

个案撮要

有关渔农自然护理署及效率促进组 误把报失狗只人道毁灭的投诉

投诉

投诉人指渔农自然护理署（「渔护署」）粗心大意，没有察觉到她的报失狗只在报失当日已被寻获及送往辖下一所动物管理中心，等待处理，更讹称狗只染上严重皮肤病，企图掩饰把牠人道毁灭的错误。此外，投诉人亦不满效率促进组辖下 1823 电话中心（「电话中心」）职员没有妥善处理她的电话查询，更误导她以为经转驳后接听的是渔护署职员，令她没有进一步追查狗只下落。

事件经过

2. 二零零七年十一月某日下午，投诉人致电电话中心，报失其于当天上午在街上遗失的啡白色西施狗，并指出狗只没有植入芯片或领牌，但颈上系有虱带及蓝色尼龙狗带。半小时内，一名渔护署职员致电她，指未有寻获她的狗只，有消息便会联络她。

3. 两天后，投诉人再致电电话中心，接听的职员表示会实时把电话转驳至渔护署有关职员处理。随后接听的职员表示，寻获狗只后会通知她，所以她无须每天致电查询。然而，经本署查证，得悉后来接听的实非渔护署职员，而是该中心一名负责渔护署热线的职员，而该热线职员并没有把她的查询转介渔护署直接处理。

4. 报失八天后，动物管理中心的一名职员（「职员 A」）致电投诉人，通知她狗只已于遗失当日下午寻获，请她前往办理领回手续。然而，30 分钟后再有另一名职员（「职员 B」）通知她，表示由于狗只染上严重皮肤病，未及通知她便已安排人道毁灭。投诉人质疑：狗只于报失当日已被寻回，不可能在短时间内染上严重皮肤病。况且，她在接到通知后随即到该中心检视狗只遗体，并没有发现任何皮肤病症状或明显伤口。

5. 投诉人不满该署始终没有向她详细交代整件事情。

效率促进组的评论

6. 电话中心接获投诉人报失狗只后，已实时转介个案予渔护署相关的动物管理中心跟进。同日，动物管理中心以电邮回复电话中心，表示已直接回复投诉人，电话中心遂以为个案已完结。

7. 两天后，投诉人再致电电话中心查询狗只下落。职员确实曾表示会把来电转驳至「渔护署热线同事」，因而令她误会其后接听的是渔护署职员，但实际上为一名在电话中心负责处理渔护署查询的职员。该组对有关误会表示歉意，但认为事涉职员已根据数据库及电话系统内的数据，充分地解答投诉人的查询。

渔护署的评论

8. 在投诉人报失狗只的同日下午，该署在报失地点附近捕获一头灰啡白色的「杂番狗」。送返动物管理中心后，职员按照程序，登记该狗只的特征及安排入住狗房，不过当时未有认出牠便是投诉人的报失狗只。

9. 一般而言，被安排人道毁灭的狗只，均是没有被报失或植入芯片，并已在动物管理中心被扣留超过四天，而期间没有狗主前来认领。

10. 八天后，投诉人的狗只已符合上述销毁条件，因此被当值主任（即职员 A）列入人道毁灭清单。不过，职员 A 在核对报失资料时，发现该狗只可能是投诉人的报失狗只，于是马上前往狗房查看，并证实该狗只是投诉人的报失狗只。她随即从草拟中的清单删去该狗只的记录，代表要保留，并通知投诉人认领。然而，其上司（职员 B）自行影印了她较早前放在桌上但**未完成**的清单，然后凭影印本到狗房进行核实工作。

11. 根据职员 A 的供词，她当日共删去两项记录，当中包括投诉人的报失狗只。完成后，她把清单交给职员 B，并指着删除线，向后者说：「有两只。」然后，她致电通知投诉人办理领回手续。

12. 然而，职员 B 与职员 A 的供词有明显分别。

13. 职员 B 声称，职员 A 把清单交给他时，并没有所谓的删除线，怀疑有人在事后才加上去。

14. 渔护署认为，事件属个别职员的沟通问题。只要职员 A 当日把清单交给职员 B 时，清楚表明要求保留狗只，继而请职员 B 确认明白她的意思，便可避免是次误会。

15. 就投诉人指他讹称狗只染上严重皮肤病，职员 B 称，他并没有主动向投诉人透露，是投诉人在电话中称狗只曾患皮肤病，他只是「认同」她的说法，然后解释动物管理中心已按既定程序，把狗只人道毁灭。

16. 内部指引规定，动物管理中心的相关职员（个案中的职员 B），须在狗只被销毁前 24 小时拟备一份清单，供负责销毁工作的兽医复核。此外，在进行人道毁灭前，该名职员应与兽医一起进行最后检查，以防误把已报失狗只销毁。

17. 该署证实，当日执行人道毁灭工作的兽医，是从该署其它组别暂借过来。虽然该名兽医在开始销毁工作前，并没有与职员 B 为动物作最后检查，不过，他曾核实数据，确定投诉人的狗只已符合列于上文第 9 段的销毁条件，亦没有察觉有异常情况。

18. 至于为何除职员 A 外，没有其它职员能认出狗只，该署解释，判别狗只须细心观察和经验。因此，只有职员 A 能认出报失狗只实不足为奇。况且，该狗只的狗带一直被颈毛遮盖，增加了辨认的难度。

本署观察所得及意见

效率促进组

19. 根据该组与渔护署之间的服务协议，一般而言，除非来电者的查询事项比较特殊或复杂，而该组的数据库亦没有答案，否则电话中心的职员会先行代渔护署处理市民的查询。

20. 本署认为，该组在回答查询时，必须确保数据库的数据正确无误。否则，若数据「过时」，便不能反映实际情况，而致减低寻回动物的机会。本个案正可说明这个道理。

21. 本署亦认为，电话中心职员的表达方式，确实容易令投诉人误会其后接听的职员隶属渔护署。本署相信，投诉人当时若得知有关职员实为电话中心职员，可能会实时要求直接联络渔护署。

渔护署

22. 对渔护署指，职员因狗带被颈毛遮盖而未能察觉该捕获狗只便是投诉人的报失狗只，本署不能认同。根据职员 A 的供词，她当日无须用手拨开狗只的毛发，已看见牠颈上挂着两条如报失数据描述的狗带。因此，本署相信，若其它职员曾用心观察，早就可以认出狗只。

23. 此外，本署亦不认同渔护署的评论，指事件纯属个别职员的沟通问题，与动物管理中心处理狗只的程序无关。本署认为，沟通问题只是其中一个因素，真正导致投诉人的报失狗只误遭人道毁灭的原因，是该署处理捕获及报失动物的程序有不足之处。

24. 本署发现，该署《处理捕获流浪狗程序》内所载的流程表，只列出销毁动物须符合的条件，却没有详列职员在安排人道毁灭时应采取的各项程序细节，以确保将销毁的动物并非报失的动物。正因为该署没有向职员发放清晰指引，职员 B 才会罔顾出错的风险，径自影印职员 A 未完成的销毁清单，去做核对的工作。

25. 本署亦发现，按照当时惯用的程序，负责草拟清单的职员 A，以及执行人道毁灭的兽医均须在清单上签署核实。但是，职员 B 却无须签署，而职员 A 则无须在场目睹人道毁灭的过程。结果，职员 A 只能于事后才发现职员 B 及兽医没有应她的要求，保留有关动物。

结论

26. 基于以上所述，申诉专员认为，对效率促进组的投诉**成立**。

27. 至于渔护署方面，申诉专员认为，这宗个案反映该署在处理报失动物及销毁工作方面的机制，以及职员在执行这项工作的心态，均存在问题，有违爱护动物的宗旨。因此，投诉人对渔护署的投诉**成立**。

28. 正如渔护署解释，不少狗只在外形上相似，特征亦不明显，该署并不一定能成功为狗主寻回报失狗只。因此，狗主确实有责任依照法例，为狗只领取牌照。本署亦认同，若投诉人有按照法例，为狗只领取牌照及植入芯片，该署应根据计算机记录，联络她领回狗只，而这宗「误杀」事件当可避免。

建议

29. 申诉专员建议渔护署：

- (i) 澄清动物管理中心有关职员的工作范围及程序。
- (ii) 检讨现行销毁动物前的准备工作，包括要求职员切实执行部门指引，在人道毁灭 24 小时前拟备清单给兽医复核，以及在销毁动物前与兽医作最后检查。
- (iii) 禁止职员在当值主任完成核对清单前，自行影印及使用任何未完成的清单。
- (iv) 安排为所有进入动物管理中心的动物拍照，并把照片存放至中心的计算机，以方便当值主任随时翻查，辨别和寻回报失动物。

(v) 尽快解决动物管理中心长期欠缺兽医的问题。

(vi) 加强向狗主宣传为狗只植入芯片的重要性。

30. 申诉专员并建议渔护署及效率促进组：

(i) 重新检讨电话中心是否仍适宜继续代表渔护署，回答市民有关报失动物的查询。若决定维持现状，电话中心便应主动向来电者提供动物管理中心的电话号码，以便对方能直接查询。

(ii) 渔护署若在接获电话中心转介报失个案后回复市民，应尽快把回复内容通知电话中心，以更新记录。

(iii) 电话中心若发现有需要把来电转驳至「负责接听渔护署热线的同事」，须向来电者清楚说明，以免对方误会接听转驳电话的是渔护署职员。

申诉专员公署
二零零九年六月