

第三部分

行政申訴



第三部分 行政申訴

一、概述

在2011年，「公署」繼續依法履行其行政申訴的職責，對公共部門的行政程序及決定的**合法性**及**合理性**作出監察，在提升行政效率及**依法行政**方面發揮其應有的監督功能。

在過去一年，針對政府部門的行政申訴個案仍超過一百宗，其中大部分為不滿部門執法方式或其行政決定，其次是涉及工程及工務部門的投訴個案，亦近半百，這說明引起不滿的「風險點」集中在下述幾個方面：

- (1) 行政部門的作為及執法水平；
- (2) 行政部門的管理方式；
- (3) 工務部門在處理職責範圍內各項工作的成效。

值得留意一點：交通違例、交通措施、對的士及公交車輛的監管的不滿及投訴顯著上升，說明這方面已敲起警鐘，必須正視及妥善解決各種問題及矛盾。如何處理及解決這些「高風險」範疇內的種種問題，是「公署」一直關注及研究的課題，透過專項研究及分析，致力於建立有效的規管制度，是「公署」的目標，藉此尋找解決問題及提升行政機關的效率，以全面落實「依法行政」的理念。

本報告主要從下述幾個方面分析及總結2011年「公署」在行政申訴領域的工作，包括：

- (1) 求助個案的數目及性質；
- (2) 公布常見、或具教育意義的部分申訴個案，供大眾知悉，以喚起民眾對維護自身權益的意識，亦藉此鞭策行政機關及冀以此為鑑。

二、求助個案的數目及性質

「公署」在2011年處理的個案情況為：

- 查詢個案：433宗
- 申訴個案：548宗⁵

2011年「公署」共接收433宗求助（諮詢）個案，比2010年的438宗略為下降。總結去年的求助個案，仍以公職制度、交通違例、違法工程、市政、勞資糾紛等事宜為主，當中涉及違法工程方面的查詢數字則輕微上升。

2011年「公署」處理的行政申訴個案所涉及的内容：

涉及內容	數目	
公職制度 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 紀律問題 ▪ 人員權益 ▪ 人員聘用 ▪ 內部管理 	52 29 20 27	128
勞工事務 / 人力資源 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 勞資糾紛 ▪ 非法工作 ▪ 外僱 	20 9 2	31
土地工務 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 違法工程 ▪ 物業使用監管 	37 11	48
市政 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 環境衛生 ▪ 行政准照 ▪ 佔用公地 ▪ 其他 	3 2 7 8	20

⁵ 2011年開立的行政申訴調查卷宗為463宗，加上2010年轉入的85宗個案，故全年須處理的個案共有548宗。

交通事務		
▪ 交通/車輛/駕照	26	35
▪ 的士監管	9	
公務採購		3
交通違例		31
經屋 / 社屋		10
稅務		4
個人私隱		2
身份證明		7
社會援助		3
體育事務		3
社保		7
醫療衛生		13
教育		8
大廈管理		7
公共事業監管		2
金融監管		2
消費權益		2
資訊提供		2
消防安全		2
噪音		8
「公署」權限及職能		1
其他程序失當		52
其他事宜		7
非「公署」權限		
▪ 刑事範疇	12	
▪ 司法範疇	6	25
▪ 私法問題	5	
▪ 私人糾紛	2	
總數		463

另外，2010年有85宗申訴個案轉入2011年處理，故去年行政申訴局共處理了548宗行政申訴案。

2011年行政申訴範疇的求助諮詢個案所涉內容大致為：

涉及內容	數目	
公職制度		
▪ 紀律問題	23	81
▪ 人員權益	22	
▪ 人員聘用	18	
▪ 內部管理	13	
▪ 公職義務	5	
勞工事務 / 人力資源		
▪ 勞資糾紛	22	35
▪ 非法工作	6	
▪ 外僱	7	
土地工務		
▪ 違法工程	15	16
▪ 物業使用監管	1	
市政		
▪ 環境衛生	2	12
▪ 行政准照	3	
▪ 小販	1	
▪ 佔用公地	5	
▪ 公共設施	1	
交通事務		
▪ 交通/車輛/駕照	18	26
▪ 的士監管	8	
稅務		11
廉潔操守指引		27
公務採購		17
交通違例		31
經屋 / 社屋		14
個人私隱		6

身份證明		2
社會援助		6
醫療衛生		7
非法旅館		7
公共事業監管		6
樓宇維修資助		2
教育		6
居留權		3
大廈管理		2
消費爭議		2
噪音		2
「公署」權限及職能		12
其他程序失當		21
非「公署」權限		
▪ 刑事範疇	22	
▪ 司法範疇	21	79
▪ 私法問題	21	
▪ 私人糾紛	15	
總數		433

在處理投訴時，「公署」基本上採取各種即時及有效的方法，最常見的為審閱文件及直接提出改善措施，使問題儘早獲得解決。但部分部門對投訴個案無足夠的重視，甚至在對「公署」回覆時模稜兩可，或迴避核心問題，這都阻礙解決問題及提升工作效率，「公署」對此十分重視，並研究採取更具針對性的措施，以免問題惡化。

2011年行政申訴個案處理結果大致如下：

處理方法 / 結果	數目
經「公署」調查及分析後歸檔	451
被投訴部門自行解決後「公署」歸檔	20
因非「公署」職責範圍的投訴而歸檔	25

三、開立陳訴卷宗、調查分析及發出勸喻

對於「公署」接獲的投訴，基本上採取簡易及直接的方法處理及分析——按行政申訴方式處理或按刑事法律展開調查。

對於行政申訴個案，「公署」堅守辯論原則：確保投訴人及被投訴部門對投訴有作出陳情及解釋的機會，並因應案件的特殊性及需要，要求相關人員到「公署」作出解釋或澄清、提交補充材料等，之後，「公署」對投訴個案作全面的事實及法律分析，最後作出有關結論：存在違法情況，則明確指出，並要求有關部門作出處理，有需要時，「公署」亦提出改善建議。

第二個可能性是投訴理據不足，未見行政部門違法或失當，故「公署」將投訴歸檔。

第三個可能性是在處理投訴過程中，被投訴部門自行處理有關問題，並獲投訴人同意及接納，在此情況下，「公署」亦將投訴歸檔。

以上為處理行政申訴時慣用的方法及常見的結果，惟在某些特殊情況下，「公署」會因應需要而採用其他處理方法。

在處理行政申訴的過程中，首重為事實清晰及明確，說理部分切題及理據充分，法律觀點明確及具說服力，正確適用法條，最終目的是確保依法行政及保障市民的合法權益。

四、部分行政申訴個案撮要

為使公眾了解「公署」在過去一年處理的、屬行政申訴範疇的投訴個案的情況，「公署」選取了數個與民生息息相關、且為人關注的個案節錄分析，一方面，提高公共部門在處理這些個案時的觸覺及應有的依法處理水平；另一方面，讓公眾知悉公共部門在處理這些個案時的不當之處，藉此喚起市民維護自身權益的意識。

個案一 —— 「貨比三家」的特殊情況

投訴人向「公署」投訴，稱文化局要求其就一些音樂器材報價，之後卻取消其報價，認為局方的程序與做法有問題，而且錯用法律，對其不公，要求「公署」介入調查。

經了解，投訴人為文化局轄下某學院一名兼職教師，局方擬採購一批音樂器材予該學院使用，惟當初在選定詢價對象時無發現投訴人為被詢價琴行之負責人，待發現後，為使「採購更為公平、合理」，按照《行政程序法典》第46條第1款a)項，當公共行政當局之機關據位人或人員本人與行政程序有利害關係時，不得參與有關行政程序，據此，取消整個採購程序。

由於投訴人的職務內容並不屬於以「行政當局據位人或人員」的名義參與採購程序，而投訴人以「供應商」身份提供報價的行為亦不屬於以「行政當局據位人或人員」的名義參與採購程序的情況，故上引規定並不適用於投訴人的情況。

顯然，局方錯用有關迴避的規定，並以此作為取消整個採購程序的法律依據。

考慮到文化局是次採購係為轄下學院購置音樂器材，投訴人在學院擔任兼職導師，屬學院的一份子，同時又以「供應商」身份提供報價參與採購，局方從公正原則及無私原則，以及平等原則考量，取消整個採購程序，客觀上確有助避免其因此而取得優勢。

另一方面，是次採購文化局向三家琴行詢價後，僅得兩家報價，投訴人之琴行又因被局方認為不宜參與續後之採購程序，導致最終僅餘一家報價可供選擇，局方最初希望透過貨比三家的機制擬達致公平採購之目的便變相失去意義，故局方基於公平、公正及無私原則而取消整個採購程序，以示公允，這項決定並無違法之處。

另外，在跟進本案的過程中，「公署」發現文化局的內部採購指引欠缺訂明「不應向與文化局有職務聯繫者（或其所代表企業）進行採購詢價」等類似規定，為此，「公署」去函局方申明立場並提請關注。最後，局方按「公署」建議對有關指引作出修改。

鑒於投訴事宜未見有違法之處，而局方亦已按「公署」建議修改有關指引，故「公署」將案件歸檔。

個案二 —— 處罰程序的通知行為

「公署」人員在接待市民查詢的過程中，發現交通事務局以單掛號方式向欠掛有效車輛使用牌照稅標誌（下稱「牌照稅標誌」）的輕型電單車車主發出通知書，並以此作為處罰程序的開始，但此舉不足以使當事人明確知悉當局所作出的是檢控抑或正式科處罰款，涉嫌妨礙當事人行使陳述及聽證權，故「公署」主動介入。

經跟進後，局方意識到2010年6月30日前所進行的相關處罰程序不符合法律的要求，故對以往個案採取補救措施，並自2010年7月1日起採用新流程：

就2010年6月30日前的個案：

1. 對於已開展、但未繳交罰款、且未逾處罰程序時效的個案

基於處罰程序的時效未過，局方有權在時效內採取措施追究有關違法者的法律責任。按局方所言，局方重新給予當事人行使聽證權的機會，可見局方已採取措施補救，故「公署」已無需再跟進。

2. 對於未繳交罰款、但已逾處罰程序時效的個案

基於有關處罰決定屬無效，且科處處罰程序之時效已過，局方依法不能追究違法者的法律責任，故局方將有關個案歸檔並通知當事人。

3. 針對利害關係人已自願繳交罰款的個案

局方函稱，會將有關個案存檔處理，除非有關處罰決定經法院宣告無效，顯示局方甘願承擔被利害關係人訴諸法院並索償之風險，而不會主動宣告有關決定無效，重新給予當事人陳述及辯護的機會。對於這些個案，

局方立場是不告不理。

據資料顯示，在採用新流程後，局方已依法在通知書提供申訴資訊，包括具體指出可申訴的方式（聲明異議、必要/任意訴願）、具權限受理申訴的實體、申訴期間及申訴是否具中止效力等內容，以及可否提起司法上訴等資訊。

鑒於局方已採取措施跟進，故「公署」將案件歸檔。

個案三 —— 公務員索取評核資料被拒

任職印務局的投訴人向「公署」投訴，指印務局妨礙其行使資訊權，不向其提供行政公職局（下稱「公職局」）的意見書副本，以及評核諮詢委員會未就其於2006年提出的申請作出回覆。

經調查分析後，「公署」認為印務局以《行政程序法典》第63條第3款b)項的規定，拒絕向投訴人提供「公職局」意見書副本，欠缺理據支持。經「公署」介入後，局方最終向投訴人提供「公職局」的意見書副本。

另投訴人於2006年向評核諮詢委員會提出的申請，實為按照第31/2004號行政法規的規定，要求評核諮詢委員會對其2005年年度的工作評核發表意見。按照上述法例的規定，評核諮詢委員會僅須將意見書送予部門負責人，而負責人之後將評核決定通知被評核者，則已履行法定責任。上述行政法規並無要求評核諮詢委員會必須自行將意見通知被評核者。

誠然，投訴人可按上述行政法規，以及《行政程序法典》的規定申請意見書的副本，但按投訴人及局方提供的資料，均未見投訴人曾提出此項請求，因此，此項投訴理由不成立。

另「公署」發現印務局處理投訴人聲請替換評核人的程序中，未有依《行政程序法典》的規定查清投訴人聲請替換評核人的情節是否屬實（例如要求投訴人提供證據支持其陳述）；此外，否決投訴人聲請的決定亦存在欠缺說明理由的瑕疵。經「公署」反映，印務局已重新要求投訴人提供具體證據支持其主張。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案四 —— 驗車記錄不全

投訴人向「公署」投訴，稱於2011年1月將其於2000年1月購買的一輛汽車送往交通事務局接受「年度強制驗車」，該局的驗車員指投訴人曾改裝車輛，要求其繳交澳門幣500元作更改車輛裝備的申請費用。投訴人表示並無改裝車輛，故向交通事務局要求查看車輛檢驗時的照片記錄，當時獲覆「並無有關紀錄，只有文字紀錄」。投訴人認為交通事務局的處理有行政違法或失當，要求「公署」介入。

「公署」向交通事務局索取資料，局方在回應時稱：投訴人車輛現時裝有的配件，既與車輛的型號核准資料不同，亦與初驗（首次檢驗）的情況不同，2000年新車註冊出牌檢驗時並無拍照存檔，因此，現時並無照片資料核證投訴人的車輛通過初驗的情況。交通事務局指之前亦遇到多宗相同情況的個案。

局方認為有關車輛型號通過認可，以及投訴人的車輛在初驗時，有關車輛已另外裝設有擋泥板邊及側面「裙腳」，但當時部門未有將此當作附加配件，因而未有作出登記。基此，局方決定將涉事型號車輛之附加配件以獨立個案處理，作原裝配件登記。

投訴人表示交通事務局已通知其於2011年4月下旬到該局領取新發出的車輛登記摺，且不收取任何費用。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案五 —— 執法人員的搜身方法及程序

投訴人指於2011年被兩名女性海關關員搜身及檢查，關員態度惡劣，又指關員要求其脫去內褲檢查前，未有出示批准進行檢查的文件、未告知其被檢查時應有的權利，包括得指定信任的人士在場，認為有關檢查方法損害其尊嚴，且屬不必要。

「公署」聽取了事發當日的錄音記錄，未發現海關人員態度惡劣。另關員是經投訴人同意才進行搜身，且同意已依法記錄於書面文件。再者，現行法例無規定當事人同意接受搜身時，刑事警察機關仍須通知其可指定

信任的人士在場。

由於投訴人拒絕接受緝毒犬檢查在先，且將毒品收藏在內衣褲內偷運入境並非罕見，故「公署」認為海關人員的檢查方法並非無必要。而當投訴人堅持不脫內褲及願意接受緝毒犬檢查時，關員亦接納其請求，可見關員已尊重其個人尊嚴。基此，「公署」認為投訴不成立。

另一方面，「公署」在調查期間，發現記錄當事人同意接受搜身的「檢查室登記表」的英文翻譯與中文不一致，尤其是無提及當事人同意接受搜身。此外，「公署」發現就前線關員對入境人士進行搜身檢查方面，海關並未訂定一套成文的工作指引。

因此，「公署」致函海關要求部門關注上述問題及予以改善。其後，海關根據「公署」的建議改善了有關工作指引。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案六 —— 公共部門將提交參賽作品期間延長而引發的問題

投訴人向「公署」投訴，稱行政公職局舉辦的2011年度「公務人員閱讀心得徵文比賽」，按原訂參賽規則，比賽的截稿日期為2011年8月5日，但局方卻於2011年8月15日發出新參賽規則，將截稿日期更改為2011年9月16日。投訴人認為延長截稿日期對已於2011年8月5日前投稿的參加者不公平，並懷疑局方是「希望某些目標人物得獎.....而延長截稿時間」。

經分析，「公署」認為局方在原「截稿日期」到期後延長期限的做法，屬嗣後改變比賽的參賽條件及規則，客觀上足以使人合理地懷疑存在偏私的情況，違反無私原則。其次，局方在原定參賽截稿日到期後（而非到期之前），突然延長截稿期，亦違背參賽者對局方早前宣示的比賽規則的信賴，違反善意原則。

「公署」向行政公職局表明立場，並要求局方採取適當措施予以跟進。

行政公職局接納「公署」的意見及決定取消延長截稿期的決定，只有在原訂截稿日期前投稿的作品方符合參賽資格，對於在延期內提交作品的

參賽者，局方將致函說明有關安排。

由於局方已接納「公署」的意見及採取適當措施處理有關的問題，故「公署」將案件歸檔。

個案七 —— 設立「職務主管」不符法定要件

投訴人向「公署」投訴，對理工學院（下稱「理工」）恢復「福利及康樂部」的運作表示不滿，稱：

1. 「理工」不是因應員工的技能、特長、學歷調派人員，只是隨意將不同部門的員工集合而成立該部，質疑是否能發揮該部的職能。
2. A職員在「福利及康樂部」負責員工康樂及福利工作，係自己管自己，其工作性質簡單、量少，根本不存在複雜性，認為委任其為職務主管有違法之嫌。

經分析問題一，被調到「福利及康樂部」的人員均屬文職人員，職級及年資均不相同，暫未見有明顯不妥善之處。

至於問題二，經了解發現理事會先前作出設立職務主管的行為具可撤銷的瑕疵（欠缺法定前題），故要求「理工」解釋。

「理工」除指出員工範疇的具體工作外，還就「福利及康樂部」設立職務主管的事宜，辯稱理事會對涉及員工工作範疇已經十分了解，並非單純依賴該部主管的報告作出決定。儘管如此，「公署」認為理事會面對一份「過於簡單，並沒有詳細提及該部門所負責工作的量及如何具複雜性」的報告書，理應在相關建議書中清楚、準確及完整地陳述作出該決定的重要事實，以滿足法律的要求及確保相關決議產生預期的法律效果，而並非在行為的不法性被質疑方事後陳述理由。

為保障相關人員的權益，理事會在審議「該部門為設立職務主管事宜再行交理事會的報告」中，可考慮根據《行政程序法典》第118條第2款a)項規定，在相關議決中賦予設立職務主管及委任相關人員的行政行為追溯效力。

鑒於「理工」接納「公署」的意見及已採取措施補救，並表示將以此作為日後相關行政程序的重要參考資料，故「公署」將案件歸檔。

個案八 —— 過多公務人員選擇同時段休假的安排

投訴人向「公署」投訴，稱在其任職的港務局內，年資較長的人員在公眾假期（如聖誕節、新年等）期間可優先申請年假有行政違法之嫌。經向局方了解得悉該局確規定「在多於一人要求在同一時期享用年假時，較高職級或同級中年資較長者有優先選擇年假權」。

經綜合分析相關法例後，發現局方上述的做法，不僅導致職級較低 / 資歷較淺的人員喪失在重要節日之前或之後的工作日放假機會，對於輪班工作者而言，更等同每年須在重要節日上班，明顯損害了彼等在重要節日放假的基本權利，有違反《行政程序法典》第5條有關適度原則規定之嫌，遂向局方反映。

局方表示接納「公署」的意見，並隨即修改相關的內部指引，引入抽籤及「公署」提供的葡萄牙法定方法（如有需要，於落實年假編排時，較多人擬享受年假的月份，應根據先前兩年同月享受年假的情況，按比例分配，讓每名利害關係人輪流受惠），且即時執行。

鑒於涉嫌違反適度原則的內部規定已被修正，故「公署」將案件歸檔。

個案九 —— 處罰程序中的通知方式影響工作效率及結果

某公司負責人向「公署」投訴，稱一員工曾於2009年1月向勞工局反映該公司剋扣其勤工獎，投訴人於同年7月致電局方解釋，該員工因曠工而不獲發勤工獎，此後再無收到局方任何回應。至2010年10月中因收到法院通知而向勞工局了解，方獲悉該局早於1月認定投訴人無需向上述員工發放勤工獎，但需支付約8,000元的欠薪，並透過公示方式通知該公司，結果，該公司於11月被法院裁定「違反勞工法例」而遭罰款30,000元。投訴人稱其公司雖曾遷址但電話不變，不滿局方人員作公示通知而不以電話聯繫，若其及時得悉局方決定，定必遵從免令公司遭罰款。

「公署」發現局方經調查後證實涉案公司存在拖欠員工薪金等違法情況，依法須科處罰金，主案督察於2010年1月底作成「繳付罰金及支付欠款予僱員」的通知書，載明該公司須於15日內將罰金、欠款存入指定賬戶內，並於緊接的5日內向局方遞交繳付證明，言明在「勞資糾紛筆錄」送交法院前清償對僱員的欠款，依法可獲免除罰金。

翌日，局方透過掛號方式將上述通知書寄往涉案公司的舊址。後郵政局基於該址已無收件公司而將信件退還勞工局，主案督察在繳款期間過後建議透過刊登報章告示通知資方，上級同意。

在經過新一段繳款期間後，局方將卷宗移送法院。另局方又向「公署」指出，涉案公司負責人應關注信箱收件情況，並指責其明知勞資個案未解決，卻一直不將變更地址的事實通知該局，該局在事件中未有違法之處。

現行法例規定，局方應以「郵政掛號」方式向違法者作出相關通知，如認為適宜，可直接向違法者作出通知，如仍然未果，應按《行政程序法典》所規定的公示方式作出通知。本案中，主案督察理應於郵件退回時知悉，涉案公司不會收到相關郵件，不可能於法定期間繳付罰金及拖欠勞方的款項，但未見其採取任何措施，直至提交繳付證明的期限屆至，才「起動」公示通知環節，直至兩個多月後終得以透過於報章上刊登告示以向涉案公司作出通知，從而令程序受到不必要的拖延，有損工作效率。

再者，公示通知是一種折衷的通知方式，雖可確保程序繼續進行，但當事人不一定留意到有關通知；與此同時，公示通知除增加了相關的行政工作量，也提高了成本，因為在報章刊登告示所費不菲。

事實上，主案督察掌握涉案公司的電話、傳真及電郵地址，而雙方亦曾透過此等途徑聯繫，故其在知悉以郵政掛號方式寄予該公司的郵件被退回後，具備條件便捷地與該公司取得聯繫，從而索取新地址重新以郵政掛號方式寄出相關通知，甚至要求該公司合法代表前往勞工局作出直接通知，但其並無如此為之，反而在不必要的「等待」後使用程序繁複（先經督察作成報告，再經職務主管及勞資權益處處長發表意見，然後由勞動監察廳廳長批准，繼而去函報館提出刊登告示要求）及成本高的告示通知方式，實有損害行政當局活動時所須恪守的效率原則之嫌。

事實上，相關督察一直採用傳真方式（有可能亦有採用電話）聯繫該公司負責人，該公司基於善意原則而預計局方繼續使用相同的聯繫方式，並非全無道理；反之，指該公司在變更地址後並無主動履行「即時告知」的義務便有理據欠充份之嫌。

最後，「公署」亦發現，相關卷宗雖含告示文本，但並沒有局方人員依法張貼相關告示於常貼告示處的任何紀錄，因而容易令人質疑局方有否依法行事。另勞方及資方曾分別親身/透過電郵向局方作出聲明/解釋，按理局方人員應於事前透過電話提出作聲明/解釋的要求，惟卷宗不含提出有關要求的紀錄。

為此，「公署」去函勞工局闡明立場，並促請局方採取措施完善處理勞資糾紛的工作程序的措施。局方作出積極回應，接受建議的同時亦承諾採取改善措施（在公告載明張貼期間）；又向勞動監察人員發出工作指引，以提醒彼等在個案所載的聯絡方式不可行時，方使用告示方式作通知，以及記載電話通話內容並附入個案內，基此，「公署」將案件歸檔。

個案十 —— 勞工權益追訴權消滅是否責歸行政機關

4名投訴人於2011年1月向「公署」投訴，稱先後於2006年6月和2007年1月從某公共汽車有限公司離職，並於2007年10月向勞工局投訴未獲前僱主支付在職期間因提供取車及交車之工作而引致的超時工作補償。

經調查後，局方於2010年10月27日將個案送交初級法院處理。然而，4名投訴人於2010年12月16日卻收到司法機關的通知，指有關輕微違反個案的追訴權已因時效完成而消滅。4名投訴人不滿局方上述處理，並欲了解個案逾追訴時效才移交法院的原因。

法律規定，勞工局處理勞資糾紛個案的職責是查證是否存在違反勞工法例的情況，並就所發現違例起動相關輕微違反處罰程序。法律針對該程序訂定的兩年追訴時效，僅屬約束當局完成調查及處罰違例者的期間，該期間的屆滿只會導致當局不能追究違法者的輕微違反責任，而不會妨礙僱員循民事途徑向僱主追討欠款的權利。經分析，勞工局未能在兩年時效屆滿前將個案移交法院，與局方當年的運作機制欠完善有關。對此，「公署」於2008年與勞工局進行運作審查時已向該局提出改善建議。

而據資料顯示，4名投訴人是次未能獲法院審理有關超時工作補償的民事賠償請求的主要原因，並非因勞工局逾兩年時效才將個案移交法院所致，而是檢察院認為涉案工人的民事賠償請求在客觀上無理據而拒絕代理各名工人在法院上追討有關補償。

另一方面，在處理本案的過程中，「公署」發現局方未能在兩年時效屆滿前將個案移交法院，亦與該局因處理其中一名投訴人的異議而延誤其他投訴人的投訴處理有關，且該局並沒有按照當年運作審查所達成的共識，向投訴人清楚解釋逾兩年時效才將個案移交法院的原因及彼等尚可循其他途徑向僱主追討欠款等資訊。經「公署」反映後，該局現已製作內部工作指引，因應追訴時效經過的期間，將勞資糾紛個案分為四個處理級別，並作不同程度的先後緩急處理，且訂明個案調查程序與申訴程序應同

步進行，令個案利害關係人不因任一程序而權益受損，確保個案在時效屆滿前移交法院處理。

至於向投訴人提供資訊方面，該局在工作指引內亦訂明須向工人提供資訊，告知何種途徑更好保障其權益及個案所面對之問題，讓工人能在獲得資訊後選擇更好之途徑及知悉其切身之問題。

鑒於勞工局已採取適當措施跟進及改善「公署」在處理本案中所發現的問題，故「公署」將案件歸檔。

個案十一 —— 車輛欠繳罰款被「鎖號」

投訴人向「公署」投訴，稱不服治安警察局對其所作交通行政罰款的決定，並已於期間內向法院提出司法上訴，數月後，投訴人擬為其車輛繳交車輛使用牌照稅時，獲告知其車輛因有罰款未繳而遭治安警察局「鎖號」，經投訴人提供司法上訴編號後獲「解鎖」，並已於期限屆滿前成功繳納車輛使用牌照稅。

數月後，投訴人擬辦理取得重型客車駕駛執照的手續時，又獲告知其車輛遭到「鎖號」，故「入稟」可能會有問題。投訴人不滿治安警察局在法院未作裁判前便將其車輛「鎖號」。

經調查後得知，警方電腦系統的設定會在發出處罰決定通知書的30天上訴時效完結後，自動對車輛發出兩項標識：1)該車不能繳納車輛使用牌照稅；2)行為人不能辦理駕駛執照續期。案中，投訴人擬繳納車輛使用牌照稅時，距其接獲處罰通知書之日已超過30日，而當有關行政處罰尚未確定一事經證明後，已獲以手動方式「解鎖」，且已於期限屆滿前成功繳納車輛使用牌照稅。為此，有關問題已獲解決。

至於投訴人車輛其後再遭「鎖號」一事，乃基於警方未察覺電腦系統程式的漏洞，需進行兩次手動操作方能徹底消除「鎖號」的功能。對此，該局稱已把漏洞修正，同時透過優化流程，建立上訴跟進及互聯警示機制，以防止事件再次發生。基此，「公署」將案件歸檔。

個案十二 —— 書面詢價的被邀公司

投訴人向「公署」投訴，質疑衛生局「中醫電腦軟件系統」書面諮詢採購程序的中標者——B公司，其實未曾獲邀參加上述採購程序及報價，又指該公司欠缺開發醫療專業軟件經驗，質疑其獲得是次判給的依據。

經向局方索取資料及分析後，「公署」發現B公司有獲邀請競投，而B公司是伙拍另一間有開發醫療系統軟件經驗的公司競投，故「公署」認為投訴事宜不成立。

然而，「公署」發現衛生局在「中醫電腦軟件系統」書面諮詢採購程序中，透過「書面詢價甄選結果（測試版）」系統通知判給決定，但有關內容欠缺《行政程序法典》第70條所規定的資料，包括作出判給決定的實體及日期，以至不獲判給的競投者提出申訴的途徑及期間等。基此，「公署」主動向衛生局反映上述問題。

其後，衛生局回覆已完善「書面詢價甄選結果（測試版）」的內容，並已向不獲判給者補發符合《行政程序法典》第70條規定的通知。

另外，「公署」發現衛生局進行是次「中醫電腦軟件系統」書面諮詢採購程序前，曾向其中一名競投者——A公司「借用」軟件用作測試，由於此做法可能造成A公司比其他競爭者擁有資訊方面的特殊優勢，故「公署」主動跟進。經向衛生局索取相關資料後，未發現有足夠資料顯示存在上述問題。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案十三 —— 交通違例 / 遲延通知

投訴人向「公署」投訴，稱逾四個月後才收到警方有關其被指在行人道違泊的交通違例控訴掛號通知書，由於事隔多月，令其舉證困難，此舉損害其答辯權，要求「公署」介入。

經「公署」了解，因治安警察局日常需在限定時間內投寄大量掛號郵件，故與郵政局商定，對每日寄發掛號控訴通知採取「流量控制」的處理方法，從而導致投訴人延遲收到交通違例控訴通知。

現行法例規定，交通違例的行政違法行為的處罰程序時效為期兩年，故治安警察局在檢控投訴人四個多月後方透過掛號信通知有關控訴的做法非屬違法，最重要的是在接獲通知日起才計算上訴期。

然而，考慮到治安警察局基於「每日流量控制」等原因延遲寄發交通違例控訴通知（正如投訴人般逾四個多月後方知悉有關控訴事宜），的確有可能損害當事人答辯權的行使。為此，經向治安警察局反映「公署」立場後，治安警察局表示，如有迫切需要，將修改政策，縮短行政違法行為的特別程序的執行期間。

事實上，據「公署」了解，局方已針對交通違例控訴通知寄發遲緩的問題採取了相應措施：加大每日投寄掛號信「流量」，增加透過違泊偵測系統檢控車輛的短訊通知服務。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案十四 —— 公職招聘程序中的通知及其他安排

投訴人向「公署」投訴，就教育暨青年局以合同方式招聘二等行政技術助理員之考核提出以下不滿：

1. 局方未有透過適當方式通知第二階段考核日期；
2. 局方在第二階段考核「公布期」尚未結束便舉行有關考核；
3. 第二階段考核後公布的評核名單欠缺申訴途徑及期間。

對於第一及第二項投訴，部門認為鑒於當時有關適用之法例尚未訂明非編制人員聘任考試舉行時間的通知方式，故有權自行決定如何作出通知。據局方回覆及提供的資料顯示，該局在第一階段考核當日已透過廣播及在考場大堂張貼通告的方式，通知考生第二階段考核的舉行日期及准考名單的公布日期和查閱方式，有關名單已如期公布，當中已載明考核的舉行時間和地點。既然局方已在舉行第二階段考核前，透過多種途徑公告有關考核日期，考生應可據之作準備及按時參加考核。基此，未見局方在通知考核時間和舉行考核方面存在行政違法或失當之處。

至於第三項投訴，經了解，有關評核名單確實沒依法載明申訴途徑及

期間。儘管有學理認為欠缺法定必要內容的通知尚不至影響被通知行為的有效性，且按局方所覆，該局已告知投訴人有權提出上訴。據此，評核名單欠缺有關資訊的缺陷應已得到適當彌補，惟局方也不應以現行法例已訂明考生有權針對評核名單提出上訴為由，而不遵守《行政程序法典》的規定。為避免再發生類似本案投訴人對相關程序合法性的質疑，「公署」去函提示局方日後在公布評核名單時，應依法載明有關資訊。其後，局方來函表示接納「公署」有關建議。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案十五 —— 處罰程序裏的文書證據要件

投訴人向「公署」投訴，稱日前因向街渠吐口水（痰）被民政總署（下稱「民署」）人員檢控及科予罰款。投訴人質疑「民署」人員在毫無證據下作出檢控，有濫用職權之嫌，並指自己被檢控是因「民署」要求人員每月須發出足夠數量的罰單。

「公署」跟進調查後，發現「民署」稽查人員於「稽查人員所作的補充報告」中，堅持目睹投訴人於公共地方（渠口亦屬公共地方）吐口水（痰），而「民署」採納了稽查人員陳述，並以此為據認定投訴人違反《公共地方總規章》的規定及科處處罰。

考慮到就投訴人有否吐口水（痰）於公共地方，投訴人與部門人員各執一詞，在未有其他證據的情況下，「公署」不具條件判斷誰是誰非，亦不具條件指「民署」人員在毫無證據下對投訴人作出檢控。另根據「公署」的資訊，「民署」已明確否認存在人員每月須發出足夠數量罰單的工作要求。因此，投訴人的投訴並不成立。

另外，「公署」處理個案時發現「民署」賴以認定投訴人違反《公共地方總規章》的重要依據——「稽查人員所作的補充報告」，既無製作人的認別資料，亦無任何人簽署。「公署」認為，為確保「民署」取證措施的嚴謹性，有關報告理應載有製作人的認別資料，且由其簽名確認有關內容，以示其對有關內容負責。因此，「公署」致函「民署」反映上述問題，而「民署」亦接納「公署」的意見及採取適當措施予以跟進。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案十六 —— 路環交通符號欠缺之後果

一名路環居民向「公署」投訴，稱民政總署（下稱「民署」）於2009年11月在原為空地、居民一向用以停泊車輛的路環市政球場旁的船鋪街地段鋪上紅地磚及設立花壇，工程進行期間，在場監督的「民署」工程師告知投訴人，花壇一側為行人道，另一側非屬行人區，可繼續泊車。工程結束後，有交通警員因接到投訴而向停泊在上述非屬行人區的紅地磚地段的車輛（包括投訴人的車輛）以「在行人區上泊車」為由發出告票。投訴人認為上述地點是否屬「行人區」，應由「民署」或交通事務局認定，警方無權認定。

另該處並無禁止泊車標誌或「黃實線」，加上「民署」工程師早前亦指該處可以泊車，因而認為上述票控行為不當，遂向交通廳提出異議，但遭駁回，投訴人不滿，遂向「公署」投訴。

根據現行法例的規定，治安警察局交通廳警員依法具有監察道路及交通法例的遵守的職權，彼等在執法過程中，必然觸及「適用」該等法例的規定——當中無可避免涉及對事實的認定。正如在本案中，相關交通警員將船鋪街路段認定為行人區，若交通警員無權認定，便無從執法、無從履行其指揮及監察道路交通的職責，故投訴人指「警方無權認定涉案地點是否屬行人區」的見解欠缺依據。然而，如認為交通警員的認定有誤，可依法申訴，以維護自身權益。

經向「民署」了解，獲覆將涉案地段改建為行人路，乃屬遵照交通部門的交通規劃行事，又稱早前有路環居民建議於涉案地段增設停車位，「民署」已轉介交通事務局跟進考慮。換言之，涉案地段的硬件設施儘管有所變動，但地段的行人路屬性不變，惟「民署」並無公開立場，讓公眾知悉涉案地段是否容許泊車。經「公署」派員到場視察，發現當局仍未設置「禁止泊車」的符號或標誌，而停泊於該處之車輛數目頗多，顯示當局未就個別路環居民作出的「在涉案地段增設停車位」的建議採取任何措施。

按警方早年公開的訊息，警方對於違例停車泊車問題以勸喻為主，對於嚴重阻塞行人設施、影響交通安全、阻礙其他車輛行駛及因違例停車而導致交通意外的車輛則從嚴處理，接到違泊投訴必定執法，故警方原則上不會立即對停泊在涉案地段的車輛發出告票，除非屬屢勸不改或接到市民的投訴。惟交通事務局人員向市民表示，該處可否泊車視乎現場的「路牌」、有否劃黃線、泊車會否造成「阻街」一類的因素，換言之，將車輛停泊於涉案地段應不會遭受票控，因而與警方公開的執法準則有異。為

此，「公署」促請「民署」、交通事務局及治安警察局共同協商，以就涉案地段的屬性、是否容許泊車達成共識，並公開當局立場及向公眾提供一致訊息。

上述部門作出積極回應，經進行三方會議，並向居民收集意見，最後於路段上設置一系列多個的收費泊車位，開放予公眾使用，又於適當位置豎立起「禁止停車」的標誌及其他交通符號/標誌。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案十七 —— 安置木屋居民的準則及其他問題

投訴人向「公署」投訴，稱於2010年8月5日以其母有權繼承青洲坊一木屋為由，要求房屋局安排其母及其家團購買經屋，惟局方因投訴人等於1991年及1993年木屋登記名冊內並沒有記錄，而否決了有關申請。然而，投訴人指涉案木屋現時並非空置，其內仍有其私人物品，且投訴人一直有繳交水電費，認為房屋局上述決定欠缺法律依據，又指局方否決其申請的通知函欠缺批示日期及申訴途徑等訊息，質疑房屋局行政違法。

經「公署」分析，僅經房屋局認別為仍實際在木屋內居住的人士，才可獲該局登記在名冊內，否則，一律不可作登記，即使與已登記者有親屬關係亦然。發展商按合同規定僅對仍實際居住在獲批給地段的木屋家團負有重新安置的責任，不再在木屋內居住者無權獲得任何補償。對於房屋局認定投訴人等當年並無在木屋內居住的事實，投訴人並無提出反證。既然局方1991年及1993年木屋登記紀錄中，並沒有投訴人等仍實際居住在木屋的登記紀錄，亦即彼等不符合批地合同訂定的、可獲發展商重新安置的法定前提，故局方否決了投訴人上述安置申請，未見違法。另須說明，法律規定已登記仍在木屋居住者不得以任何方式（如繼承）轉移對該木屋的「權利」。再者，已登記仍在木屋居住者並不擁有該木屋的物權，基於「任何人均不可將多於其本身所有的權利予以轉移」的法律原則，故在法律上，投訴人及其母不可能以繼承人的身份主張對該木屋的「權利」。此外，在法律上，投訴人亦不可能因嗣後占用未清拆木屋的事實而有權要求局方或發展商作搬遷補償或索償。

至於房屋局給予投訴人的通知函中並沒有載明《行政程序法典》第70條規定的內容（如作出批示的日期、提出申訴的途徑及期間等）的問題，經「公署」反映後，該局已於2010年12月17日去函重新通知投訴人，指出

局方不接納其申請的法律依據，以及其依法可提出申訴的途徑及期間等資訊。

另一方面，「公署」在處理案件的過程中，發現房屋局對青洲坊木屋居民的安置申請所釐定的審批標準與現行法律規定存在不相符之處，表現在以下幾個方面：

1. 關於木屋登記記錄的考慮

局方在2010年5月內部所定的準則訂明，以具備93年木屋登記的使用人家團為優先安置對象，若沒有93年的登記，方考慮91年的木屋登記。但局方在2010年10月答覆議員的書面質詢時則稱，申請者須於91年及93年有木屋登記記錄。「公署」認為雖局方有此考慮必有其原因，但按現行法律，具備93年的木屋登記記錄是其中一項先決條件，91年的登記並非93年登記的「替代」或「後備」，既不存在二者擇一的情況，亦不存在如局方答覆議員質詢時所強調、需同時在91年及93年獲當局登記方可獲安置的規定。事實上，考慮到91年的登記乃屬當局例外的處理，惟此處理有何法律依據、權限誰屬，以及應予公開等問題，房屋局宜促請行政當局作出相應處理，以避免外界質疑。局方承諾將採取或建議採取適當措施，以明確區分91年及93年的登記處理。

2. 關於家團成員的增減

按現行法例，已登記家團成員出現變動，需向局方辦理附註手續。局方的準則是容許申請家團包括未經附註的已登記家團成員的配偶及子女，惟將子女局限於未成年的層面。由於現行法律並無將成年子女排除於家團概念之外，故局方此舉便有限縮法律之虞。

局方的觀點是成年人可獨立生活，而未成年則需依賴父母，故允許加入已登記的家團。此外，由於93年登記至今已10多年，戶主的子女已成年甚至有自己的子女，考慮到家團成員的結構變動，局方容許分開申請安置。

「公署」認為，符合資格的家團成員方可獲安置，即使屬可分開安置的情況，各成員仍須符合安置資格。成年子女既屬法律接受加入家團的新成員，便應獲局方承認其可獲安置的資格。至於是否可分開安置，則屬另一個問題，不宜與「安置資格」混淆。「公署」指出，申請人資格具備與否的判斷屬行政當局的決定，局方在通知有關決定時須指出法律依據及提出申訴渠道的資訊。

3. 關於「核心家團」、「另組家團」的涵義

局方內部準則要求申請人家團必須為「核心家團」，並以夫妻、父母、子女為例加以說明，惟現行法例僅有「家團」而無「核心家團」概念，其準則中所作的「核心家團」規定便對法定「家團」所涵蓋的範圍有所限縮。

局方表示因實務上大部分家庭成員均擬分開申請安置，出於公共房屋資源的考慮，才要求未婚者須與父母共同申請安置，局方不欲單身家團成員要求分開安置。

「公署」指出不應將資格及分配問題混淆，宜先考慮資格問題，再判斷可否分開安置，並將標準明確及予以公開，以避免不必要的爭議。此外，關於「另組家團」方面，局方的準則僅觸及兄弟姊妹，未有提及父母。實際上，如父母在喪偶或離婚後再婚，亦有可能存在另組家團的需要，「公署」認為局方不應透過內部準則將法律規定的涵義自行收窄，局方認同「公署」的立場，並承諾修訂相關內部準則。

4. 關於擁有私人物業是否構成購買經屋 / 租賃社屋的失格

經屋方面，第13/93/M號法令僅規定，擁有住屋、土地或承批本澳私產土地者，不具備資格購買經屋，換言之，單純擁有商舖、車位並不導致喪失購買經屋的資格。

社屋方面，第25/2009號行政法規訂明，在提交申請表期限結束之日起計三年內一直至房屋局簽訂租賃合同之日，擁有本澳任何樓宇或獨立單位（包括商舖、車位）或預約買受該等物業者、擁有承批本澳私產土地者，均導致喪失租賃社屋的資格。

基此，局方內部準則中關於「擁有私人物業導致不符合資格購買經屋或租賃社屋」的規定，便有需要調整。局方接納意見並承諾作出修改。

「公署」重申，如局方純粹就執行有關法律規定訂定內部準則，「公署」並無異議，但如有關準則的內容「超越」或「收窄」法律規定的內容，便會觸及「權限」、「載體的形式」（是否可透過局長的批示作出）以及「公布」等問題，局方宜重新檢視相關準則的內容，以作出或促請當局作出適當處理。

鑒於房屋局已接納「公署」的意見，並採取適當措施予以跟進及糾正，故「公署」將案件歸檔。

個案十八 —— 處理投訴明顯不當

投訴人向「公署」投訴，稱澳門理工學院（下稱「理工」）某處長封殺下層人員福利——取消屬下的超時薪酬補償改為補時，以及不准人員將年假轉下年。

經調查後，未有資料佐證上述舉報屬實，但發現「理工」處理涉及人員可能違紀的舉報有欠妥善：

(1) 理事會未對代秘書長的調查報告進行審定，代院長已執行該報告的建議；

(2) 代秘書長將蓋有「保密」印章、具院長批示及其本人批示的文件 / 複印本交予被舉報人明顯不當。

經向「理工」反映，就問題(1)，「理工」提供會議紀錄——佐證理事會在7月4日已就代秘書長的調查報告「進行過討論和做出決定」，且相關會議紀錄載明，代秘書長的報告書為相關議決的組成文件。換言之，代院長就人員涉嫌違紀事宜回覆「公署」前，已獲理事會議決通過，故相關問題無必要繼續跟進。

問題(2)，「理工」要求涉案人員於日後處理同樣情況時，關注涉及投訴 / 舉報違紀事宜的恰當程序，又承諾將是次事件作為日後改善有關工作的參考，故「公署」亦無須繼續跟進此項問題。

至此，「公署」將案件歸檔。

個案十九 —— 公職招聘程序裏的通知行為

投訴人於2011年3月就港務局以編制外合同招聘第一職階二等行政技術助理員的開考程序向「公署」作出以下投訴：

(1) 以「電話短訊」通知有關開考消息；

(2) 要求考生於每頁答題紙寫上姓名；

(3) 事前不主動公布筆試結束時間。

經了解及分析，(1)關於編制外合同人員的招聘，現行法規並未強制須以公開形式進行，故局方做法未見違法；(2)局方承認一貫要求考生在筆試試卷的首頁填寫姓名，以及在其內每頁簡簽，以作識別，鑒於此做法直接披露考生身份，容易招致評卷不公的不必要爭議，故「公署」提請局方關注及作出改善，獲該局接納；(3)局方回應事前已公布筆試開始時間及「大約」的考試時間，但亦承諾吸收是次招聘經驗，積極完善相關招聘程序。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案二十 —— 處罰理據須充份

自稱的士司機的投訴人向「公署」投訴，不滿交通事務局稽查人員對其作出檢控時，沒有應其要求安排女乘客與其當面對質，以及認為稽查人員偽造證據誣告。

經「公署」向交通事務局索取資料及作出分析後，「公署」認為投訴不成立。

然而，「公署」發現交通事務局賴以認定投訴人「拒載」的證據，尤其是投訴人、稽查人員，以及乘客的聲明筆錄，均不足以支持交通事務局的認定。基此，「公署」致函交通事務局要求就上述問題作出適當處理，最後，局方接納意見，在證據不充份的情況下不會作出處罰。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案二十一 —— 執法欠嚴謹

投訴人向「公署」投訴，稱其駕駛的士與另一輕型汽車發生碰撞，投訴人質疑當日到場處理的警員錯誤檢控其違反《道路交通法》第34條第1款及第3款規定。

經「公署」向治安警察局了解，上述兩車發生碰撞時所處的行車位置

反映，事發當日投訴人駕駛的士駛出設有讓先符號的路口時，無履行讓先和不阻礙在馬路行駛的車輛的義務，以致釀成車禍，故當日到場處理的警員以投訴人違反《道路交通法》規定而對其作出檢控，在投訴人未提供其他實質資料反證的情況下，當日警員向投訴人所作檢控未見有明顯違法或失當之處，故將投訴歸檔。

其後，投訴人再向「公署」反映，其查看局方書面答辯卷宗資料時，發現事發當日到場執法警員所製作的交通事故描述繪圖與現場相片，兩者所顯示的撞擊後兩車所停位置約偏差了5、6米。經比照局方提供的上述資料後，情況屬實，「公署」遂向治安警察局反映。

由於局方並非僅以警員所畫的交通事故描述繪圖作為檢控投訴人的依據，故單憑投訴人所指上述「偏差」，未足以證明局方的檢控錯誤。與此同時，局方函覆「公署」稱已採取措施跟進「公署」反映的上述「偏差」問題，「公署」已無需就該問題再作跟進，故將本案歸檔。

及後，投訴人又親臨「公署」要求當日製作繪圖的警員以書面向其致歉，由於「公署」無權命令相關警員為之，投訴人須自行通過適當途徑向治安警察局或保安部隊及保安部門紀律監察委員會反映。基此，「公署」維持將案件歸檔。

個案二十二 —— 社屋家團收入計算問題

投訴人向「公署」投訴，指一男子兩次與內地女子假結婚，以協助彼等取得澳門身份證。因有關事宜屬司法警察局的權限範圍，故「公署」將之轉送予該局跟進。

另投訴人稱一女子為獲批租住社屋，遂向房屋局虛報丈夫失業，但其丈夫實際上於海南省從商，月入人民幣十多萬。經轉介房屋局處理後，局方覆稱該局跟進後發現，該女子丈夫自2010年1月獲內地僱主聘請在海南省從事養殖活動，月入人民幣4,500元，局方已依法調整有關社屋租金，但暫無證據佐證有關女子虛報丈夫失業。

在跟進上述個案時，「公署」得悉房屋局將某些政府資助計入社屋家團的每月收入，且局方基於社屋租戶不懂法例及欠缺積極性，遂對未如期申報收入或家團人數變更者從寬處理。惟局方的對外宣傳內容既無指出哪些政府資助會計入家團收入內，也無指出不依法如期申報有關變更將導致

被科處罰款等不利後果。

考慮到局方將有關資助計入家團收入將可能導致租金被調，甚至因家團每月收入超過法定上限而被單方終止社屋租約，屬新申請或待安排承租社屋者，亦可能因家團每月收入超過上限而被除名；另一方面，局方無明文指出：不如期申報的法律後果，實不足以提醒租戶守法。基此，「公署」去函建議局方在有關宣傳中加入上述內容，以配合新法執行及避免不必要的問題。局方隨後覆函稱接納「公署」有關建議。

基此，「公署」將案件歸檔。

個案二十三 —— 對退休人員的通知方式

投訴人向「公署」投訴，稱其為退休消防員，擬報名參與消防局福利會一連三晚舉辦的聚餐活動，惟因額滿未能報名，會方職員表示倘加開場次會再通知。後投訴人因未獲通知而致電查詢，獲告知加開場次亦滿額，故無再作通知。投訴人即時質疑有關活動「黑箱作業」及聲言向「公署」投訴，職員經請示上級後表示投訴人可任意挑選聚餐的日期及名額。投訴人質疑是次活動存在「內部預訂」情況及會方處理報名事宜無既定規則。

經轉介後，會方覆稱所有會員均需親臨或透過其他會員報名，強調不存在「內部預訂」情況，而會方已隨着活動出現退票而安排未能報名者替補，加上增加了場次，因而投訴人便可任意挑選聚餐的日期及名額。至於投訴人被告知加開場次亦額滿的原因是，當時的接線人員並非處理「留位」事宜的職員，故不清楚箇中情況，當中僅涉及職員之間溝通上的誤會，為此，會方已着相關職員日後小心處理。

另外，根據會方提供的資料顯示，該會除張貼通告發放涉案聚餐活動訊息外，亦透過消防局「內部通知」向現役消防員、及致電退休消防員發放有關訊息，惟在是次活動的加開場次中，該會卻未有通知退休消防員。資料又顯示，會方就致電通知退休消防員所作的紀錄，製作相當「簡陋」，且用鉛筆作成，實難以作為證明，容易日後引起爭拗。基此，「公署」致函提請該會關注後，將案件歸檔。

個案二十四 —— 前線公務人員可否拒收文件

文化局一名公務人員於2011年9月6日及7日向「公署」投訴，稱其部門尤其是澳門暨總書庫組負責人拒收其擬遞交的多份文件，當中包括缺勤與年假申請書、遲到/缺勤的解釋、醫生檢查證明書和就診證明書。

經分析，「公署」所得結論如下：文化局確實有工作人員尤其是有關組長拒收有關申請，而拒收申請抵觸《行政程序法典》第57條有關行政程序的發起及2月2日第5/98/M號法令之規定（不得以載入任何性質之文件之載體不適當為依據，拒絕接納或拒絕處理該等文件）。

另外，「公署」發現主管人員不但拒收這些申請，使投訴人未能遵守《澳門公共行政工作人員通則》所規定之期限，而且還利用投訴人不遵守上款規定之情況向其部門加以提醒，目的為損害投訴人的權利。由此可見，主管人員的行為有違反紀律之嫌，因違反了其必須遵守的一般義務和特別義務，尤其是《澳門公共行政工作人員通則》所規定之熱心義務、無私義務和以遵守合法性之方式及以公正之態度對待下屬的義務。

經了解，投訴人向部門所遞交的通知中存有不足，因投訴人未有就其缺勤的理由或缺勤的補償方式作出任何表示；對此，有關部門的態度甚為被動，並無通知投訴人其申請內容存有不足，讓其可適時作出糾正，導致投訴人須負上因不合理缺勤而產生的責任。

基於此，「公署」向文化局提供以下建議：

- 1) 根據《行政程序法典》第57條及2月2日第5/98/M號法令第24條第3款之規定，文化局不得拒絕接納或拒絕處理包括文化局的工作人員在內的私人所遞交的文件。
- 2) 應對拒收文件的組長展開進一步調查，以查明是否違反了一般義務或特別義務，如屬實，文化局應採取必要措施追究其紀律責任。
- 3) 日後如文化局發現所收到的通知或申請存有不足時，應持更積極的態度及即時提醒申請人，以便申請人能適時糾正，從而避免因此而可能造成的損害。

文化局接納了第1項和第3項的建議。

至於第2項建議，文化局表示：

- 1) 投訴人於2010年9月9日和10日遞交的文件已依法處理，投訴人的權利沒有受損，因而沒有投訴所指逾期處理的情況；
- 2) 組長在投訴人各類申請書上所作的意見無約束力，因為接受缺勤解釋之權限屬行政暨財政處處長；
- 3) 組長已按上級命令作出通知，因為之前所作的兩次通知並未成功（2010年6月29日及2010年7月6日）。

最後，文化局表示已向組長及相關人員作出明確指示，日後在任何情況下，應即時接收人員遞交的申請書。該指示亦已傳達至局內其他附屬單位。

鑒於無其他需跟進的事宜，故「公署」將案件歸檔。

個案二十五 —— 行政機關應如何處理合同的權利及義務

投訴人向「公署」投訴，稱其以「客席樂師」身份參與文化局轄下澳門樂團的排練及演出三周，就第三周的報酬，該局因投訴人比原定少做1次排練而扣減XXX歐羅，投訴人稱合約訂明每周報酬約澳門幣XXX元，報酬按日計算，且其少做一次排練乃按局方指示而為，認為該局不應扣減報酬，即使以參與排練的次數計算，按澳門市價評估亦應只扣XXX歐羅。

經分析文化局提供的資料，以及該局經辦人員A的聲明，有資料顯示局方與投訴人曾協定有關排練及演出的報酬總額（但無訂定報酬按日計算，又A稱其代表局方與投訴人洽商期間，雙方曾口頭約定排練費用按每節澳門幣XXX元計算），至於因嗣後調整排練安排而使投訴人原需參與的排練節數有所增減，有關報酬應如何計算（須否作出調整，抑或投訴人應收原定報酬），雙方未有事先約定；惟A稱在局方決定取消第三周2節排練後（其時尚未開始該周的排練），其已向投訴人解釋局方將在報酬中扣減2節排練費用及1天交通費，但會補回1天非排練日的日津貼，當時投訴人同意局方安排並簽署一份聲明。

雖然單憑該聲明的內容，並未能確切得出投訴人在簽署時已知悉局方扣減其報酬之原因，且按投訴人所述，其並未承認已事先知悉相關原委並同意局方安排。然而，考慮到當中涉及局方人員與投訴人之間的口頭對話，在無法確定孰是孰非的情況下，「公署」難以視局方的決定違約。惟如投訴人認為局方並未事先解說清楚，又或不認同局方扣減其報酬，有權循訴訟途徑主張其合法權益。

由於引發本案爭議之關鍵，在於局方與客席樂師之間就某些涉及雙方權利義務的事宜未有事先作出書面約定，為免日後出現類似投訴，甚至引致不必要之司法爭訟，「公署」已去函促請局方改善。

鑒於未發現文化局有行政違法或失當之處，故「公署」將案件歸檔。