

个案撮要

投诉地政总署和市政总署没有对违例构筑物采取执法行动， 以及在处理这宗投诉时协调失当

投诉

投诉人曾以书面向地政总署和市政总署投诉一间在行人道违例搭建的店铺阻塞街道，对公众引起不便。市政总署的分区环境卫生总监在答复投诉人时指出，该店铺属无牌经营，但管制政府土地上违例建筑工程的工作，并不在该署的职权范围内，因此，该宗个案已转交地政总署和屋宇署处理。不过，地政总署的地政专员于一个星期后致函投诉人，表示该店铺是一个靠墙档，而他已把这宗个案转交市政总署署长处理，但并无作出任何解释。投诉人对市政总署和地政总署感到不满，他认为这两个部门互相推卸责任，而结果是两个部门均没有对上述违例构筑物采取执法行动。

2. 投诉人感到不满，于是向申诉专员投诉地政总署和市政总署没有对违例构筑物采取执法行动，以及在处理这宗投诉时协调失当。

调查结果及结论

对地政总署的投诉

3. 地政总署署长表示，根据市政总署在一九八二年发出的内部指引，市政总署署长获授权根据官地条例清拆小贩违例搭建的构筑物，包括无牌靠墙档。此外，投诉所涉及的靠墙档，已在房屋署于一九八六年进行的环境改善计划冻结调查中获登记，而根据地政总署的地政指示，有关的地政处将不会就这宗个案采取任何行动。因此，该署把这宗个案先后转交市政总署和有关的民政事务处跟进。

4. 本署认为，由于地政专员知道这宗个案是由市政总署转交该署处理的，他在给予投诉人具体答复之前，应先向有关的部门查询和澄清各自的职责范围，然后才把这宗个案转交这些部门处理。地政专员亦应在覆函中说明把个案转交有关部门处理的理由，并告知投诉人地政总署

对违例构筑物采取执法行动的现行政策。在这宗个案中，该署只告知投诉人，有关的违例构筑物是一个靠墙档，因此该宗个案已转交市政总署处理。本署认为，这样做并不足够。如地政总署认为可以容忍该违例构筑物的话，则应向投诉人解释，而不是把该宗个案转交其他部门处理，就此了事，以致投诉人认为该部门不负责任，而且在处理他的投诉时敷衍塞责。申诉专员认为，这宗投诉是应该可以避免的，同时，这项对地政总署的投诉部分成立。

对市政总署的投诉

5. 另一方面，市政总署署长则解释说，虽然根据一九八二年的内部指引，该署获授权清拆小贩违例搭建的构筑物，但按照小贩管理手册，这些指引却把市政总署的权力限制于清拆小贩违例搭建的构筑物，而不是清拆一般的违例商业构筑物，尤其是用作居所的构筑物。

6. 本署知悉，市政总署收到针对该店铺的口头和书面投诉后，便跟进这宗个案，其后更基于该店铺阻碍公众地方，对其经营人采取执法行动。不过，在给予投诉人的覆函中，市政总署署长只提及该店铺是无牌经营的，并且表示，由于管制政府土地上违例构筑物的工作，并不是该署的职责，因此，该署已将这宗投诉转交地政总署及屋宇署处理。至于投诉人提到的其他事项，例如小贩违例摆卖及阻塞行人道等，市政总署署长并无作出回应。由于地政总署与市政总署协调失当，加上这两个部门均未有积极处理这宗投诉，以致投诉人别无他法，转而向本署求助。申诉专员的结论是，针对市政总署的投诉也是部分成立。

7. 本署得悉，其后在民政事务专员主持的清拆计划工作小组会议上，工作小组曾讨论这宗个案。民政事务专员答应与地政总署署长加强联系，合力解决这个问题。

8. 经审研上述调查结果后，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

建议

9. 申诉专员建议地政总署署长及市政总署署长应采取下述行动：

- (a) 告知投诉人更多有关已经或将会采取的行动的资料，并向他解释署方在清拆该构筑物方面所受的限制；
- (b) 与其他有关的政府部门加强协调和联系，以期简化和改善处理投诉的程序；如有需要，亦可藉此检讨和更新一些相关的部门指引及训令，包括关于违例构筑物的定义，以及与管制、执法行动和清拆违例构筑物的分工情况有关的指引及训令；以及
- (c) 如果收到针对相同事件的投诉或查询，可酌情考虑由两个部门一同回复。

地政总署署长及市政总署署长的回应

10. 地政总署署长及市政总署署长大致上接纳申诉专员的建议。

结语

11. 申诉专员认为，管理街道无疑是十分复杂和微妙的问题，须由多个部门共同解决。不过，我们不能期望投诉人对这个问题及关于执法行动的职责有深入的了解，因此，地政总署及市政总署不向投诉人清楚解释其现行政策，似乎于理不合。虽然两个部门均声称本身有明确的政策，订明署方在执法行动方面的职责，但是这宗个案反映出，该两个部门在关于现行政策及指引方面的沟通不足，以致有这宗投诉，而这宗投诉本来是可以避免的。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1997/0754

OMB 1997/0755

一九九七年十月