

滲水投訴調查辦事處多次不當處理查詢和要求 調查報告

投訴

2019年5月30日，某律師事務所（「投訴人」）向本署投訴由食物環境衛生署（「食環署」）及屋宇署職員組成的滲水投訴調查辦事處（「滲水辦」）。

投訴內容

2. 2018年11月5日，投訴人代表其客戶致函滲水辦，查詢該辦有否到其客戶樓上單位（「上層單位」）視察（「事涉查詢」）。若有，投訴人要求該辦提供視察詳情和結果，以及視察報告副本（「事涉要求」）。2019年1月18日，滲水辦回覆投訴人：該辦並無於2018年10月26日到投訴人客戶的單位（「下層單位」）視察。儘管投訴人就事涉查詢和事涉要求多次致函催辦，滲水辦仍不回覆。

3. 經初步查訊後，申訴專員決定就這宗投訴進行全面調查。

本署調查所得

處理查詢或投訴指引

4. 根據食環署的內部指引，職員如未能在收到查詢或投訴後10個曆日內具體回覆，應給予暫覆。

5. 職員如未能在收到查詢或投訴後30個曆日內具體回覆，應告知查詢人／投訴人個案進度。

6. 個案主任的上司負責監察個案的處理進度，確保按時限回覆，以及審核擬發給查詢人／投訴人的覆函。

滲水辦的回應

7. 投訴人分別於 2018 年 11 月 5 日及 26 日，以及 2019 年 1 月 2 日致函滲水辦備案，表示該辦並無於 2018 年 10 月 26 日到「下層單位」視察。投訴人同時查詢該辦有否到「上層單位」視察，並要求該辦提供視察詳情和結果，以及有關視察報告的副本。2019 年 1 月 18 日，隸屬食環署的個案主任（職位為環境滋擾調查員）函覆投訴人，表示該辦沒有於 2018 年 10 月 26 日到「下層單位」視察，並就遲延回覆致歉。
8. 2019 年 1 月 30 日，投訴人致函滲水辦重申事涉查詢和事涉要求。個案主任於 3 月 6 日函覆投訴人，重申該辦並無於 2018 年 10 月 26 日到「下層單位」視察，並就遲延回覆致歉。
9. 同年 3 月 7 日及 4 月 2 日，投訴人致函滲水辦，就該辦逾四個月仍未就其於 2018 年 11 月提出的事涉查詢和事涉要求作出回應，表示不滿。
10. 同年 5 月 6 日，個案主任函覆投訴人，確認該辦於 2018 年 10 月 26 日沒有到兩個事涉單位視察，並就造成的不便再次致歉。
11. 同年 5 月 16 日，投訴人致函滲水辦，表示從「上層單位」業主的代表律師得悉，該辦曾於 2018 年 10 月 29 日到「上層單位」視察，但沒有發現任何樓宇失修的情況。投訴人要求滲水辦確認上述視察詳情及結果，以及解釋為何該辦沒有於 2018 年 10 月 29 日到「下層單位」視察。
12. 同年 5 月 31 日，個案主任函覆投訴人，確認滲水辦於 2018 年 10 月 26 日沒有到兩個事涉單位視察。個案主任亦解釋：該辦於 2018 年 10 月 29 日到「上層單位」視察時，「下層單位」其中一名業主因事忙而未能安排於當天視察；在視察「上層單位」期間，該辦發現單位有修葺跡象，並檢視了修葺費用收據。
13. 同年 6 月 11 日，滲水辦致函投訴人，就個案主任於 5 月 31 日的覆函提供補充資料，並就對投訴人造成的不便致歉。
14. 滲水辦承認，該辦收到投訴人 2018 年 11 月 5 日的查詢信

件後並無發出暫覆；該辦於 2019 年 1 月 18 日、3 月 6 日及 5 月 6 日發給投訴人的覆函信件未有按上文第 4 及 5 段所述的時限發出；上述覆函未有切實解答投訴人的查詢。

15. 滲水辦查究後發現，當區環境衛生辦事處（「環衛辦」）總務室把所有收到的信件（包括投訴人的來函）直接交予個案主任，並無按規定把信件先交給其上司（高級衛生督察）；個案主任亦未有按既定程序把發給投訴人的覆函先經上司審核。因此，個案主任的上司並不知悉投訴人的來函和個案主任的覆函。食環署正考慮對事涉個案主任採取紀律行動。

16. 為免再發生同類問題，滲水辦已落實以下改善措施：

- (1) 即時向個案主任提供訓練，包括如何處理投訴及適時向上司尋求協助和意見；
- (2) 提醒環衛辦總務室職員，必須把所有來信先交予個案主任的上司過目；
- (3) 確保相關內部指引給環衛辦所有職員傳閱，並每六個月再傳閱一次；以及
- (4) 提醒個案主任將調查滲水投訴期間的所有重要事項輸入投訴管理電腦系統，以便上司監察個案進度。

本署的評論

17. 個案主任於 2019 年 1 月 18 日及 3 月 6 日給予投訴人的覆函顯然未有解答事涉查詢及回應事涉要求。個案主任亦嚴重地延誤回覆投訴人在 2018 年 11 月 5 日至 2019 年 4 月 2 日期間發給滲水辦的信件。

18. 滲水辦就這宗個案已承認錯漏，並向投訴人致歉。

總結

19. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴**成立**。

20. 本署敦促滲水辦貫徹落實改善措施，以及密切監察職員的工作表現，以免同類問題再出現。

申訴專員公署

2019年11月