

七个政府部门延误处理 一宗道路复修工程的投诉

个案撮要

投诉

投诉人发现一条通往某游乐场的行人路（「事涉行人路」）出现下陷，每当下雨时便有积水。他于二零一零年四月向**效率促进组**辖下的1823电话中心（「电话中心」）投诉，电话中心其后将个案转介**路政署、地政总署、渠务署**、康乐及文化事务署（「**康文署**」）、民政事务总署（「**民政总署**」）以及食物环境卫生署（「**食环署**」）跟进，但这六个部门均不承认维修责任。其中，路政署曾向投诉人表示该署「只处理有街道名称的道路，由于事涉行人路没有街道名称，故不属该署的管辖范围；而该行人路为通往康文署辖下游乐场的专用道路，应由康文署负责」。食环署则指地陷位置所囤积的是水，并非垃圾，不属该署职权范围内的事，故拒绝跟进。

2. 投诉人认为，各部门互相推卸责任，而电话中心更在不认识各部门权责的情况下，胡乱转介他的投诉，遂向本署投诉。

事件经过

3. 二零零九年三月，地政总署接获一名市民投诉，指事涉行人路下雨后会出现水浸问题。该署随即派员视察并确定水浸问题属实。同年六月，该署通知康文署，指出根据拨地条款，康文署负责维修该行人路。康文署收到地政总署的通知后核对数据，发现地图上显示事涉行人路在游乐场范围外，认为未有足够理据证明该行人路已纳入游乐场的拨地范围内，故于同月发便笺予地政总署索取相关档以确定该行人路的维修责任，惟地政总署未有收到该便笺。同年十月及二零一零年三月，地政总署到场视察，没有发现水浸情况，决定暂停跟进。

4. 二零一零年二月，投诉人向渠务署投诉，指事涉行人路有积水问题。渠务署职员进行视察，证实积水是由于行人路面下陷，并非管道问题，不属该署的工作范畴，故分别将投诉转介予路政署及民政总

署。其后，两署回复渠务署，指行人路并非由他们负责维修，渠务署于四月十三日将投诉转介地政总署跟进。

5. 四月十七日，投诉人就同一问题向电话中心投诉。电话中心按指引把个案转介路政署跟进。路政署进行实地查察后，确定事涉行人路不属其负责保养的道路范围，建议电话中心把个案转交地政总署。路政署并指出，投诉人的个案与电话中心于四月十三日转介的另一名市民（非投诉人）的投诉性质相同。

6. 四月二十七日，地政总署回复电话中心，指事涉行人路属未分配政府土地，由于地政总署并非工程部门，故未能提供协助，而因投诉地点的路灯由路政署及民政总署共同负责，故建议电话中心将投诉转介该两署跟进。四月二十八日，电话中心把个案转介路政署路灯部及民政总署跟进。

7. 其后，民政总署回复电话中心，指事涉行人路只通往康文署的临时游乐场，故个案应转介康文署跟进。路政署路灯部亦回复电话中心，指个案不属其职责范围。电话中心于五月二日转介个案给康文署。

8. 五月三日，电话中心要求地政总署、康文署、民政总署及路政署的联络主任跟进事件。五月十四日，康文署回复电话中心，表示事涉行人路未纳入游乐场的拨地范围内，并非其管辖范围，建议转介地政总署跟进。五月十五日，投诉人致电电话中心，指事涉行人路有严重积水。电话中心以水浸个案转介予渠务署跟进。

9. 五月十七日，渠务署发电邮给路政署、民政总署及地政总署，表示应从速处理事件，建议民政总署维修事涉行人路。五月十八日，路政署再次实地视察后回复电话中心，指事涉地点不在该署负责保养的范围。民政总署则指电话中心应建议康文署考虑负责事涉行人路的保养工作。六月一日，康文署向电话中心表示，游乐场附近的其他政府用地将来可能会拨作其他用途，届时事涉行人路并非只通往游乐场，故不宜由该署接管该行人路的保养工作。

10. 六月七日，效率促进组首席行政主任要求地政总署、民政总署及康文署的投诉主任介入处理。六月八日，地政总署向康文署提供游乐场的拨地条款数据，指获分配游乐场用地的部门须负责行人路的维修工作。六月九日，康文署要求电话中心回复投诉人，该署和建筑署会安排维修事涉行人路。八月十七日，建筑署因应康文署要求完成维修工程。

11. 二零一零年二月至八月期间，投诉人曾多次致电电话中心，指行人路有积水，要求食环署清理。食环署每次收到转介后，均有到事涉地点巡查并清理积水。

本署调查所得及评论

12. **效率促进组**指出，在界定负责部门的过程中，电话中心职员会根据投诉人提供的资料按指引作出转介，期间亦需要参考部门的意见，但并不代表中心胡乱转介。电话中心设有投诉专责小组，协助分析及归纳个案，在有需要时提升至部门管理层处理。然而，本署调查发现，虽然电话中心已按照既定程序提升个案的处理层面，但不同职员在先后处理投诉人的多次投诉时，不单没有翻查旧有记录，亦未知悉中心经理已将个案提升至部门的管理层处理，因此仍就投诉人的同一投诉开设不同的个案编号和作出多次的内部转介。此外，职员亦未有参详数据库内的数据，只根据投诉人提供的数据以及其他环境数据，估算负责维修部门，而投诉专责小组也未能发挥分析和归纳个案的作用，迅速处理投诉，以致投诉人感到电话中心胡乱转介其投诉。因此，投诉人对效率促进组的投诉**成立**。

13. **地政总署**表示，已就二零零九年三月接获的投诉进行了两次实地视察，发现行人路没有出现水浸，认为康文署已完成工程，故终结个案。当该署于二零一零年四月收到电话中心转介投诉人的个案后，曾翻查土地类别图，但有关数据未有显示负责该路的维修部门。经观察行人路的位置、外观及物料后，该署认为行人路可能由民政总署及路政署建造，故建议电话中心向两署查询。其后，该署参阅了行人路的拨地档，确定该路的建造及日后的维修应由康文署负责。该署指出，一直配合电话中心寻找负责部门。就翻查土地数据方面，分区地政处不会拥有所有政府非工务工程的档案，因此，各相关部门亦应自行查核档案，以查明是否负责维修的部门。

14. 本署调查发现，地政总署职员虽然已将二零零九年的个案转介康文署跟进，但在未确定维修工作是否已完成前，便草率终止个案，而期间的两次实地视察亦非在下雨天后进行，故根本不会发现水浸。此外，该署最初并不察觉二零零九年的个案与二零一零年的投诉相关，当察觉后将两档合并，但却未有留意到二零零九年的档案其实已存备了事涉行人路的相关拨地资料，结果延至二零一零年六月才向康文署展示有关土地文件资料，从而确定后者的维修责任。再者，该署在没有全面理解个案的情况下，便草率地建议电话中心将个案转介到早前已否认维修责任的路政署及民政总署，加剧各部门互相推让的现象。

本署认为，虽然地政总署的分区地政处未必拥有其他政府部门负责的工程维修数据，但该署作为管理土地事务的专责部门，有责任查核清楚相关的土地记录，以便尽快澄清权责，但职员处理却疏漏马虎，导致事涉行人路的修复被延误。故此，投诉人对该署的投诉**成立**。

15. **康文署**承认，在收到地政总署二零零九年的通知后，曾向后者索取进一步资料，不过其后因事忙而未有跟进。在处理此投诉个案时，职员对拨地条款缺乏充分的了解和认知，未有彻底翻查拨地记录，误以为行人路未有纳入游乐场的拨地图则内，便不属康文署的管理范围，以致延误处理道路的维修工作。本署认为，该署对于拨地条款的误解，以及未有适时跟进地政总署二零零九年的通知和澄清拨地条款，是导致这宗投诉的主因。此外，即使在收到投诉初期，该署认为维修工作不属其责，但因行人路只通往辖下的游乐场，该署亦应切实考虑游乐场使用人士的需要，主动跟进事件。故此，投诉人对康文署的投诉**成立**。

16. **渠务署**在二零一零年二月二十六日得悉事涉行人路并非路政署的工作范围后，由于职员调动，个案被误置一旁，个多月后才再跟进。根据政府工务部门处理跨部门投诉的机制，该署须以「接获投诉的部门」身份努力寻找「保养部门」。若该署能及早跟进，事情可能较早获得解决。因此，该署在延误修复事涉行人路一事上应负上部分责任。投诉人对该署的投诉**部分成立**。

17. 虽然如此，渠务署在未能找到有部门跟进个案的情况下，曾主动提出承担事涉行人路的维修责任，此举实属难得，值得其他部门效法。

18. **民政总署**表示，为免资源重迭，造成浪费，该署按既定指引，不会提供由其他政府部门提供的服务。由于事涉行人路并非由当区民政处负责维修，而该路亦是通往游乐场的唯一通道，故该署建议电话中心将个案转介康文署。本署认为，民政总署在延误修复行人路一事上，无实质责任。故此，投诉人对民政总署的投诉**不成立**。然而，本署调查发现，民政总署于六月一日从电话中心得悉康文署不会跟进事涉行人路的维修后，没有主动联络有关部门寻求解决问题的方法。当效率促进组首席行政主任于六月九日提升个案邀请民政总署及其它部门一同介入解决事件，民政总署完全没有回复。这与该署标榜「透过部门之间的磋商及合作迅速解决地区问题」的职能不完全吻合。该署处理此个案欠缺积极和主动。

19. **路政署**虽然曾就同一投诉重复实地视察，但属审慎之举。就投诉人指该署职员曾表示只会处理「有街名的路」，以及「该行人路为通往康文署辖下游乐场的专用道路，应由康文署负责」，该署申明，如属路政署保养范围，即使是未命名的道路，该署亦会安排维修；该署否认职员曾向投诉人作出上述言论。本署调查发现，上述言论是1823电话中心职员因对路政署职责误解而给予投诉人的错误讯息。总括而言，投诉人对路政署的投诉**不成立**。

20. **食环署**已按其职能及既定程序清理事涉行人路的积水。至于投诉人指该署职员曾表示地陷路段囤积的是水，并非垃圾，故拒绝跟进，该署职员否认有关指称。在缺乏独立左证的情况下，本署对有关指称不拟置评。整体而言，投诉人对食环署的投诉**不成立**。

建议

21. 申诉专员向效率促进组、地政总署以及康文署提出以下改善服务的建议：

效率促进组辖下的 1823 电话中心

- (1) 检视及改善处理投诉的程序和储存投诉数据系统，使职员能及早识别相关的重复来电和投诉；
- (2) 职员主动与来电者确定是否重复投诉，减少就同一事宜开设多个档案编号；
- (3) 在启动提升个案处理的程序后，让职员知悉事情的最新资讯和进展；
- (4) 加强职员处理跨部门投诉方面的技巧；
- (5) 检讨内部转介机制，避免混淆市民和需要市民覆述事件；
- (6) 改善投诉专责小组在归纳个案方面的工作流程；

地政总署

- (7) 协助康文署处理刊宪康乐场地的拨地条款及图则的资料搜集工作；
- (8) 检讨并改善现行的档案管理系统与程序，协助职员更有效地使用档案记录；
- (9) 加强职员培训，协助他们以积极和主动的态度，审慎处理投诉；

康文署

- (10) 不时检讨因应此宗投诉而实施的改善措施的成效；改善措施包括翻查康乐场地的拨地条款及图则数据、加强员工指导、以及设立存备土地记录的场地数据库等；以及
- (11) 继续寻求地政总署协助，跟进刊宪康乐场地拨地条款及图则的资料搜集工作。

22. 效率促进组、康文署及地政总署接纳及承诺跟进上述建议。

申诉专员总结

23. 路面下陷引致积水问题迟迟未获得妥善解决，除了因为维修责任不清和职员的疏忽外，还因为多个事涉部门对解决问题均采取「各家自扫门前雪」的心态，没有切实考虑到市民的真正需要。若各部门在履行本身职责的同时，能积极主动多走一步跟进问题，结果将大有不同。在此个案，纵使有部分部门已按部门指引行事，但从投诉人看来，政府部门之间未有协调合作，且互推责任，没有认真解决问题，有损政府形象。

申诉专员公署
二零一一年四月