

## 个案撮要

### 投诉渠务署、民政事务总署和地政总署在维修某栋房屋附近损坏的河堤／护土墙一事上推卸责任

#### 投诉

投诉人投诉渠务署、民政事务总署（「民政署」）和地政总署在维修其房屋附近损坏的河堤／护土墙一事上推卸责任。

#### 事件经过

2. 由于投诉人的房屋附近的河堤受到严重侵蚀，他在二零零零年六月向渠务署作出口头投诉。渠务署人员于实地视察后，通知投诉人该署已把他的要求转交民政署辖下的民政事务处（「民政处」）跟进。民政处表示该处不可以因为个人利益而动用「地区小型工程」拨款，拒绝承担维修工程。二零零零年十月，民政处通知投诉人，由于并没有公众设施受到影响，该处不会进行维修工程。

3. 渠务署坚称，根据技术通告（工务局技术通告第 8/2000 号），民政处须负责维修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月这段期间，渠务署与民政处进行了长达一年的争论。直至二零零零年十一月，民政处才向地政总署的分区地政处（「地政处」）查核事涉地段的业权。二零零一年四月，民政处向地政处查询该地段的许可证持有人是否要负责维修河堤。地政处人员于实地视察后，在二零零一年五月回复民政处，表示他们没有关于维修责任谁属的资料。二零零一年六月，民政处要求地政处与该地段的许可证持有人联络，巩固护土墙的地基（有关部门最初称事涉地点为「河堤」，到二零零一年年中则称为「护土墙」）。地政处在档案注明三个月后再跟进个案，以等待民政处与渠务署的争论结果。

4. 在民政处多番要求下，地政处人员在二零零一年八月进行另一次实地视察。二零零一年十月，地政处通知民政处，表示地段的许可证持有人通常要负责维修工程，但地政处会就是否需要进行紧急维修工程一事，征询土木工程署辖下土力工程处的意见。二零零一年十一月，土力工程处确定该护土墙需要紧急维修，而根据斜坡维修责任信息系统（属于另一份技术通告的范畴），地政总署（而非地段的许可证持有人）要负责维修。该护土墙的维修工程终于在二零零二年三月初完成。

## 观察所得

5. 尽管没有证据证明事涉部门蓄意或故意不履行职务，但对于他们在处理这宗投诉时所抱的「各家自扫门前雪」心态，申诉专员表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月这段期间，这三个部门分别进行了共五次实地视察，但令人感到意外的是，他们从来没有派员共同视察或举行跨部门会议，以求早日达成解决方案。各部门只着眼于本身的利益，而没有顾全大局，也没有采取较积极主动和互相协调的方法，结果政府要花 17 个月才确定护土墙应由谁负责维修。

6. 此外，这宗个案显示工务局技术通告第 8/2000 号未能达到预期的效果，而渠务署与民政署日后亦可能会再起纷争。

## 结论及建议

7. 基于上述情况，申诉专员认为对渠务署、民政署及地政总署的投诉 **部分成立**。

8. 本署提出了七项建议，包括：三个事涉部门应检讨其处理涉及多于一个部门的投诉的程序；考虑及早查核土地类别、安排联合实地视察和举行跨部门会议；有关人员在处理由公众或其它部门提出的投诉和查询时，应该更积极主动和加强注意。此外，事涉部门应联同所属的政策局，澄清天然水道的维修责任问题，以免再次出现纠纷。

## 渠务署的意见

9. 渠务署虽然理解投诉人感到不满，但该署表示，即使安排联合实地视察，也未必能消除政务处对动用拨款的顾虑，或有助于确定维修责任谁属（就本个案而言，应由地政总署负责）。此外，渠务署是首个接到这宗投诉的部门，要求该署先行彻底查核土地类别，然后才将投诉转介负责的部门跟进，会阻延部门对投诉作出妥善回应。

## 民政署的意见

10. 民政署同意本署向该署提出的建议，并会和有关部门／政策局合作，及早落实这些建议。

## 地政总署的意见

11. 地政总署重申，地政处是在二零零一年年中才了解事件的来龙去脉的。在这个问题上，渠务署或政务处应担当初步联络统筹人的角色。

## 结语

12. 虽然渠务署有遵照工务局技术通告第 8/2000 号所订定的程序，可是要在 17 个月之后才发觉该份通告并不适用于本个案。该署若能一开始便查核土地类别，地政总署当可更早参与处理过程，而这宗投诉亦应可提早获得解决。另一方面，若地政处有主动查核维修责任的问题，并尽快征询土力工程处的意见，维修工作当亦可更早进行。

13. 这宗个案显示，有必要检讨处理这类投诉的工作程序，以便尽早查核土地类别及斜坡记录。事涉部门都没有为投诉人设想，不肯多走一步。

14. 申诉专员决定，调查报告的结论和建议维持不变。

**申诉专员公署**

**档案编号：OMB 2001/3407-3408**

**OMB 2002/0472**

**二零零三年三月**