

香港申诉专员公署
二零零五 / 零六报告年度第二期
[二零零五年六月二十二日]



香港申诉专员第十七期年报

本年六月十五日，申诉专员按照《申诉专员条例》的规定，向香港特别行政区署理行政长官呈交涵盖二零零四年四月至二零零五年三月年度的年报。政府当局已在六月二十二日把这份年报提交立法会省览。

第十七期年报的撮要载于**附件 A**。



不披露个案所涉人士身份的调查报告

两份不披露个案所涉人士身份的调查报告撮要载于**附件 B** 及 **附件 C**。

- i) 有关地政总署拖延处理护土墙渗水问题的投诉（**附件 B**）
- ii) 有关社会福利署延误处理伤残津贴申请的投诉（**附件 C**）

二零零五 / 零六年度第二期



查询

如有查询，请与高级外务主任陈锡霞女士联络（电话：
2629 0565；电邮：katchan@ombudsman.gov.hk）。

香港申诉专员公署
二零零五年六月二十二日

个案撮要

有关地政总署 拖延处理护土墙渗水问题的投诉

投诉要点

地政总署辖下某区地政处拖延处理投诉人屋后一幅护土墙渗水的问题。

事件经过

2. 二零零四年二月初，该区民政事务处（「民政处」）收到一名区议员转介，指投诉人屋后政府土地上的一幅护土墙渗水。三月初，地政处亦收到投诉人的投诉。

3. 地政处认为，问题不属其职权范围。民政处在三月中书面要求地政处查核护土墙的业权和维修责任谁属，并要求其它有关部门协助跟进事件。

4. 由于渗水起因未明，而地政处又一直未有回复，为尽快解决问题，民政处遂统筹有关部门于九月初与投诉人一起到现场视察。地政处获悉联合视察行动后，即派员参与，重新跟进个案。

5. 视察后，各部门同意由地政处查核谁应负责维修护土墙。可是，地政处找不到护土墙的登记记录，遂建议民政处以小型乡郊工程解决渗水问题。

6. 基于护土墙建于未批租的政府土地上，民政处再向地政处查询是否属非法建筑而须拆除。地政处表示未能确定，亦认为清拆不切实际，故重提民政处进行小型乡郊工程的建议。然而，民政处认为，维修护土墙不属小型乡郊工程项目，须找出应负责者进行维修。

7. 地政总署承认，地政处收到民政处二零零四年三月的公文后，未有实时跟进，实属疏忽。至于维修责任，投诉人的屋宇在一九七

零年代落成，相信护土墙也是在该段时间兴建；根据前工务局发出的技术通告第 26/99 号，由于投诉人的屋宇受惠于护土墙，日后若发现护土墙有危险，业权人或受惠人有责任维修。

本署观察所得及意见

8. 地政处收到投诉后，并没有尽快采取行动澄清护土墙的业权和维修责任，本署认为，其服务态度散漫。

9. 该处其后虽曾两次回复民政处的查询，但只是表示维修责任未明和清拆护土墙不可行，并要求民政处以小型乡郊工程解决问题。拖延至本署追问，地政总署才确认护土墙实处于政府土地，并提出「受惠人须负责维修」的观点。

10. 但本署留意到，地政总署引用的「技术通告」，其实是一九九九年所发的内部文件，未见有正式向外公布，亦无阐述「受惠人须负责维修」的法理依据。该署应作澄清，以免日后产生争议。

结论

11. 基于以上所述，申诉专员认为，这宗投诉**成立**。

建议

12. 申诉专员促请地政总署：

- (一) 训诫职员积极办事，以免延误；以及
- (二) 就护土墙的维修责任，尽快澄清任何争议，以免护土墙因失修而引致意外。

地政总署的回应

13. 地政总署对调查报告并无异议。该署已致函通知投诉人屋宇的业主有责任维修护土墙。

结语

14. 本署会继续跟进有关该署澄清「受惠人须负责维修」法理依据的问题。

**申诉专员公署
二零零五年六月**

个案撮要

有关社会福利署延误处理伤残津贴申请的投诉

投诉

投诉人指社会福利署（「社署」）延误处理其妻的伤残津贴申请。

事件经过

2. 二零零四年八月九日，投诉人妻子（「申请人」）申请伤残津贴，她的申请由社署驻医院的医务社会服务部 A 女士负责跟进。A 女士随即把医疗评估表格发给申请人的医生，以评估申请人是否符合资格。
3. 九月十三日，医生把评估表格交回 A 女士，确认申请人的资格，但 A 女士当时正在休假。
4. 九月下旬，A 女士复工。由于她要先处理积压的工作，及兼顾一位休假同事的部分工作，故未有处理有关申请。
5. 约一个月后（即十月十五日），A 女士将医疗评估报告寄往申请人所属地区的社会保障办事处（「社保办事处」），以便进一步处理申请。
6. 十月下旬，申请人因病情恶化去世。同日稍后时间，社保办事处 B 女士尝试联络投诉人，安排办理其余的申请手续，才获知申请人已去世。由于当时申请人尚未签署伤残津贴申请表和有关声明，社署不能继续处理她的申请。
7. 投诉人不满社署经两个多月后才指出申请欠签署，认为该署有延误处理之嫌。

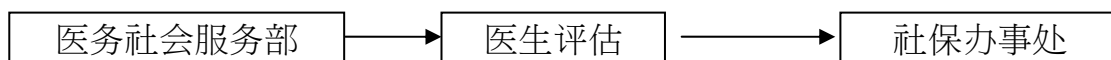
本署观察所得及意见

8. 社署在处理这宗申请时确有延误。当 A 女士于十月十五日跟进申请时，已距离医生签署评估报告后一个多月；而当社保办事处人员尝试联络投诉人，以办理其余的申请手续时，整个过程已超逾两个半月，申请人因而未能获发伤残津贴。

9. 职员休假或兼顾其它同事的职务常会发生，但社署应作适当的行政安排，以确保能适时处理紧急或有时限的申请。

10. 本署注意到，不同申请渠道亦会影响申请处理时间。社署容许市民用两个途径申请伤残津贴：向就诊医院内的社署医务社会服务部申请，或直接向社保办事处申请。流程分别如下：

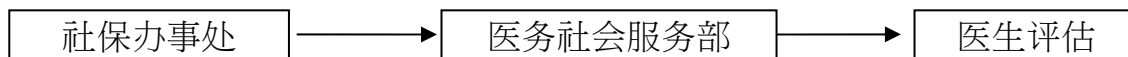
(甲) 经医务社会服务部



安排医生评估，申请表仍未填写。

填写申请表，申请生效。
如申请最终获批，津贴会由接触医务社会服务部当日起计。

(乙) 经社保办事处



填写申请表，申请生效。
如申请最终获批，津贴会由此日起计。

安排医生评估

11. 在本个案中，申请人是经医务社会服务部申请津贴的，即流程（甲）。相对于流程（乙），其申请手续须待转介至社保办事处才算

完成。遗憾的是，她最终亦未及签署申请表便已离世。

12. 本署认为，流程（甲）费时失事，两个流程应该统一或迅速改善。

13. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉**成立**。

社署的改善计划

14. 社署已订出以下改善计划：

- （一）明确订定服务指标，列明接受申请后须安排医生作医疗评估及把评估报告转交社保办事处的时限；
- （二）订立清晰的监察制度，以确保各组别主管会妥善处理休假同事的工作；
- （三）透过培训加强员工对工作缓急先后的警觉性和敏感度。

本署的建议

15. 本署对上述计划表示支持，并建议社署：

- （一）就有关失误向投诉人致歉；
- （二）尽快落实上述改善计划；
- （三）修订流程（甲），容许并建议所有申请人尽早填写及签署申请表格，无须等待医生完成评估报告，以避免类似问题再出现。

16. 社署同意执行上述三项建议，本署将跟进落实详情。

申诉专员公署
二零零五年六月