

個案撮要

投訴機電工程署及路政署在處理其就一宗涉及政府公物的交通意外向投訴人追討維修費用一事上，有失當之處

投訴

投訴人於一九九四年牽涉入一宗交通意外，在該宗交通意外中，有一些政府公物受損毀。事後，政府因為公物受損毀而要求投訴人繳付一筆費用，投訴人於是如數照付。可是，在一九九七年十月，投訴人收到機電工程署的信，聲稱該署曾於三個月前發給他一封信，要求他繳付在一九九四年那宗意外中受損毀公物的維修費用。投訴人認為，機電工程署在事發後差不多三年，才向他追討費用，對他並不公平，因為他根本無法肯定以前是否已經清付該筆費用。因此，他向申訴專員投訴。不過，他已按機電工程署的要求，繳付了該筆費用。

2. 經初步調查後，本署得悉這宗個案也涉及路政署，故此對機電工程署及路政署展開調查。

調查結果及結論

3. 根據本署觀察所得，警方於一九九四年十月二十三日發出該宗交通意外的報告，而路政署則於一九九五年四月二十七日開檔案。由於意外報告上並無蓋印註明收件日期，故此無法確定路政署收到檔案後，實際上經過多少時間才開檔案。雖然如此，本署認為路政署經過六個多月時間才開檔案，實不合理，因為按照慣例，該署應該在收到交通意外報

告後約一個月內開檔案。路政署於一九九五年七月二十八日向投訴人追討款項時，只通知他該署所追討的款額，並沒有告訴他，該筆款項只是維修工程的部分費用，日後可能還有其他部門向他追討款項，因而令投訴人以為該署所追討的維修費用就是政府所追討的全部費用。如果當日路政署收到該宗交通意外的報告後，即時把報告的副本送交機電工程署，整件事便可早點解決。

4. 機電工程署於一九九五年七月二十八日收到路政署交來該宗交通意外的報告，直至一九九五年十月二十四日，該署通知投訴人他因損毀一支黃波燈而要承擔賠償責任。隨後，因為該署由人手及電腦記錄有關維修工程歷時多久的資料彼此有出入，所以有關檔案便交回文書人員查核。可是，一九九六年年初，有關檔案給丟失了，一直找不着，直至一九九七年五月該署徹底翻查所有在一九九六年八月一日前發生而尚未處理的那些造成損毀的交通意外個案時才給找出來。機電工程署於一九九六年八月一日實施營運基金制度後，曾經進行改組，人事有所變動，加上工作量繁重，以至員工未能盡快清理積壓的個案。就這宗個案而言，機電工程署在確定維修費用後，於一九九七年七月二十九日發信通知投訴人該署所要追討的款額，及後再於一九九七年十月二十日發信催促他繳付該筆款項。根據上述資料，本署認為機電工程署收到路政署交來的交通意外報告後，應該可以早些採取行動，解決這宗個案。

5. 經考慮上述各點後，申訴專員的結論是，對路政署及機電工程署的投訴均是成立的。

6. 路政署和機電工程署均已採取措施，防止類似事件再次發生。路政署計劃修改為那些負責處理因政府公物受損毀向有關人士索償事宜的人員編訂的工作須知，並提醒員工在所收到的每份交通意外報告上蓋印，清楚註明收件日期。此外，亦會在有關的固定形式公函加上字句，告訴司機／車主，可能還有其他相關部門向他們追討另一筆維修費用。

7. 機電工程署則實行以由人手將那些須按時呈閱的個案記錄在日誌上，並指派職員負責推行這項措施。所有檔案均順序排列在文件櫃內，並按個案的進展情況分類，由處理交通意外索償事宜的人員負責保管。檔案的往來均會登記在案，而負責人員每月亦須提交個案進度報告，方便上級監察。此外，該署亦會定期點算檔案的數目，以確保檔案不會丟失，以及處理個案的過程不會有延誤。

建議

8. 除路政署及機電工程署所採取的那些措施外，申訴專員還建議該兩個部門採取下列措施：

(a) 路政署收到警方交來的交通意外報告後，應即時把報告副本交予須負責或可能須負責處理因公物受損毀向有關人士索償事宜的其他部門。路政署及機電工程署亦應研究有何措施可改善彼此的協調，以及定期檢討有關情況；以及

(b) 在付款通知書上，分項列出維修費用細目，並按需要說明理由，以免引起不必要的誤會。

部門的回應

9. 機電工程署署長對調查報告所載的結論和建議並沒有任何意見。

10. 路政署署長認為沒有證據顯示該署在哪個階段有所延誤，因為該署根本不肯定是於意外發生後多久收到報告，以及在收到報告後多久才開檔案。

結語

11. 申訴專員認為，路政署遲遲未開檔案，阻延了這宗個案的跟進工作，故此這次事件的主要問題是在於該署行事有所延誤，而不是在於該署延誤了多少時間。從事件經過所見，該署確是遲遲未開檔案，無論檔案上有否蓋印註明收件日期，也不會改變這點事實。因此，申訴專員的結論是，調查報告所載的結果和建議應維持不變。

12. 申訴專員知悉路政署及機電工程署已採取下列措施，全面落實各項建議：

- (a) 雙方已訂定程序，以便在處理索償事宜的過程中，彼此能作出協調。此外，路政署亦已編訂一份新的工作須知，凡有任何由機電工程署負責保養維修的設施在交通意外中受損毀，該署會盡快把警方的交通意外報告副本送交機電工程署；以及
- (b) 路政署已在發給司機／車主的固定形式公函中加上字句，闡明其他相關部門也可能會向他們追討另一筆維修費用；此外，亦會在付款通知書上，分項列出維修費用細目，並會按需要說明理由。

申訴專員公署

個案編號： OMB 1997/2199

OMB 1997/2417

一九九八年九月