

個案撮要

投訴司法機構－勞資審裁處一名職員態度欠佳，不單要聲請人等候甚久，而且處事不當，竟然安排同一時間接見他和另一名聲請人，以及未有及時通知聲請人毋須出席審裁處的聆訊

投訴人前往勞資審裁處，就他與僱主之間的糾紛向審裁處求助。他聲稱，負責處理其案件的審裁處調查主任在接見他期間，被傳召往處理法庭職務，離開了個多小時。其後，投訴人發覺調查主任已辦妥法庭職務，並返回其辦公室。不過，調查主任見到投訴人時，卻全無禮貌地叱喝他，着令他在房外等候。

2. 稍後，調查主任再度接見投訴人。不過，這次他卻同一時間接見投訴人及另一位也是向同一個僱主申索補償的聲請人。在結束面談時，調查主任向投訴人表示，假如其僱主願意庭外和解，作出補償的話，原定的聆訊便會撤銷，而投訴人亦會接獲通知。不過，當投訴人如期在原定聆訊那天早上抵達審裁處時，法庭書記卻向他表示，其僱主在三天前已同意給予投訴人所申索的補償，故此，他當天是毋須出席聆訊的。

3. 投訴人感到不滿，於是向本署投訴勞資審裁處：

(a) 一名調查主任態度欠佳，不單要他等候甚久，而且處事不當，竟然安排同一時間接見他和另一名聲請人；及

(b) 未有及時通知他毋須出席原定的聆訊，對他構成不便。

4. 關於(a)點投訴，調查主任已斷然否認自己曾作出投訴人所指稱的無禮行為。鑑於這是一宗單對單的事件，而且沒有進一步或第三者所提供的證據可作證明，本署認為有關的指稱無法成立。

5. 司法機構政務長表示，調查主任在離開往法庭前，已向投訴人清楚解釋中止面談的原因。司法機構政務長進一步解釋，假如審裁處當時把投訴人的案件轉交另一名人員處理，也是不切實際的，因為替代的人員便須重新瞭解案情方能接手辦理。此外，勞資審裁處的人員會盡可能在同一天內為聲請人辦妥各項手續，使聲請人毋須改天再往審裁處辦理手續，同時也可以確保處理案件人員的時間得以盡量善用。本署認為，如果有人告知投訴人他大約要等候多久，並表示他可以選擇稍後時間或改天再回審裁處的話，投訴人會更能明白當時的情況，作好心理準備等候，或找方法打發時間，甚至選擇遲些才再回來。有鑑於此，本署認為投訴人對這方面的安排感到不滿是有根據的。

6. 關於投訴人不滿調查主任同時接見兩名聲請人這點，司法機構政務長堅稱，調查主任是在取得兩名聲請人同意後，方才同時接見他們。再者，在這種情況下安排同時接見聲請人，有助於提高辦理案件的效率，因為這樣做除了可以節省聲請人的時間外，聲請人所提供的資料也可以互相補足，使負責案件的人員在擷取對調查工作有幫助的資料方面會更為方便。

7. 本署認為，調查主任早上花了一段時間在法庭處理職務後，建議同一時間接見兩名聲請人，可能是為了加速辦理案件，使另一名聲請人不致等候過久。關於這方面，並沒有任何證據顯示調查主任不是本着真誠行事。不過，假如他能夠向投訴人解釋他建議同時接見兩位聲請人的原因，則這些不必要的誤會應可避免。鑑於沒有實質證據可證明調查主任辦事不力，因此，本署無法確立投訴人指調查主任在處理其案件方面，服務未符應有水平這項指稱屬實。

8. 經考慮上述各點後，本署認為(a)點投訴是部分成立。

9. 關於(b)點投訴，本署備悉，雖則投訴人的僱主在聆訊日期前三天已表示願意和解，不過，勞資審裁處的審裁官卻是在預定聆訊日期前一天頗後時分才批准和解協議，令審裁處無法及時通知投訴人其案件已經和解。另一方面，鑑於其聆訊在預定

進行的日期前並未撤銷，因此，原則上投訴人是必須出席聆訊的。司法機構政務長表示，法庭書記告訴投訴人他毋須出席聆訊，純粹出於一番好意，不想投訴人浪費時間等候會見審裁官。不過，姑勿論該名法庭書記有甚麼意圖，本署認為，假如審裁處人員能夠向投訴人詳細解釋有關情況的話，這些誤會應不致發生。可惜的是，和解協議很遲方才達成，結果令投訴人承受了相當的不便。有鑑於上述各點，本署認為(b)點投訴並不成立。

10. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴是部分成立。

11. 經審研勞資審裁處新收案件聲請人約見時間的制度，特別是編定約見時間方面的安排後，本署認為，這個制度應有改進的餘地。因此，申訴專員建議司法機構政務長：

- (a) 檢討現時的約見制度，訂定更妥善的安排，使聲請人毋須浪費時間，作不必要兼且可以避免的等待；
- (b) 考慮透過有關的資料小冊、通告等，宣傳上述約見制度，使有意提出聲請的人士能夠更清楚瞭解對他們或會有影響的各項程序；及
- (c) 提醒勞資審裁處人員，倘在接見聲請人的過程中被傳召往處理緊急職務，應向聲請人詳細解釋原因，並說明自己預期會離開多久。如果恰當的話，更可告知聲請人他可以選擇另一個時間或日期再返回審裁處辦理手續。假如聲請人決定等候下去，但負責該宗案件的人員卻未能在預期時間內折返，則審裁處應作出安排，把當時的情況告知聲請人。

12. 司法機構政務長表示接納第 11(b)及(c)段的建議，並指出目前的約見制度屬勞資審裁處處事常規及程序的一部分，並不在其

管轄範圍內，而是由總裁判官及總審裁官負責管理。儘管如此，司法機構政務長向本署保證，司法機構一直有檢討上述預約制度，在有需要時，便會按需要作出進一步的改善。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1163/96

一九九七年六月