



香港申訴專員公署
二〇一一/一二報告年度第三期
〔二〇一二年二月二十三日〕



有关当局为「有中度至严重情绪及行为问题」的学生提供的特殊教育服务的主动调查报告

申訴專員公署已就当局为「有中度至严重情绪及行为问题」的学生所提供的特殊教育服务，完成主动调查。



本署的调查发现，向该些学生提供「调适」课程及辅导的群育学校之宿位多年来都供不应求，以致部分申请人须轮候很长时间，但教育局及社会福利署（「社署」）一直未能有效解决问题。另一方面，现有的学位及宿位却又未获尽量善用。汇报及填补空缺机制、转介申请个案程序及学生就读年期，均需改善。

申訴專員向教育局及社署提出了改善建议。

调查报告摘要载于附件一。

**有关地政总署拒绝处理
「政府物业」上违建物的投诉
调查报告摘要**

申诉专员已完成调查一宗对地政总署的投诉：该署拒绝处理「政府物业」的渗漏及其上的违例搭建物（「违建物」）问题。



本署的调查发现，事涉违建物所在的大厦天台，业权当下属于「财政司司长法团」，而代理人是地政总署，应视作「政府物业」。该天台的渗漏长期滋扰楼下住户，而且事涉违建物出现了结构问题。然而，地政总署却以「财政司司长法团」并非天台的永久业主为由而断然拒绝采取任何行动。

本署认为，地政总署不应置身事外。该署可先以公帑解决当前问题，日后才向应负责的人士追讨工程费用。

调查报告摘要载于附件二。

**有关渔农自然护理署
没有妥善履行职责处理流浪猫滋扰问题的
调查报告**



投诉人发现其居住地区有流浪猫出没，衍生环境卫生问题，遂向渔农自然护理署（「渔护署」）投诉及要求回复。该署回应指由于某动物福利机构正在事涉地区推行「猫只领域护理计划」，故已将投诉转介该机构跟进，并建议投诉人直接联络该机构。投诉人不满渔护署推卸责任及容许该机构推行上述护理计划，将猫只弃置在该区滋扰居民，遂向本署投诉。

渔护署声称在上述护理计划中只担当协助的角色，该计划「无须该署的认可、批准或监管」。然而，本署调查发现，渔护署一直支持及资助该机构推动计划。事涉地区的护理计划于二〇〇五年展开，惟渔护署从未就该计划的成效进行检讨或评估，亦没有监管该机构用于护理计划的政府拨款是否运用得当。

本署认为，该署对护理计划的进展及衍生的投诉漠不关心，置身事外，没有切实履行职责消除流浪动物对居民构成的滋扰，也没有确保上述计划达到稳定或减少流浪猫数目之效。

本署已向渔护署提出一系列建议，包括：全面检讨及评估护理计划的成效及未来方向；就投诉处理程序制订改善措施；加强与有关机构的沟通及合作；以及加强宣传和教育。

调查报告摘要载于附件三。



查询

如有查询，请与高级行政主任（外务）陈锡霞女士联络（电话：2629 0565；电邮：kathleenchan@ombudsman.hk）。

香港申诉专员公署
二〇一二年二月二十三日

主动调查报告摘要

当局为「有中度至严重情绪及行为问题」的学生提供的特殊教育服务

背景

有些儿童和少年在成长阶段会出现不同程度的适应困难，以致产生一些短暂的情绪及行为问题，其严重程度各有不同。一般而言，他们的体格及智力发展正常，但学业成绩较一般学生逊色，有较多不同的学习问题，亦缺乏有效的学习技巧。

2. 在现行的教育制度下，「有中度至严重情绪及行为问题」的学生可获安排暂时离开主流学校，到群育学校接受加强辅导，以帮助他们克服短暂出现的适应困难，以及提升他们的生活技能，使能及早重新投入主流学校接受教育。群育学校每班只有 15 名学生，以便给予每位学生充分的关注及辅导。

3. 现时，全港有七所群育学校，包括五所男校^{註1}及两所女校。提供的服务主要分为两类：一为供学生走读的日间学位；另一为学位兼宿位，供同时有住宿需要的 7 至 18 岁小二至中三学生一面在群育学校就读，一面在课余时接受院舍照顾。

4. 有关的政府部门为**教育局**及**社会福利署**（「社署」）：前者负责统筹及制定有关群育学校的政策及规划，以及群育学校的「教学」事宜；后者则负责群育学校的「院舍」住宿服务。

5. 这项主动调查于二〇一〇年九月（即 2010/11 学年之始）展开，旨在审研教育局及社署在审批及编配学生入读群育学校，以及协助学生返回主流学校就读方面的安排。

申请及审批

^{註1} 其中一所男校只提供日间学位。

6. 申请入读群育学校的学生，必须经由所就读的学校，或提供辅导的社会服务机构的社工或学生辅导人员转介。转介前，转介者须为学生及其家庭提供适当的专业评估及辅导，以确定学生的需要，并取得家长的同意。

7. 所有群育学校的申请个案，都必须经由教育局及社署共同管理的中央统筹转介系统（「中央系统」）下的评审委员会（「评委会」）审批。

8. 申请学位兼宿位获批的学生，会获纳入中央系统的中央轮候册内，等待编配学位兼宿位。在该段时间内，若学生的资料或情况有变，转介者须即时向教育局及社署通报。此外，转介者亦须每月向该局、署提交标准表格，以更新学生情况。

宿位供不应求

9. 2007/08 至 2010/11 四个学年有关学位兼宿位服务的供求情况如下：

	2007/08			2008/09			2009/10			2010/11		
	男	女	总数	男	女	总数	男	女	总数	男	女	总数
宿位数目 (有相应学位配合)	429	188	617	457	200	657	457	200	657	457	200	657
申请学位兼宿位获批 个案数目 ^{註2}	492	301	793	445	323	768	354	273	627	366	286	652
轮候学位兼宿位的每 月平均人数	188	141	329	181	139	320	161	157	318	52	91	143
轮候 6 个月或以上才 入学兼入宿人数 ^{註3}	126 (49%)	55 (44%)	181 (48%)	104 (48%)	91 (85%)	195 (60%)	39 (26%)	49 (60%)	88 (38%)	21 (10%)	22 (30%)	43 (15%)
轮候期间撤销学位兼 宿位申请人数	253	179	432	182	189	371	188	161	349	159	151	310

10. 从上表可见，轮候学位兼宿位的人数在 2010/11 学年前，

^{註2} 获批个案占申请个案约 90%。

^{註3} 括号内的数字为相关人数占该学年获批人数的百分比。

每月平均超过 300。在教育局于该学年压缩收生程序^{註4}后，每月平均的轮候人数仍然有 143 人。然而，宿位只在 2008/09 学年增加了 40 个，之后便一直维持不变。

11. 上表亦显示，在 2010/11 学年前，约有 38%至 60%学生在入读兼入宿群育学校前，须轮候六个月或以上；在 2010/11 学年，仍有 15%须轮候六个月或以上。若非撤销个案偏高，变相减少对群育学校服务的需求，申请人的轮候时间将会更长。

12. 本署认为，轮候时间太长，不但令申请人未能适时获得所需服务，更有可能导致申请人的情绪或行为问题恶化，变得更难处理。

13. 教育局及社署虽然知道上述供不应求的情况，却一直未能有效解决问题。

汇报及填补空缺机制不完善

14. 群育学校须在有需要时透过电话，以及定期每月一次以标准表格向社署汇报「现有」及「预计于短期内出现」的学位及宿位空缺数目，以便该署启动填补机制。

15. 然而，群育学校部分的每月报表内容并不完备，例如：没有填写「现有」及「预计于短期内出现」的学位及宿位空缺数目。此外，学校所汇报的，主要是「现有」的空缺数目。

16. 在「预计于短期内出现」空缺方面，大多数群育学校在每年三月至七月间，都会汇报于下学年预计出现的空缺数目。在其他月份，则只有少数学校汇报有关空缺数目，以及要求当局提供新个案以填补预计出现的空缺。

17. 就填补空缺方面，教育局及社署所提供的数据显示，于过

^{註4} 教育局于二〇一〇年九月发出通告，订明学生必须在该局发出入学通知书后的 28 个工作日内入读及入宿群育学校，否则会视作放弃论。

去四个学年，在多个截算日期^{註5}，均有宿位空缺数十至百多个；另一方面，在中央轮候册上等候编配，以及正在群育学校办理取录手续的申请人却仍有数百人。这显示局、署未能善用宿位资源。

18. 本署认为，假若在任何月份，在知悉学生将在短期内离开群育学校后便马上展开填补工作，当可有效缩短学位及宿位的空置时间，符合善用资源的原则。

19. 此外，教育局及社署应将汇报及填补空缺机制规范化，清楚界定何谓「预计于短期内出现」的空缺，以及将机制详列于相关通告内，让各持份者知悉及遵从。局、署也应设立监察机制，确保群育学校遵守相关汇报及填补空缺规定。由于在取录阶段时会有学生撤销申请，局、署应就同一学位兼宿位转介多过一个申请人，让学校展开取录程序，务求尽快让有意入学的申请人入学兼入宿。

编配程序迂回及欠弹性

20. 社署在确定空缺数目后，会依据中央轮候册内的先后次序，启动填补空缺程序。社署会在两个工作天内通知教育局；同一时间，社署亦会通知相关的群育学校。教育局在收到社署的通知后，会于七个工作日^{註6}内将个案资料邮寄往相关的群育学校。

21. 本署认为，若社署及教育局能优化将个案转介到群育学校的程序，例如缩短转介工作时间，便可更早让学校开始办理取录手续。

^{註5} 各群育学校在每学年的九月十五日、十一月十五日、一月十五日、四月十五日及六月十五日，须更新各级学生的在学情况，以及正在办理取录手续的申请人的状况，然后呈交教育局。

^{註6} 此为中央系统下有关工作的最高时限。

22. 另一方面，教育局所提供的数据显示，轮候中一及中二学位兼宿位的申请人较其他级别为多，但在某些群育学校，中一及中二学位经常不足，因此，即使尚有宿位，亦不能取录他们入读兼入宿。

23. 本署认为，教育局应弹性处理每班 15 人的收生标准，让更多该类申请人尽早接受群育学校的服

办理入学程序需时颇长

24. 群育学校在接获教育局所转介的个案后，会启动其取录程序。院舍社工会见家长，以了解学生的入学意愿，以及可以正式入学的日期。在确定学生的入学意愿后，群育学校须以标准表格通知教育局已取录学生及学生可以正式入学的日期。

25. 在 2010/11 学年前，教育局接受群育学校在两个月内完成办理取录手续。在 2006/07 至 2008/09 三个学年间，每年平均约有 200 个学位及宿位因申请人延迟入读及入宿而悬空达两个月或以上；部分个案的悬空期更长达九个月。

26. 本署理解，转读群育学校对学生本人及其家长属重大转变，需时考虑。不过，由于轮候者众，教育局及社署实有必要对学生考虑入读群育学校订立期限。

部分学生就读年期偏长

27. 按教育局的政策和宗旨，群育学校应为学生加强辅导，以便尽早返回主流学校就读。然而，在 2006/07 至 2010/11 学年，平均每年有 20% 学生在群育学校就读超过两年；就读时间超过三年的亦有 6%。

28. 教育局表示，群育学校的校长、老师及社工定期（每六个月一次）检视学生的表现，并按他们的专业判断，决定哪些学生适宜返回主流学校就读。教育局没有参与该检视程序，亦没有就检视机制向学校发出指引。

29. 固然，学生何时可以离校，应由教育及社会服务业界人员按其专业判断作评估，但学生在群育学校就读的年期，直接影响学位 / 宿位的供求，亦影响申请人的轮候时间。教育局应该正视问题，制订指引，说明考虑学生离校的准则，并提示各群育学校关注就读年期长的个案，以及汇报有关个案，以便该局适时跟进及检讨。教育局亦应设立机制，复核那些长期留在群育学校就读的个案。

建议

30. 申诉专员向教育局及社署提出下列建议：

- (1) 提示转介者须依时通报学生的资料及情况；
- (2) 采取有效措施，解决目前群育学校供不应求的问题；
- (3) 采取有效措施，促使各方（包括群育学校）于整个学年的任何时间，在确定学生打算离校后随即展开填补工作；
- (4) 将汇报及填补空缺机制规范化，清楚界定何谓「预计于短期内出现」的空缺，以及将机制的详情列于相关的通告内，让各持份者遵守；
- (5) 设立监察机制，确保群育学校遵守相关汇报及填补空缺规定；
- (6) 就一个空缺转介多过一宗个案到学校，务求缩

短学位 / 宿位空置的时间；

- (7) 优化将个案转介到群育学校的程序；
- (8) 增加收生的弹性；
- (9) 制订指引，说明考虑学生离开群育学校的准则，并提示各群育学校关注及汇报就读年期长的个案；以及
- (10) 设立机制，复核学生长期留在群育学校就读的个案。

申诉专员公署

二〇一二年二月

有关「政府物业」上违建物的投诉 调查报告摘要

投诉内容

投诉人居于某大厦的顶层单位。她曾向屋宇署投诉天台有违例搭建物（「违建物」），导致其单位的天花严重渗水。屋宇署查明天台的业主为「财政司司长法团」（「司长法团」）后，把个案转介司长法团的代理人地政总署跟进，但后者没有适当地处理有关的违建物及维修事宜。

本署调查所得

2. 事涉天台本属私人拥有。后来，大厦所在地段的政府租契于一九九二年底届满，政府根据规定，安排与大厦的各业主办理租契续期手续。在未完成转让契约的法律程序前，物业归属司长法团，而有关的法律程序由地政总署代为处理。其后，事涉天台的原业主逝世，原业主的合法遗产代理人却没有完成有关程序，以致政府一直未能把天台转让回该位人士。

3. 二〇〇六年至二〇〇九年期间，投诉人多次向由食物环境卫生署及屋宇署所组成的联合办事处（「联办处」）投诉事涉天台渗漏。她亦因担忧渗水问题影响其单位的结构安全而另行要求屋宇署跟进问题。屋宇署在调查后，由于未有发现投诉人的单位出现明显结构安全问题，决定停止跟进个案。另一方面，由于投诉人其后向联办处提出撤销投诉，以及其单位曾一度停止渗水，该处遂终止渗水调查。

4. 二〇一〇年二至三月期间，投诉人再向屋宇署投诉事涉天台渗漏，以致其单位的横梁混凝土剥落及钢筋生锈。屋宇署调查后，发现天台上的违建物之墙身有明显裂痕，其结构亦变差，可能构成危险。屋宇署从土地注册处的记录得悉天台的业主是司长法团，遂于三月中致函向司长法团的代理人地政总署强烈劝谕尽

快清拆该违建物，其后更发出催办信。然而，地政总署没有采取任何行动。及至八月初，地政总署回复屋宇署，以司长法团并非事涉天台的永久业主为理由，拒绝清拆该违建物。

5. 十月中，屋宇署再发催办信给地政总署。后者始作实地视察，并就问题征询法律意见。

6. 二〇一一年三月，本署职员进行实地视察，有以下观察所得：

- (1) 投诉人的单位客厅及房间的天花均受到渗水影响，部分天花位置出现混凝土剥落。
- (2) 投诉人单位外的公用走廊部分天花有渗水痕迹。
- (3) 事涉天台违建物部分外墙有明显裂痕。

地政总署的回应

7. 地政总署解释，司长法团终须将事涉天台的业权转让予原业主的合法遗产代理人。因此，司长法团并不管有或使用该天台，亦不该承担该天台所引致的责任。况且，与原业主有关的人士（即违建物的占用人）仍在使用该天台，政府不会未得原业主的合法遗产代理人或违建物占用人同意，便贸然进入该违建物。此外，由于个案涉及复杂的政策及法律问题，地政总署须就清拆事涉天台违建物及处理渗漏问题征询法律意见，寻求可行的解决办法。

8. 其后在取得法律意见后，地政总署于二〇一一年四月向原业主的合法遗产代理人及相关人士采取行动，饬令他们在限期内清拆违建物及进行所需的维修工程。

结论及建议

9. 本署明白，个案涉及的法律问题较为复杂，但地政总署是

司长法团（即天台目前的业主）的代理人。在天台的转让契约法律程序迟迟未能完成的情况下，该署实有责任尽快解决事涉天台及其上的违建物日久失修及出现渗漏的问题，而不应任由投诉人及其他住户长期受到渗水滋扰及违建物结构危险所威胁。

10. 在事件中，地政总署初时没有清楚了解违建物的状况及司长法团的权责，当中对屋宇署的回应亦见迟缓。本署认为，该署以政府并非永久业主作为不采取行动的理由，实在颇为牵强。该署大可先以公帑解决燃眉之急，然后向应负责的人士追讨有关费用。无论如何，该署应以保障公众利益与楼宇安全为大前提，而非置身事外。

11. 鉴于以上所述，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

12. 地政总署终于接收了事涉天台，并按本署的建议，清拆了天台的违建物，以及完成了所需的渗漏维修工程。

申诉专员公署

二〇一二年二月

渔农自然护理署
没有妥善履行职责处理流浪猫滋扰问题

调查报告摘要

投诉内容

投诉人于二〇一〇年五月中向渔农自然护理署（「渔护署」）投诉，指其居住地区（「事涉地区」）有流浪猫出没，衍生环境卫生问题。鉴于事涉地区属于一动物福利机构（「动物机构」）推行的「猫只领域护理计划」（「护理计划」）下的领域，故渔护署将个案转介该机构跟进。其后，投诉人再多次向渔护署表达不满，并要求该署捕捉流浪猫及交代其捕捉行动的详情，惟渔护署一直没有清楚回复，只建议投诉人直接联络该机构。

2. 投诉人认为，渔护署没有履行捕捉流浪猫的责任，只把责任推卸给该机构，容许其在事涉地区推行护理计划，将猫只弃置在事涉地区，造成环境卫生问题，又把清理猫粪的工作推给食物环境卫生署（「食环署」）和管理游乐场地环境卫生的康乐及文化事务署（「康文署」），遂向本署投诉。

护理计划

3. 动物机构于二〇〇〇年在全港多个地区展开护理计划，希望透过「先捕捉，后绝育，再释放回原居地」的方法改善流浪猫的生活及健康，并稳定和逐步减少其数量。该机构会招募义工为领域护理员，负责照顾及喂饲其领域内的流浪猫，并将捕捉到的猫只带到该机构进行绝育手术，再植入晶片及以剪耳作记号。截至二〇一一年十二月，该机构在全港近 1,200 个地点推行护理计划（包括事涉地区）。

渔护署对投诉的回应

4. 渔护署表示，在接获有关流浪猫滋扰的投诉时，该署职员会根据香港法例第 168 章《动物羁留所条例》第 2 条捕捉流浪猫。至于因猫只的繁衍而引致的环境卫生问题，则属食环署的职权。若投诉地点涉及护理计划下的领域，该署会把投诉转交动物机构跟进，并会派员到场巡视及捕捉护理计划领域以外之流浪猫。

5. 由于现时并无法例监管猫只的饲养、喂饲、捕捉及绝育，故此，理论上护理计划无须经渔护署认可、批准或监管，但该署原则上支持该计划，并担当协助的角色，例如在捕捉到已植入晶片的流浪猫时会将之交还动物机构。

6. 渔护署与动物机构于二〇〇五年就护理计划共同拟订「基本准则和要求」，当中订明渔护署会把护理计划领域下的流浪猫滋扰投诉转交动物机构跟进，该署一般不会进入领域范围内捕捉猫只。动物机构的领域护理员须处理及解决其领域内因护理计划而导致的环境卫生问题。

7. 渔护署把投诉人的个案转介动物机构及食环署跟进，并派员于不同时段到事涉地区巡视，曾看见一些已剪耳的流浪猫，并捕捉护理计划领域以外之流浪猫。然而，渔护署认为动物机构未能妥善处理这宗投诉，且发现事涉地区某领域仍有未剪耳的流浪猫出没，故于二〇一〇年七月通知该机构，不再认同在该领域推行的护理计划，并要求食环署加强巡查。截至二〇一一年二月，渔护署人员已在该地段一带进行 30 次巡查，共捕捉了 17 只流浪猫。

8. 渔护署表示，一直有要求动物机构提供资料及数据以供评估及检讨护理计划的成效，惟该机构提交的资料却欠详尽，故未能作出较全面的评估。

本署调查所得及评论

9. 动物机构指出，渔护署于二〇〇二年表示同意及支持护理计划，双方代表曾于二〇〇六年六月一同出席当区区议会的会议，解释护理计划的目的是和运作。该机构会跟进调查由渔护署转介有关流浪猫滋扰的投诉，并会将调查结果通知渔护署，也会因应渔护署的要求提供相关资料和数据。该机构不认同渔护署指其未能妥善处理投诉和未能妥善管理事涉地区某领域的护理计划的观点。该机构估计，截至二〇一一年四月，事涉地区一带的流浪猫数目已较原先减少逾四成。

10. 本署调查发现，事涉地区内既有店铺畜养的猫，也有流浪猫，除领域护理员外，亦有其他市民在事涉地区喂饲猫只，故猫只所衍生的环境卫生问题不能完全归咎于护理计划。另一方面，由于一般人难以辨别哪些是流浪猫，也不懂分辨谁是领域护理员，故投诉人不满渔护署容许动物机构在事涉地区推行护理计划，亦可理解。

11. 事涉地区的护理计划于二〇〇五年已展开，惟渔护署在过去五、六年间，从未就计划的成效进行任何检讨及评估。该署在二〇〇六年五月曾向当区区议会提交文件，表明该署「一直支持（动物机构）在（事涉地区）推行的护理计划」。此外，该区议会辖下一个委员会的主席曾于二〇〇六年十月一个讨论相关事宜的会议中，要求渔护署及动物机构在实施以「捕捉、绝育、放回」为旨的处理流浪动物试验计划九个月后提交检讨报告。然而，区议会秘书处其后并无接获相关检讨报告。由此可见，渔护署一直没有切实履行其处理流浪动物的职责。

12. 本署调查亦发现，政府每年均透过渔护署拨款资助动物机构推广动物福利。在对上三个财政年度，该机构每年用于推行护理计划的资助金额均为 20 万元，占总资助金额约 32.9%。渔护署有责任监管所拨款项是否运用得当和有效，故在护理计划中应担当重要角色。该署声称其角色只是「协助」，无须「认可、批准或监管」护理计划，有逃避责任之嫌。

13. 在处理投诉方面，投诉人是向渔护署投诉，该署有基本责任直接向投诉人交代，但该署只把个案转介动物机构便了事，并建议投诉人自行联络动物机构，而没有切实了解事情是否已获恰当处理。这种置身事外的态度，并不恰当。

14. 本署认为，渔护署不单没有监察及检讨护理计划的成效，更对护理计划的进展及衍生的投诉漠不关心、置身事外，亦没有及早主动向动物机构表明需要甚么资料作检讨及评估，更没有监察该机构如何运用公帑推展护理计划，从行政角度而言，实是失职。

15. 整体而言，在事涉地区推行的护理计划并不成功，渔护署监管不力，是一个重要因素。然而，这宗投诉所涉问题复杂，且涉及食环署及康文署。虽然食环署及康文署均不认为渔护署把清理猫粪的工作推卸给他们，但他们均无参与护理计划。本署认为，渔护署有责任妥善监察护理计划，与相关部门及动物机构紧密合作，加强宣传教育，才能彻底解决问题。

16. 渔护署于二〇一一年二月本署调查期间主动提出改善措施，打算与动物机构商讨护理计划的监管及日后投诉的处理等问题，亦会与该机构商讨修订「基本准则和要求」，以及要求该机构定期向渔护署提供护理计划的相关数据，以监管护理计划的成效。然而，该署于二〇一一年七月却突然改变态度，指动物机构提交的二〇一一至一二年度的资助申请，已不包括护理计划此项目，该署因而将终止资助护理计划，故无权要求动物机构提交有关资料，亦无须再检讨及评估计划的成效。本署对于渔护署于短短半年间就护理计划作出两种截然不同的决定感到非常诧异。该署更以工作繁重以致日常与动物机构的沟通多以电话联系为由，表示无法提供作出决定的任何档案或记录。本署认为，该署若非文过饰非，便是行政混乱。

17. 此外，本署发现，动物机构向渔护署提交的资助申请中，只是以「控制流浪动物的数目」取代「猫只领域护理计划」，但其内容仍是以「捕捉」和「绝育」为主。另一方面，政府在二〇一一年十月发表的施政报告，表明会「协助（动物福利团体）进

行『捕捉、绝育、放回』试验计划，并会谘询相关区议会。」可见政府处理流浪动物问题仍是以试验「捕捉、绝育、放回」为政策方针。渔护署称审核动物福利团体的资助申请时，会因应是否能配合政府现行政策逐一考虑，但该署突然不资助以「捕捉、绝育、放回」为宗旨的「猫只领域护理计划」，似乎与政府政策背道而驰。事实上，若该署能在数年前已开始监控和检讨计划，相信现已累积了宝贵的经验和数据，为推行有关政府政策提供稳固基础。

18. 渔护署没有履行其法定职能管理流浪动物，避免对公众造成滋扰及衍生环境卫生问题，也没有积极面对和处理相关投诉，以及没有適切监管护理计划，以确保计划能达到稳定或减少流浪猫数目之效，其表现敷衍塞责。本署并不认同该署对护理计划采取不评估、不理会的态度。

19. 综合而言，申诉专员认为，这宗投诉**成立**。

建议

20. 申诉专员向渔护署提出以下建议：

- (1) 尽快全面检讨及评估护理计划的成效及未来方向；
- (2) 检讨涉及护理计划的投诉处理程式和制订改善措施；
- (3) 就护理计划加强与动物机构的沟通及合作，并清楚厘定哪些是评估计划成效所需的资料和数据；以及

- (4) 对事涉地区内饲养宠物的人士加强宣传和教
育。

申诉专员公署

二〇一二年二月