

## 個案撮要

### 投訴渠務署、民政事務總署和地政總署在維修某棟房屋附近損壞的河堤／護土牆一事上推卸責任

#### 投訴

投訴人投訴渠務署、民政事務總署（「民政署」）和地政總署在維修其房屋附近損壞的河堤／護土牆一事上推卸責任。

#### 事件經過

2. 由於投訴人的房屋附近的河堤受到嚴重侵蝕，他在二零零零年六月向渠務署作出口頭投訴。渠務署人員於實地視察後，通知投訴人該署已把他的要求轉交民政署轄下的民政事務處（「民政處」）跟進。民政處表示該處不可以因為個人利益而動用「地區小型工程」撥款，拒絕承擔維修工程。二零零零年十月，民政處通知投訴人，由於並沒有公眾設施受到影響，該處不會進行維修工程。

3. 渠務署堅稱，根據技術通告（工務局技術通告第 8/2000 號），民政處須負責維修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月這段期間，渠務署與民政處進行了長達一年的爭論。直至二零零零年十一月，民政處才向地政總署的分區地政處（「地政處」）查核事涉地段的業權。二零零一年四月，民政處向地政處查詢該地段的許可證持有人是否要負責維修河堤。地政處人員於實地視察後，在二零零一年五月回覆民政處，表示他們沒有關於維修責任誰屬的資料。二零零一年六月，民政處要求地政處與該地段的許可證持有人聯絡，鞏固護土牆的地基（有關部門最初稱事涉地點為「河堤」，到二零零一年年中則稱為「護土牆」）。地政處在檔案註明三個月後再跟進個案，以等待民政處與渠務署的爭論結果。

4. 在民政處多番要求下，地政處人員在二零零一年八月進行另一次實地視察。二零零一年十月，地政處通知民政處，表示地段的許可證持有人通常要負責維修工程，但地政處會就是否需要進行緊急維修工程一事，徵詢土木工程署轄下土力工程處的意見。二零零一年十一月，土力工程處確定該護土牆需要緊急維修，而根據斜坡維修責任信息系統（屬於另一份技術通告的範疇），地政總署（而非地段的許可證持有人）要負責維修。該護土牆的維修工程終於在二零零二年三月初完成。

## **觀察所得**

5. 儘管沒有證據證明事涉部門蓄意或故意不履行職務，但對於他們在處理這宗投訴時所抱的「各家自掃門前雪」心態，申訴專員表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月這段期間，這三個部門分別進行了共五次實地視察，但令人感到意外的是，他們從來沒有派員共同視察或舉行跨部門會議，以求早日達成解決方案。各部門只着眼於本身的利益，而沒有顧全大局，也沒有採取較積極主動和互相協調的方法，結果政府要花 17 個月才確定護土牆應由誰負責維修。

6. 此外，這宗個案顯示工務局技術通告第 8/2000 號未能達到預期的效果，而渠務署與民政署日後亦可能會再起紛爭。

## **結論及建議**

7. 基於上述情況，申訴專員認為對渠務署、民政署及地政總署的投訴 **部分成立**。

8. 本署提出了七項建議，包括：三個事涉部門應檢討其處理涉及多於一個部門的投訴的程序；考慮及早查核土地類別、安排聯合實地視察和舉行跨部門會議；有關人員在處理由公眾或其他部門提出的投訴和查詢時，應該更積極主動和加強注意。此外，事涉部門應聯同所屬的政策局，澄清天然水道的維修責任問題，以免再次出現糾紛。

## **渠務署的意見**

9. 渠務署雖然理解投訴人感到不滿，但該署表示，即使安排聯合實地視察，也未必能消除政務處對動用撥款的顧慮，或有助於確定維修責任誰屬（就本個案而言，應由地政總署負責）。此外，渠務署是首個接到這宗投訴的部門，要求該署先行徹底查核土地類別，然後才將投訴轉介負責的部門跟進，會阻延部門對投訴作出妥善回應。

## **民政署的意見**

10. 民政署同意本署向該署提出的建議，並會和有關部門／政策局合作，及早落實這些建議。

## **地政總署的意見**

11. 地政總署重申，地政處是在二零零一年年中才了解事件的來龍去脈的。在這個問題上，渠務署或政務處應擔當初步聯絡統籌人的角色。

## **結語**

12. 雖然渠務署有遵照工務局技術通告第 8/2000 號所訂定的程序，可是要在 17 個月之後才發覺該份通告並不適用於本個案。該署若能一開始便查核土地類別，地政總署當可更早參與處理過程，而這宗投訴亦應可提早獲得解決。另一方面，若地政處有主動查核維修責任的問題，並盡快徵詢土力工程處的意見，維修工作當亦可更早進行。

13. 這宗個案顯示，有必要檢討處理這類投訴的工作程序，以便盡早查核土地類別及斜坡記錄。事涉部門都沒有為投訴人設想，不肯多走一步。

14. 申訴專員決定，調查報告的結論和建議維持不變。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB 2001/3407-3408**

**OMB 2002/0472**

**二零零三年三月**