

七個政府部門延誤處理 一宗道路複修工程的投訴

個案撮要

投訴

投訴人發現一條通往某遊樂場的行人路（「事涉行人路」）出現下陷，每當下雨時便有積水。他於二零一零年四月向**效率促進組**轄下的 1823 電話中心（「電話中心」）投訴，電話中心其後將個案轉介**路政署**、**地政總署**、**渠務署**、康樂及文化事務署（「**康文署**」）、民政事務總署（「**民政總署**」）以及食物環境衛生署（「**食環署**」）跟進，但這六個部門均不承認維修責任。其中，路政署曾向投訴人表示該署「只處理有街道名稱的道路，由於事涉行人路沒有街道名稱，故不屬該署的管轄範圍；而該行人路為通往康文署轄下遊樂場的專用道路，應由康文署負責」。食環署則指地陷位置所囤積的是水，並非垃圾，不屬該署職權範圍內的事，故拒絕跟進。

2. 投訴人認為，各部門互相推卸責任，而電話中心更在不熟識各部門權責的情況下，胡亂轉介他的投訴，遂向本署投訴。

事件經過

3. 二零零九年三月，地政總署接獲一名市民投訴，指事涉行人路下雨後會出現水浸問題。該署隨即派員視察並確定水浸問題屬實。同年六月，該署通知康文署，指出根據撥地條款，康文署負責維修該行人路。康文署收到地政總署的通知後核對資料，發現地圖上顯示事涉行人路在遊樂場範圍外，認為未有足夠理據證明該行人路已納入遊樂場的撥地範圍內，故於同月發便箋予地政總署索取相關檔以確定該行人路的維修責任，惟地政總署未有收到該便箋。同年十月及二零一零年三月，地政總署到場視察，沒有發現水浸情況，決定暫停跟進。

4. 二零一零年二月，投訴人向渠務署投訴，指事涉行人路有積水問題。渠務署職員進行視察，證實積水是由於行人路面下陷，並非管道問題，不屬該署的工作範疇，故分別將投訴轉介予路政署及民政總

署。其後，兩署回復渠務署，指行人路並非由他們負責維修，渠務署於四月十三日將投訴轉介地政總署跟進。

5. 四月十七日，投訴人就同一問題向電話中心投訴。電話中心按指引把個案轉介路政署跟進。路政署進行實地查察後，確定事涉行人路不屬其負責保養的道路範圍，建議電話中心把個案轉交地政總署。路政署並指出，投訴人的個案與電話中心於四月十三日轉介的另一名市民（非投訴人）的投訴性質相同。

6. 四月二十七日，地政總署回復電話中心，指事涉行人路屬未分配政府土地，由於地政總署並非工程部門，故未能提供協助，而因投訴地點的路燈由路政署及民政總署共同負責，故建議電話中心將投訴轉介該兩署跟進。四月二十八日，電話中心把個案轉介路政署路燈部及民政總署跟進。

7. 其後，民政總署回復電話中心，指事涉行人路只通往康文署的臨時遊樂場，故個案應轉介康文署跟進。路政署路燈部亦回復電話中心，指個案不屬其職責範圍。電話中心於五月二日轉介個案給康文署。

8. 五月三日，電話中心要求地政總署、康文署、民政總署及路政署的聯絡主任跟進事件。五月十四日，康文署回復電話中心，表示事涉行人路未納入遊樂場的撥地範圍內，並非其管轄範圍，建議轉介地政總署跟進。五月十五日，投訴人致電電話中心，指事涉行人路有嚴重積水。電話中心以水浸個案轉介予渠務署跟進。

9. 五月十七日，渠務署發電郵給路政署、民政總署及地政總署，表示應從速處理事件，建議民政總署維修事涉行人路。五月十八日，路政署再次實地視察後回復電話中心，指事涉地點不在該署負責保養的範圍。民政總署則指電話中心應建議康文署考慮負責事涉行人路的保養工作。六月一日，康文署向電話中心表示，遊樂場附近的其他政府用地將來可能會撥作其他用途，屆時事涉行人路並非只通往遊樂場，故不宜由該署接管該行人路的保養工作。

10. 六月七日，效率促進組首席行政主任要求地政總署、民政總署及康文署的投訴主任介入處理。六月八日，地政總署向康文署提供遊樂場的撥地條款資料，指獲分配遊樂場用地的部門須負責行人路的維修工作。六月九日，康文署要求電話中心回復投訴人，該署和建築署會安排維修事涉行人路。八月十七日，建築署因應康文署要求完成維修工程。

11. 二零一零年二月至八月期間，投訴人曾多次致電電話中心，指行人路有積水，要求食環署清理。食環署每次收到轉介後，均有到事涉地點巡查並清理積水。

本署調查所得及評論

12. **效率促進組**指出，在界定負責部門的過程中，電話中心職員會根據投訴人提供的資料按指引作出轉介，期間亦需要參考部門的意見，但並不代表中心胡亂轉介。電話中心設有投訴專責小組，協助分析及歸納個案，在有需要時提升至部門管理層處理。然而，本署調查發現，雖然電話中心已按照既定程式提升個案的處理層面，但不同職員在先後處理投訴人的多次投訴時，不單沒有翻查舊有記錄，亦未知悉中心經理已將個案提升至部門的管理層處理，因此仍就投訴人的同一投訴開設不同的個案編號和作出多次的內部轉介。此外，職員亦未有參詳資料庫內的資料，只根據投訴人提供的資料以及其他環境資料，估算負責維修部門，而投訴專責小組也未能發揮分析和歸納個案的作用，迅速處理投訴，以致投訴人感到電話中心胡亂轉介其投訴。因此，投訴人對效率促進組的投訴**成立**。

13. **地政總署**表示，已就二零零九年三月接獲的投訴進行了兩次實地視察，發現行人路沒有出現水浸，認為康文署已完成工程，故終結個案。當該署於二零一零年四月收到電話中心轉介投訴人的個案後，曾翻查土地類別圖，但有關資料未有顯示負責該路的維修部門。經觀察行人路的位置、外觀及物料後，該署認為行人路可能由民政總署及路政署建造，故建議電話中心向兩署查詢。其後，該署參閱了行人路的撥地檔，確定該路的建造及日後的維修應由康文署負責。該署指出，一直配合電話中心尋找負責部門。就翻查土地資料方面，分區地政處不會擁有所有政府非工務工程的檔案，因此，各相關部門亦應自行查核檔案，以查明是否負責維修的部門。

14. 本署調查發現，地政總署職員雖然已將二零零九年的個案轉介康文署跟進，但在未確定維修工作是否已完成前，便草率終止個案，而期間的兩次實地視察亦非在下雨天後進行，故根本不會發現水浸。此外，該署最初並不察覺二零零九年的個案與二零一零年的投訴相關，當察覺後將兩檔合併，但卻未有留意到二零零九年的檔案其實已存備了事涉行人路的相關撥地資料，結果延至二零一零年六月才向康文署展示有關土地檔資料，從而確定後者的維修責任。再者，該署在沒有全面理解個案的情況下，便草率地建議電話中心將個案轉介到早前已否認維修責任的路政署及民政總署，加劇各部門互相推讓的現

象。本署認為，雖然地政總署的分區地政處未必擁有其他政府部門負責的工程維修資料，但該署作為管理土地事務的專責部門，有責任查核清楚相關的土地記錄，以便儘快澄清權責，但職員處理卻疏漏馬虎，導致事涉行人路的修復被延誤。故此，投訴人對該署的投訴**成立**。

15. **康文署**承認，在收到地政總署二零零九年的通知後，曾向後者索取進一步資料，不過其後因事忙而未有跟進。在處理此投訴個案時，職員對撥地條款缺乏充分的瞭解和認知，未有徹底翻查撥地記錄，誤以為行人路未有納入遊樂場的撥地圖則內，便不屬康文署的管理範圍，以致延誤處理道路的維修工作。本署認為，該署對於撥地條款的誤解，以及未有適時跟進地政總署二零零九年的通知和澄清撥地條款，是導致這宗投訴的主因。此外，即使在收到投訴初期，該署認為維修工作不屬其責，但因行人路只通往轄下的遊樂場，該署亦應切實考慮遊樂場使用人士的需要，主動跟進事件。故此，投訴人對康文署的投訴**成立**。

16. **渠務署**在二零一零年二月二十六日得悉事涉行人路並非路政署的工作範圍後，由於職員調動，個案被誤置一旁，個多月後才再跟進。根據政府工務部門處理跨部門投訴的機制，該署須以「接獲投訴的部門」身份努力尋找「保養部門」。若該署能及早跟進，事情可能較早獲得解決。因此，該署在延誤修復事涉行人路一事上應負上部分責任。投訴人對該署的投訴**部分成立**。

17. 雖然如此，渠務署在未能找到有部門跟進個案的情況下，曾主動提出承擔事涉行人路的維修責任，此舉實屬難得，值得其他部門效法。

18. **民政總署**表示，為免資源重迭，造成浪費，該署按既定指引，不會提供由其他政府部門提供的服務。由於事涉行人路並非由當區民政處負責維修，而該路亦是通往遊樂場的唯一通道，故該署建議電話中心將個案轉介康文署。本署認為，民政總署在延誤修復行人路一事上，無實質責任。故此，投訴人對民政總署的投訴**不成立**。然而，本署調查發現，民政總署於六月一日從電話中心得悉康文署不會跟進事涉行人路的維修後，沒有主動聯絡有關部門尋求解決問題的方法。當效率促進組首席行政主任于六月九日提升個案邀請民政總署及其它部門一同介入解決事件，民政總署完全沒有回復。這與該署標榜「透過部門之間的磋商及合作迅速解決地區問題」的職能不完全吻合。該署處理此個案欠缺積極和主動。

19. **路政署**雖然曾就同一投訴重複實地視察，但屬審慎之舉。就投訴人指該署職員曾表示只會處理「有街名的路」，以及「該行人路為通往康文署轄下遊樂場的專用道路，應由康文署負責」，該署申明，如屬路政署保養範圍，即使是未命名的道路，該署亦會安排維修；該署否認職員曾向投訴人作出上述言論。本署調查發現，上述言論是1823電話中心職員因對路政署職責誤解而給予投訴人的錯誤訊息。總括而言，投訴人對路政署的投訴**不成立**。

20. **食環署**已按其職能及既定程式清理事涉行人路的積水。至於投訴人指該署職員曾表示地陷路段囤積的是水，並非垃圾，故拒絕跟進，該署職員否認有關指稱。在缺乏獨立佐證的情況下，本署對有關指稱不擬置評。整體而言，投訴人對食環署的投訴**不成立**。

建議

21. 申訴專員向效率促進組、地政總署以及康文署提出以下改善服務的建議：

效率促進組轄下的 1823 電話中心

- (1) 檢視及改善處理投訴的程式和儲存投訴資料系統，使職員能及早識別相關的重複來電和投訴；
- (2) 職員主動與來電者確定是否重複投訴，減少就同一事宜開設多個檔案編號；
- (3) 在啟動提升個案處理的程式後，讓職員知悉事情的最新訊息和進展；
- (4) 加強職員處理跨部門投訴方面的技巧；
- (5) 檢討內部轉介機制，避免混淆市民和需要市民覆述事件；
- (6) 改善投訴專責小組在歸納個案方面的工作流程；

地政總署

- (7) 協助康文署處理刊憲康樂場地的撥地條款及圖則的資料搜集工作；
- (8) 檢討並改善現行的檔案管理系統與程式，協助職員更有效地使用檔案記錄；
- (9) 加強職員培訓，協助他們以積極和主動的態度，審慎處理投訴；

康文署

- (10) 不時檢討因應此宗投訴而實施的改善措施的成效；改善措施包括翻查康樂場地的撥地條款及圖則資料、加強員工指導、以及設立存備土地記錄的場地資料庫等；以及
- (11) 繼續尋求地政總署協助，跟進刊憲康樂場地撥地條款及圖則的資料搜集工作。

22. 效率促進組、康文署及地政總署接納及承諾跟進上述建議。

申訴專員總結

23. 路面下陷引致積水問題遲遲未獲得妥善解決，除了因為維修責任不清和職員的疏忽外，還因為多個事涉部門對解決問題均採取「各家自掃門前雪」的心態，沒有切實考慮到市民的真正需要。若各部門在履行本身職責的同時，能積極主動多走一步跟進問題，結果將大有不同。在此個案，縱使有部分部門已按部門指引行事，但從投訴人看來，政府部門之間未有協調合作，且互推責任，沒有認真解決問題，有損政府形象。

申訴專員公署
二零一一年四月