

## 个案撮要

### 投诉食物环境 生署 在持牌人撤回食物业牌照转让申请一事上处理不当

#### 投诉

投诉人与某食肆牌照持牌人(「持牌人」)向食物环境衞生署(「食环署」)申请将牌照转让给投诉人。投诉人指食环署：

- (一) 在持牌人单方面撤回转让申请后，没有实时通知投诉人，以致她在个多月后查询时才获悉此事；以及
- (二) 未有妥善处理投诉人的申请文件，使她的个人数据可能因而外泄。

#### 事件经过

2. 投诉人与持牌人一同前往食环署某办事处申请转让牌照。衞生督察甲(「督察甲」)在接过申请表及双方的身份证副本后表示，待负责有关店铺所属地区的衞生督察(「督察乙」)休假回来后，会将文件交予他处理。督察甲告诉投诉人在一个月后致电向督察乙查询申请进度，因为发出批准信，更新持牌人的数据，以及安排新持牌人在批准图则上签署等手续，需时一个月才能完成。

3. 持牌人于一小时后折返，并要求取消牌照转让申请。督察甲遂将申请文件(包括身份证副本)撕毁，并弃置于办公室的垃圾箱内。

4. 个多月后，投诉人的兄长致电查询申请进度，督察乙告诉他档案内没有牌照转让申请表。随后，督察甲致电投诉人陈述事件始末。投诉人不满，并向其上司投诉。督察甲的上司回复投诉人，解释事件经过并致歉；同时安抚投诉人，因文件已被撕毁，所以其个人数据外泄机会甚微。

## 本署观察所得及意见

5. 督察甲轻率处事，没有依照规定要求持牌人以书面提出撤回转让申请，亦没有向投诉人查证她是否知悉撤回申请一事。此外，他亦撕毁申请文件，随意弃于垃圾箱内。本署不接纳食环署指督察甲经验尚浅的辩说，因为他任职卫生督察已将近三年。一般而言，公务人员若以合约方式受聘，合约期亦不过三年。
6. 投诉人忧虑个人数据可能外泄，并非无理。
7. 食环署署方亦须对事件负责。在发生这宗个案前，食环署只规定，申请提出更改的一方须以书面通知该署及牌照转让的另一方；该署的《卫生工作守则》的「处理食物业牌照转让申请的指引」，并没有指示员工须确保另一方已知悉更改事项。本署认为，牌照转让申请是由转让双方共同签署及提出，在重要的更改事项(例如撤回转让申请)上，食环署的做法有欠稳妥。
8. 食环署表示，员工应根据由个人资料私隐专员公署发出的「身份证号码及其它身份代号实务守则 — 数据使用者指引」行事，视身份证副本为机密文件处理及存放。然而，该署的「食物环境卫生署行政通告第 21/00 号 — 个人资料(私隐)条例」指引，只就收集或更改个人资料发出指示，并没有指示员工应根据前述个人资料私隐专员公署的指引行事，亦没有列出细则，指示员工如何妥善处理(包括保存及销毁)载有个人数据的文件。
9. 本署认为，投诉人的两个投诉点均**成立**。
10. 食环署事后已对督察甲作内部处分，并发出新指引，提醒员工在转让申请有任何进展或结果时即通知双方，或任何一方撤回申请时，须立即通知另一方。此外，员工亦须将转让牌照的申请文件妥为存盘，如无授权，不可销毁。

## 其它观察所得

11. 在批核牌照转让申请的时限上，根据食环署的内部指引，对于简单的个案，最迟须于接获申请文件后十个工作天内，就申请结果发出通知书。本署认为，督察甲表示批核需时一个月，过分谨慎，没有遵照署方的内部指引。

12. 此外，食环署提供多项服务，包括发出各类食物业牌照及处理该等牌照的转让申请。然而，该署印制的「服务承诺」小册子却没有包括牌照转让申请一项，令市民无从查证批核所需的时间。

## 结论

13. 整体而言，申诉专员认为，这宗投诉**成立**。

## 建议

14. 申诉专员建议食环署：

- (一) 以书面向投诉人致歉；
- (二) 将该署在事后发出的新指引，纳入其《卫生工作守则》内；
- (三) 在「食物环境卫生署行政通告第 21/00 号 — 个人资料(私隐)条例」中加入细则，指示员工如何妥善处理载有个人资料的文件，明确指示员工须根据个人资料私隐专员公署发出的有关指引行事；以及
- (四) 在其「服务承诺」小册子中加入处理食物业牌照转让申请的服务承诺。

## 食环署及事涉食环署人员的回应

15. 督察甲承认，他没有将有关的申请书和身份证副本存档，是犯了过失，但认为事件对他不公平，因食环署并没有就单方面撤回转让牌照申请，以及处理载有个人资料的文件方面订定明确指引。再者，申请表上已列明，提出更改的一方须自行通知另一方，因此，食环署和他都没有责任通知投诉人。投诉人的个人资料并没有外泄，本署无须对此等琐碎事件进行调查。

16. 食环署接纳本署的建议，并指出员工在工作时，如遇到特殊情况，应请示上司，否则便须对其决定负责。然而，事件发生于农历新年前的最后一个工作天，督察甲是在暂代其同僚执行职务时犯错。

17. 食环署及督察甲均认为，向投诉人表示批核工作所需的一个月，其实包括了发出通知书后必须办理的行政手续所需的时间，故并非过分谨慎。

## 本署的评论

18. 食环署在确保牌照转让双方知悉更改事项上，有必要作出改善。本署亦明白，政府部门不可能就每一种情况都订定执行程序。如遇上特殊情况，员工应运用分析能力去处理，或请示上司。在这宗个案中，持牌人在递交申请表**一小时**后提出撤回申请，而投诉人并没有同行，任何员工皆应立刻提高警觉，谨慎处理。此外，无论是否假期前后，在任何办公时间内，员工均须保持警觉。督察甲与督察乙的职责相同，前者暂代后者的职务，应没有困难。

19. 因没有妥善处理文件而导致个人数据外泄，可能触犯法例，本署并不认为此乃「琐碎」事件。

20. 在批核申请的时间方面，原则上新持牌人一接获批准信，便可开始营业。食环署及督察甲不应把随后须办理行政手续的时间计算在批核时间内。

## 结语

21. 申诉专员维持她认为这宗投诉成立的结论不变，并期望食环署尽早落实有关建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2003/0664

二零零三年十二月