

個案撮要

有關漁農自然護理署及效率促進組 誤把報失狗隻人道毀滅的投訴

投訴

投訴人指漁農自然護理署（「漁護署」）粗心大意，沒有察覺到她的報失狗隻在報失當日已被尋獲及送往轄下一所動物管理中心，等待處理，更訛稱狗隻染上嚴重皮膚病，企圖掩飾把牠人道毀滅的錯誤。此外，投訴人亦不滿效率促進組轄下 1823 電話中心（「電話中心」）職員沒有妥善處理她的電話查詢，更誤導她以為經轉駁後接聽的是漁護署職員，令她沒有進一步追查狗隻下落。

事件經過

2. 二零零七年十一月某日下午，投訴人致電電話中心，報失其於當天上午在街上遺失的啡白色西施狗，並指出狗隻沒有植入晶片或領牌，但頸上繫有蝨帶及藍色尼龍狗帶。半小時內，一名漁護署職員致電她，指未有尋獲她的狗隻，有消息便會聯絡她。

3. 兩天後，投訴人再致電電話中心，接聽的職員表示會即時把電話轉駁至漁護署有關職員處理。隨後接聽的職員表示，尋獲狗隻後會通知她，所以她無須每天致電查詢。然而，經本署查證，得悉後來接聽的實非漁護署職員，而是該中心一名負責漁護署熱線的職員，而該熱線職員並沒有把她的查詢轉介漁護署直接處理。

4. 報失八天後，動物管理中心的一名職員（「職員 A」）致電投訴人，通知她狗隻已於遺失當日下午尋獲，請她前往辦理領回手續。然而，30 分鐘後再有另一名職員（「職員 B」）通知她，表示由於狗隻染上嚴重皮膚病，未及通知她便已安排人道毀滅。投訴人質疑：狗隻於報失當日已被尋回，不可能在短時間內染上嚴重皮膚病。況且，她在接到通知後隨即到該中心檢視狗隻遺體，並沒有發現任何皮膚病症狀或明顯傷口。

5. 投訴人不滿該署始終沒有向她詳細交代整件事情。

效率促進組的評論

6. 電話中心接獲投訴人報失狗隻後，已即時轉介個案予漁護署相關的動物管理中心跟進。同日，動物管理中心以電郵回覆電話中心，表示已直接回覆投訴人，電話中心遂以為個案已完結。

7. 兩天後，投訴人再致電電話中心查詢狗隻下落。職員確實曾表示會把來電轉駁至「漁護署熱線同事」，因而令她誤會其後接聽的是漁護署職員，但實際上為一名在電話中心負責處理漁護署查詢的職員。該組對有關誤會表示歉意，但認為事涉職員已根據資料庫及電話系統內的資料，充分地解答投訴人的查詢。

漁護署的評論

8. 在投訴人報失狗隻的同日下午，該署在報失地點附近捕獲一頭灰啡白色的「雜番狗」。送返動物管理中心後，職員按照程序，登記該狗隻的特徵及安排入住狗房，不過當時未有認出牠便是投訴人的報失狗隻。

9. 一般而言，被安排人道毀滅的狗隻，均是沒有被報失或植入晶片，並已在動物管理中心被扣留超過四天，而期間沒有狗主前來認領。

10. 八天後，投訴人的狗隻已符合上述銷毀條件，因此被當值主任（即職員 A）列入人道毀滅清單。不過，職員 A 在核對報失資料時，發現該狗隻可能是投訴人的報失狗隻，於是馬上前往狗房查看，並證實該狗隻是投訴人的報失狗隻。她隨即從草擬中的清單刪去該狗隻的記錄，代表要保留，並通知投訴人認領。然而，其上司（職員 B）自行影印了她較早前放在桌上但**未完成**的清單，然後憑影印本到狗房進行核實工作。

11. 根據職員 A 的供詞，她當日共刪去兩項記錄，當中包括投訴人的報失狗隻。完成後，她把清單交給職員 B，並指著刪除線，向後者說：「有兩隻。」然後，她致電通知投訴人辦理領回手續。

12. 然而，職員 B 與職員 A 的供詞有明顯分別。

13. 職員 B 聲稱，職員 A 把清單交給他時，並沒有所謂的刪除線，懷疑有人在事後才加上。

14. 漁護署認為，事件屬個別職員的溝通問題。只要職員 A 當日把清單交給職員 B 時，清楚表明要求保留狗隻，繼而請職員 B 確認明白她的意思，便可避免是次誤會。

15. 就投訴人指他訛稱狗隻染上嚴重皮膚病，職員 B 稱，他並沒有主動向投訴人透露，是投訴人在電話中稱狗隻曾患皮膚病，他只是「認同」她的說法，然後解釋動物管理中心已按既定程序，把狗隻人道毀滅。

16. 內部指引規定，動物管理中心的相關職員(個案中的職員 B)，須在狗隻被銷毀前 24 小時擬備一份清單，供負責銷毀工作的獸醫覆核。此外，在進行人道毀滅前，該名職員應與獸醫一起進行最後檢查，以防誤把已報失狗隻銷毀。

17. 該署證實，當日執行人道毀滅工作的獸醫，是從該署其他組別暫借過來。雖然該名獸醫在開始銷毀工作前，並沒有與職員 B 為動物作最後檢查，不過，他曾核實資料，確定投訴人的狗隻已符合列於上文第 9 段的銷毀條件，亦沒有察覺有異常情況。

18. 至於為何除職員 A 外，沒有其他職員能認出狗隻，該署解釋，判別狗隻須細心觀察和經驗。因此，只有職員 A 能認出報失狗隻實不足為奇。況且，該狗隻的狗帶一直被頸毛遮蓋，增加了辨認的難度。

本署觀察所得及意見

效率促進組

19. 根據該組與漁護署之間的服務協議，一般而言，除非來電者的查詢事項比較特殊或複雜，而該組的資料庫亦沒有答案，否則電話中心的職員會先行代漁護署處理市民的查詢。

20. 本署認為，該組在回答查詢時，必須確保資料庫的資料正確無誤。否則，若資料「過時」，便不能反映實際情況，而致減低尋回動物的機會。本個案正可說明這個道理。

21. 本署亦認為，電話中心職員的表達方式，確實容易令投訴人誤會其後接聽的職員隸屬漁護署。本署相信，投訴人當時若得知有關職員實為電話中心職員，可能會即時要求直接聯絡漁護署。

漁護署

22. 對漁護署指，職員因狗帶被頸毛遮蓋而未能察覺該捕獲狗隻便是投訴人的報失狗隻，本署不能認同。根據職員 A 的供詞，她當日無須用手撥開狗隻的毛髮，已看見牠頸上掛著兩條如報失資料描述的狗帶。因此，本署相信，若其他職員曾用心觀察，早就可以認出狗隻。

23. 此外，本署亦不認同漁護署的評論，指事件純屬個別職員的溝通問題，與動物管理中心處理狗隻的程序無關。本署認為，溝通問題只是其中一個因素，真正導致投訴人的報失狗隻誤遭人道毀滅的原因，是該署處理捕獲及報失動物的程序有不足之處。

24. 本署發現，該署《處理捕獲流浪狗程序》內所載的流程表，只列出銷毀動物須符合的條件，卻沒有詳列職員在安排人道毀滅時應採取的各項程序細節，以確保將銷毀的動物並非報失的動物。正因為該署沒有向職員發放清晰指引，職員 B 才會罔顧出錯的風險，逕自影印職員 A 未完成的銷毀清單，去做核對的工作。

25. 本署亦發現，按照當時慣用的程序，負責草擬清單的職員 A，以及執行人道毀滅的獸醫均須在清單上簽署核實。但是，職員 B 卻無須簽署，而職員 A 則無須在場目睹人道毀滅的過程。結果，職員 A 只能於事後才發現職員 B 及獸醫沒有應她的要求，保留有關動物。

結論

26. 基於以上所述，申訴專員認為，對效率促進組的投訴**成立**。

27. 至於漁護署方面，申訴專員認為，這宗個案反映該署在處理報失動物及銷毀工作方面的機制，以及職員在執行這項工作的心態，均存在問題，有違愛護動物的宗旨。因此，投訴人對漁護署的投訴**成立**。

28. 正如漁護署解釋，不少狗隻在外形上相似，特徵亦不明顯，該署並不一定能成功為狗主尋回報失狗隻。因此，狗主確實有責任依照法例，為狗隻領取牌照。本署亦認同，若投訴人有按照法例，為狗隻領取牌照及植入晶片，該署應可根據電腦記錄，聯絡她領回狗隻，而這宗「誤殺」事件當可避免。

建議

29. 申訴專員建議漁護署：

- (i) 澄清動物管理中心有關職員的工作範圍及程序。
- (ii) 檢討現行銷毀動物前的準備工作，包括要求職員切實執行部門指引，在人道毀滅 24 小時前擬備清單給獸醫覆核，以及在銷毀動物前與獸醫作最後檢查。
- (iii) 禁止職員在當值主任完成核對清單前，自行影印及使用任何未完成的清單。
- (iv) 安排為所有進入動物管理中心的動物拍照，並把照片存放到中心的電腦，以方便當值主任隨時翻查，辨別和尋回報失動物。

- (v) 盡快解決動物管理中心長期欠缺獸醫的問題。
- (vi) 加強向狗主宣傳為狗隻植入晶片的重要性。

30. 申訴專員並建議漁護署及效率促進組：

- (i) 重新檢討電話中心是否仍適宜繼續代表漁護署，回答市民有關報失動物的查詢。若決定維持現狀，電話中心便應主動向來電者提供動物管理中心的電話號碼，以便對方能直接查詢。
- (ii) 漁護署若在接獲電話中心轉介報失個案後回覆市民，應盡快把回覆內容通知電話中心，以更新記錄。
- (iii) 電話中心若發現有需要把來電轉駁至「負責接聽漁護署熱線的同事」，須向來電者清楚說明，以免對方誤會接聽轉駁電話的是漁護署職員。

申訴專員公署
二零零九年六月