

# 渗水投诉调查办事处多次不当处理查询和要求 调查报告

## 投诉

2019年5月30日，某律师事务所（「投诉人」）向本署投诉由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署职员组成的渗水投诉调查办事处（「渗水办」）。

## 投诉内容

2. 2018年11月5日，投诉人代表其客户致函渗水办，查询该办有否到其客户楼上单位（「上层单位」）视察（「事涉查询」）。若有，投诉人要求该办提供视察详情和结果，以及视察报告副本（「事涉要求」）。2019年1月18日，渗水办回复投诉人：该办并无于2018年10月26日到投诉人客户的单位（「下层单位」）视察。尽管投诉人就事涉查询和事涉要求多次致函催办，渗水办仍不回复。

3. 经初步查讯后，申诉专员决定就这宗投诉进行全面调查。

## 本署调查所得

### *处理查询或投诉指引*

4. 根据食环署的内部指引，职员如未能在收到查询或投诉后10个历日内具体回复，应给予暂覆。

5. 职员如未能在收到查询或投诉后30个历日内具体回复，应告知查询人 / 投诉人个案进度。

6. 个案主任的上司负责监察个案的处理进度，确保按时限回复，以及审核拟发给查询人 / 投诉人的覆函。

### *渗水办的回应*

7. 投诉人分别于 2018 年 11 月 5 日及 26 日，以及 2019 年 1 月 2 日致函渗水办备案，表示该办并无于 2018 年 10 月 26 日到「下层单位」视察。投诉人同时查询该办有否到「上层单位」视察，并要求该办提供视察详情和结果，以及有关视察报告的副本。2019 年 1 月 18 日，隶属食环署的个案主任（职位为环境滋扰调查员）函覆投诉人，表示该办没有于 2018 年 10 月 26 日到「下层单位」视察，并就迟延回复致歉。

8. 2019 年 1 月 30 日，投诉人致函渗水办重申事涉查询和事涉要求。个案主任于 3 月 6 日函覆投诉人，重申该办并无于 2018 年 10 月 26 日到「下层单位」视察，并就迟延回复致歉。

9. 同年 3 月 7 日及 4 月 2 日，投诉人致函渗水办，就该办逾四个月仍未就其于 2018 年 11 月提出的事涉查询和事涉要求作出回应，表示不满。

10. 同年 5 月 6 日，个案主任函覆投诉人，确认该办于 2018 年 10 月 26 日没有到两个事涉单位视察，并就造成的不便再次致歉。

11. 同年 5 月 16 日，投诉人致函渗水办，表示从「上层单位」业主的代表律师得悉，该办曾于 2018 年 10 月 29 日到「上层单位」视察，但没有发现任何楼宇失修的情况。投诉人要求渗水办确认上述视察详情及结果，以及解释为何该办没有于 2018 年 10 月 29 日到「下层单位」视察。

12. 同年 5 月 31 日，个案主任函覆投诉人，确认渗水办于 2018 年 10 月 26 日没有到两个事涉单位视察。个案主任亦解释：该办于 2018 年 10 月 29 日到「上层单位」视察时，「下层单位」其中一名业主因事忙而未能安排于当天视察；在视察「上层单位」期间，该办发现单位有修葺迹象，并检视了修葺费用收据。

13. 同年 6 月 11 日，渗水办致函投诉人，就个案主任于 5 月 31 日的覆函提供补充资料，并就对投诉人造成的不便致歉。

14. 渗水办承认，该办收到投诉人 2018 年 11 月 5 日的查询信件后并无发出暂覆；该办于 2019 年 1 月 18 日、3 月 6 日及 5 月 6 日发给投诉人的覆函信件未有按上文第 4 及 5 段所述的时限发出；

上述覆函未有切实解答投诉人的查询。

15. 渗水办查究后发现，当区环境卫生办事处（「环卫办」）总务室把所有收到的信件（包括投诉人的来函）直接交予个案主任，并无按规定把信件先交给其上司（高级卫生督察）；个案主任亦未有按既定程序把发给投诉人的覆函先经上司审核。因此，个案主任的上司并不知悉投诉人的来函和个案主任的覆函。食环署正考虑对事涉个案主任采取纪律行动。

16. 为免再发生同类问题，渗水办已落实以下改善措施：

- (1) 即时向个案主任提供训练，包括如何处理投诉及适时向上司寻求协助和意见；
- (2) 提醒环卫办总务室职员，必须把所有来信先交予个案主任的上司过目；
- (3) 确保相关内部指引给环卫办所有职员传阅，并每六个月再传阅一次；以及
- (4) 提醒个案主任将调查渗水投诉期间的所有重要事项输入投诉管理电脑系统，以便上司监察个案进度。

### **本署的评论**

17. 个案主任于 2019 年 1 月 18 日及 3 月 6 日给予投诉人的覆函显然未有解答事涉查询及回应事涉要求。个案主任亦严重地延误回复投诉人在 2018 年 11 月 5 日至 2019 年 4 月 2 日期间发给渗水办的信件。

18. 渗水办就这宗个案已承认错漏，并向投诉人致歉。

### **总结**

19. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉**成立**。

20. 本署敦促渗水办贯彻落实改善措施，以及密切监察职员的

工作表现，以免同类问题再出现。

申诉专员公署  
2019年11月