

民政事务总署、运输及房屋局和地政总署延误回应要求 (部分投诉与《公开资料守则》有关) 调查报告

2021年10月4日至11月10日期间，投诉人向本署投诉民政事务总署（「民政总署」）、运输及房屋局（「运房局」）及地政总署，并提交补充资料。因应本署的查讯，地政总署、运房局及民政总署分别于2021年12月17日、21日及29日同步回复投诉人及本署。

2. 经审研相关资料后，本署于2022年1月25日就本投诉展开全面调查，并分别于2022年2月23日、3月18日及4月8日收到地政总署、运房局及民政总署提交的进一步资料及回应。

投诉内容

3. 投诉人称，民政总署辖下沙田民政事务处（「民政处」）于2021年9月8日发信给其居住的屋苑的业主委员会主席，指政府正就位于新界马鞍山落禾沙里兴建拟议过渡性房屋第STTST0046号租赁协议（「事涉项目」）进行咨询。同月16日，投诉人致函民政处，要求延长咨询期限及根据《公开资料守则》（「《守则》」）提供上述过渡性房屋建议的详细原因及所有文件。民政处于10月4日回复投诉人，表示有关的咨询期已延至10月6日，并夹附9月23日致投诉人居住的屋苑的业主委员会主席有关延长咨询期的通知供投诉人参阅。该处亦表示，已将投诉人索取资料的要求转介运房局和地政总署辖下的沙田地政处（「地政处」）跟进，惟投诉人向本署投诉时仍没有收到运房局和地政处的回复。

4. 就前段所述，投诉人的投诉点如下：

(1) 民政处延误告知他延长的咨询期限。

(2) 民政处没有按《守则》订明的时限回复他索取资料的要求。

- (3) 运房局及地政处没有按《守则》订明的时限回应他索取资料的要求。

本署调查所得

《守则》的相关部分

5. 《守则》第 1.15 段订明，某部门若接获索取资料的要求，而资料是由另一部门所持有，会代为转介，并通知申请人有关情况。《守则》的《诠释和应用指引》（「《指引》」）第 1.15.2 及 1.15.3 段进一步解释：最先收到要求的部门，其公开资料主任应尽快，最好在一两日内以最直接的方法，例如传真或电邮，把要求转介适当部门，并告知申请人有关情况；转介至另一部门的要求应视为向该另一部门提出的要求，就作出回应的预定时间而言，应以该部门收到转介要求之日起计算。

6. 《守则》第 1.16 段订明，在可能范围内，部门会在接获书面要求后的 10 日内提供资料。如情况不许可，亦会在接获要求的 10 日内给予申请人初步答复，而作出回应的预定时间则会是在接获要求起计的 21 日。

主要事件经过

7. 民政处、运房局及地政处处理投诉人个案的主要事件经过如下。

8. 2021 年 9 月 1 日，地政处就事涉项目要求民政处进行地区咨询。在与地政处商议咨询名单后，民政处于同月 8 日向名单上的团体（包括马鞍山北分区委员会主席、邻近事涉项目的屋苑及学校）发出咨询文件，咨询期至 2021 年 9 月 23 日。

9. 9 月 16 日，投诉人电邮民政处，指咨询文件内文资料有限，要求将回复期限延至收到该处提供的所有资料后的 30 天。投诉人并根据《守则》第 1.16 段要求提供政府执行事涉项目建议的详细原因及所有文件。

10. 9月16日至23日，民政处将要求延长咨询期的意见（包括投诉人的电邮）转介运房局，建议考虑延长咨询期。

11. 9月23日，运房局回复民政处，指为配合项目时间，决定将咨询期延长至10月6日。同日，民政处将延长咨询期的决定通知咨询名单上的团体，包括投诉人居住的屋苑的业主委员会。

12. 10月3日，投诉人向1823投诉民政处未有回复其9月16日的电邮中，提出延长咨询期及索取资料的要求。

13. 10月4日，民政处将投诉人的索取资料要求转介运房局及地政处跟进，并请运房局及地政处直接回复投诉人。地政处电邮运房局，表示投诉人所要求的文件属运房局过渡性房屋项目，应由该局直接回复投诉人。

14. 同日，民政处以电邮回复投诉人已延长的期限、夹附整份咨询文件予投诉人参阅，以及告知其索取资料的要求已被转介予运房局及地政处直接回复[注：该电邮没有抄送运房局及地政处]。投诉人不满民政处延误处理其要求，并重申要求将咨询期延长30日，由收到所有资料当日起计算。

15. 10月15日，民政处就投诉人要求延长咨询期，请运房局及地政处提供资料以便该处回复。同月18日，民政处电邮投诉人，表示已将其索取资料要求转介运房局，并由该局直接回复[注：该电邮没有抄送运房局及地政处]。

16. 10月21日，运房局以电邮向民政处提供资料，以供该处回复投诉人[注：该电邮出现乱码问题]。

17. 11月16日，本署转介投诉人的投诉予民政总署、运房局及地政总署。运房局向民政处转发其10月21日的电邮，查询该处有否回复投诉人及提供其要求的资料。民政处得悉上述10月21日电邮的内容已包含回复投诉人的资料，遂于同日向投诉人提供有关资料。

投诉点(1): 民政处延误告知延长的咨询期限

民政总署的回应

18. 民政处在 2021 年 9 月 16 日收到投诉人的延长咨询期要求后，于同日向运房局转发（上文第 9 及 10 段）。民政处在 9 月 23 日获悉该局的决定后，于同日通知所有获咨询团体（包括投诉人居住的屋苑的业主委员会）（上文第 11 段），惟直至 10 月 4 日才回复投诉人该决定（上文第 14 段），令投诉人感到未有足够时间表达意见，该处就此感到抱歉，并会作出改善。

投诉点(2): 民政处延误回复索取资料要求

民政总署的回应

19. 民政处于 2021 年 9 月 16 日收悉投诉人索取资料及延长咨询期的电邮后，鉴于过渡性房屋项目属运房局的职权范围，该处并没有备存投诉人要求的资料，遂于同日向运房局转达投诉人的要求。在致运房局的电邮中，该处指出附近三个屋苑的住户均要求延长咨询期，而投诉人亦要求当局提供资料供其考虑。民政处并随函夹附投诉人的电邮供运房局参阅。运房局于 2021 年 9 月 23 日回复民政处有关延长咨询期的决定，该处遂于同日致函所有获咨询团体，包括投诉人居住的屋苑的业主委员会，向他们转达延长咨询期的讯息（上文第 9 至 11 段）。

20. 尽管民政处已于 2021 年 9 月 16 日将投诉人的要求和电邮转介予运房局（上文第 10 段），但与运房局往还的电邮表达上未尽完善，以致未有清楚说明运房局需跟进投诉人索取资料的要求及直接回复投诉人。因应投诉人 10 月 3 日向 1823 作出的投诉，该处于翌日再次向运房局及地政处转介投诉人索取资料的要求，并请其直接回复投诉人（上文第 12 至 13 段）。该处于 10 月 4 日告知投诉人有关转介（上文第 14 段），超过《守则》所订在接获书面要求的 10 天内给市民初步回复的时限。为此，该处已向投诉人致歉。

21. 民政处于 2021 年 10 月 21 日收到运房局的乱码电邮（上文第 16 段），职员误以为该电邮错误传送至民政处，故未有向运房局确认该电邮的原文。运房局于 2021 年 11 月 16 日向民政处查询有关回复投诉人的情况，该处始发现上述乱码电邮并非误传，其目的是提供运房局的回复，交由该处代为向投诉人转达。该处遂于同日向投诉人转达运房局的回复（上文第 17 段）。

22. 就这宗个案，民政处已就处理公众查询进一步加强与各相关部门的联络和沟通，包括要求职员在电邮转介个案后，适时致电部门跟进确认及补充阐述电邮内容等，并将给予市民的回复副本抄送至各相关部门，以理顺日后于需要时作进一步跟进的过程。民政处亦已提醒职员日后处理同类查询时，须加倍留意《守则》的要求和相关的回复时限，并适时与查询者沟通，让他们了解个案的跟进情况。

投诉点(3)：运房局及地政处没有回应索取资料要求

运房局的回应

23. 运房局在 2021 年 10 月 4 日收到民政处以电邮转介投诉人的索取资料要求（上文第 13 段）后，随即准备提供相关资料。10 月 8 日，该局与民政处电话联络，得悉该处于 10 月 4 日回复投诉人已将索取资料要求转介该局跟进。虽然该局未有收到民政处给投诉人的回复，亦不知悉其具体内容，但错误假设投诉人已收到初步回复，因而没有再另行给予他初步答复，并继续积极地准备有关资料。

24. 其后，运房局收到民政处 2021 年 10 月 15 日的电邮（上文第 15 段），误以为该处重新统筹给投诉人的回复，遂于 10 月 21 日（即收到转介要求之日起计 21 日内）提供资料予民政处（上文第 16 段），以回应投诉人的要求。

25. 2021 年 11 月 16 日，运房局收到本署的转介后，随即向民政处转发 10 月 21 日的电邮，询问该处有否回复投诉人并提供资料（上文第 17 段）。该局在其后与民政处的沟通中，得悉民政处已于 11 月 16 日回复投诉人，而民政处收到该局 10 月 21 日的电

邮时出现乱码问题。该局认为，该局与民政处双方职员在过程中缺乏沟通，才会令投诉人没有适时收到有关资料。纵然相关部门在事涉项目的咨询过程中需要处理大量的查询和意见，该局认为若职员能加强沟通，这次延误回复的投诉是可以避免的。该局已为此向投诉人致歉。

26. 运房局已将《守则》及《指引》重新传阅给过渡性房屋专责小组各人员，并已提醒各职员在处理《守则》下的查询时，须适时回复市民。该局亦会加强培训，确保他们在处理市民索取资料要求时，清楚明白《守则》的要求，并严格按照《守则》行事，以及与相关部门保持紧密沟通。

地政总署的回应

27. 地政处在 2021 年 10 月 4 日收到民政处以电邮转介投诉人的索取资料要求。虽然地政处持有投诉人所要求的资料，但考虑到该计划由运房局统筹，而地区咨询文件及该计划的修订计划书亦由该局提供，地政处遂即以电邮联络运房局及抄送民政处，建议该局向投诉人提供资料及直接回复（上文第 13 段）。其后，民政处于 10 月 18 日回复投诉人的电邮中表示已向运房局转介其索取资料要求，由该局直接回复（上文第 15 段），并提供该局的联络人资料供投诉人进一步查询。地政处因而没有就转介一事再通知投诉人。

28. 地政总署认为，若地政处适时通知投诉人有关转介安排及提供运房局的联络人资料，或有助投诉人及早了解有关情况。

本署的评论

投诉点(1)：民政处延误告知延长的咨询期限

29. 从上文第 18 段可见，民政处于 2021 年 9 月 16 日收到投诉人要求延长咨询期，但该处于同月 23 日知悉咨询期限延至 10 月 6 日后，只通知获咨询团体，没有同步回复投诉人，并最终在

投诉人向 1823 作出投诉后，才于 10 月 4 日（即延长的咨询期完结前两日）回复，其处理确实不理想。

30. 综合上段所述，申诉专员认为，投诉点(1)成立。

投诉点(2)：民政处延误回复索取资料要求

31. 从上文第 19 至 21 段可见，民政处在处理投诉人的索取资料要求时，有多项不善之处，以致延误回复投诉人，亦令投诉人未能尽早获得所要求的资料。

32. 首先，民政处于 2021 年 10 月 4 日才就投诉人 9 月 16 日的索取资料要求作覆，超过《守则》所订明的 10 日的期限（上文第 6 段）。

33. 再者，本署在审研相关工作记录时留意到，民政处于 2021 年 9 月 16 日将投诉人的电邮转介运房局时，虽有提及投诉人的索取资料要求，但没有要求该局就此跟进或回应；及至投诉人向 1823 投诉后，民政处才明确请运房局回复投诉人的索取资料要求（上文第 12 及 13 段）。民政总署在回应调查时，已承认在 2021 年 9 月 16 日的电邮中的表达未尽完善（上文第 20 段）。

34. 此外，虽然运房局于 2021 年 10 月 21 日回复民政处的电邮出现乱码，但该处未有与运房局跟进便假设该电邮属误传，及至运房局收到本署的转介及向该处查询后，才亡羊补牢（上文第 16 及 17 段），令投诉人延误获得回复，情况并不理想。

35. 综合上文第 31 至 34 段所述，申诉专员认为，投诉点(2)成立。

投诉点(3)：运房局及地政处没有回应索取资料要求

36. 根据《守则》，部门在收到索取资料要求的转介后，便应按订明的时限回应索取资料的人士，而且民政处在其 2021 年 10 月 4 日的电邮（上文第 13 段）中，要求运房局及地政处就索取资料

要求直接回复投诉人。因此，运房局及地政处应按《守则》给予投诉人初步回复及回应。

37. 惟运房局在不知悉民政处给投诉人的回复的详情下，便假设民政处已给予投诉人初步回复，故该局无需再初步回复投诉人（上文第 23 段）。此外，本署留意到，民政处在 10 月 15 日的电邮（上文第 15 段）中，并无表示会重新统筹给投诉人的回复，但运房局未与民政处沟通便假定该处会一并回应投诉人（上文第 24 段）。

38. 由于运房局及地政处均持有投诉人所要求的资料，地政处认为，投诉人的索取资料要求应由提供事涉项目资料的运房局直接回复（上文第 27 段）。本署认为这安排可以理解。惟地政处只于 2021 年 10 月 4 日以电邮要求运房局直接回复投诉人及将该电邮抄送民政处，并认为民政处已于同月 18 日给投诉人回复，故没有通知投诉人其转介运房局回复的安排（上文第 27 段）。

39. 根据上文第 37 及 38 段的观察所得，本署认为，运房局及地政处就索取资料要求与民政处的沟通不足，并错误以为该局／处无需按《守则》给予投诉人初步回复，最终令投诉人因没有收到该局／处的回复而引致这宗投诉。

40. 综合上段所述，申诉专员认为，投诉点(3)成立。

总结及建议

41. 总括而言，申诉专员认为，投诉人对民政总署、运房局及地政总署的投诉成立。

42. 本署欣悉，民政处承诺会就回复延长咨询期的查询作出改善（上文第 18 段），并已要求职员加强与各相关部门和查询者的沟通，以及留意《守则》的要求和回复时限（上文第 22 段）；运房局已提醒职员与相关部门保持紧密沟通、按《守则》适时回复市民，以及会加强培训（上文第 26 段）；而地政总署亦认为，适

时通知投诉人有关索取资料要求的转介安排可助投诉人及早了解有关情况（上文第 28 段）。

43. 为进一步避免同类事件再现，申诉专员建议：

- (1) 民政总署就收到乱码的电邮的问题，检视电邮系统的设定，查找及解决相关的技术问题。
- (2) 地政总署就处理索取资料要求加强培训，提升职员对《守则》的要求的理解。

申诉专员公署
2022 年 5 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>



Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

