

个案撮要

投诉学生资助办事处在处理一宗本地专上学生资助计划的申请时有所延误，以及负责处理该宗申请的人员态度恶劣

投诉

投诉人是一名按本地专上学生资助计划申请资助的学生，他在一九九七年五月递交了申请表。一九九七年六月十六日，他收到学生资助办事处的信，要求他补交一些数据。投诉人于是按照该处的要求，于一九九七年七月二十九日补交有关资料。可是，在一九九七年九月十日，他再次收到该处的信，要求他提交一些该处先前已索取的文件。投诉人于是在同年九月十一日致电负责处理他这宗申请的人员问个究竟。在双方通电话时，投诉人觉得该名人员很不耐烦，而且语气极不客气。

观察及调查所得的结果

2. 关于学生资助办事处处理投诉人的申请有所延误这个投诉点，本署得悉，该处核证投诉人提交的文件时，发现投诉人可能有一个往来户口，尚未有呈报。一九九七年七月二十三日，该处发信给投诉人，要求他覆实是否有上述户口，如有的话，便提交一九九六年四月一日至一九九七年三月三十一日这段期间该户口的提存记录副本。投诉人于一九九七年七月二十九日以传真方式回复该处。他在覆文上清楚写明已把他的支票簿的簿面，以及信用卡和银行结单的副本传真至该处。不过，据该处表示，传真至该处的文件中并没有银行结单。

3. 从该名负责处理投诉人申请的人员的证供中，本署得悉该名人员是知道传真文件中缺了银行结单的，但她并没有实时追寻这份文件的所在。她声称曾在一星期后致电投诉人，尝试与他联络，但却找不到他。她遂把投诉人的申请搁置一旁，直至一九九七年九月八日才再次发信给投诉人促他补交所缺的银行结单，但当时这宗申请已搁置超过五周。结果，该处要到一九九七年十月二十二日才办妥这宗申请。

4. 本署认为，如果当日该处能够更加主动，及时采取行动，于一九九七年八月初便催促投诉人补交所缺的银行结单，他的申请应该一早便可以办妥。因此，申诉专员的结论是，这个投诉点是成立的。

5. 关于负责处理这宗申请的人员态度恶劣这个投诉点，该处承认申请人与该名职员通电话时，双方可能有些误会。当本署调查主任与投诉人谈及此事时，他亦证实纯粹是该名人员说话的方式，令他觉得她不礼貌和不耐烦。从现有的资料看来，并没有环境证据印证投诉人指称的事，或许当时该名人员催促投诉人提交所需数据，所用的表达方式令投诉人感到不快。经考虑各项相关因素后，申诉专员认为这个投诉点不成立。

6. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

其他观察所得的结果

7. 本署得悉，学生资助办事处订有《服务承诺》，订明该处会于收到申请当日起计三个月内把结果通知申请人。不过，本署发现该处同时又在《申请指引》内注明这个时限只适用于附有完整数据的申请。本署认为，两份文件所载的数据有出入，可能会令申请人产生误会。

建议

8. 总结这次调查, 申诉专员向学生资助办事处监督提出下列建议:

(a) 发信向投诉人道歉; 以及

(b) 检讨学生资助办事处的《服务承诺》及/或《申请指引》的内容, 使两者所载的数据互相吻合, 以免令人产生误会。

结语

9. 学生资助办事处监督就草拟调查报告的内容提出了一些修订建议, 但这些建议并无任何理据支持。申诉专员审慎研究过这事后, 并不接纳他的要求。申诉专员亦得悉, 在本署进行调查期间, 学生资助办事处采取不合作态度, 曾先后两次无故延迟答复本署的质询, 拖延了调查的进度。对此, 申诉专员表示遗憾。

申诉专员公署

个案编号: OMB 1997/1847

一九九八年八月