

民政事務總署、運輸及房屋局和地政總署延誤回應要求 (部分投訴與《公開資料守則》有關) 調查報告

2021年10月4日至11月10日期間，投訴人向本署投訴民政事務總署（「民政總署」）、運輸及房屋局（「運房局」）及地政總署，並提交補充資料。因應本署的查訊，地政總署、運房局及民政總署分別於2021年12月17日、21日及29日同步回覆投訴人及本署。

2. 經審研相關資料後，本署於2022年1月25日就本投訴展開全面調查，並分別於2022年2月23日、3月18日及4月8日收到地政總署、運房局及民政總署提交的進一步資料及回應。

投訴內容

3. 投訴人稱，民政總署轄下沙田民政事務處（「民政處」）於2021年9月8日發信給其居住的屋苑的業主委員會主席，指政府正就位於新界馬鞍山落禾沙里興建擬議過渡性房屋第STTST0046號租賃協議（「事涉項目」）進行諮詢。同月16日，投訴人致函民政處，要求延長諮詢期限及根據《公開資料守則》（「《守則》」）提供上述過渡性房屋建議的詳細原因及所有文件。民政處於10月4日回覆投訴人，表示有關的諮詢期已延至10月6日，並夾附9月23日致投訴人居住的屋苑的業主委員會主席有關延長諮詢期的通知供投訴人參閱。該處亦表示，已將投訴人索取資料的要求轉介運房局和地政總署轄下的沙田地政處（「地政處」）跟進，惟投訴人向本署投訴時仍沒有收到運房局和地政處的回覆。

4. 就前段所述，投訴人的投訴點如下：

- (1) 民政處延誤告知他延長的諮詢期限。
- (2) 民政處沒有按《守則》訂明的時限回覆他索取資料的要求。

- (3) 運房局及地政處沒有按《守則》訂明的時限回應他索取資料的要求。

本署調查所得

《守則》的相關部分

5. 《守則》第 1.15 段訂明，某部門若接獲索取資料的要求，而資料是由另一部門所持有，會代為轉介，並通知申請人有關情況。《守則》的《詮釋和應用指引》（「《指引》」）第 1.15.2 及 1.15.3 段進一步解釋：最先收到要求的部門，其公開資料主任應盡快，最好在一兩日內以最直接的方法，例如傳真或電郵，把要求轉介適當部門，並告知申請人有關情況；轉介至另一部門的要求應視為向該另一部門提出的要求，就作出回應的預定時間而言，應以該部門收到轉介要求之日起計算。

6. 《守則》第 1.16 段訂明，在可能範圍內，部門會在接獲書面要求後的 10 日內提供資料。如情況不許可，亦會在接獲要求的 10 日內給予申請人初步答覆，而作出回應的預定時間則會是接獲要求起計的 21 日。

主要事件經過

7. 民政處、運房局及地政處處理投訴人個案的主要事件經過如下。

8. 2021 年 9 月 1 日，地政處就事涉項目要求民政處進行地區諮詢。在與地政處商議諮詢名單後，民政處於同月 8 日向名單上的團體（包括馬鞍山北分區委員會主席、鄰近事涉項目的屋苑及學校）發出諮詢文件，諮詢期至 2021 年 9 月 23 日。

9. 9 月 16 日，投訴人電郵民政處，指諮詢文件內文資料有限，要求將回覆期限延至收到該處提供的所有資料後的 30 天。投訴人並根據《守則》第 1.16 段要求提供政府執行事涉項目建議的詳細原因及所有文件。

10. 9月16日至23日，民政處將要求延長諮詢期的意見（包括投訴人的電郵）轉介運房局，建議考慮延長諮詢期。

11. 9月23日，運房局回覆民政處，指為配合項目時間，決定將諮詢期延長至10月6日。同日，民政處將延長諮詢期的決定通知諮詢名單上的團體，包括投訴人居住的屋苑的業主委員會。

12. 10月3日，投訴人向1823投訴民政處未有回覆其9月16日的電郵中，提出延長諮詢期及索取資料的要求。

13. 10月4日，民政處將投訴人的索取資料要求轉介運房局及地政處跟進，並請運房局及地政處直接回覆投訴人。地政處電郵運房局，表示投訴人所要求的文件屬運房局過渡性房屋項目，應由該局直接回覆投訴人。

14. 同日，民政處以電郵回覆投訴人已延長的期限、夾附整份諮詢文件予投訴人參閱，以及告知其索取資料的要求已被轉介予運房局及地政處直接回覆[註：該電郵沒有抄送運房局及地政處]。投訴人不滿民政處延誤處理其要求，並重申要求將諮詢期延長30日，由收到所有資料當日起計算。

15. 10月15日，民政處就投訴人要求延長諮詢期，請運房局及地政處提供資料以便該處回覆。同月18日，民政處電郵投訴人，表示已將其索取資料要求轉介運房局，並由該局直接回覆[註：該電郵沒有抄送運房局及地政處]。

16. 10月21日，運房局以電郵向民政處提供資料，以供該處回覆投訴人[註：該電郵出現亂碼問題]。

17. 11月16日，本署轉介投訴人的投訴予民政總署、運房局及地政總署。運房局向民政處轉發其10月21日的電郵，查詢該處有否回覆投訴人及提供其要求的資料。民政處得悉上述10月21日電郵的內容已包含回覆投訴人的資料，遂於同日向投訴人提供有關資料。

投訴點(1)：民政處延誤告知延長的諮詢期限

民政總署的回應

18. 民政處在 2021 年 9 月 16 日收到投訴人的延長諮詢期要求後，於同日向運房局轉發（上文**第 9 及 10 段**）。民政處在 9 月 23 日獲悉該局的決定後，於同日通知所有獲諮詢團體（包括投訴人居住的屋苑的業主委員會）（上文**第 11 段**），惟直至 10 月 4 日才回覆投訴人該決定（上文**第 14 段**），令投訴人感到未有足夠時間表達意見，該處就此感到抱歉，並會作出改善。

投訴點(2)：民政處延誤回覆索取資料要求

民政總署的回應

19. 民政處於 2021 年 9 月 16 日收悉投訴人索取資料及延長諮詢期的電郵後，鑒於過渡性房屋項目屬運房局的職權範圍，該處並沒有備存投訴人要求的資料，遂於同日向運房局轉達投訴人的要求。在致運房局的電郵中，該處指出附近三個屋苑的住戶均要求延長諮詢期，而投訴人亦要求當局提供資料供其考慮。民政處並隨函夾附投訴人的電郵供運房局參閱。運房局於 2021 年 9 月 23 日回覆民政處有關延長諮詢期的決定，該處遂於同日致函所有獲諮詢團體，包括投訴人居住的屋苑的業主委員會，向他們轉達延長諮詢期的訊息（上文**第 9 至 11 段**）。

20. 儘管民政處已於 2021 年 9 月 16 日將投訴人的要求和電郵轉介予運房局（上文**第 10 段**），但與運房局往還的電郵表達上未盡完善，以致未有清楚說明運房局需跟進投訴人索取資料的要求及直接回覆投訴人。因應投訴人 10 月 3 日向 1823 作出的投訴，該處於翌日再次向運房局及地政處轉介投訴人索取資料的要求，並請其直接回覆投訴人（上文**第 12 至 13 段**）。該處於 10 月 4 日告知投訴人有關轉介（上文**第 14 段**），超過《守則》所訂在接獲書面要求的 10 天內給市民初步回覆的時限。為此，該處已向投訴人致歉。

21. 民政處於 2021 年 10 月 21 日收到運房局的亂碼電郵(上文**第 16 段**)，職員誤以為該電郵錯誤傳送至民政處，故未有向運房局確認該電郵的原文。運房局於 2021 年 11 月 16 日向民政處查詢有關回覆投訴人的情況，該處始發現上述亂碼電郵並非誤傳，其目的是提供運房局的回覆，交由該處代為向投訴人轉達。該處遂於同日向投訴人轉達運房局的回覆(上文**第 17 段**)。

22. 就這宗個案，民政處已就處理公眾查詢進一步加強與各相關部門的聯絡和溝通，包括要求職員在電郵轉介個案後，適時致電部門跟進確認及補充闡述電郵內容等，並將給予市民的回覆副本抄送至各相關部門，以理順日後於需要時作進一步跟進的過程。民政處亦已提醒職員日後處理同類查詢時，須加倍留意《守則》的要求和相關的回覆時限，並適時與查詢者溝通，讓他們了解個案的跟進情況。

投訴點(3)：運房局及地政處沒有回應索取資料要求

運房局的回應

23. 運房局在 2021 年 10 月 4 日收到民政處以電郵轉介投訴人的索取資料要求(上文**第 13 段**)後，隨即準備提供相關資料。10 月 8 日，該局與民政處電話聯絡，得悉該處於 10 月 4 日回覆投訴人已將索取資料要求轉介該局跟進。雖然該局未有收到民政處給投訴人的回覆，亦不知悉其具體內容，但錯誤假設投訴人已收到初步回覆，因而沒有再另行給予他初步答覆，並繼續積極地準備有關資料。

24. 其後，運房局收到民政處 2021 年 10 月 15 日的電郵(上文**第 15 段**)，誤以為該處重新統籌給投訴人的回覆，遂於 10 月 21 日(即收到轉介要求之日起計 21 日內)提供資料予民政處(上文**第 16 段**)，以回應投訴人的要求。

25. 2021 年 11 月 16 日，運房局收到本署的轉介後，隨即向民政處轉發 10 月 21 日的電郵，詢問該處有否回覆投訴人並提供資料(上文**第 17 段**)。該局在其後與民政處的溝通中，得悉民政處已於 11 月 16 日回覆投訴人，而民政處收到該局 10 月 21 日的電

郵時出現亂碼問題。該局認為，該局與民政處雙方職員在過程中缺乏溝通，才會令投訴人沒有適時收到有關資料。縱然相關部門在事涉項目的諮詢過程中需要處理大量的查詢和意見，該局認為若職員能加強溝通，這次延誤回覆的投訴是可以避免的。該局已為此向投訴人致歉。

26. 運房局已將《守則》及《指引》重新傳閱給過渡性房屋專責小組各人員，並已提醒各職員在處理《守則》下的查詢時，須適時回覆市民。該局亦會加強培訓，確保他們在處理市民索取資料要求時，清楚明白《守則》的要求，並嚴格按照《守則》行事，以及與相關部門保持緊密溝通。

地政總署的回應

27. 地政處在 2021 年 10 月 4 日收到民政處以電郵轉介投訴人的索取資料要求。雖然地政處持有投訴人所要求的資料，但考慮到該計劃由運房局統籌，而地區諮詢文件及該計劃的修訂計劃書亦由該局提供，地政處遂即以電郵聯絡運房局及抄送民政處，建議該局向投訴人提供資料及直接回覆（上文**第 13 段**）。其後，民政處於 10 月 18 日回覆投訴人的電郵中表示已向運房局轉介其索取資料要求，由該局直接回覆（上文**第 15 段**），並提供該局的聯絡人資料供投訴人進一步查詢。地政處因而沒有就轉介一事再通知投訴人。

28. 地政總署認為，若地政處適時通知投訴人有關轉介安排及提供運房局的聯絡人資料，或有助投訴人及早了解有關情況。

本署的評論

投訴點(1)：民政處延誤告知延長的諮詢期限

29. 從上文**第 18 段**可見，民政處於 2021 年 9 月 16 日收到投訴人要求延長諮詢期，但該處於同月 23 日知悉諮詢期限延至 10 月 6 日後，只通知獲諮詢團體，沒有同步回覆投訴人，並最終在

投訴人向 1823 作出投訴後，才於 10 月 4 日（即延長的諮詢期完結前兩日）回覆，其處理確實不理想。

30. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(1)成立。

投訴點(2)：民政處延誤回覆索取資料要求

31. 從上文**第 19 至 21 段**可見，民政處在處理投訴人的索取資料要求時，有多項不善之處，以致延誤回覆投訴人，亦令投訴人未能盡早獲得所要求的資料。

32. 首先，民政處於 2021 年 10 月 4 日才就投訴人 9 月 16 日的索取資料要求作覆，超過《守則》所訂明的 10 日的期限（上文**第 6 段**）。

33. 再者，本署在審研相關工作記錄時留意到，民政處於 2021 年 9 月 16 日將投訴人的電郵轉介運房局時，雖有提及投訴人的索取資料要求，但沒有要求該局就此跟進或回應；及至投訴人向 1823 投訴後，民政處才明確請運房局回覆投訴人的索取資料要求（上文**第 12 及 13 段**）。民政總署在回應調查時，已承認在 2021 年 9 月 16 日的電郵中的表達未盡完善（上文**第 20 段**）。

34. 此外，雖然運房局於 2021 年 10 月 21 日回覆民政處的電郵出現亂碼，但該處未有與運房局跟進便假設該電郵屬誤傳，及至運房局收到本署的轉介及向該處查詢後，才亡羊補牢（上文**第 16 及 17 段**），令投訴人延誤獲得回覆，情況並不理想。

35. 綜合上文**第 31 至 34 段**所述，申訴專員認為，投訴點(2)成立。

投訴點(3)：運房局及地政處沒有回應索取資料要求

36. 根據《守則》，部門在收到索取資料要求的轉介後，便應按訂明的時限回應索取資料的人士，而且民政處在其 2021 年 10 月 4 日的電郵（上文**第 13 段**）中，要求運房局及地政處就索取資料

要求直接回覆投訴人。因此，運房局及地政處應按《守則》給予投訴人初步回覆及回應。

37. 惟運房局在不知悉民政處給投訴人的回覆的詳情下，便假設民政處已給予投訴人初步回覆，故該局無需再初步回覆投訴人（上文**第 23 段**）。此外，本署留意到，民政處在 10 月 15 日的電郵（上文**第 15 段**）中，並無表示會重新統籌給投訴人的回覆，但運房局未與民政處溝通便假定該處會一併回應投訴人（上文**第 24 段**）。

38. 由於運房局及地政處均持有投訴人所要求的資料，地政處認為，投訴人的索取資料要求應由提供事涉項目資料的運房局直接回覆（上文**第 27 段**）。本署認為這安排可以理解。惟地政處只於 2021 年 10 月 4 日以電郵要求運房局直接回覆投訴人及將該電郵抄送民政處，並認為民政處已於同月 18 日給投訴人回覆，故沒有通知投訴人其轉介運房局回覆的安排（上文**第 27 段**）。

39. 根據上文**第 37 及 38 段**的觀察所得，本署認為，運房局及地政處就索取資料要求與民政處的溝通不足，並錯誤以為該局／處無需按《守則》給予投訴人初步回覆，最終令投訴人因沒有收到該局／處的回覆而引致這宗投訴。

40. 綜合上段所述，申訴專員認為，投訴點(3)**成立**。

總結及建議

41. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對民政總署、運房局及地政總署的投訴**成立**。

42. 本署欣悉，民政處承諾會就回覆延長諮詢期的查詢作出改善（上文**第 18 段**），並已要求職員加強與各相關部門和查詢者的溝通，以及留意《守則》的要求和回覆時限（上文**第 22 段**）；運房局已提醒職員與相關部門保持緊密溝通、按《守則》適時回覆市民，以及會加強培訓（上文**第 26 段**）；而地政總署亦認為，適

時通知投訴人有關索取資料要求的轉介安排可助投訴人及早了解有關情況（上文**第 28 段**）。

43. 為進一步避免同類事件再現，申訴專員**建議**：

- (1) **民政總署**就收到亂碼的電郵的問題，檢視電郵系統的設定，查找及解決相關的技術問題。
- (2) **地政總署**就處理索取資料要求加強培訓，提升職員對《守則》的要求的理解。

申訴專員公署
2022 年 5 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:

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

Instagram:

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

