

個案撮要

投訴消防處在某宗消防證書申請上處理不當

投訴

投訴人代表某公司投訴消防處：

- (a) 沒有妥善處理食物環境衛生署（「食環署」）轉介投訴人公司所呈交的圖則，以致圖則不知所終；以及
- (b) 在獲悉轉介事宜及遲遲仍未收到圖則的情況下，沒有主動聯絡食環署以澄清，致使投訴人需多番查詢及自行聯絡食環署，對投訴人有欠公平。

事件經過

2. 某公司代表一食肆向食環署申請普通食肆牌照。二零零二年三月中，該公司向食環署呈交一份經修改的食肆圖則。該署於三月底將圖則轉介屋宇署及消防處跟進。
3. 四月中，投訴人向消防處查詢進度，該處職員 A 表示未有收到圖則，建議他聯絡食環署查證。
4. 四月下旬，消防處接獲食肆申請人的信件，夾附食環署通知投訴人已轉介圖則給消防處的公函副本。同時，該處亦收到屋宇署回覆食環署的公函副本。職員 A 聯絡投訴人，建議他盡早遞交圖則；投訴人表示會向食環署跟進。
5. 五月初，消防處收到食環署第二次轉介的圖則。由於未能即時找到相關的檔案，職員 B 將圖則放在「等待處理」的文件盤中，等待歸檔處理，但並沒有將此事告知職員 A 或其上司。在上述期間，投訴人曾多次向消防處查詢審批進展。職員 A 在查問職員 B 後，告知投訴

人仍未收到圖則。

6. 投訴人感到不滿，遂向本署作出投訴。

7. 五月中，消防處某分區辦事處主管接到食環署的查詢後，在「等待處理」的文件盤找到有關圖則，於是立刻開設臨時檔案跟進。在進行實地視察後，該處回覆申請人接納其圖則。

8. 五月底，分區辦事處發現原檔案在一個文件櫃內，被另一檔案所覆蓋。

本署的觀察所得及意見

(a) 點投訴

9. 消防處認收了食環署第一次轉介的圖則，但事後圖則卻不知所終。該處曾進行調查，結果顯示此乃個別事件，過往並無類似事件發生。該處現已改善了文件認收及傳遞程序，避免同類事件再發生。

10. 本署認為改善措施可接受，但該處仍需對事件負責。

11. 職員 B 在收到食環署第二次轉介的圖則而找不到有關的檔案時，理應開設臨時檔案，以便跟進；又或向上司請示如何處理，而不應放在「等待處理」的文件盤內。這亦導致職員 A 未能掌握最新資料，回答投訴人的查詢。

12. 本署認為，(a)點投訴**成立**。

(b) 點投訴

13. 本署認為，職員 A 在多次獲悉食環署已兩次轉介有關圖則的情況下，仍然沒有主動聯絡食環署，以澄清及積極跟進，反而建議投訴人自行聯絡食環署再作轉介，對投訴人實欠公平及影響部門的服務質素。倘職員 A 能主動聯絡食環署，投訴人便不致感到受屈而投訴。

14. 本署認為，(b)點投訴**成立**。

結論

15. 申訴專員認為這宗投訴**成立**。

16. 消防處獲悉這宗投訴後，立即改善行政措施：包括改善認收文件程序和記錄、簡化內部文件傳遞、為文件檔案加上電腦條碼，以便追查，並訓示有關職員。本署對其處理這宗個案的積極態度十分滿意。

消防處的回應

17. 消防處及有關職員均接受本署的評論。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2002/1497

二零零三年二月

