

## 个案撮要

投诉司法机构—劳资审裁处一名职员态度欠佳，不单要声请人等候甚久，而且处事不当，竟然安排同一时间接见他和另一名声请人，以及未有及时通知声请人毋须出席审裁处的聆讯

投诉人前往劳资审裁处，就他与雇主之间的纠纷向审裁处求助。他声称，负责处理其案件的审裁处调查主任在接见他期间，被传召往处理法庭职务，离开了个多小时。其后，投诉人发觉调查主任已办妥法庭职务，并返回其办公室。不过，调查主任见到投诉人时，却全无礼貌地叱喝他，着令他在房外等候。

2. 稍后，调查主任再度接见投诉人。不过，这次他却同一时间接见投诉人及另一位也是向同一个雇主申索补偿的声请人。在结束面谈时，调查主任向投诉人表示，假如其雇主愿意庭外和解，作出补偿的话，原定的聆讯便会撤销，而投诉人亦会接获通知。不过，当投诉人如期在原定聆讯那天早上抵达审裁处时，法庭书记却向他表示，其雇主在三天前已同意给予投诉人所申索的补偿，故此，他当天是毋须出席聆讯的。

3. 投诉人感到不满，于是向本署投诉劳资审裁处：

(a) 一名调查主任态度欠佳，不单要他等候甚久，而且处事不当，竟然安排同一时间接见他和另一名声请人；及

(b) 未有及时通知他毋须出席原定的聆讯，对他构成不便。

4. 关于(a)点投诉，调查主任已断然否认自己曾作出投诉人所指称的无礼行为。鉴于这是一宗单对单的事件，而且没有进一步或第三者所提供的证据可作证明，本署认为有关的指称无法成立。

5. 司法机构政务长表示，调查主任在离开往法庭前，已向投诉人清楚解释中止面谈的原因。司法机构政务长进一步解释，假如审裁处当时把投诉人的案件转交另一名人员处理，也是不切实际的，因为替代的人员便须重新了解案情方能接手办理。此外，劳资审裁处的人员会尽可能在同一天内为声请人办妥各项手续，使声请人毋须改天再往审裁处办理手续，同时也可以确保处理案件人员的时间得以尽量善用。本署认为，如果有人告知投诉人他大约要等候多久，并表示他可以选择稍后时间或改天再回审裁处的话，投诉人会更能明白当时的情况，作好心理准备等候，或找方法打发时间，甚至选择迟些才再回来。有鉴于此，本署认为投诉人对这方面的安排感到不满是有根据的。

6. 关于投诉人不满调查主任同时接见两名声请人这点，司法机构政务长坚称，调查主任是在取得两名声请人同意后，方才同时接见他们。再者，在这种情况下安排同时接见声请人，有助于提高办理案件的效率，因为这样做除了可以节省声请人的时间外，声请人所提供的资料也可以互相补足，使负责案件的人员在撷取对调查工作有帮助的资料方面会更为方便。

7. 本署认为，调查主任早上花了一段时间在法庭处理职务后，建议同一时间接见两名声请人，可能是为了加速办理案件，使另一名声请人不致等候过久。关于这方面，并没有任何证据显示调查主任不是本令真诚行事。不过，假如他能够向投诉人解释他建议同时接见两位声请人的原因，则这些不必要的误会应可避免。鉴于没有实质证据可证明调查主任办事不力，因此，本署无法确立投诉人指调查主任在处理其案件方面，服务未符应有水平这项指称属实。

8. 经考虑上述各点后，本署认为(a)点投诉是部分成立。

9. 关于(b)点投诉，本署备悉，虽则投诉人的雇主在聆讯日期前三天已表示愿意和解，不过，劳资审裁处的审裁官却是在预定聆讯日期前一天颇后时分才批准和解协议，令审裁处无法及时通知投诉人其案件已经和解。另一方面，鉴于其聆讯在预定进行的日期前并未撤销，因此，原则上投诉人是必须出席聆讯的。司法

机构政务长表示，法庭书记告诉投诉人他毋须出席聆讯，纯粹出于一番好意，不想投诉人浪费时间等候会见审裁官。不过，姑勿论该名法庭书记有甚么意图，本署认为，假如审裁处人员能够向投诉人详细解释有关情况的话，这些误会应不致发生。可惜的是，和解协议很迟方才达成，结果令投诉人承受了相当的不便。有鉴于上述各点，本署认为(b)点投诉并不成立。

10. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉是部分成立。

11. 经审研劳资审裁处新收案件声请人约见时间的制度，特别是编定约见时间方面的安排后，本署认为，这个制度应有改进的余地。因此，申诉专员建议司法机构政务长：

(a) 检讨现时的约见制度，订定更妥善的安排，使声请人毋须浪费时间，作不必要兼且可以避免的等待；

(b) 考虑透过有关的资料小册、通告等，宣传上述约见制度，使有意提出声请的人士能够更清楚了解对他们或会有影响的各项程序；及

(c) 提醒劳资审裁处人员，倘在接见声请人的过程中被传召往处理紧急职务，应向声请人详细解释原因，并说明自己预期会离开多久。如果恰当的话，更可告知声请人他可以选择另一个时间或日期再返回审裁处办理手续。假如声请人决定等候下去，但负责该宗案件的人员却未能在预期时间内折返，则审裁处应作出安排，把当时的情况告知声请人。

12. 司法机构政务长表示接纳第 11(b)及(c)段的建议，并指出目前的约见制度属劳资审裁处处事常规及程序的一部分，并不在其

管辖范围内，而是由总裁判官及总审裁官负责管理。尽管如此，司法机构政务长向本署保证，司法机构一直有检讨上述预约制度，在有需要时，便会按需要作出进一步的改善。

-----

申诉专员公署  
档案编号：OMB 1163/96  
一九九七年六月