需要再作檢視，以制訂未來分享會的時間表。
- (f) 房屋署會指示屋邨職員加強巡查展示於出租非住宅單位外告示板及互助委員會專用告示板的宣傳品，以符合租約條款的規定。每年四月份內以書面提醒所有非住宅出租單位承租人（包括議員）及互助委員會主席須符合租約條款的規定；以及派遞入信箱的宣傳品申請人有關宣傳品的申請守則，防止違規情況。
- (g) 房屋署會制訂相關管理／管制措施，向違規的團體／人士／議員辦事處發出書面勸喻及書面警告。如該違規宣傳品沒有更正／移除，或出現重犯的情況，便會採取進一步管制行動。
- (h) 房屋署已提供明確指引，另外亦於二零一七年四月七日向屋邨管理人員發出相關提示電郵，處理利益衝突的情況。

- (i) 房屋署會利用上述(d)項提及的資料庫去管理和儲存有關資訊，為前線職員提供有用的參考資料。

房屋署正在研究各項執行細節，並預計二零一八年第一季完結前完成修訂相關指引。

房屋署

個案編號 DI/404：房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制

背景

1092. 房屋署編配給租戶的公屋單位，一般會提供各式固定裝置及設備。根據公屋租約條款，事前未經該署書面同意，租戶不得在單位內安裝任何固定裝置、間隔或其他架設，亦不可拆除單位內的原有固定裝置或設備；這些公屋租約條款旨在確保公屋樓宇結構安全，以及固定裝置及設備得以善用。

1093. 然而，申訴專員公署（公署）從過往處理的投訴個案發現，房屋署並沒有妥善跟進涉及公屋租戶違規改動單位的個案。須知違規改動單位非但可能對鄰近租戶造成影響，嚴重的更會影響樓宇負荷。為更全面了解有關問題，申訴專員決定向房屋署就其對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制展開主動調查。

申訴專員的觀察

公屋單位的固定裝置分類

1094. 房屋署把公屋單位內提供的各式固定裝置分為甲、乙、丙三類。按照房屋署訂明的程序，租戶在辦理入伙手續時，所屬屋邨辦事處（屋邨辦）須向準租戶講解裝修單位的安排，而租戶須即場簽署承諾書，表示明白並承諾遵守相關裝修規定。

1095. 一般而言，改動甲類固定裝置可能帶來即時或明顯危險、導致滲漏、對健康或環境構成嚴重滋擾、破壞屋邨統一性、違反相關法例規定、以及影響法定隔音要求等，因此，若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署會予以拒絕。

1096. 租戶欲改動乙類固定裝置，必須事先以書面方式向房屋署提出申請，而擬作的改動必須符合指定條件。申請獲批准後，租戶在進行改動時須遵守有關工程規定，並確保有關造工及用料恰當。

1097. 租戶欲改動丙類固定裝置，無須事前得到房屋署批准，完成有關的改動工程後亦無須通知屋邨辦。

房屋署對違規改動公屋單位的跟進機制

1098. 就如何管制租戶改動單位內的固定裝置，房屋署經檢討後於二零零九年十一月發出內部指引。其後，因應公署就一宗涉及違規改動的投訴個案向該署提出改善建議，該署於二零一六年八月對上述內部指引再作修訂。為方便討論，公署把二零一六年八月前跟進違規改動的機制稱為舊機制，此後的稱為新機制。

舊機制

1099. 若租戶被發現改動甲類固定裝置，有關修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準。若被發現有未獲批准的乙類固定裝置改動，租戶須自費修復還原。若租戶拒絕合作，房屋署可根據屋邨管理扣分制向有關租戶扣分；若租戶在兩年內被扣除的分數累計達16分，其租約會被終止。此外，房屋署亦可根據《房屋條例》第19(1)(b)條，向違反租約規定的租戶發出遷出通知書，要求於指定限期前將單位騰空交回。

1100. 舊機制下的內部指引，並無規定屋邨辦必須於租戶完成獲批的改動工程後上門實地視察，以確保有關改動符合相關規定，亦無列明前線人員跟進違規改動個案的職責、程序及時限，以及督導人員的責任。

1101. 房屋署在舊機制下的監察工作，有以下的流弊。

延誤跟進個案

1102. 在舊機制下，房屋署並無制定跟進個案的程序、時限，以及相關職員的職責。根據房屋署的記錄，在二零一二／一三至二零一五／一六財政年度已完成修復工程的65宗個案中，有10宗個案需時6個月或以上，其中7宗更逾9個月，最長的個案用了超過兩年才成功處理。至於截至二零一六年六月三十日仍待辦的違規改動個案，則有27宗，當中18宗需時6個月或以上但仍未完成修復工程，其中13宗需時9個月或以上，而最舊的一宗個案，已跟進近三年，可見延誤嚴重。

職員不按指引行事

1103. 根據既定指引，甲類固定裝置的修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準，保障樓宇安全。然而，根據房屋署的記錄，在65宗已完成修復工程的個案中，有61宗涉及甲類固定裝置的違規改動，當中的28宗個案由租戶自行修復，處理並不符合既定指引，更可能對樓宇安全造成隱患。

1104. 此外，對於一些長期拖延修復違規改動的個案，房屋署採取過於寬鬆的態度，未有切實施行屋邨管理扣分制或執行租約規定以加強阻嚇作用。

跟進粗疏、執法不嚴

1105. 屋邨辦在跟進個別個案時，未有要求租戶徹底修復還原所有違規改動項目，反而接受租戶「承諾」日後交還單位時才還原，繼而結案，不再跟進，顯示其跟進粗疏，執法甚不嚴謹。

監管不力

1106. 屋邨辦在跟進個別個案時出現上文所述的流弊，反映房屋署管理層對違規改動固定裝置的問題，以及職員跟進個案的進度和質素缺乏監察，任由問題持續。

新機制

1107. 房屋署以舊機制下的固定裝置分類為藍本，在新機制下新增一些及刪除部分原有的固定裝置項目，又對部分原有的固定裝置作重新分類。新機制下一項重要更改是：放寬對部分原來屬甲類固定裝置的管制，把它們撥入乙類，有關項目包括：露台／廁所／浴室／廚房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、廁盆、灶台、分支水喉管及配件。

1108. 新機制加入指引條文，訂明監察和執法行動時限。若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署會一如以往予以拒絕，而乙類固定裝置的改動，則同樣要事先獲該署批准。一般而言，屋邨辦須在收到改動固定裝置申請的90個曆日內實地視察申請獲批准的有關單位，留意有否出現違規情況，特別是甲類固定裝置的改動。

前線及督導人員的職責

1109. 新機制加入指引條文，釐定各級負責人員的職權。若屋邨辦發現租戶有違規改動，前線人員須聯同工程人員進行實地視察，以核實違規改動的情況，並於知悉有關情況的60個曆日內，向有關租戶發出修復通知書。

1110. 若租戶拒絕合作，房屋署須盡快自行展開修復工程。遇有困難，屋邨辦須尋求房屋署轄下所屬分區租約事務管理辦事處的協助。若租戶願意合作，有關修復工程須於收到修復通知書後的60個曆日內完成；如有困難，租戶可要求延期至不超過90個曆日或180個曆日，但須先得房屋事務經理物業服務經理（延期至90個曆日的申請）或高級房屋事務經理／高級物業服務經理（延期至180個曆日的申請）的批准。對於有充分理據的延期申請，有關工程可延至超過180個曆日才完成，但必須先得區域物業管理總經理批准。

1111. 區域物業管理總經理須妥善記錄有關的違規改動個案，並在有需要時檢視個案進度。

新機制仍有不足，須檢討成效和進一步改善

1112. 二零一六年八月發出的新指引，提供了一套統一的跟進準則，避免不同屋邨辦、甚至不同人員有不同的處理方式。

1113. 然而，在新指引中，一些由原先屬於甲類的固定裝置撥入乙類；公署認為，這可能對租戶的居住環境構成隱憂，例如導致滲漏或結構不穩固。事實上，根據房屋署的資料，本文第11段提及的合共92宗違規改動個案中，有33宗（即超過三分之一）個案涉及天花滲水。導致天花滲水的原因，大多是上層單位違規改動廚房／廁所／浴室設備及地台，以致破壞地台防水層，結果導致滲水。房屋署把涉及廚房、廁所、浴室設備及地台的改動由甲類撥入乙類，長遠來說會否影響樓宇結構而引來更多天花滲水個案，成為疑問。

1114. 此外，新指引雖要求屋邨辦須於90個曆日內實地視察已獲批准進行改動工程的單位，然而，若實地視察時有關工程仍未完成，指引並無規定屋邨辦須再安排視察，以確保所有改動符合相關規定。另一方面，若工程已完成，實地視察能否察覺如防漏等隱藏性的工程／工料是否符合標準，亦是未知之數。

1115. 無論如何，新指引的成效有待評估。房屋署應定期檢討新機制的推行成效及在有需要時進一步完善有關指引，以妥善跟進租戶違規改動固定裝置的問題。

1116. 申訴專員建議房屋署 –

- (a) 定期檢討新機制的推行成效，確保達預期效果，避免舊機制下的流弊重現，以及在有需要時優化工作指引，包括訂定更清晰條文，規定屋邨辦事處須於改動工程完成後安排視察，以確保所有改動符合相關固定裝置分類的規定；
- (b) 緊密監察在修訂固定裝置分類後的影響，特別留意原屬甲類固定裝置被撥入乙類後，有否影響樓宇結構引致更多天花滲水個案，並在有需要時對固定裝置的分類再作修訂；
- (c) 加強監察，確保前線職員按指引行事，包括在有需要時果斷地施行扣分制等懲處措施；
- (d) 積極跟進現時仍待辦的違規改動個案，特別是跟進已超過半年的個案；
- (e) 重新檢視未獲全面跟進，以及由租戶自行修復甲類固定裝置的個案，確保有關個案已獲適當跟進；
- (f) 定期舉辦前線人員培訓課程，加強前線人員應對違規租戶，特別是困難個案的能力；
- (g) 加強巡查和積極找出違規個案；
- (h) 加強宣傳新機制下的固定裝置分類和展示取締違規改動個案的決心；以及
- (i) 考慮加強懲處拒絕修復違規改動單位固定裝置的租戶。

政府的回應

1117. 房屋署接納申訴專員的建議。以下是已完成的行動及未來會跟進的行動—

- (a) 房屋署已開始檢討實施新機制的成效，並會按需要考慮優化指引；
- (b) 房屋署正密切監察由甲類固定裝置轉為乙類固定裝置的影響，確保實施新機制對樓宇結構及滲水情況沒有造成不良影響；
- (c) 署方已要求各區域物業管理總經理加強監察，確保前線人員按指引行事；
- (d) 截至二零一七年五月，27 宗仍待辦的違規改動個案中，有 15 宗已完成跟進工作，其中包括已完成修復工程的個案或根據新指引下已由甲類固定裝置改為乙類裝置並已得到適當處理的個案。房屋署會繼續跟進餘下的 12 宗個案；
- (e) 房屋署正檢視那些未完成跟進工程，以及那些涉及甲類固定裝置但已由租戶自行修復的個案，確保有關個案獲適當跟進；
- (f) 在二零一六年八月推出新機制後，房屋署已於二零一六年十二月及二零一七年三月，為前線人員，包括房屋署內部人員及聘用的物業服務公司進行培訓課程；
- (g) 署方已要求各區域物業管理總經理加強監察前線員工執行查察違規個案；
- (h) 房屋署在二零一七年五月發出的屋邨通訊，已介紹固定裝置的重新分類及對違規改動的優化管理行動。房屋署並會在住戶辦理入伙時派發「改動出租公屋單位須知」小冊子給租戶，讓新租戶知悉；以及
- (i) 房屋署正檢討新機制的成效，包括現時跟進拒絕修復違規改動單位固定裝置對租戶所採取的行動。

地政總署

個案編號 DI/371：地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度

背景

1118. 地政總署負責執管非法佔用政府土地（佔地）及違反土地契約條款（違契）兩種情況。若有人佔地，該署可根據《土地（雜項條文）條例》採取土地管制行動；若私人土地的業主違契，該署可採取執行契約條款行動。

1119. 然而，長久以來，地政總署很多時候都容許佔地者及違契者藉着向該署申請短期租約或短期豁免地契條款，把違規情況規範化。

1120. 由於地政總署審批上述規範化申請往往逾年仍未完成，加上在審批申請期間，該署一般都會暫緩其執管行動，以致鄰近的居民或會因違規情況持續而長期蒙受所造成的滋擾或不便。因此，申訴專員公署（公署）進行主動調查，以探究現行規範化制度的不足之處。

處理規範化申請的程序

1121. 不論是以短期租約方式把佔地情況規範化的申請（短期租約申請），或是以短期豁免方式把違契情況規範化的申請（短期豁免申請），皆由當區地政處負責處理。

1122. 若短期租約申請獲得批准，地政處會向申請人收取租金及行政費用；而獲批的短期豁免申請，則會收取豁免費及行政費用。不論是租金或豁免費，一般都會追溯至地政處最初發現違規情況當日。

1123. 對於簡單的短期租約申請，地政處須於24個星期內完成；至於把工業用途單位改作商業用途的短期豁免申請，在申請人獲得城市規劃委員會批准及向地政處繳交行政費用後，地政處須於4個月內發出短期豁免的基本條件（包括豁免費的數額）通知書。

申訴專員的觀察

1124. 公署的調查發現，不論是地政總署執管佔地及違契問題的策略，或是就該等違規情況而設立的規範化制度，皆有明顯的不足之處。

執管佔地及違契問題之策略

1125. 地政總署多年來一直以資源有限為由，不會就佔地及違契情況定期進行主動巡查，一般只會在收到投訴或其他部門轉介後才到場視察，而且在發現違規情況後又容許違規者申請規範化，是變相鼓勵及縱容「先斬不奏」及「先斬後奏」的情況，以致違規問題不斷惡化。公署認為，若要有效解決問題，該署實有必要盡早摒棄現行不作主動巡查的執管方針。

現行規範化制度的設計及執行情況

1126. 地政總署就佔地及違契情況所設立的規範化制度，主要有以下四方面的問題 –

- (a) 違規者提出規範化申請，無須付出成本，更可「賺得」在等待申請結果頗長的期間繼續違規。那即是變相鼓勵違規者在被揭發後索性藉着申請規範化拖延署方的執管行動。公署認為，地政總署應在規範化制度下引入「違規成本」的概念，例如：向申請人收取「暫准費」，防止他們濫用規範化制度；
- (b) 地政處不時會延誤處理規範化申請，甚至把個案擱置多年不理，結果推遲了執管行動，亦導致庫房少收了（甚至完全未能收取）租金或豁免費。公署認為，地政總署必須認真檢討其監察規範化申請處理進度之機制；
- (c) 有個案顯示，雖然已有市民對所涉物業單位作出投訴或有相關部門對規範化申請提出了關注，地政處仍暫緩執管行動；以及
- (d) 地政總署並無就已批出把佔地情況規範化的短期租約進行統計。換言之，該署無法全面掌握該些短期租約所涉及的土地面積有多少、分布如何，以及為庫房帶來多少收入。

1127. 地政總署重申，基於資源所限，該署難以定期進行主動巡查。該署近年已有策略地就數個重點範疇進行主動巡查及加強執管。

1128. 就現行的規範化制度，經考慮公署的評論後，地政總署最終表示願意作出改善：收緊地政處於處理規範化申請期間暫緩執管行動的做法。除非因某些「特殊因素」而須暫緩執管行動，否則地政處不會再因違規者提出規範化申請而暫緩執管行動。「特殊因素」包括視乎執管行動會否抵觸政府的政策方向、對社會民生帶來負面影響或帶來安全風險。

1129. 地政總署提出了以下改善措施 –

- (a) 就暫緩執管行動的規範化申請個案，該署會考慮向申請人收取「暫准費」，並會加強監察處理該些申請的進度；
- (b) 會考慮要求所有短期租約申請及短期豁免申請的申請人於地政處開始審批其申請即繳交行政費用；以及
- (c) 會改良現有的短期租約資料庫，在系統中加入租約是否屬於規範化的分類。

1130. 公署認為，地政總署近年在傳媒揭發重大事故後加強巡查和執管，只能暫時解決個別違規情況。若要更有效阻嚇違規者「佔地」或「違契」，該署終究不能只待收到投訴、轉介或傳媒報道後才進行巡查，原因是 –

- (a) 一般市民未必知道何者屬於違規情況，大多只會在感到滋擾或安全受威脅時才作出投訴；以及
- (b) 待至傳媒報道時，違規情況往往已變得嚴重和廣泛，問題將難以解決。

1131. 對於地政總署打算日後在處理規範化申請期間一般不會暫緩執管行動，公署認為那是正面可取的。不過，新措施若要達到預期效果，該署必須嚴格執行，不能隨意援引「特殊因素」而暫緩執管行動。

1132. 申訴專員建議地政總署 –

- (a) 調配資源，就非法佔用政府土地及違反地契條款的情況制訂主動巡查的機制，並提升執管行動的效率，以更有效地阻嚇違規；
- (b) 盡快落實收緊於處理規範化申請期間暫緩執管行動的做法（包括引入收取「暫准費」的安排），並為容許暫緩執管行動的「特殊因素」制訂清晰、明確及具體的指引，以及規定只有署方高層人員才可批准暫緩執管行動；
- (c) 為不暫緩執管行動的個案訂定行動時間表，密切監察行動進度，適時把行動升級，以確保違規情況得以盡快遏止；
- (d) 盡快落實，在開始審批短期租約申請及短期豁免申請時，即要求申請人繳交行政費用的措施；以及
- (e) 盡快落實在短期租約資料庫中加入規範化的分類，並陸續備存所有新舊的規範化短期租約的資料。

政府的回應

1133. 地政總署接納建議(a)，並會因應社會關注就重點範疇作主動巡查及加強執管。在非法佔用政府土地方面，就已公佈的新發展區及現有寮屋區，會透過使用無人駕駛飛機系統及航空照片，加強調查及搜集資料工作，以盡力偵測非法搭建構築物。至於違反地契條款方面，地政總署針對工廈違契個案，採取以風險為本的執管策略，並會在有關的目標工廈作主動巡查。

1134. 地政總署接納建議(b)。由二零一七年三月二十八日起不合法佔用政府土地的個案，署方一律不會接受佔用人提出的規範化申請。換言之，地政總署不會給當事人機會透過規範化申請延續使用有關土地的情況，一經發現，佔用人必須在法定執管通告的限期前停止佔用及拆除搭建物，否則署方會考慮提出檢控。對於三月二十八日以前已開始不合法佔用政府土地的個案，若佔用人在署方發出的法定執管通告屆滿前提出規範化申請，地政總署會收緊處理申請安排，以防止投機取巧的人士透過提出申請拖延署方的管制行動。經收緊的安排包括

—

- (i) 分區地政處在收到申請後，會先檢視申請是否符合基本條件，條件包括該政府土地基於位置、地形、面積等因素並不可以獨立出租給其他人士（申請人除外）；該政府土地在短期內沒有其他用途（甚至未有訂定長期用途）；該申請屬非居住用途；和申請用途是相關規劃大綱圖經常准許或屬於可向城市規劃委員會提出申請的用途。若未能符合這些基本條件，署方不會受理申請並會繼續採取執法行動。
- (ii) 對於獲受理的申請會要求先付費：如規範化申請符合上述初步條件，分區地政處會先收取行政費和相等於12個月市值租金的一次性附有懲罰意味的費用。地政處在申請人繳交所有費用後才會進一步處理申請。申請人須同意在處理申請期間開始繳交按季收取並以市值租金計算的容忍費。不論獲受理的申請最終獲批核與否，所有已繳之費用將不會退還。
- (iii) 如申請經諮詢相關部門及進一步考慮後最終被拒絕，地政處會恢復採取執管行動。

1135. 地政總署接納建議(c)。各分區地政處會定期在由各分區地政專員擔任主席的『分區檢討會議』檢討不合法佔用未批租土地個案情況，適時調整各個案執管行動的優先次序，盡量利用現有人手資源致力遏止不合法佔用未批租土地的情況。

1136. 地政總署接納建議(d)。就短期租約申請，地政總署已經實施新措施，要求申請人必須繳交行政費用後，分區地政處才會進一步處理申請，詳情請參閱上文建議(b)的回應。現階段地政總署首要優先是審視、制訂和推行措施打擊不合法佔用政府土地的情況，以及根據經收緊的安排處理規範化短期租約申請。地政總署將會因應人手資源的情況，於稍後時間研究如何落實調查報告中其他有關處理違反地契條款規範化短期豁免申請及相關執管行動的建議。

1137. 地政總署接納建議(e)，並已落實在短期租約資料庫中加入規範化的分類，所有新批直接批租短期租約須註明是否規範化申請。

康樂及文化事務署

個案編號 DI/368：康樂及文化事務署公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題

背景

1138. 公眾泳池及泳灘因當值救生員不足而須臨時關閉的情況時有所聞，原因不一而足，部分與工會發起的工業行動有關，而另外的原因則與康樂及文化事務署（康文署）對救生員的編配和管理有關。申訴專員公署（公署）在調查一宗投訴個案時得悉，九龍公園游泳池在二零一三年六月至九月因救生員集體請病假而須暫時關閉部分泳池設施的日數，遠較二零一一年及二零一二年同期為多，反映問題愈趨嚴重。

1139. 公署關注到康文署轄下游泳設施因救生員編配問題而未能開放予市民使用，不但浪費公共設施和資源，亦對市民造成不便。因此，申訴專員展開這項主動調查。鑑於《申訴專員條例》規定，公署不得調查政府部門職位的薪酬、服務條件、紀律等人事管理事宜，故是次主動調查的焦點並不在康文署的人事管理事務本身，而是從保障公眾使用泳池及泳灘權利的角度，去探討該署在管理泳池及泳灘，包括編配救生員方面，有否不足和須改善之處。

申訴專員的觀察

1140. 公署的調查揭示，康文署在處理泳池及泳灘因救生員不足而須關閉的問題上有以下不足和可改善之處。

動員救生員人手的能力不足

1141. 康文署表示，在編排救生員人手時，除了編排每更有足夠基本人手外，一般會在每更編多一至兩名緩衝人手，以加強救生服務。而當臨時請病假的救生員人數超過緩衝人手而令泳池或泳灘出現救生員人手不足情況，場地主管會按照既定程序，立即聯絡本池或同區的替假、下一更或正在放例假的同事，並安排上班替補，又或聯絡同區其他泳池及泳灘，商討借調人手，以維持泳池及泳灘的服務。

緩衝人手不足，沒有設立輪流替補更表

1142. 然而，在實際情況下，由於上述替假或正在放假的同事均尚未準備上班，即使他們應允替補，仍需時到達場地。至於借調另一場地的人手，站在該場地的場館管理人的立場，他們亦會擔心，若在借調人手後他們的場地出現突發事件而致人手不足，也同樣會發生局部甚至全部關閉的情況。此外，康文署現時並無明確規定借調人手到另一泳池及泳灘的安排，假如被調派的員工相信另一泳池的員工正進行類似「集體請病假」的抵制行動，為免被同事排擠，他們也未必願意替假。因此，康文署應考慮適當增加緩衝人手，以及規範化「替更」人手的安排，避免引起爭拗之餘，亦可令場地主管更安心地按需要互相調配人手。

旺季（六月至八月）期間人手緊張

1143. 鑑於經常有救生員選擇於最繁忙的六月至八月期間放取例假，影響了人手安排，康文署應採取有效措施，確保有足夠人手維持旺季期間各設施的順利運作，並安排救生員在其他時段放取例假。

招聘季節性救生員有困難

1144. 近年來，康文署招聘季節性救生員愈來愈困難，而近年新落成的私人屋苑都設有包括泳池在內的大型會所，對救生員的需求不斷上升。面對市場競爭愈來愈大，康文署必須更具彈性地從多方面尋求解決季節性救生員招聘困難的方案，例如從工作性質、經驗技能等方向考慮重整季節性救生員的職級和待遇以吸引人才。

動員兼職時薪季節性救生員或義務救生員

1145. 安排兼職時薪季節性救生員或義務救生員替補，可令康文署更靈活調配人手，提高應變能力。針對兼職時薪季節性救生員或義務救生員的救生經驗一般較淺的問題，康文署可透過定期的培訓（如演習）和獎勵計劃，提升他們的專業水平，增加他們進行救生工作的信心和能力，以及加強他們提供服務的誘因。同時，康文署應充分掌握兼職時薪季節性救生員或義務救生員（特別是一些非在職在學人士）可以擔當救生工作的時段、地點等，從而優化他們的編更安排。一旦遇上突發情況需要他們替補時，康文署便可更快調配人手，盡量減低因救生員當值人數不足而須局部甚至全部封閉泳池及泳灘的情況。

外判救生服務

1146. 康文署曾分別於二零零一年及二零零五年將港島東游泳池及大角咀游泳池外判予私營公司。其後，港島東游泳池的服務承辦商被指虛報救生員輪班當值記錄，康文署基於泳客的安全考慮，最終決定於二零一一年終止外判救生服務的計劃。公署認為，康文署應否考慮再外判救生服務，主要視乎該署能否制定一套完善的監管機制。長遠而言，外判救生服務不失為增加救生員人手供應的途徑之一。這將有待康文署再作研究和籌劃。

監察職員放病假的措施較其他部門寬鬆，執行亦不力

1147. 根據《公務員事務規例》（《規例》）第1291條，部門如懷疑有員工濫放病假，可要求有關人員向任何或指定的政府或醫院管理局診所求診及出示該診所醫生證明，才可獲放取病假。然而，公署發現救生員職系人員無論是在援引《規例》第1291條的個案數目，抑或佔康文署整體員工的百分比，均有上升趨勢，前者在過去五年間由4人增至57人，而後者在過去兩年更佔整體個案的八成。近年涉及救生員缺勤或請病假而須局部甚至全部關閉公眾泳池及泳灘的日數有上升趨勢。

1148. 康文署過往在監察其員工（包括救生員）放取病假方面較其他部門寬鬆。其他政府部門援引《規例》第1291條的引發點是三個月內放取5天病假，而康文署則是三個月內放取9天病假。同時，在援引《規例》之前，康文署會先與相關人員面晤，檢討其放取病假的情況（前置監察程序），而非即時啟動援引程序，這亦較其他政府部門寬鬆。

1149. 從調查報告所列舉的個案可見，及早援引《規例》第1291條，雖然未必足以完全杜絕濫用病假的情況，但對部分員工確可起一定的阻嚇作用。即使對一些較為嚴重的個案而言，援引該規條亦會增加他們以身試法的成本及風險。然而，康文署在多宗個案中未有在員工於三個月內放取了9天病假的情況下，及早展開援引程序，部分個案甚至延遲至情況持續多於一年才開始啟動相關程序。

未有為只能擔任較輕可工作的救生員（俗稱「輕工」）訂下明確指引

1150. 「輕工」通常是指職員經醫生診斷後，認為只能擔任較輕可的工作。調查報告顯示，「輕工」個案數字雖相對穩定，但亦有輕微上升的趨勢。公署認為，即使個案相對不多，亦會對個別泳池及泳灘運作構成一定的影響。因此，康文署應就「輕工」的定義及可擔任的工作定下一套更清晰的指引，讓場地主管可根據指引適切調派人手。例如某「輕工」不適合擔任負重工作（如拯救），但可擔當巡邏和維持秩序等工作。至於長期「輕工」的個案，康文署雖然會定期檢視其情況，並會因應運作需要於泳季期間聘請季節性救生員擔任有關員工原來的工作，但公署認為，泳池及泳灘於非泳季期間亦需維持足夠人手在各個主要崗位工作。如個別長期「輕工」的個案對泳池及泳灘的基本運作有長遠影響，康文署應考慮增派常額救生員。簡言之，該署應就「輕工」的工作安排制定明確指引，以便場地主管公平合理地分配工作，不致令其他當值救生員加重負擔。

以扣除補鐘方式處理不依時上班的做法不恰當

1151. 救生員不按時上班的人次雖未致嚴重地步（平均接近每人每月約0.8次），但亦可能令泳池及泳灘未能依時全面開放。資料顯示，救生員不按時上班的個案，有超過兩成屬遲到多於15分鐘，而遲到個案竟有七成以扣除補鐘作償而不視作遲到。公署認為，康文署管理層應為默許這不恰當做法負上責任。他們應該嚴格執行監管措施，糾正遲到歪風，妥善處理補鐘安排和切實履行監督之責。

未有清晰確立救生員的人職培訓要求，影響人手調派

1152. 有工會向公署表示，新入職的救生員須於首三年內完成三個階段的在職培訓，包括潛水課程，但很多新入職的救生員未能按要求完成全部三個階段的培訓，卻仍然可以通過試用期繼續擔任救生員工作。調查報告顯示，在新入職的救生員須完成的三個階段培訓課程中，每個課程均至少有幾十名新入職救生員尚未參與，當中徒手潛水拯救課程在二零一二／一三至二零一四／一五年度期間有多達87人尚未參加，有些甚至連第一階段的人職實務課程也尚未參加。而已參加課程者，亦不是所有人都合格，當中潛水課程的平均合格率只有87%。

1153. 就這方面，康文署表示，救生員入職時已具備專業資格擔任拯溺的工作，且有在職操練，因此即使有部分救生員未能於在職培訓

課程取得合格成績，亦不會影響人手安排。對未能在首三年內完成所有三個階段入職訓練課程的新入職救生員，康文署訓練組會繼續安排他們在下一年度參與餘下的訓練。

1154. 公署認為，康文署的說法不能成立。該署一方面指有關課程並非必修，另一方面卻又不斷安排沒有參與或不合格的救生員參與餘下的訓練，意味着這些課程含必修課程的性質，情況亦反映康文署政策混亂。在實際層面，如有救生員因尚未完成甚至沒有參與相關訓練課程，因而未能提供適切的救援服務，在遇上突發事故時，即使有其他同事提供協助，亦有可能出現耽誤的情況。這不但有損救生員的專業形象，最重要的是泳客安全。人命攸關，康文署絕不能對救生員培訓掉以輕心。

封池的安排

1155. 就臨時局部封閉泳館，康文署現時不會如全面封閉那樣發出新聞稿，而只會於泳館入口當眼處張貼告示及經政府1823熱線通知市民。公署認為，即使泳館只是局部關閉，對市民不無影響（例如泳客須集中使用仍未關閉的設施，影響他們暢泳）。該署至低限度也應在網上發布通告，讓市民自行決定是否仍然前往該泳館。

與救生員工會的溝通不足

1156. 雖然康文署有定期檢討救生員的人手問題並相應增聘人手，且在檢討人手的工作小組中加入員工及工會代表，但救生員仍間有發動工業行動，導致泳池及泳灘須暫停開放，這反映小組未能有效促進員方與管方達成共識。具體而言，康文署管理層與救生員工會在多個涉及泳池及泳灘運作的基本事宜上，有着頗不同的理念和觀點。康文署有需要進一步加強與救生員工會之間的實質溝通，促進雙方諒解和共識，避免影響救生員士氣，最終影響泳池及泳灘的運作。

1157. 申訴專員建議康文署 –

動員人手

- (a) 重新檢視現時的緩衝人手安排是否足夠，並就調動人手頂更訂定具體安排（如設立輪替表）。同時研究有效措施增強調配救生員隊伍的能力和靈活性，以助維持各設施的正常運作；

- (b) 研究加強管制救生員於最繁忙的六月至八月期間放取例假，以舒緩人手壓力，並且探討相應措施，安排救生員在其他時段放取例假；
- (c) 制定措施（如設立定期培訓和獎勵計劃），提升兼職時薪季節性救生員及義務救生員的專業水平，並充分掌握他們可擔任救生員工作的時段，以優化他們的編更安排；
- (d) 研究再次引入外判救生服務的可行性，包括研究制定一套完善的監察機制，確保泳客安全，有需要時可諮詢市民及工會意見；

病假監察機制

- (e) 雖然康樂及文化事務署已在援引《公務員事務規例》第 1291 條監察懷疑濫放病假方面與其他部門看齊，康文署仍應定期檢視新措施是否有效地執行，特別是提醒場地主管應繼續密切留意員工放取病假的情況，及早作出相應的行動；
- (f) 密切留意「輕工」個案有否上升趨勢，如有的話，康文署應檢討現有的泳池及泳灘的設施是否有潛在工傷的危險並加以改善，以及有否需要加強救生員的職業安全健康培訓；
- (g) 就「輕工」的定義以及工作安排提供更多參考資料，方便主管跟進，並定期檢視長期「輕工」個案，如情況對泳池及泳灘的運作有長遠影響，應考慮加派人手解決問題；
- (h) 嚴謹處理救生員不按時上班的問題，避免以補鐘作償的方法抵銷員工的缺勤時間，並密切留意屢犯的個案，從而適時作出適當紀律行動，以收阻嚇之效；

封池的安排

- (i) 就臨時局部封閉泳館，康文署應考慮仿效泳池全面關閉的做法發出新聞稿，或至少在網上發布通告，讓市民自行決定是否仍然前往相關設施；

優化救生員的管理制度

- (j) 檢視救生員必須參與的訓練課程及完成該些課程的指定時間，確保他們除具備基本救生知識，亦可溫故知新及提升他們的救生技能，在確保他們更專業、令泳池及泳灘的運作更安全暢順之餘，亦可加強他們對職系的使命感及專業形象；
- (k) 全面檢討及更彈性地探討可行方案，解決聘請季節性救生員的困難。此外，應透過加強宣傳招聘工作及於泳季前及早綢繆，避免人才流失；以及
- (l) 加強與救生員工會及員工的溝通，務求在泳池及泳灘日常運作的基本事務上達致共識和共同理解。

政府的回應

1158. 康文署接納申訴專員的所有建議，並會實行以下跟進行動 –

動員人手

- (a) 繼續檢視現時的人手及研究有效措施增強調配救生員隊伍的能力和靈活性，以助維持各設施的正常運作；
- (b) 研究加強管制救生員於最繁忙的六月至八月期間放取例假，以舒緩旺季的人手壓力，並且探討相應措施，安排救生員在其他時段放取例假；
- (c) 考慮為義務救生員加強訓練，加深他們對康文署轄下游泳設施日常管理及運作的認識，以便在有需要時協助提供救生服務；
- (d) 研究再次引入外判救生服務的可行性及制定相關的監察機制；

病假監察機制

- (e) 就監察懷疑濫用病假方面，定期檢視管理病假新機制的執行情況及其成效；

- (f) 密切留意輕工個案有否上升趨勢，及考慮加強為救生員提供一系列職業安全健康課程；
- (g) 提供一些「輕工」可擔任的工作例子以供各場地主管參考，以因應各個案作出適當安排，及會繼續定期檢視長期「輕工」個案的情況；
- (h) 就員工遲到的問題，檢視新指引及規定的執行情況及其成效；

封池的安排

- (i) 若預計泳池需臨時局部封閉一段相當長的時間，考慮在網上發布通告，告知市民有關泳池臨時局部封閉的情況；

優化救生員的管理制度

- (j) 嚴格執行救生員參與必修的訓練課程，並繼續提供足夠的訓練名額，確保新入職救生員完成三階段的入職訓練；
- (k) 繼續透過加強宣傳及招聘工作，吸引更多市民投考季節性救生員；以及
- (l) 繼續透過現有渠道及平台，與救生員工會及員工保持密切溝通。

海事處

個案編號 DI/334：海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制

背景

1159. 二零一二年十月，南丫島附近發生嚴重海上事故(南丫事故)。經調查後發現，其中一艘事涉船隻沒有設置水密門，令該船隻於碰撞後入水並迅速沉沒。其後有報章報道，於二零零零年曾有政府船隻在船塢維修期間入水，由於船上水密艙壁不密封，該船隻最終沉沒。相關的事故調查報告，已建議海事處檢查同類船隻的水密艙壁；南丫事故的發生，令人質疑海事處一向以來有否落實海上事故調查報告的建議。

1160. 為此，申訴專員決定展開主動調查。鑑於已有獨立調查委員會就南丫事故進行調查，而該委員會亦已提交調查報告，因此，申訴專員公署(公署)的主動調查不會涵蓋南丫事故的肇事原因及責任誰屬問題。

為海上事故立案調查

1161. 在任何水域的香港註冊遠洋船舶，或在香港水域內的本地登記船舶及其他所有非本地船舶，當發生意外時，其船東／船長／船隻擁有人或其代理須向海事處處長報告有關事故。

1162. 海事處轄下海事意外調查及船舶保安政策部(調查部)負責調查接報的海上事故及撰寫海上事故調查報告(事故報告)，並在有需要時提出改善建議。

申訴專員的觀察

海上事故調查報告中的建議的跟進機制

1163. 海事處於二零一三年六月以前，在跟進事故報告建議方面基本上是採取自由放任模式，主要倚賴相關科別職員和船公司／船主自行糾正不足之處，沒有特定的跟進記錄和監控系統。因應第59號審

計報告，海事處於二零一三年六月設立電腦系統，把事故報告建議輸入電腦系統，以便持續監察建議的推行進度。此外，該處於二零一四年十二月修訂海上事故調查指引，新增有關跟進建議的內容。為方便討論，本報告把該處設立上述電腦系統前後的運作機制分別稱為「舊機制」和「新機制」。

自由放任的舊機制

1164. 海事處於二零一三年六月設立的電腦系統，並無將該日期前所完成的調查個案有關落實建議的資料輸入電腦資料庫。因應公署要求，該處從不同科別彙集舊記錄，並以人手翻查以重新整理及綜合與跟進事故報告建議有關的資料。所得資料顯示，在二零零五年一月至二零一三年五月期間，海事處共完成114宗海上事故調查，合共提出308項建議。

1165. 在舊機制下，就海事處對上述114宗事故報告所提出建議的跟進，公署有以下觀察所得。

於調查完成多年後海事處仍沒有任何跟進行動

1166. 有五宗個案在海事處完成調查多年後，竟沒有作出任何跟進行動。其中延誤最嚴重的一宗個案，該處於完成調查八年七個月後才「補回」跟進事故報告建議。而另有三宗個案，則於完成調查逾七年後才「補回」跟進。

1167. 至於餘下的一宗個案，海事處在收到本調查報告的初稿後，再次翻查相關記錄，發現事涉事故報告建議其實已獲適時跟進，但該處在二零一四年年中應公署要求重新整理及綜合資料時，卻又未發現該「曾作跟進」的記錄，於是再於同年七月「補回」跟進。其混亂情況，可見一斑。

1168. 公署留意到，海事處「補回」跟進工作的日期均為二零一四年七月之後，即公署要求該處翻查及整理舊記錄之後。由此看來，若非公署進行主動調查，該處未必會發現有遺漏跟進的情況。

海事處遺漏跟進部分建議

1169. 海事處於跟進其中11宗個案時，每宗至少遺漏跟進當中的一項建議，並於多年後才「補回」跟進。延誤最嚴重的一宗個案，海事

處在二零零五年五月完成調查並提出七項建議，該處在同月及翌年一月，只跟進其中三項建議，而其餘四項建議則延至二零一四年八月，即逾九年後才作跟進。

1170. 海事處「補回」跟進工作的日期均為二零一四年七月後，相信是應公署要求翻查記錄後才發現有遺漏而作出補救行動。

個案資料甩漏、混亂不全

1171. 根據海事處在調查期間向公署提供的記錄，該處在二零零五年一月至二零一三年五月期間共完成了114宗事故報告。然而，公署從海事處網頁發現，除了上述114宗外，尚有另外六宗海上事故。

1172. 海事處於收到本調查報告的初稿後，隨即搜索並翻查出該六宗個案的檔案。該處解釋，最初向公署提供個案資料時，事涉六宗個案均涉法律訴訟。

1173. 然而，公署須指出，在調查期間海事處向公署提供多宗有關海上事故調查的資料，當中不乏未完成法律訴訟的個案，但卻沒有提及上述的六宗個案。此外，由於該處的資料混亂，公署曾在二零一五年十一月明確要求海事處確認在調查期間向公署提供的資料及數據是否準確無誤；該處在同年十二月回覆公署，確認有關資料及數據準確無誤，明顯意味該處根本沒有嚴謹翻查記錄，亦反映該處的記錄混亂不全。

新機制不無缺失

1174. 在二零一三年六月至二零一五年十一月期間，海事處共完成77宗海上事故調查，合共提出215項建議。

1175. 在新機制下，海事處除了將事故報告中所作的建議通知相關機構和人士外，並會把有關建議輸入電腦系統，以適時向負責職員作出跟進提示，以及由管理層監察跟進進度，直至有關建議得到全面落實為止。

就非香港註冊船舶及非本地登記船舶的建議跟進欠全面

1176. 新機制實際上只適用於香港註冊船舶及本地登記船舶，對於涉及非香港註冊船舶的調查報告建議，海事處基本上仍是沿用舊機制。

公署認為，該處最低限度應知悉有關船舶有否作出改善，以評估這些船舶再度進入香港水域時可能出現的海事安全風險。

未有嚴謹處理每宗個案

1177. 大部分在新機制下的個案，海事處在收到相關機構回覆，指已經或將會落實有關建議後，跟進工作便告一段落，未有進一步核實落實情況。

1178. 公署認為，海事處應嚴謹地處理每一項建議，確保該些建議全面落實，例如：在收到相關機構提交的證明文件，又或派員進行審查以確定建議已落實後，才結束跟進工作。

海事處不將新機制用於舊個案

1179. 海事處表示，已完成跟進舊機制下的308項建議。在公署查詢下，該處澄清，若套用新機制的運作模式於該308項建議，則有20宗個案涉及22項建議需持續跟進。不過，該處表示，基於人手及資源所限，加上經逐一翻查事涉20宗個案後，確認沒有發現同類事故重複發生於相關船隻，因此認為無需按新機制跟進該22項建議。

1180. 海事處以上述理由決定不按新機制跟進該22項建議，公署難以接納，因為這對本港海事安全可能構成風險。

1181. 申訴專員敦促海事處 –

- (a) 主動核查事故報告建議是否已獲全面落實，而非只依賴有關機構或人士的匯報，並將此程序加入為跟進建議的常規步驟；
- (b) 適當跟進非香港註冊船舶及非本地登記船隻落實建議的情況；
- (c) 在保障海上人命安全的前提下，重新考慮以新機制跟進舊機制下的 22 項事故報告建議；
- (d) 考慮再次覆核舊機制下的個案資料，避免記錄混亂情況重演，並確保有關事故報告的建議獲適當跟進；以及

- (e) 定時檢討新機制下跟進事故報告建議的情況，確保達到預期的效果。

政府的回應

1172. 海事處接納全部建議，並已採取以下的跟進行動 –

- (a) 處方制定了新的機制以跟進海上事故調查，並修訂了《海事意外調查指引》（“新調查指引”）內的相關程序。此外，處方已根據新調查指引，重新審查二零一三年六月以後的 78 宗個案，當中涉及 216 項建議。所收集的文件證據顯示，所有建議已全部落實；
- (b) 處方已完成跟進 13 宗涉及非香港註冊船舶或非本地登記船隻的個案（共 19 項事故報告建議）。與該 13 宗個案有關的建議已全部落實。新調查指引亦已清楚闡明上述類別船隻須按照新機制作出跟進，即提交證據證明已落實事故報告建議；
- (c) 申訴專員在調查過程中，發現有 22 項事故報告建議（涉及 20 個案例）只依賴有關機構或人士跟進，認為是跟進工作有欠妥善的典型例子。處方已按新調查指引跟進有關個案，及要求船公司提交客觀證據，證明已落實建議。如個案牽涉已停用的船隻或已結業的船公司，處方會在一年一度的海上安全研討會上，與船舶業界分享這些案例和所汲取的教訓；
- (d) 處方已重新審視二零零五年一月一日至二零一三年六月一日期間發生的 114 宗個案的舊有記錄，並確認記錄沒有不妥之處。處方已由二零一七年一月起展開第二輪工作，逐一核查這些個案，以確保符合新調查指引的要求。在 114 宗個案中，有 54 項建議（涉及 47 宗個案）須按照新調查指引進行跟進，其中 42 項已經落實，其餘 12 項（涉及 10 宗個案）則尚在跟進；以及
- (e) 處方會在每月的海事意外調查組例會及每兩個月的航運政策科例會中，審視事故報告建議的落實情況，確保建議獲得妥善跟進並取得良好成效。有關審視安排已納入事故報告管理程序的一部分。

運輸署及勞工及福利局

個案編號 DI/360：政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管

背景

1183. 根據政府二零一四年發表的數字，在二零一三年本港約有320,500名身體活動能力受限制人士，佔整體人口約4.5%。

1184. 康復諮詢委員會上一次制訂涉及殘疾人士交通服務的復康政策是在二零零七年。當年制訂的《香港康復計劃方案》（《方案》），為殘疾人士融入社會定下政策方針，當中建議政府在通道設施和交通方面，為殘疾人士建設一個無障礙的環境，包括為未能使用公共交通服務的殘疾人士提供「特別交通服務」。然而，由於求過於供，不少未能使用公共交通服務的殘疾人士無法獲得合法的「特別交通服務」，唯有無奈地光顧一些由私家車或客貨車違規改裝為復康車輛（無牌復康車輛）的接載服務。然而，這些違規經營無牌復康車輛的設施和裝置是否符合規格、殘疾乘客的安全和權益是否受到保障，存在很大疑問。

1185. 為此，申訴專員在二零一四年十一月二十日宣布根據《申訴專員條例》展開主動調查，以探討勞工及福利局（勞福局）及運輸署落實「特別交通服務」政策的情況、鼓勵引進無障礙的士的進度、以及對違規經營無牌復康車輛的措施。

申訴專員的觀察

1186. 申訴專員公署（公署）的調查顯示，現時「特別交通服務」存在不少問題，而政府當局對落實《方案》的取態欠積極。

「復康巴士」服務供應嚴重不足

1187. 「復康巴士」的固定服務及電召服務由二零一一至一四年間每年均有過萬宗未獲安排服務；二零一五年則接近萬宗，而退出預約的則超過兩萬宗。雖然退出預約的宗數於二零一二至一三年間有所回

落，但自二零一四年起再次上升，二零一五年更急增至超過三萬宗。公署的個案研究及各持份者的意見均顯示，不少申請者因輪候服務需時過長而索性退出申請甚至不申請。他們均異口同聲指出預約「復康巴士」服務需時數月甚至一年，且無保證獲得所要求的服務，例如只安排去程而無回程、不能提供所需車輛數目等。更令人遺憾的是，超過一半以上未能成功預約「復康巴士」的個案屬覆診和需接受治療者，這反映出「復康巴士」服務的不足程度令人難以接受，影響殘疾人士看病的基本需要。「復康巴士」作為唯一的普及「特別交通服務」，此供應水平可謂嚴重不足。

政府未有認真評估「特別交通服務」的需求及制訂提供服務的目標

1188. 勞福局表示，社會福利署（社署）一直以來為有運作需要的非政府機構轄下康復中心提供中心車輛，用作接載有需要的服務使用者往返中心和家居、覆診和出外活動。然而，社署沒有要求該些機構提交使用人數或人次資料，勞福局亦因此並無備存相關資料。另一方面，運輸署指該署並不負責監管非政府機構營運的中心車輛，也不負責監管香港復康會（復康會）的「易達轎車」，故沒有評估「特別交通服務」的整體需求。簡而言之，政府當局並無全面認真地評估「特別交通服務」的需求。現時政府唯一能夠掌握到的數據，就是「復康巴士」服務，包括未能成功預約及退出預約的宗數。

1189. 公署認為，政府當局若未能全面掌握「特別交通服務」的需求，實無從評估《方案》建議的措施的推行成效，更遑論鼓勵殘疾人士參與社會上的活動和融入社會。

政府未有全面統籌「特別交通服務」資源的有效運用

1190. 從統計數字來看，「復康巴士」在二零一六年年終增至156輛，每年的使用人次超過80萬。而社署資助34間非政府機構營運199輛中心巴士，於二零一六至一七年度會增加至272輛，遠較復康會的「復康巴士」車輛數目為多，但使用人數和人次卻不詳，這些康復中心的「特別交通服務」實際使用人次有多少、資源是否已充分和有效地運用，存在疑問。

1191. 另一方面，根據運輸署提供的資料，「復康巴士」固定路線服務中，約三成使用者是學生往返學校，對「復康巴士」服務造成壓力。為使「復康巴士」可接載更多其他有需要的殘疾人士，勞福局應

考慮與教育局商討，研究運用教育資源協助學校安排「特別交通服務」予有需要的學生的可行性，以紓緩「復康巴士」服務之不足。

1192. 此外，運輸署表示，非機構用戶使用「復康巴士」電召服務時，大部分是獨佔一輛「復康巴士」。然而，「復康巴士」設有五至六個輪椅位，不應被視為個人化的交通工具。運輸署會建議復康會推行強制性共用電召服務，讓更多有需要的殘疾人士能獲得服務。

1193. 總括而言，勞福局有責任去統籌及檢視現行機制、蒐集相關數據及作出分析，確保所有用於「特別交通服務」的資源，得以充分和有效運用。

政府管制無牌復康車輛的力度不足

1194. 無牌復康車輛對殘疾人士構成安全威脅。然而，勞福局及運輸署均表示，管制無牌復康車輛不屬其職責範疇。從過去幾年警方所進行的「放蛇」行動只有寥寥幾宗來看，在缺乏勞福局及運輸署的關注下，警務處未必會給予打擊違法接載乘客車輛恰當的執法優先次序。在保障殘疾人士安全的前提下，勞福局及運輸署應和警務處商討加強打擊這類違法行為，例如增加「放蛇」行動把違例者繩之於法，以收阻嚇作用。

政府應更積極引入可供輪椅上落的士、小巴

1195. 的士業界自二零零七年起引進可供輪椅上落的士的數目寥寥可數，直至二零一五年才較快地增加。公署曾致函一些國內及海外相關政府部門，以了解他們引進可供輪椅上落的士的詳情。從他們所提供的資料可見，不少國家和地區政府都會積極提供資助補貼，引進可供輪椅上落的士以方便殘疾人士。反觀香港在這方面未有如上述國家和地區般積極。公署認為，政府長遠而言可考慮研究積極鼓勵業界輸入可供輪椅上落的士型號的可行方法，以加快引入的進度。運輸署亦應同時檢討的士如何可發揮其作為點對點無障礙運輸的角色，並且制定供應目標，以研究如何可以改善「復康巴士」長期供應不足的問題。

1196. 至於低地台小巴，運輸署正與業界研究引入這些型號的可行性。公署認為，運輸署應考慮提供誘因，讓業界（特別是行走醫院路線的營辦商）引進新型號，以紓緩對「特別交通服務」的需求。

勞福局沒有為落實「無障礙運輸」定下具體時間表

1197. 勞福局作為保障殘疾人士福利的決策局，在落實「無障礙運輸」上責無旁貸，但該局卻並無就落實此政策設定具體時間表。《方案》制訂至今已八至九年，但「特別交通服務」的供應殊不理想，而市民亦無從監察政府有否和如何適時檢視實施《方案》中所述措施的進度。

勞福局和運輸署把「無障礙運輸」政策視作理念

1198. 《方案》中清楚列明，落實「無障礙運輸」是一項政策，但勞福局及運輸署在回應公署的調查時，均不約而同地把「無障礙運輸」解釋為理念。公署認為，政府當局刻意把原先《方案》提及的「無障礙運輸」政策淡化為「理念」，令達致《方案》目標變得更遙不可及，這種思維並不可取。政府有需要為殘疾人士取得基本交通服務制定可量化的目標水平，並為達到此目標訂下具體時間表，以監察落實進度和顯示其落實措施的決心，否則，「無障礙運輸」可能會長期維持在「理念」階段而淪為空談。

運輸署未有及早積極為復康會提供專業支援，提升「復康巴士」服務

1199. 公署在調查過程中訪問的服務使用者，不少提及「復康巴士」以人手編訂接載班次，以致未能充分運用資源和對服務使用者構成不便。就何以沒有更早把「復康巴士」管理系統電腦化，運輸署與復康會有不同說法。然而，姑勿論誰是誰非，「復康巴士」管理系統未能與時並進，則是不爭的事實。運輸署如能及早提供運輸專業意見，積極協助復康會解決問題，應可更早提升「復康巴士」的營運效率。

1200. 此外，《方案》早於二零零七年制訂，但「復康巴士」服務多年來明顯存在求過於供的情況。最令人憂慮是未能滿足求診的殘疾人士需要。然而，運輸署於過去兩年才敦促「復康巴士」加強醫院路線服務。運輸署並承認，有些醫院路線試行後被取消，原因是宣傳不足。在加強宣傳後有些路線已復辦，乘客量亦見上升。若考慮到過去多年未能成功預約「復康巴士」服務的數字，運輸署或應更早促使這些改善措施推出。

運輸署對「特別交通服務」需求量的思維有待調整

1201. 運輸署稱提高「特別交通服務」的量會引發更多需求，並指「特別交通服務」的量與無牌復康車輛的出現無因果關係，亦強調增加「特別交通服務」的供應也不會令輪候使用「復康巴士」的人數變成零。公署對這種思維有保留。公署認為，以供應量帶動需求量正符合《方案》鼓勵殘疾人士融入社會的目標，而若市面上有足夠的合法「特別交通服務」，無人會願意鋌而走險危害自己的生命安全，而無牌復康車輛自然難以存在。更重要的是，政府在規劃提供「特別交通服務」時若抱持這種思維，將難以爭取適當的資源。

公眾宣傳和教育有待加強

1202. 《方案》的其中一項建議，是加強宣傳公眾教育，令市民大眾對無障礙運輸有更深入的認識。然而，從調查報告中的個案可見，殘疾人士使用公共交通工具仍然飽受不同程度的冷待甚至歧視。另一方面，引入可供輪椅上落的士的營辦商表示，很多市民不知悉該些的士是傷健人士共用，因而避免租用，影響業務發展。此外，從調查報告可見，「復康巴士」過去曾多次試辦醫院穿梭巴士服務，但不少路線均因為乘客量不足而停辦。

1203. 公署認為，政府有需要更積極地推動公眾教育，加強市民對無障礙運輸的認識，使市民能多從殘疾人士的角度着想並提供適切的協助，以建立一個真正的傷健共融社會。政府亦應該加強「復康巴士」醫院穿梭巴士服務的宣傳，令有意使用者得悉有關服務，從而提升那些路線的可持續性。

1204. 申訴專員建議 –

- (a) 勞福局應與有關政府部門就「特別交通服務」的需求作全面評估，包括要求社署定期向非政府機構、服務使用者及自助組織等收集資料，考慮邀請學者或顧問進行研究，以期掌握「特別交通服務」的實際需求以適當調節資源分配；
- (b) 勞福局及運輸署應敦促復康會盡快完成有關「復康巴士」服務改善的顧問研究，盡早提升「復康巴士」服務和善用有關資源以應付需求；

- (c) 勞福局應統籌協調「特別交通服務」的資源運用，作出更全盤的考慮，包括聯同有關部門及復康會更靈活地調配資源，既令更多有需要人士可以享用「特別交通服務」，亦令公帑用得其所；
- (d) 勞福局應繼續與教育局商討，探討運用教育資源協助學校安排「特別交通服務」予有需要的學生的可行性；
- (e) 勞福局及運輸署應和警務處商討加強打擊經營無牌復康車輛這類違法行為，把違法者繩之於法，以收阻嚇作用。同時，應協助警方與社福機構及殘疾人士在情報交換上保持溝通，讓警方加強執法；
- (f) 運輸署應考慮制定復康車輛（即可接載輪椅的車輛但不包括醫管局的非緊急救護車）的設備安全守則及司機所須訓練；
- (g) 除了積極研究在推出構思中的「優質的士」服務時，要求有關的營辦商引入更多可供輪椅上落的士外，運輸署亦應參考外國政府就引進可供輪椅上落的士的做法，積極考慮提供誘因予的士業界引入相關的士型號；
- (h) 運輸署應研究引入低地台小巴型號的可行性，並提供誘因讓業界引入，特別是行走醫院路線的營辦商；
- (i) 為確切落實《香港康復計劃方案》的建議及「無障礙運輸」政策，勞福局應為殘疾人士取得基本交通服務制定可量化的目標水平，並為達此目標訂下具體實施時間表；
- (j) 勞福局應加強市民對無障礙運輸的教育，以配合「特別交通服務」的落實，從而建立一個傷健共融的社會；以及
- (k) 政府當局應該加強「復康巴士」醫院穿梭巴士服務的宣傳，令有意使用者得悉有關服務，從而加強該些路線的可持續性。

政府的回應

1205. 政府接納申訴專員提出的所有建議，並已作出下列的跟進。

- (a) 勞福局及運輸署一直密切留意復康巴士服務的需求變化，並透過每年的資源分配工作，按照實際需要向香港復康會增撥資源，以加強及增設新的復康巴士服務，及確保復康巴士的資源用得其所。

復康會定期透過復康巴士的客戶聯絡小組就「特別交通服務」的需求收集資料，聯絡小組的成員包括非政府機構、服務使用者及自助組織等。此外，勞福局及運輸署正督導復康會檢討及更新殘疾人士的特別交通服務需求估算，包括研究一些對殘疾人士使用復康巴士服務需求有所影響的新發展（例如長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃、引入更多可供輪椅上落的士及非政府機構營運的康復中心巴士數目的增加等），並會按相關發展的長期、中期及短期影響而作出需求估算。

復康會亦會就復康巴士未來將會推行的改善項目（包括推行共乘電召服務及引入有效通訊及資訊科技應用的綜合客務及營運系統）對處理服務需求的影響，結合前述估算推算復康巴士未來十年的用車需求。

- (b) 就復康巴士服務進行的顧問研究的兩個階段已經完成。第一階段的研究範圍包括訂定復康巴士服務的優先次序、車輛及司機的調配策略、通訊及資訊科技的應用及車庫及泊車設施發展策略。勞福局及運輸署現正協助復康會落實顧問在第一階段所提出的改善建議，例如推行共乘電召服務、優先處理電召服務到醫院接受治療的交通需要、於非繁忙時間或假日期間開辦旅遊專線、精簡電話預約程序及增加預約的渠道等。第二階段涉及提升現時資訊及應用系統的研究，有關系統規格已經完成，現正等候申請撥款的結果。

- (c) 除了由復康會提供復康巴士服務予一般殘疾人士外，社會福利署(社署)亦為嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務、特殊幼兒中心及庇護工場等康復中心提供康復中心巴士，為使用中心服務的殘疾人士提供「特別交通服務」，例如由中心往返特定地點，包括醫療機構等。因應申訴專員的建議，勞福局已經要求社署向非政府機構、服務使用者及自助組織等收集康復中心巴士的載客資料，從二零一七年一至六月資料顯示，使用人次超過 500 000。勞福局會持續監察康復中心巴士的資源運用情況。
- (d) 勞福局已於二零一七年八月底聯同教育局、社署及運輸署安排簡佈會予特殊學校校長及其職員，向他們介紹申請社署獎券基金購置校車的手續、解釋運輸署發出牌照的須知及說明教育局對特殊學校的資助，鼓勵他們購置校車以照顧其學生的特別交通需要，藉以減少依賴復康巴士的固定路線的服務。會議上，學校代表普遍反應正面，有個別學校表示會向或已向獎券基金提交申請購置校車。
- (e) 運輸署不時透過與殘疾人士的會議，提醒他們不應乘坐無牌復康車輛服務，並呼籲他們在遇見有涉嫌違法載客取酬的個案時，應向運輸署及警務處舉報。為方便殘疾人士提供這方面的資料，運輸署與警務處商討後，設計了一份表格，並已在二零一七年六月二十三日的殘疾人士使用公共交通工具工作小組會議上向殘疾人士團體代表派發該以及講解其內容及提交表格的安排。該表格現已上載在運輸署的網頁，供有需要的人士下載填寫。
- (f) 現時接載輪椅使用者及其輪椅的車輛，必須按照法例確保輪椅能牢置在車身上，並經過運輸署的審批才予以登記及發牌。運輸署在審批車輛時，會嚴格確保運載輪椅使用者及其輪椅上落設備、輪椅繫緊系統以及使用者束縛系統均符合相關標準，車輛上亦備有足夠的設備使用手冊，供司機或其他操作者參閱。運輸署已於二零一七年年尾發出相關指引供車主及操作者參考，提醒他們必須熟習如何操作有關設備及系統，時刻保持車箱內的使用說明清楚可閱。

- (g) 政府一直支持引入可供輪椅上落的士。據了解，市場上的一個主要供應商計劃於二零一八年中引入一款符合香港法規可供輪椅上落的新的士車款。業界稱，該款無障礙的士預計將是業界在未來數年的主要車款。政府會密切留意市民及業界日後對該等車款使用的情況，並會進一步考慮如何鼓勵業界使用該等車款。
- (h) 小巴業界在運輸署鼓勵下已物色到適合在香港使用、可供輪椅上落的低地台新款小巴，並將於二零一八年初開始在三條醫院路線（包括途經瑪麗醫院、威爾斯親王醫院及聖德肋撒醫院的路線）作測試，以確定這類小巴在這些路線提供服務是否可行可取。運輸署會與營辦商檢討車輛的運作成效，包括技術操作的可行性、維修保養及乘客意見等。如檢討後確定試驗計劃可行可取，運輸署會與業界商討進一步推廣低地台小巴。
- (i) 勞福局及運輸署正督導復康會檢討及更新殘疾人士的特別交通服務需求估算，包括研究一些對殘疾人士使用復康巴士服務需求有所影響的新發展（例如長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃、引入更多可供輪椅上落的士及非政府機構營運的康復中心巴士數目的增加等），並會按相關發展的長期、中期及短期影響而作出需求估算。復康會亦會就復康巴士未來將會推行的改善項目（包括推行共乘電召服務及引入有效通訊及資訊科技應用的綜合客務及營運系統）對處理服務需求的影響，結合前述估算推算復康巴士未來十年的用車需求。
- (j) 勞福局已把「加強市民對無障礙運輸的認識」這個主題納入二零一七／一八年度的康復服務公眾教育活動，並成立工作小組統籌有關的宣傳工作，讓市民及公共交通工具營運商能多從殘疾人士的角度著想及提供適切的協助及服務。此外，復康會計劃二零一七年底至二零一八年初推行宣傳及教育工作，以推廣共享資源（包括共乘服務）可令更多人士受惠的訊息。

- (k) 政府近年增撥資源讓復康會開辦更多的醫院穿梭巴士服務，以應付「電召服務」到醫院接受治療的交通需要，現時共有途經 16 間醫院及 8 間復康中心／護養院／分科診所的七條穿梭巴士服務。運輸署已督導復康會於二零一八年推出第九條穿梭巴士服務，並計劃在未來一至兩年內開辦覆蓋另外七間醫院的穿梭巴士服務。

運輸署亦已督導復康會加強宣傳醫院穿梭巴士服務，包括：向路線途經的電召服務客戶、公共屋邨及安老院舍的住戶派發宣傳單張；在復康會的網頁內提供醫院穿梭服務的最新消息；在相關的醫院掛上宣傳橫額及往等候區的步行路線；及透過殘疾人士使用公共交通工具工作小組會議向殘疾團體介紹最新服務等。