

个案撮要

投诉消防处在某宗消防证书申请上处理不当

投诉

投诉人代表某公司投诉消防处：

- (a) 没有妥善处理食物环境卫生署（「食环署」）转介投诉人公司所呈交的图则，以致图则不知所终；以及
- (b) 在获悉转介事宜及迟迟仍未收到图则的情况下，没有主动联络食环署以澄清，致使投诉人需多番查询及自行联络食环署，对投诉人有欠公平。

事件经过

2. 某公司代表一食肆向食环署申请普通食肆牌照。二零零二年三月中，该公司向食环署呈交一份经修改的食肆图则。该署于三月底将图则转介屋宇署及消防处跟进。
3. 四月中，投诉人向消防处查询进度，该处职员 A 表示未有收到图则，建议他联络食环署查证。
4. 四月下旬，消防处接获食肆申请人的信件，夹附食环署通知投诉人已转介图则给消防处的公函副本。同时，该处亦收到屋宇署回复食环署的公函副本。职员 A 联络投诉人，建议他尽早递交图则；投诉人表示会向食环署跟进。
5. 五月初，消防处收到食环署第二次转介的图则。由于未能实时找到相关的档案，职员 B 将图则放在「等待处理」的文件盘中，等待归档处理，但并没有将此事告知职员 A 或其上司。在上述期间，投诉人曾多次向消防处查询审批进展。职员 A 在查问职员 B 后，告知投诉

人仍未收到图则。

6. 投诉人感到不满，遂向本署作出投诉。

7. 五月中，消防处某分区办事处主管接到食环署的查询后，在「等待处理」的文件盘找到有关图则，于是立刻开设临时档案跟进。在进行实地视察后，该处回复申请人接纳其图则。

8. 五月底，分区办事处发现原档案在一个文件柜内，被另一档案所覆盖。

本署的观察所得及意见

(a)点投诉

9. 消防处认收了食环署第一次转介的图则，但事后图则却不知所终。该处曾进行调查，结果显示此乃个别事件，过往并无类似事件发生。该处现已改善了文件认收及传递程序，避免同类事件再发生。

10. 本署认为改善措施可接受，但该处仍需对事件负责。

11. 职员 B 在收到食环署第二次转介的图则而找不到有关的档案时，理应开设临时档案，以便跟进；又或向上司请示如何处理，而不应该放在「等待处理」的文件盘内。这亦导致职员 A 未能掌握最新资料，回答投诉人的查询。

12. 本署认为，(a)点投诉**成立**。

(b)点投诉

13. 本署认为，职员 A 在多次获悉食环署已两次转介有关图则的情况下，仍然没有主动联络食环署，以澄清及积极跟进，反而建议投诉人自行联络食环署再作转介，对投诉人实欠公平及影响部门的服务质素。倘职员 A 能主动联络食环署，投诉人便不致感到受屈而投诉。

14. 本署认为，(b)点投诉**成立**。

结论

15. 申诉专员认为这宗投诉**成立**。

16. 消防处获悉这宗投诉后，立即改善行政措施：包括改善认收文件程序和记录、简化内部文件传递、为文件档案加上计算机条形码，以便追查，并训示有关职员。本署对其处理这宗个案的积极态度十分满意。

消防处的回应

17. 消防处及有关职员均接受本署的评论。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2002/1497

二零零三年二月

