

## 個案撮要

投訴學生資助辦事處在處理一宗本地專上學生資助計劃的申請時有所延誤，以及負責處理該宗申請的人員態度惡劣

### 投訴

投訴人是一名按本地專上學生資助計劃申請資助的學生，他在一九九七年五月遞交了申請表。一九九七年六月十六日，他收到學生資助辦事處的信，要求他補交一些資料。投訴人於是按照該處的要求，於一九九七年七月二十九日補交有關資料。可是，在一九九七年九月十日，他再次收到該處的信，要求他提交一些該處先前已索取的文件。投訴人於是在同年九月十一日致電負責處理他這宗申請的人員問個究竟。在雙方通電話時，投訴人覺得該名人員很不耐煩，而且語氣極不客氣。

### 觀察及調查所得的結果

2. 關於學生資助辦事處處理投訴人的申請有所延誤這個投訴點，本署得悉，該處核證投訴人提交的文件時，發現投訴人可能有一個往來戶口，尚未有呈報。一九九七年七月二十三日，該處發信給投訴人，要求他覆實是否有上述戶口，如有的話，便提交一九九六年四月一日至一九九七年三月三十一日這段期間該戶口的提存記錄副本。投訴人於一九九七年七月二十九日以傳真方式回覆該處。他在覆文上清楚寫明已把他的支票簿的簿面，以及信用卡和銀行結單的副本傳真至該處。不過，據該處表示，傳真至該處的文件中並沒有銀行結單。

3. 從該名負責處理投訴人申請的人員的證供中，本署得悉該名人員是知道傳真文件中缺了銀行結單的，但她並沒有即時追尋這份文件的所在。她聲稱曾在一星期後致電投訴人，嘗試與他聯絡，但卻找不着他。她遂把投訴人的申請擱置一旁，直至一九九七年九月八日才再次發信給投訴人促他補交所缺的銀行結單，但當時這宗申請已擱置超過五週。結果，該處要到一九九七年十月二十二日才辦妥這宗申請。

4. 本署認為，如果當日該處能夠更加主動，及時採取行動，於一九九七年八月初便催促投訴人補交所缺的銀行結單，他的申請應該一早便可以辦妥。因此，申訴專員的結論是，這個投訴點是成立的。

5. 關於負責處理這宗申請的人員態度惡劣這個投訴點，該處承認申請人與該名職員通電話時，雙方可能有些誤會。當本署調查主任與投訴人談及此事時，他亦證實純粹是該名人員說話的方式，令他覺得她不禮貌和不耐煩。從現有的資料看來，並沒有環境證據印證投訴人指稱的事，或許當時該名人員催促投訴人提交所需資料，所用的表達方式令投訴人感到不快。經考慮各項相關因素後，申訴專員認為這個投訴點不成立。

6. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

#### 其他觀察所得的結果

7. 本署得悉，學生資助辦事處訂有《服務承諾》，訂明該處會於收到申請當日起計三個月內把結果通知申請人。不過，本署發現該處同時又在《申請指引》內註明這個時限只適用於附有完整資料的申請。本署認為，兩份文件所載的資料有出入，可能會令申請人產生誤會。

## 建議

8. 總結這次調查，申訴專員向學生資助辦事處監督提出下列建議：

(a) 發信向投訴人道歉；以及

(b) 檢討學生資助辦事處的《服務承諾》及／或《申請指引》的內容，使兩者所載的資料互相吻合，以免令人產生誤會。

## 結語

9. 學生資助辦事處監督就草擬調查報告的內容提出了一些修訂建議，但這些建議並無任何理據支持。申訴專員審慎研究過這事後，並不接納他的要求。申訴專員亦得悉，在本署進行調查期間，學生資助辦事處採取不合作態度，曾先後兩次無故延遲答覆本署的質詢，拖延了調查的進度。對此，申訴專員表示遺憾。

申訴專員公署

個案編號：OMB 1997/1847

一九九八年八月