

香港申訴專員公署
二零零五／零六報告年度第二期
[二零零五年六月二十二日]



香港申訴專員第十七期年報

本年六月十五日，申訴專員按照《申訴專員條例》的規定，向香港特別行政區署理行政長官呈交涵蓋二零零四年四月至二零零五年三月年度的年報。政府當局已在六月二十二日把這份年報提交立法會省覽。

第十七期年報的撮要載於**附件 A**。



不披露個案所涉人士身份的調查報告

兩份不披露個案所涉人士身份的調查報告撮要載於**附件 B**及**附件 C**。

- i) 有關地政總署拖延處理護土牆滲水問題的投訴（**附件 B**）
- ii) 有關社會福利署延誤處理傷殘津貼申請的投訴（**附件 C**）

二零零五／零六年度第二期



查詢

如有查詢，請與高級外務主任陳錫霞女士聯絡（電話：
2629 0565；電郵：katchan@ombudsman.gov.hk）。

香港申訴專員公署
二零零五年六月二十二日

個案撮要

有關地政總署 拖延處理護土牆滲水問題的投訴

投訴要點

地政總署轄下某區地政處拖延處理投訴人屋後一幅護土牆滲水的問題。

事件經過

2. 二零零四年二月初，該區民政事務處（「民政處」）收到一名區議員轉介，指投訴人屋後政府土地上的一幅護土牆滲水。三月初，地政處亦收到投訴人的投訴。

3. 地政處認為，問題不屬其職權範圍。民政處在三月中書面要求地政處查核護土牆的業權和維修責任誰屬，並要求其他有關部門協助跟進事件。

4. 由於滲水起因未明，而地政處又一直未有回覆，為盡快解決問題，民政處遂統籌有關部門於九月初與投訴人一起到現場視察。地政處獲悉聯合視察行動後，即派員參與，重新跟進個案。

5. 視察後，各部門同意由地政處查核誰應負責維修護土牆。可是，地政處找不到護土牆的登記記錄，遂建議民政處以小型鄉郊工程解決滲水問題。

6. 基於護土牆建於未批租的政府土地上，民政處再向地政處查詢是否屬非法建築而須拆除。地政處表示未能確定，亦認為清拆不切實際，故重提民政處進行小型鄉郊工程的建議。然而，民政處認為，維修護土牆不屬小型鄉郊工程項目，須找出應負責者進行維修。

7. 地政總署承認，地政處收到民政處二零零四年三月的公文後，未有即時跟進，實屬疏忽。至於維修責任，投訴人的屋宇在一九七

零年代落成，相信護土牆也是在該段時間興建；根據前工務局發出的技術通告第 26/99 號，由於投訴人的屋宇受惠於護土牆，日後若發現護土牆有危險，業權人或受惠人有責任維修。

本署觀察所得及意見

8. 地政處收到投訴後，並沒有盡快採取行動澄清護土牆的業權和維修責任，本署認為，其服務態度散漫。

9. 該處其後雖曾兩次回覆民政處的查詢，但只是表示維修責任未明和清拆護土牆不可行，並要求民政處以小型鄉郊工程解決問題。拖延至本署追問，地政總署才確認護土牆實處於政府土地，並提出「受惠人須負責維修」的觀點。

10. 但本署留意到，地政總署引用的「技術通告」，其實是一九九九年所發的內部文件，未見有正式向外公布，亦無闡述「受惠人須負責維修」的法理依據。該署應作澄清，以免日後產生爭議。

結論

11. 基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴**成立**。

建議

12. 申訴專員促請地政總署：

- (一) 訓誡職員積極辦事，以免延誤；以及
- (二) 就護土牆的維修責任，盡快澄清任何爭議，以免護土牆因失修而引致意外。

地政總署的回應

13. 地政總署對調查報告並無異議。該署已致函通知投訴人屋宇的業主有責任維修護土牆。

結語

14. 本署會繼續跟進有關該署澄清「受惠人須負責維修」法理依據的問題。

申訴專員公署
二零零五年六月

個案撮要

有關社會福利署延誤處理傷殘津貼申請的投訴

投訴

投訴人指社會福利署(「社署」)延誤處理其妻的傷殘津貼申請。

事件經過

2. 二零零四年八月九日，投訴人妻子(「申請人」)申請傷殘津貼，她的申請由社署駐醫院的醫務社會服務部 A 女士負責跟進。A 女士隨即把醫療評估表格發給申請人的醫生，以評估申請人是否符合資格。
3. 九月十三日，醫生把評估表格交回 A 女士，確認申請人的資格，但 A 女士當時正在休假。
4. 九月下旬，A 女士復工。由於她要先處理積壓的工作，及兼顧一位休假同事的部分工作，故未有處理有關申請。
5. 約一個月後(即十月十五日)，A 女士將醫療評估報告寄往申請人所屬地區的社會保障辦事處(「社保辦事處」)，以便進一步處理申請。
6. 十月下旬，申請人因病情惡化去世。同日稍後時間，社保辦事處 B 女士嘗試聯絡投訴人，安排辦理其餘的申請手續，才獲知申請人已去世。由於當時申請人尚未簽署傷殘津貼申請表和有關聲明，社署不能繼續處理她的申請。
7. 投訴人不滿社署經兩個多月後才指出申請欠簽署，認為該署有延誤處理之嫌。

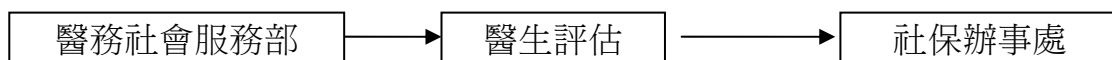
本署觀察所得及意見

8. 社署在處理這宗申請時確有延誤。當 A 女士於十月十五日跟進申請時，已距離醫生簽署評估報告後一個多月；而當社保辦事處人員嘗試聯絡投訴人，以辦理其餘的申請手續時，整個過程已超逾兩個半月，申請人因而未能獲發傷殘津貼。

9. 職員休假或兼顧其他同事的職務常會發生，但社署應作適當的行政安排，以確保能適時處理緊急或有時限的申請。

10. 本署注意到，不同申請渠道亦會影響申請處理時間。社署容許市民用兩個途徑申請傷殘津貼：向就診醫院內的社署醫務社會服務部申請，或直接向社保辦事處申請。流程分別如下：

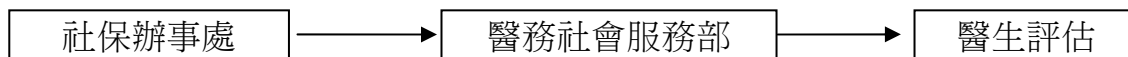
(甲) 經醫務社會服務部



安排醫生評估，申請表仍未填寫。

填寫申請表，申請生效。如申請最終獲批，津貼會由接觸醫務社會服務部當日起計。

(乙) 經社保辦事處



填寫申請表，申請生效。如申請最終獲批，津貼會由此日起計。

安排醫生評估

11. 在本個案中，申請人是經醫務社會服務部申請津貼的，即流程（甲）。相對於流程（乙），其申請手續須待轉介至社保辦事處才算

完成。遺憾的是，她最終亦未及簽署申請表便已離世。

12. 本署認為，流程(甲)費時失事，兩個流程應該統一或迅速改善。

13. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴**成立**。

社署的改善計劃

14. 社署已訂出以下改善計劃：

- (一) 明確訂定服務指標，列明接受申請後須安排醫生作醫療評估及把評估報告轉交社保辦事處的時限；
- (二) 訂立清晰的監察制度，以確保各組別主管會妥善處理休假同事的工作；
- (三) 透過培訓加強員工對工作緩急先後的警覺性和敏感度。

本署的建議

15. 本署對上述計劃表示支持，並建議社署：

- (一) 就有關失誤向投訴人致歉；
- (二) 盡快落實上述改善計劃；
- (三) 修訂流程(甲)，容許並建議所有申請人盡早填寫及簽署申請表格，無須等待醫生完成評估報告，以避免類似問題再出現。

16. 社署同意執行上述三項建議，本署將跟進落實詳情。

申訴專員公署
二零零五年六月