

個案撮要

投訴食物環境 生署

在持牌人撤回食物業牌照轉讓申請一事上處理不當

投訴

投訴人與某食肆牌照持牌人(「持牌人」)向食物環境衛生署(「食環署」)申請將牌照轉讓給投訴人。投訴人指食環署：

- (一) 在持牌人單方面撤回轉讓申請後，沒有即時通知投訴人，以致她在個多月後查詢時才獲悉此事；以及
- (二) 未有妥善處理投訴人的申請文件，使她的個人資料可能因而外洩。

事件經過

2. 投訴人與持牌人一同前往食環署某辦事處申請轉讓牌照。衛生督察甲(「督察甲」)在接過申請表及雙方的身份證副本後表示，待負責有關店舖所屬地區的衛生督察(「督察乙」)休假回來後，會將文件交予他處理。督察甲告訴投訴人在一個月後致電向督察乙查詢申請進度，因為發出批准信，更新持牌人的資料，以及安排新持牌人在批准圖則上簽署等手續，需時一個月才能完成。

3. 持牌人於一小時後折返，並要求取消牌照轉讓申請。督察甲遂將申請文件(包括身份證副本)撕毀，並棄置於辦公室的垃圾箱內。

4. 個多月後，投訴人的兄長致電查詢申請進度，督察乙告訴他檔案內沒有牌照轉讓申請表。隨後，督察甲致電投訴人陳述事件始末。投訴人不滿，並向其上司投訴。督察甲的上司回覆投訴人，解釋事件經過並致歉；同時安撫投訴人，因文件已被撕毀，所以其個人資料外洩機會甚微。

本署觀察所得及意見

5. 督察甲輕率處事，沒有依照規定要求持牌人以書面提出撤回轉讓申請，亦沒有向投訴人查證她是否知悉撤回申請一事。此外，他亦撕毀申請文件，隨意棄於垃圾箱內。本署不接納食環署指督察甲經驗尚淺的辯說，因為他任職衛生督察已將近三年。一般而言，公務人員若以合約方式受聘，合約期亦不過三年。

6. 投訴人憂慮個人資料可能外洩，並非無理。

7. 食環署署方亦須對事件負責。在發生這宗個案前，食環署只規定，申請提出更改的一方須以書面通知該署及牌照轉讓的另一方；該署的《衛生工作守則》的「處理食物業牌照轉讓申請的指引」，並沒有指示員工須確保另一方已知悉更改事項。本署認為，牌照轉讓申請是由轉讓雙方共同簽署及提出，在重要的更改事項(例如撤回轉讓申請)上，食環署的做法有欠穩妥。

8. 食環署表示，員工應根據由個人資料私隱專員公署發出的「身份證號碼及其他身份代號實務守則 — 資料使用者指引」行事，視身份證副本為機密文件處理及存放。然而，該署的「食物環境衛生署行政通告第 21/00 號 — 個人資料(私隱)條例」指引，只就收集或更改個人資料發出指示，並沒有指示員工應根據前述個人資料私隱專員公署的指引行事，亦沒有列出細則，指示員工如何妥善處理(包括保存及銷毀)載有個人資料的文件。

9. 本署認為，投訴人的兩個投訴點均**成立**。

10. 食環署事後已對督察甲作內部處分，並發出新指引，提醒員工在轉讓申請有任何進展或結果時即通知雙方，或任何一方撤回申請時，須立即通知另一方。此外，員工亦須將轉讓牌照的申請文件妥為存檔，如無授權，不可銷毀。

其他觀察所得

11. 在批核牌照轉讓申請的時限上，根據食環署的內部指引，對於簡單的個案，最遲須於接獲申請文件後十個工作天內，就申請結果發出通知書。本署認為，督察甲表示批核需時一個月，過分謹慎，沒有遵照署方的內部指引。

12. 此外，食環署提供多項服務，包括發出各類食物業牌照及處理該等牌照的轉讓申請。然而，該署印製的「服務承諾」小冊子卻沒有包括牌照轉讓申請一項，令市民無從查證批核所需的時間。

結論

13. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴**成立**。

建議

14. 申訴專員建議食環署：

- (一) 以書面向投訴人致歉；
- (二) 將該署在事後發出的新指引，納入其《衛生工作守則》內；
- (三) 在「食物環境衛生署行政通告第 21/00 號 — 個人資料(私隱)條例」中加入細則，指示員工如何妥善處理載有個人資料的文件，明確指示員工須根據個人資料私隱專員公署發出的有關指引行事；以及
- (四) 在其「服務承諾」小冊子中加入處理食物業牌照轉讓申請的服務承諾。

食環署及事涉食環署人員的回應

15. 督察甲承認，他沒有將有關的申請書和身份證副本存檔，是犯了過失，但認為事件對他不公平，因食環署並沒有就單方面撤回轉讓牌照申請，以及處理載有個人資料的文件方面訂定明確指引。再者，申請表上已列明，提出更改的一方須自行通知另一方，因此，食環署和他都沒有責任通知投訴人。投訴人的個人資料並沒有外洩，本署無須對此等瑣碎事件進行調查。

16. 食環署接納本署的建議，並指出員工在工作時，如遇到特殊情況，應請示上司，否則便須對其決定負責。然而，事件發生於農曆新年前的最後一個工作天，督察甲是在暫代其同僚執行職務時犯錯。

17. 食環署及督察甲均認為，向投訴人表示批核工作所需的一個月，其實包括了發出通知書後必須辦理的行政手續所需的時間，故並非過分謹慎。

本署的評論

18. 食環署在確保牌照轉讓雙方知悉更改事項上，有必要作出改善。本署亦明白，政府部門不可能就每一種情況都訂定執行政序。如遇上特殊情況，員工應運用分析能力去處理，或請示上司。在這宗個案中，持牌人在遞交申請表**一小時**後提出撤回申請，而投訴人並沒有同行，任何員工皆應立刻提高警覺，謹慎處理。此外，無論是否假期前後，在任何辦公時間內，員工均須保持警覺。督察甲與督察乙的職責相同，前者暫代後者的職務，應沒有困難。

19. 因沒有妥善處理文件而導致個人資料外洩，可能觸犯法例，本署並不認為此乃「瑣碎」事件。

20. 在批核申請的時間方面，原則上新持牌人一接獲批准信，便可開始營業。食環署及督察甲不應把隨後須辦理行政手續的時間計算在批核時間內。

結語

21. 申訴專員維持她認為這宗投訴成立的結論不變，並期望食環署盡早落實有關建議。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2003/0664

二零零三年十二月