

個案撮要

投訴地政總署和市政總署沒有對違例構築物採取執法行動，
以及在處理這宗投訴時協調失當

投訴

投訴人曾以書面向地政總署和市政總署投訴一間在行人道違例搭建的店舖阻塞街道，對公眾引起不便。市政總署的分區環境衛生總監在答覆投訴人時指出，該店舖屬無牌經營，但管制政府土地上違例建築工程的工作，並不在該署的職權範圍內，因此，該宗個案已轉交地政總署和屋宇署處理。不過，地政總署的地政專員於一個星期後致函投訴人，表示該店舖是一個靠牆檔，而他已把這宗個案轉交市政總署署長處理，但並無作出任何解釋。投訴人對市政總署和地政總署感到不滿，他認為該兩個部門互相推卸責任，而結果是兩個部門均沒有對上述違例構築物採取執法行動。

2. 投訴人感到不滿，於是向申訴專員投訴地政總署和市政總署沒有對違例構築物採取執法行動，以及在處理這宗投訴時協調失當。

調查結果及結論

對地政總署的投訴

3. 地政總署署長表示，根據市政總署在一九八二年發出的內部指引，市政總署署長獲授權根據官地條例清拆小販違例搭建的構築物，包括無牌靠牆檔。此外，投訴所涉及的靠牆檔，已在房屋署於一九八六年進行的環境改善計劃凍結調查中獲登記，而根據地政總署的地政指示，有關的地政處將不會就這宗個案採取任何行動。因此，該署把這宗個案先後轉交市政總署和有關的民政事務處跟進。

4. 本署認為，由於地政專員知道這宗個案是由市政總署轉交該署處理的，他在給予投訴人具體答覆之前，應先向有關的部門查詢和澄清各自的職責範圍，然後才把這宗個案轉交這些部門處理。地政專員亦應在覆函中說明把個案轉交有關部門處理的理由，並告知投訴人地政總署

對違例構築物採取執法行動的現行政策。在這宗個案中，該署只告知投訴人，有關的違例構築物是一個靠牆檔，因此該宗個案已轉交市政總署處理。本署認為，這樣做並不足夠。如地政總署認為可以容忍該違例構築物的話，則應向投訴人解釋，而不是把該宗個案轉交其他部門處理，就此了事，以致投訴人認為該部門不負責任，而且在處理他的投訴時敷衍塞責。申訴專員認為，這宗投訴是應該可以避免的，同時，這項對地政總署的投訴部分成立。

對市政總署的投訴

5. 另一方面，市政總署署長則解釋說，雖然根據一九八二年的內部指引，該署獲授權清拆小販違例搭建的構築物，但按照小販管理手冊，這些指引卻把市政總署的權力限制於清拆小販違例搭建的構築物，而不是清拆一般的違例商業構築物，尤其是用作居所的構築物。

6. 本署知悉，市政總署收到針對該店舖的口頭和書面投訴後，便跟進這宗個案，其後更基於該店舖阻礙公眾地方，對其經營人採取執法行動。不過，在給予投訴人的覆函中，市政總署署長只提及該店舖是無牌經營的，並且表示，由於管制政府土地上違例構築物的工作，並不是該署的職責，因此，該署已將這宗投訴轉交地政總署及屋宇署處理。至於投訴人提到的其他事項，例如小販違例擺賣及阻塞行人道等，市政總署署長並無作出回應。由於地政總署與市政總署協調失當，加上這兩個部門均未有積極處理這宗投訴，以致投訴人別無他法，轉而向本署求助。申訴專員的結論是，針對市政總署的投訴也是部分成立。

7. 本署得悉，其後在民政事務專員主持的清拆計劃工作小組會議上，工作小組曾討論這宗個案。民政事務專員答應與地政總署署長加強聯繫，合力解決這個問題。

8. 經審研上述調查結果後，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

建議

9. 申訴專員建議地政總署署長及市政總署署長應採取下述行動：
- (a) 告知投訴人更多有關已經或將會採取的行動的資料，並向他解釋署方在清拆該構築物方面所受的限制；
 - (b) 與其他有關的政府部門加強協調和聯繫，以期簡化和改善處理投訴的程序；如有需要，亦可藉此檢討和更新一些相關的部門指引及訓令，包括關於違例構築物的定義，以及與管制、執法行動和清拆違例構築物的分工情況有關的指引及訓令；以及
 - (c) 如果收到針對相同事件的投訴或查詢，可酌情考慮由兩個部門一同回覆。

地政總署署長及市政總署署長的回應

10. 地政總署署長及市政總署署長大致上接納申訴專員的建議。

結語

11. 申訴專員認為，管理街道無疑是十分複雜和微妙的問題，須由多個部門共同解決。不過，我們不能夠期望投訴人對這個問題及關於執法行動的職責有深入的瞭解，因此，地政總署及市政總署不向投訴人清楚解釋其現行政策，似乎於理不合。雖然兩個部門均聲稱本身有明確的政策，訂明署方在執法行動方面的職責，但是這宗個案反映出，該兩個部門在關於現行政策及指引方面的溝通不足，以致有這宗投訴，而這宗投訴本來是可以避免的。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1997/0754

OMB 1997/0755

一九九七年十月