

第四部分

行政申訴



第四部分 行政申訴

一、概述

在2013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六百宗，其中大部分為不滿部門執法方式或其行政決定，2013年的投訴個案呈下述特徵：

- (1) 跟進特區政府推行中央招聘，但在處理招聘問題時不少環節仍考慮欠周，引致投訴個案仍然不少；
- (2) 同部門的執法及管理有關的投訴集中在治安執法、交通事務、市政、房屋及工務方面。

綜合資料，不難發現引發投訴的「風險點」集中在下述幾個方面：

- (1) 行政部門的不作為、拖延、有法不依或執法不嚴；
- (2) 行政部門的管理方式滯後；
- (3) 主管部門對本身職務的認識程度不夠，或適時、準確及有效的決策能力未如理想。

綜合分析投訴個案的類別及內容，結論為：治安執法、衛生醫療、交通事務、經屋和社屋及市政是引起投訴最多的領域，而個案所揭示的問題依然離不開處理程序及方法失誤，對法律的認識不足，行政決定失誤及拖延，公務管理流程及決策未跟上社會發展的要求，在某些情況下決策的失誤更是致命傷。

本報告主要從下述幾個方面分析及總結2013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鑒。

二、求助個案的數目及性質

「公署」在2013年處理的個案情況為：

- 查詢個案：525宗
- 申訴個案：959宗（其中604宗為2013年接收的投訴）

【註：2013年開立的行政申訴調查卷宗為604宗，加上2012年轉入的355宗個案，全年需處理的個案共有959宗，其中510宗已完成。】

2013年「公署」共接收525宗求助（諮詢）個案，比2012年的586宗輕微下降。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，當中涉及交通事務、違法工程及民政總署權限事宜方面的查詢數字則輕微上升。

2013年「公署」處理的行政申訴個案所涉及的範疇：

涉及內容	數目	
公職制度		
▪ 人員權益	29	104
▪ 紀律問題	25	
▪ 人員聘用	23	
▪ 內部管理	27	
勞工事務 / 人力資源		
▪ 勞資糾紛	9	10
▪ 外僱	1	

土地工務		
▪ 違法工程	30	
▪ 物業使用監管	4	40
▪ 工程准照及驗收	4	
▪ 土地批給	2	
市政		
▪ 環境衛生	11	
▪ 行政准照	8	
▪ 市販	8	
▪ 占用公地	4	44
▪ 動物	2	
▪ 公共設施	8	
▪ 其他	3	
交通事務		
▪ 交通規劃	20	
▪ 公共運輸	11	35
▪ 車輛/駕照	4	
公務採購		8
紀律部隊的管理及執法		43
教育		17
醫療衛生		17
政府資助		11
公共事業監管		11
立法會選舉		28
資訊提供		8
社屋/經屋		10
噪音		7
大廈管理		7
體育		4

鈔票發行		4
社會援助		4
消防安全		4
個人私隱		3
社保		3
消費權益		2
身份證明		2
其他程序失當		20
非「公署」權限		
▪ 刑事範疇 ⁵	21	64
▪ 私人糾紛	43	
總數		510

2013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		
▪ 人員權益	35	128
▪ 公職義務	31	
▪ 紀律問題	29	
▪ 內部管理	20	
▪ 人員聘用	13	
土地工務		
▪ 違法工程	9	12
▪ 公共工程	3	
勞工事務 / 人資辦		
▪ 勞資糾紛	23	29
▪ 外僱	3	
▪ 非法工作	3	

⁵ 這裏是指經行政程序後發現也涉及刑事成分，但又不屬「公署」的職責範圍，故歸檔或轉其他途徑處理。

交通事務		
▪ 公共運輸	4	11
▪ 車輛/駕照	4	
▪ 交通規劃	3	
市政		
▪ 環境衛生	11	27
▪ 行政准照	8	
▪ 占用公地	2	
▪ 小販	2	
▪ 其他	4	
紀律部隊的管理及執法		33
稅務		11
廉潔操守指引		33
公務採購		13
社屋 / 經屋		13
醫療衛生		12
立法會選舉		9
社保		6
個人私隱		6
居留權		5
政府資助		3
教育		3
大廈管理		4
出生/物業登記		4
資訊提供		3
身份證明		3
社會援助		4
「公署」權限及職能/其他		41
其他程序失當		33

非「公署」權限		
▪ 刑事範疇	36	79
▪ 司法範疇	17	
▪ 私法問題	19	
▪ 私人糾紛	7	
總數		525

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。雖然行政機關在面對「公署」的分析報告、建議或勸喻時態度有所轉變，較過去變得積極及多表示接受建議，但真正的落實措施、或妥善解決問題的方法往往未見即時推出，在某些情況下甚至堆砌理由，嘗試迴避問題，致使矛盾激化，有時更未見主管人員承擔應有的責任。

2013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	423
被投訴部門自行解決後「公署」歸檔	23
因非「公署」職責範圍的投訴而歸檔	64

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2013年處理的、屬行政申訴範疇的投訴個案的情況，「公署」選取了部分與民生息息相關、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，冀能發揮警醒作用，同時喚起市民維護自身權益的意識。

個案一 —— 大學員工宿舍和房屋津貼問題

「公署」於2013年6月接獲投訴，內容包括：

1. 澳門大學不理會所適用的法律，只在其內聯網而不在《澳門特別行政區公報》或其網頁公布其規則，以逃避政府、「公署」或審計署的監督。
2. 澳門大學的房屋政策在以下方面違反法律規定：

a. 員工宿舍方面：

- 1) 學術職位的據位人由上至下得到優待，以致其他人被推至名單的最後；
- 2) 單身的高層學術人員可得到3房的單位，低層的學術人員及行

政人員，連同配偶及3名子女卻只可以得到1房的單位；

- 3) 海外招聘的僱員沒有根據法律獲校方提供單位入住，只得到稍多一點的薪俸點；
- 4) 在澳門特區擁有物業並不阻礙在新校區得到公共房屋；
- 5) 根據第1/91/M號法令，租金應相等於薪俸的2%至3%，視乎單位有否配備傢俱，但澳門大學的租金為薪俸的5%，同時，為保護高層學術人員，上限為900薪俸點的5%。

b. 房屋津貼方面：澳門大學沒有按第2/2011號法律向人員支付房屋津貼，而對薪俸較高的人員支付較多的津貼。

針對第1項投訴，澳門大學依法為一擁有本身的機關及財產的公法人，享有學術、紀律、行政、財政及財產的自主權，並得制定內部規章及規條以規範其管理和運作；若有關內部規章及規條並不對外產生效力，依法毋須公布於《澳門特別行政區公報》內。資料顯示，澳門大學訂定有關住宿制度及房屋津貼的內部規章及規條已分別得到校董會及校長的批准及通過，且校方已將有關內部規章及規條公布於該校的內聯網內，暫未見澳門大學有關的處理有行政違法或失當之處。

針對第2項投訴，澳門大學解釋，該校現時確立的住宿制度旨在吸引更多高水平且有豐富教研經驗的資深教員在校內留宿與學生進行「社群教育」（即以職級為主導，並按家團成員數目加分，而不僅以申請人的家團人數作為分配宿舍的標準，並於2011年為宿舍租金設定上限），以貫徹落實該校四位一體的教育模式。另校方認為該校的住宿制度是為實踐教學目的而制定，不是一種針對生活需要的社會福利，故並沒有排除擁有自置物業者入住員工宿舍，以免只有非本地教員留宿與學生交流，有違該校平衡發展本地文化和多元文化的教育方針。此外，為提升澳門大學在人力資源市場上的競爭力，校方將房屋津貼的金額劃分為3個組別，並透過調升房屋津貼的金額，拉近不獲分配在校住宿者與在校住宿者的住宿成本。在調整房屋津貼後，即使從外招聘的員工沒有獲分配校內住宿，彼等所需自行負擔之校外住宿租金與校內住宿者所需負擔之租金亦基本相若。

經「公署」分析，暫未見校方現行的住宿制度及房屋津貼有偏離其發展方向及教育理念之處，故將個案歸檔。

個案二 —— 須依法保障員工權益

投訴人於2011年1月向「公署」投訴，指澳門理工學院（下稱「理工」）處理其2010/2011學年第一學期教學時間表、將「學生問卷調查報告」上載於「理工」網頁及學校放假期間全職教員須填交聲明留在澳門之「申報表」三項事宜上存在行政違法或失當，並提出合共14項指控。

「公署」為此展開調查及分析，結果如下：

1. 關於教學時間表處理之12項指控，經「公署」調查分析，並無實質資料佐證；
2. 關於「學生問卷調查報告」涉及個人資料保護的指控，經轉介專責部門處理後，該部門認定有關處理不存在違反《個人資料保護法》的情況；
3. 關於「留澳申報表」一事，「理工」解釋乃考慮到寒、暑假期間一般不會進行教學活動，故因應實際需要豁免全職教員按其坐班時間表「回校」工作，但並非豁免彼等提供工作。如工作需要，彼等仍有義務「按照正常坐班時間『回校』提供工作」。為作出提醒，故校方要求彼等填交「申報表」以聲明在相關期間留澳候命、履行職務。至於按正常程序申請年假者，則毋須填交「申報表」。換言之，全職教員如不提交「申報表」，在寒、暑假期間便須按坐班時間表如常「回校」工作。

「公署」分析認為，在勞資關係中，上班時段即使僱主無具體安排工作，員工亦有義務在指定的地點及時間處於候命狀態。如非屬年假或公眾假期，全職教員在寒、暑假期間依法應如常上班。校方基於學校放假關係，採取彈性處理，因應情況批准教員無需「坐班」，而要求教員須確保工作需要時、接到通知下「按照正常坐班時間『回校』」履行職務，此要求未見違法。

然而，「申報表」採用在相關期間「將留在澳門」之行文，且理事會第11D/CG/2002號決議要求「在學校放假期間……當教員本身需要離澳時，必須填報假期表，作為年假處理」，不難使人理解為「在學校放假期間，凡離澳者便須作年假處理」。

事實上，非放年假之教員有權自由支配上班時段以外之時間，如上班時段以外之時間亦不可離澳，否則有關期間須作年假處理，此做法實有悖常理，亦欠法律依據。

再者，根據《基本法》第33條的規定，澳門居民享有出入境自由，而根據《基本法》第43條的規定，在本澳境內的非澳門居民依法也享有出入境自由。而在理事會第11D/CG/2002號決議的前提下，「申報表」載明申報人須聲明在寒、暑假期間「將留在澳門」，如此內容，難免使人有限縮其權利之感。

「公署」遂向「理工」闡明立場，「理工」覆稱已廢止理事會第11D/CG/2002號決議的相關規定，且「申報表」亦刪除了須留澳的行文。投訴人所質疑的事宜已獲解決。

另一方面，「公署」在處理個案過程中，亦依職權跟進下列事宜：

1. 「理工」就「學校單方更改教學時間表的合法性」之解釋錯誤適用法律依據

按照法律規定，校方可單方更改教學時間表，惟「理工」所持依據值得商榷。「理工」覆稱，基於投訴人一半工作時間不受上下班時間的限制，「其工作並不完全屬於固定上下班時間」，因此，不適用《勞動關係法》第34條的規定；並認為投訴人的工作時間更切合《勞動關係法》第35條所規定的「不受上、下班時間的限制」。

經「公署」分析，投訴人在「理工」乃從事教學工作，且「理工」與其簽訂之工作合同載明：投訴人同意遵守「理工」訂定的工作時間表，及應遵守《澳門理工學院人事章程》（下稱《人事章程》）第88條所規定的義務，並受「理工」所適用的紀律約束。

而《人事章程》第88條規定的義務是「服從指接受和執行其合法的上級為工作事宜及法定方式發出的命令」，可見投訴人的工作非屬《勞動關係法》第35條1款所規定的「無上級監督的學術或研究工作」。

再者，工作合同並無依照《勞動關係法》第35條2款的規定載明投訴人不受上下班時間限制，反而註明投訴人同意遵守「理工」所訂定的工作時間表。

實際上，如投訴人的工作屬「不受上、下班時間的限制」，「理工」根本毋須就投訴人之教學及「坐班」工作編制時間表。況且，按「理工」覆函所言，「投訴人涉嫌未按照學校所制定的時間表上課，甚至私自調課……本院已為此提起了紀律程序」，這些均引證投訴人並不適用《勞動關係法》第35條不受上下班時間限制的規定。

由此可見，就投訴人工作時間表之合法性，「理工」覆函解釋所持依據在法例適用方面有誤。

2. 「理工」提供予教員「簽署作實」之工作時間表所採用之格式化用語引致相對人產生不必要的誤會

根據投訴人提供、學校要求其簽署之教學時間表副本，當中有「本人（投訴人姓名）同意以上之工作安排（另行）I, (投訴人英文姓名), *agree with the above job assignment.*」之印刷體字樣。

「理工」採用「同意 / agree」詞語作格式化處理，投訴人據此理解為校方要求其就該時間表簽署「同意」便不足為奇。如此理解，教員因工作時間表未能配合個人生活安排，而不願意在有關時間表上簽署以表「同意」，亦未見悖理。

考慮到「理工」要求教員在收到有關教學時間表後簽署，僅旨在提示對方按「表」落實執行相關教學及「坐班」的工作，而非取得彼等之同意，故「理工」有必要修改有關之格式化字句。

「理工」接納「公署」的意見，並修改了有關用語，並承諾日後注意相關法例的適用問題。

3. 「理工」涉嫌錯用提供服務合同聘任兼職教師，致使彼等在公眾假期補課無超時工作報酬，且工作收益須作為「以自由職業制度」從事活動之收益報稅

經「公署」了解，「理工」承認有以提供服務合同聘任兼職教師，且彼等在公眾假期補課無超時工作報酬，原因係：1) 按合同約定工作量和實際教學時數支付報酬；2) 《人事章程》不適用於兼職教師，因該章程第30條規定，「理工」的工作人員必須以全職制進行工作。另一方面，按照「理工」的理解，根據《職業稅規章》第5條的規定，教師可屬於第二組納稅人的身份在本地區自資從事自由及專門的職業。

經分析，「公署」認為是否存在勞動關係，並非取決於所採用的合同方式或名稱，而是取決於雙方有無從屬關係。換言之，即使「理工」與兼職教師訂立「提供勞務合同」，只要彼此之間實際上存在等級從屬關係，便具勞動關係，受《勞動關係法》及《人事章程》規範。

另一方面，《澳門理工學院教職人員章程》（下稱《教職人員章程》）

第34條規定：「澳門理工學院人事章程的有關規定亦適用於理工學院的教職人員」，雖然《人事章程》第30條規定了「理工」之工作人員須以全職制進行工作，惟《教職人員章程》並無訂明該章程提及之「教職人員」僅指全職教職人員，且根據該章程第21條的規定，《人事章程》應適用於與「理工」之間存在從屬關係之兼職教師。

基此，「理工」以《人事章程》第30條有關「專職性」的規定為依據，一律排除該章程適用於兼職教師的做法值得商榷。

此外，教師須否循「自由及專門職業」制度申報工作收益，取決於其是以「自資」方式從事教師活動，抑或「以僱員身份替他人服務」，並「同時替不能被視為其僱主的他人」從事教師活動，而非單純取決於職業種類——教師。

有司法見解及學說認為，是否具有「從屬關係」，須從六個方面作出考量，包括：工作時間是否由僱主決定、工作地點是否由僱主指定、生產工具是否由僱主提供、薪酬以是否工作過程計算、僱主是否有領導權，以及僱主是否有紀律懲戒權。

基此，「公署」去函「理工」陳明上述考量要素，並要求其按該等要素指出以兼職教師在實務工作上與以個人勞動合同聘任的全職教學人員的具體區別、有關事實及法理依據。

「理工」函覆指其與兼職教師之間並不存在等級從屬關係，因為1) 上課時間一般由彼等決定；2) 彼等之薪酬以時薪計算；3) 對於彼等在課堂上的教學模式，基於學術自由原則，「理工」實行不干預政策；4) 合同並無有關紀律責任方面的規定，「理工」對彼等並無紀律懲戒權。又指「教職人員」與「兼職教師」的根本區別在於前者尚須兼顧非教學工作，「理工」對「教職人員」之領導權及指揮權體現於彼等履行非教學工作方面。

經比照「教職人員」及「兼職教師」之合同範本，後者單純教授特定專門科目，而「教職人員」尚須兼顧其他非教學工作，兩者在職務 / 職責方面有着顯著的不同。

「兼職教師」自主工作，「理工」對其無紀律懲戒權，彼等按實際提供工作的時數取得報酬的前提下，暫未具資料足以引證「理工」以提供服務合同聘用「兼職教師」有違法之處。

基此，就「兼職教師」在公眾假期「補課」而無超時工作補償方面，

根據合同規定，薪酬乃按實際提供教學的時數計算，故未見「理工」之處理違法。

至於「兼職教師」須循「自由職業制度」申報其工作收益一事，無資料顯示此乃「理工」強制要求。

4. 「理工」向經其批准在外兼職之全職教員收取該兼職報酬的百分之十作行政費用

《行政程序法典》規定，行政程序屬無償，但法例特別規定除外，因此，如「理工」向經其批准在外兼職之全職教員收取費用，便應有相應的法例依據。

資料顯示，「理工」收取有關費用之依據是：《澳門理工學院章程》第1條第1款、第14條第1款j)項及l)項，以及《教職人員章程》第22條第7款及第27條的規定。

根據上述規定，全職教員負有「專職」義務，除非經院長明確批准，又或屬法定之例外情況，否則「不可擔任學院以外的任何工作」；而且全職教員依法只可收取法定薪酬，僅在法定例外的情況下，方可收取其他薪酬，例如經理事會及 / 或院長批准、經技術暨學術委員會確認具學術或技術水平、且不影響工作穩定性之「兼職」所得報酬。惟從上述規定未能得出「允許全職教師為學院以外的機構提供一些收取報酬的合作，理工學院收取10%的行政費用……」之結論。

事實上，全職教員為「理工」以外之機構提供服務，既有可能係根據「理工」與有關機構所簽署的協議書或合同，亦有可能係基於個人原因。如屬前者情況，乃由「理工」安排，即已獲「理工」同意，按理有關教員無需另行申請批准「兼職」。基此，有理由相信申請時須同時聲明同意支付「行政費用」之情況屬基於以個人理由而提出之「兼職」申請。

「理工」稱向有關人員收取行政費用，原因之一係「理工」為彼等提供服務，例如為其填寫審計署所要求的格式表格。的確，根據第5/2007號審計長批示及該批示附件的相關規定，享有行政或財政自治權的部門或機構必須在每年特定期間向審計署填交「兼任其他職務的人員表」。惟按上指批示，無論是否全職教員，有關兼任其他職務之資料，「理工」均須填報。基此，「理工」以「提供填報服務」為由向經其批准在外兼職之全職教員收費，便對彼等有欠公平。

再者，根據《澳門理工學院章程》第1條第2款的規定，「理工」的收入必須遵守法定原則，而全職教員為「理工」以外之機構提供有酬服務，如果此服務非由「理工」與該機構經協定或合同所生，則不屬「理工」之活動，「理工」向彼等所收取之兼職報酬百分之十之費用，便不可納入第49/91/M號法令第7條a)項所規定之「活動所得收入或學院本身的收益」。

儘管「理工」欲藉收取費用以「避免全職教師過多地把精力放在學院工作之外，影響學院正常教學工作，體現全職教師的專職性」，惟是否「收費」與有關教員是否「過多地把精力」放在「兼職」之工作上並無必然聯繫。更何況「收費」實質上加重了有關教員之負擔，涉及彼等之權益，非純屬「理工」內部之行政管理事務，有關事宜已超逾《澳門理工學院章程》第14條第1款1)項規定所賦予理事會的權限。

由此可見，「理工」要求經其批准為學校以外之機構提供有酬服務之全職教員繳交行政費用，以及該費用金額與有關服務之報酬掛鉤之做法並無法律依據。

惟「公署」立場未及向「理工」陳述，在跟進本案期間，「理工」於2012年3月回應立法會議員之書面質詢時，已明確提到「理工」於2011年11月已暫停此做法。

綜上所述，基於「理工」已就「公署」所發現之涉及違法或不當事宜採取措施更正，同時未有事項需「公署」繼續跟進，故將個案歸檔。

個案三 —— 免逾處罰程序時效

「公署」於2012年11月接獲投訴，指衛生局預防及控制吸煙辦公室（下稱「控煙辦」）向違法吸煙的市民發出罰單後，未有對不交罰款的市民、遊客進行強制徵收，質疑「控煙辦」的做法對自願繳交罰款的本澳居民及遊客不公。

經「公署」查證，衛生局確未有將逾期未繳罰款的個案轉交財政局稅務執行處進行強制徵收。

衛生局回覆稱「控煙辦」在處理行政違法程序時，須嚴格按照法例進行，以免出現程序上的瑕疵。局方表明正積極跟進，並已陸續寄出有關的處罰決定通知書及強制徵收的證明書。

《預防及控制吸煙制度》生效快將2年，而10月4日第52/99/M號法令《行政上之違法行為之一般制度及程序》第7條第1款訂明「科處處罰程序之時效，自作出違法行為之日起經過兩年完成」，故「公署」認為，若衛生局未能就未繳罰款的個案作出處罰決定，便有可能令《預防及控制吸煙制度》生效之初所檢控的個案會因時效完成而導致追討罰款的權利消滅。為此，「公署」致函促請衛生局應注意處罰程序的時效。

及後，經「公署」再向衛生局了解，得悉局方已逐步就違法個案作出處罰決定，並將逾期未繳罰款的個案移送財政局稅務執行處，且亦未有個案因追訴時效完成而導致未能處罰的情況。基此，「公署」將個案歸檔。

個案四 —— 當局須確保公共設施運作正常

投訴人於2012年11月向「公署」投訴，稱其妻子帶同嬰孩於2012年11月某日約15時經關閘口岸出境，乘搭升降機離開時升降機失靈，按升降機內的警鐘求救，惟因聲量太小無人覺察，且升降機內沒有對講機，導致其妻兒被困達45分鐘，投訴人對此不滿並希望當局妥善保養有關設備，防止類似情況再度發生。

經分析，現行法例未對樓宇內升降機之緊急求助設備（例如設置對講機、警鐘聲量等）有任何要求，然而，考慮到有關升降機位處屬公共設施之關閘出入境大樓供公眾使用，有關求助設備不足或未能發揮功能，有可能危及使用者的安全，故「公署」介入跟進。

經「公署」了解，警員約於當日15時30分接到求助訊息後即時到場處理，並通知消防救護員及相關升降機專業公司派員到場協助，而該等人員亦於通報後約15分鐘內到場跟進。

警方雖配備升降機鎖匙，但「因恐防隨便打開升降機門會出現更嚴重的後果」，在未明瞭升降機突然失靈之肇因的前提下，貿然打開升降機門可能會存在一定危險，相信由相關專業人員處理較為穩妥，故當時警員沒有在接報後隨即打開升降機門之做法未見悖理。此外，對於有關設備的維修保養，當局亦有既定的處理機制，由專責的專業公司技術人員每星期到場檢查維修，而有關升降機內亦已裝設有閉路監視系統。

考慮到延遲救援之主因乃警報器鳴聲過小，且事發時警方基於人手問題未能即時從閉路監視系統發現狀況，為此，當局向「公署」表明已採取

措施密切注視有關系統對升降機監控畫面的情況，並已將關閘邊境大樓出入境大堂全部升降機之警報器接駁到該邊境站警司處值日室內，且在升降機門外安裝了「閃燈、鳴聲器」，以便警方第一時間得知求助訊息，及時提供協助，相信該等措施有助避免日後再發生類似之情況。

基於當局已採取措施予以改善，故「公署」將個案歸檔。

個案五 —— 須依法對超時間工作作出補償

「公署」於2012年5月收到投訴，稱仁伯爵綜合醫院醫生依法每月超時工作上限為72小時，惟實務上，超出上限時數的超時工作卻從不獲補償。投訴人過往經常超時工作，而且超逾法定上限時數，但考慮到此乃所屬科室人手不足所致，亦服從有關安排。然而，科室主任在早前人手充足的情況下仍安排其進行超逾法定上限時數的超時工作，經向主任表達不滿但不果，故要求「公署」介入處理。

早於2009年，「公署」曾處理過一宗類似投訴：院方影像科員工為參與「牛奶計劃」而可能受三聚氰氨影響的學童進行掃描檢查，故被要求提供超時工作，但衛生局以超時工作有上限為由，不向彼等發放相應的超時工作補償。「公署」認同行政公職局的見解：法例對公務人員提供超時工作的時數設定上限，旨在禁止部門要求公務人員提供超過上限的超時工作，但並非為補償設定上限，倘公務人員在超逾上限時數後仍按部門要求提供超時工作，依法有權獲得補償。有關個案經「公署」介入，衛生局最終向相關人員作出補償。

按投訴人所言，局方是次似有重蹈覆轍之嫌。基於「公署」辦案必須遵守辯論原則，確保投訴方與被投訴方皆有陳述的機會，故「公署」去函衛生局了解，惟局方遲遲未作回應。

期間，投訴人再聯繫「公署」，稱其早前在上報超時工作紀錄以安排補償時，註明要求對超出法定超時工作時數上限的6小時安排補休，但人事處人員將文件退回投訴人，指其不應作出相關註記，投訴人遂向人事處主管了解，後者堅稱「超逾法定超時工作上限沒有補償」，並要求其刪去相關註記。

據「公署」了解，過往院方與各醫生達成共識：超逾法定上限的超時工作無需補償。投訴人的事件發生後，院方已下達指令，減少超時工作，

故原則上已不存在超逾法定上限時數的情況，即使確有需要，亦會安排相關醫生「補時」，另院方已向投訴人作出「補時」安排。

應「公署」要求，衛生局在覆函中指出，院方領導層已指示相關科主任合理安排人員的輪值工作、超時工作及休假，以確保科室的正常運作；另局方會密切監控超時工作的安排，確保不超逾法定上限時數；即使出現緊急事件且人手不足，亦會先取得相關人員的同意後方作出逾上限時數的超時工作安排，並依法作出補償。

由於局方已對「超逾法定上限時數的超時工作不予補償」的違法處理採取了糾正措施，所投訴的事宜已獲解決，故「公署」將個案歸檔。

個案六 —— 經濟房屋之保養責任

「公署」於2013年5月接獲投訴，稱湖畔大廈業主須於承建商提供保養期間承擔保養責任，並指交通事務局未有對外公布大廈停車場留用車位之安排，要求「公署」介入。

經向房屋局了解，局方表示湖畔大廈是特區政府以公共工程承攬制度方式興建之經濟房屋，故承建商須在兩年保固期內，對工程本身材料或施工瑕疵引致的維修承擔維修責任。對此，根據十一月八日第74/99/M號法令核准《公共工程承攬合同之法律制度》，當中規定承建商須在一定期間內，對除去工作物倘有之瑕疵承擔責任，該期間亦即房屋局所指之保固期。然而，根據《民法典》及八月二十一日第79/85/M號法令《都市建築總章程》之規定，分層建築物之所有人，本身須對大廈日常管理承擔責任，尤其對大廈妥加保養，以維持建築物能被正常使用，有關保養與承建商提供之保固不同。

就投訴人指稱須繳交保養費，局方表示此乃管理公司按照《民法典》規定將每月管理費中抽取10%作為共同儲備基金，目的是為應付日後大廈非預見性巨額開支，而毋須另行收取。

另一方面，經向交通事務局了解，局方表示原定於相關申請單位完成留用車位申請後統一張貼通告，但現時已於停車場入口及收費處附近張貼有關通告。

由於未見房屋局有行政違法或失當之處，而交通事務局亦已張貼通告，故「公署」將個案歸檔。

個案七 —— 教育機構報名機制及預留學額問題

「公署」於2012年11月接到市民投訴，稱其大清早到旅遊學院排隊報讀A課程，院方職員在上午9時開始接受報名，但在完成首4名輪候者的報名手續後便表示18個學額已報滿。學院後來應投訴人要求作出解釋，指由於網上報名者不使用持續進修計劃金額修讀課程，故較快完成手續。投訴人不滿自己輪候多時，較諸網上報名者「付出」更多，但卻未能成功報名，遂去函社會文化司司長反映其對旅遊學院課程報名機制的不滿。

其後，投訴人收到旅遊學院的覆函，稱學院對熱門課程採用「先登記、後抽籤、再報名」的處理方式，但按過往的經驗，A課程不會即時「爆滿」，故採用「網上」及「前枱」並行的報名方式，又表示院方將定期檢討課程的報名方式。投訴人不滿旅遊學院的回覆，要求「公署」介入。

與此同時，「公署」又接獲投訴，指旅遊學院在其開辦的每一課程中，均預留兩個入讀名額予員工，讓彼等半價報讀，有欠妥及不公之虞。

經了解，由於院方要求有意使用「持續進修發展計劃」資助金額支付學費者必須「親臨」報名，相關手續頗為耗時，且一名職員在同一時間僅能為一名報名者辦理手續，完成後才能為第二名報名者辦手續；而網上報名由於不涉及資助金額的使用，相對而言需時較少，且多人可透過不同的電腦設施同時報名，在多人競逐入讀名額的情況下，親臨報名的成功率便會遠遠不如網上報名。

「公署」認為，旅遊學院就非熱門課程同步受理「親臨」及「網上」報名的做法，會令有意使用資助金額者（必須親臨報名）順利報名的機會較諸自費者（可網上報名）大大降低，有妨礙「持續進修發展計劃」的執行及落實計劃宗旨之虞。

其後，旅遊學院規定自2013年1月2日起，網上報名改為於課程報名首日的中午1時開通。然而，「公署」認為此做法雖然不對「持續進修發展計劃」的執行造成影響，但基於先到先得的原則，變相鼓勵採用「親臨」而棄用「網上」方式報名，這與政府多年來為便民及提高行政效率而推行的電子政務政策背道而馳。

再者，學院只按過往經驗對熱門課程採用「先登記、後抽籤、再報名」的處理亦欠妥，因為一些非屬熱門的課程，亦有可能出現即時「爆滿」的情況，一如本案所涉的A課程，這時，提早到場輪候但最終未能成功報名的人便容易產生不滿。

「公署」認為宜一律採用「先登記、後抽籤、再報名」的處理方式，同步接受既定期間內的親臨及網上登記，由市民選擇登記方式，如此既便民，亦無礙電子政務的推行。抽籤後，中籤者可在指定期間內選擇「親臨」或「網上」報名，有意以「持續進修發展計劃」資助金額支付學費者，當然需依資助當局要求親臨報名，其他則依自身情況選用適合之報名方式，這樣便不會影響「持續進修發展計劃」的執行。

「公署」向旅遊學院闡明立場，院方積極回應，現時已將「先登記、後抽籤、再報名」的方式推展至所有毋須進行入學試的課程。

至於院方給予屬下人員學費優惠及預留課程名額的投訴，「公署」經向該院索取資料後，得悉前院長早於回歸前已制定內部文件，賦予所有全職人員學費豁免的權利。回歸後，學院就人員學費豁免事宜制定「內部規章」，並由社會文化司司長核准。該規章後來經修改，增加「每一課程一般設有兩個申請名額予人員申請」的規定，相關修訂文本亦經司長核准。

應該指出的是，按照法律規定，前院長並未獲賦予制定豁免人員課程學費規定之權限；司長雖然有權「核准各教育與培訓單位及實習單位之內部規章」，但由於涉及學費豁免之「內部規章」適用於旅遊學院屬下所有全職人員，其涵蓋範圍超越「教育與培訓單位及實習單位」，故不應將該規章定性為「教育與培訓單位及實習單位之內部規章」。事實上，現行法律僅賦予該院之教學人員取得培訓補助的權利，故院方如有意讓學費豁免措施惠及教學人員以外的其他人員，最低限度應透過訂定「人員通則」之類、須公布於《澳門特別行政區公報》的規範性文件落實之，又或直接透過該院組織法予以規範。

此外，為人員預留課程名額，定必導致相關課程的對外招生名額相應地縮減，除對人員的權利義務範圍造成影響外，尚觸及私人的權利義務範圍，因而不應由「內部規章」規範。再者，當局讓公務人員接受培訓，應旨在配合施政目標、職務性質及職業生涯發展的需要，而旅遊學院所舉辦的課程尤其在「持續教育」方面，不乏公務員領域以外的其他職業培訓性質，例如導遊、接送員、侍應、房務員等課程；其他如創意藝術、健康、美容及美療類別等課程，亦難與院方人員現職或職業前景有所關聯。

因此，雖然院方可為屬下人員安排培訓活動，但規定該院所舉辦的課程一律預留兩個名額予員工的做法實屬不妥，亦欠理據支持。

經「公署」向院方闡明立場後，旅遊學院已即時停止有關做法，並依法僅向教學人員提供學費優惠。基於所投訴之事宜已獲解決，「公署」將個案歸檔。

個案八 —— 入網私校不當收費的監管問題

「公署」於2013年5月接獲投訴，稱有部分已加入免費教育學校系統的私立學校，違規於2012/2013學年以工本費或手續費為名濫收費用，但教育暨青年局(下稱「教育局」)卻沒有履行監察職責，敦促違規學校統一向所有家長退回不當收取的費用，僅着投訴人自行聯絡校方處理退款事宜，投訴人更質疑局方做法易令校方猜測到投訴人的身分，增添日後為子女報讀有關學校時的麻煩。

「公署」分析認為，行政當局應遵從「善意原則」、「非官僚化原則」及「效率原則」等一般原則，一旦證實涉案學校確於2012/2013學年違規以工本費或手續費為名向家長收取與報名相關費用的情況，「教育局」作為監察部門，理應適時介入，糾正涉案學校的違規行為，採取措施積極跟進校方續後的退款安排及進度等，切實履行其監察職責。

然而，在處理投訴的過程中，「教育局」即使已證實涉案學校於2012/2013學年向家長違規收費的情況非單一事件或個別個案，校方的確違規向所有家長收取與報名相關的費用，而並非只針對投訴人濫收費用，但該局卻完全沒有採取任何措施積極跟進受是次事件影響的個案、相關學校的退款安排及進度等，僅建議投訴人自行聯絡學校了解退款事宜，「教育局」這種做法明顯存有行政違法及失當之處。

此外，「教育局」雖然沒有向相關學校透露投訴人的個人資料，但校方至少已知悉有家長向「教育局」投訴學校違規收費。在「教育局」從未公開呼籲受是次違規收費事件影響的家長可自行到學校溝通退款安排，以及涉案學校沒有統一通知所有受事件影響的家長可到學校退款的前提下，「教育局」建議投訴人自行聯絡學校溝通退款事宜的做法，並無顧及投訴人身分保密的問題，容易令涉案學校間接猜測到投訴人的身分，做法實有不當。

鑒於「教育局」在處理上述個案的過程中存在各種行政違法及失當之處，「公署」向「教育局」發出勸喻，要求局方檢討及完善處理投訴的機制及流程，以及依職權整體跟進涉案學校於2012/2013學年違規向家長收

取工本費及手續費的事宜，敦促違規收費的學校統一向所有家長退回不當收取的費用，採取措施切實跟進校方的退款安排及進度，監察校方是否已依法糾正其違規行為。

「教育局」覆稱接納「公署」之勸喻，並承諾採取相應措施跟進。基於投訴事宜已獲解決，「公署」將個案歸檔。

個案九 —— 食肆排煙及噪音問題

「公署」於2012年10月接獲投訴，稱民政總署（下稱「民署」）及環境保護局（下稱「環保局」）未有解決其單位樓下食肆排煙及店舖噪音的問題，要求「公署」介入。

經「公署」跟進了解：

1. 食肆排煙方面，「環保局」表示已派員巡查，向食肆負責人提供指引及要求改善，並知會發出准照部門跟進。「民署」亦指曾向食肆負責人科罰，而有關排煙系統已被檢修更換，現符合食肆排煙標準。
2. 店舖噪音方面，「環保局」表示經派員提供指引及建議後，食肆負責人已為發出噪音的升降機加裝隔音及隔震設施，並在場所內張貼告示，提示員工注意噪音。「民署」亦稱已要求食肆負責人改善，並於投訴人確認相關之騷擾噪音下進行聲學測量，測得噪音聲級值未有違反十一月十四日第54/94/M號法令之規定。

在分析過程中，「公署」發現「民署」與「環保局」制訂食肆排煙標準及測量方法各有不同。為免令市民無所適從，甚至誤以為符合其中一個部門標準便會同時滿足另一部門要求，「公署」建議上述兩部門共議統一標準。為此，兩部門進行了溝通並回覆「公署」，「環保局」表示會諮詢社會及餐飲業界，配合現時發牌制度訂定相關標準及監管方案。「民署」則稱兩部門的標準不存在矛盾，食肆應同時遵守，此外，「民署」亦會配合「環保局」將制定的環保法規標準，做好監管工作。

基於相關問題已獲解決，「公署」將個案歸檔。

個案十 —— 無理不續約

「公署」在2013年2月接獲中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室(下稱「輔助辦公室」)一名散位人員投訴，稱其按上級指示外勤期間發生交通意外受傷，在其仍未康復及具醫生發出證明予以缺勤的期間，「輔助辦公室」不為其散位合同續約。

經「公署」作出初步分析，尤其考慮第8/2006號法律《公務人員公積金制度》第23條第1款的相關規定，本個案投訴人在工作期間發生意外的情況，應適用《澳門公共行政工作人員通則》（下稱《通則》）中的規定來處理。

確定有關問題適用的法律後，「公署」作出調查及分析，發現除了投訴人所指出的問題外，「輔助辦公室」在適用《通則》中所規定的「因在職時意外而缺勤」法律制度方面亦存在以下問題：

1. 認定「在職時意外」的時機及適用「因在職時意外而缺勤」的法律制度問題。
2. 未有為投訴人在工作時發生意外製作實況筆錄。
3. 未有按《通則》第116條的規定，就投訴人在工作期間發生意外後缺勤的情況作出處理，卻適用《通則》第104條因病缺勤的制度來處理。

據「輔助辦公室」向「公署」提供的資料，「輔助辦公室」在有關意外發生後起計超過八個月的時間，仍未將其認定為《通則》中所規定的「在職時意外」，理由是有關意外尚在進行刑事偵查。可見，「輔助辦公室」以未認定有關意外為「在職時意外」作為沒有適用《通則》中所規定的「因在職時意外而缺勤」制度來處理有關個案的理由。

「公署」從有關法制的整體性、制定法律時之情況及適用法律時之特定狀況來考慮《通則》第111條關於在職意外認定的規定。經分析，在人員發生意外後，倘符合《通則》第111條第1款a、b、c任一項的規定，部門應立即將之界定為「在職時意外」，並根據《通則》第113條的規定製作實況筆錄，同時按《通則》第110條至第120條「因在職時意外而缺勤」的相關規定處理有關個案。當出現《通則》第116條關於接受健康檢查委員會檢查所規定的情況時，則依該規定來處理相關缺勤的情況，以便對有關人員無工作能力的問題依法作出處理。

若日後經證實出現《通則》第111條第3款所規定的適用「在職時意外」的例外情況，則可依《通則》第112條對可能發生的人員欺詐情況作出處理。

就「輔助辦公室」適用《通則》關於「因在職時意外而缺勤」的法律制度存在的三項問題，「公署」促請「輔助辦公室」日後處理相關問題時須作出注意。

至於投訴的核心問題，即：投訴人在工作期間發生意外受傷，在其仍未康復、且具醫生發出缺勤證明的期間，「輔助辦公室」不與其散位合同續約有否違反法律的規定。

經「公署」分析，在一般情況下，部門可自由裁量是否與散位合同人員續約，然而，在有關人員的「在職時意外」問題尚未圓滿處理的情形下，情況則不同。

在本個案中，「輔助辦公室」未按《通則》中的「因在職時意外而缺勤」制度來處理投訴人的情況，尤其未按第117條的規定保障投訴人的權利，乃源於「輔助辦公室」錯誤解釋法律。

「輔助辦公室」在投訴人因工受傷未康復，以及未經健康檢查委員會發出無工作能力聲明時，對其作出不續約的決定，根據《通則》第44條第1款的規定，使投訴人的職務立即終止及因此喪失法律為其職位所規定的權利，尤其是衛生護理的權利，有關決定違反《通則》第117條第1款保障投訴人權利的規定。

「公署」促請「輔助辦公室」依法糾正上述違法情況，「輔助辦公室」接受並作出糾正。鑒於投訴事宜已獲解決，「公署」將個案歸檔。

個案十一 —— 未履行職責監察「轉校紙」的發出

投訴人於2013年9月向「公署」投訴，表示曾向交通事務局（下稱「交通局」）投訴「XX駕駛學校」不向其發出「學習駕駛員表的副本」（下稱「轉校紙」），但不滿「交通局」對有關事宜的處理，要求「公署」介入。

「公署」作出跟進，按「交通局」向「公署」提供的資訊，投訴人已明確告知「交通局」，有關「XX駕駛學校」要求投訴人支付500元澳門

幣，才會向其發出「轉校紙」，並稱該500元是向轉校學員收取的「行政手續費」。

「公署」認為，「行政手續費」的收取，屬於單純的商業行為，「公署」對於「XX駕駛學校」要求投訴人支付相關費用及金額的高低，並不具權限過問，除非出現特殊的情況。

然而，4月28日第17/93/M號法令核准的《道路交通規章》第112條第2款規定，駕駛學校校長應在學習駕駛員聲明轉換學校之要求後兩個工作日內，發出學習駕駛員表（「轉校紙」）之副本，否則，根據該條文第3款，相關駕駛學校可被科處澳門幣500至2500元的罰款。

可見，發出「轉校紙」屬於法律規定的義務，駕駛學校不可為發出相關文件設定任何條件。「XX駕駛學校」未在投訴人作出聲明後兩個工作日內向其發出「轉校紙」，明顯違反法律規定，具有相關監察權及執行權的「交通局」須按規定提起處罰程序。

然而，局方面對投訴人的投訴，卻認為「XX駕駛學校」未有明顯違反現行駕駛教學法例，並着投訴人自行與「XX駕駛學校」協商解決問題，明顯未有盡到法律規定其作為監察者的責任。

為此，「公署」去函促請「交通局」儘快依法處理相關投訴個案，局方接納「公署」分析意見，依法對「XX駕駛學校」作出處理；同時，向各教車業界團體及所有駕駛學校發出通報公函，敦促須按法例規定的時間內向提出轉校要求的學員發出「轉校紙」。

鑒於投訴事宜已獲解決，「公署」將個案歸檔。

個案十二 —— 工程分判引發的糾紛

「公署」於2013年3月接獲投訴，稱望廈社屋總承建商拖欠分判商的工程款項，希望「公署」介入調查專款專用，以免延誤工程進度。

經「公署」了解，建設發展辦公室（下稱「建設辦」）於2011年6月進行「望廈社會房屋建造工程——第二期暨望廈體育館重建工程（地庫結構）」的公開招標，經甄選後，涉案的總承建商獲得是次判給，並將地基及地庫工程轉判給涉案的分判商。在施工期間，分判商與總承建商發生

工程款糾紛，「建設辦」於2013年1月初已介入跟進，並多次約見事件雙方嘗試調解。

「公署」分析認為，在執行公共工程承攬判給的事宜上，「建設辦」依法僅具權限準備合同、協調監督工作及測試基礎建設相關的工作，在涉案的公共工程中，「建設辦」已依法進行有關公開招標及判給工作，亦有派監理公司代表駐守地盤進行系列測試項目、監控施工質量，並已按照工程實際進度、依照合約精神，及時支付款項予相關總承建商。至於總承建商是否將部分工程轉判給其他分判商協助進行，以及總承建商與分判商之間對工程款項交收所作的協定，屬一般商業行為，與「專款專用」與否並無直接關係。事實上，「建設辦」在知悉總承建商與分判商之間的工程款糾紛問題後，已積極跟進及從中調解，惟雙方各執一詞，始終無法達成共識，故有關糾紛最終只能循司法途徑解決，暫未見「建設辦」在事件中的處理有行政違法或失當跡象。

基此，「公署」將個案歸檔。

個案十三 —— 違泊執罰及規範車房經營

「公署」於2012年8月接獲投訴，指一車房長期在門前違例泊車，修車時又發出噪音和刺眼燈光滋擾居民，但卻從未見有警員到場執法，檢控違規行為。

1. 關於車房門前違例泊車

經向治安警察局了解，局方稱已派員巡查涉案地點及檢控包括涉案車房在內的違泊者，並着令警員日後加強巡查。

治安警察局在回覆中提及，投訴人曾向該局反映涉案車房涉嫌無牌經營修車業務、車房前行人道鐵欄疏落致汽車可泊入其中等問題，局方已將上述投訴轉介民政總署（下稱「民署」）跟進。

2. 關於車房的噪音、燈光滋擾

經向「民署」了解，「民署」稱並沒有與投訴事宜相關的違法紀錄，但署方將繼續密切關注該車房的經營，如發現有人違法，會依法檢控。至於鐵欄設置問題，「民署」在回覆中未有提及會在有關地點增設鐵欄，但指出已三度檢控涉案車房在馬路邊違法修車一事。考慮到「民署」有權

自主決定如何設置有關設施，且已依法跟進涉案車房的違法行為，故「公署」不再作跟進。

3. 關於涉案車房經營牌照問題

「民署」回覆「公署」稱該車房持有經濟局於1987年發出的家庭式場所登記證書。據當年法例所定，欲以家庭場所方式經營車房，原則上須先向當時的經濟司（即現時的經濟局）辦理登記，經檢查確定有關地方所從事的業務性質及評定符合家庭式場所條件後，才會發出家庭式場所登記證書。按「民署」指涉案車房持有家庭式場所登記證書的情形來看，有關車房不屬無牌經營。

值得一提的是，由於至今仍未制定車房准照發出及運作補充法規，導致實務上「民署」暫不要求新加入的經營者必須申領准照後方可開設車房，使得有關准照制度無法有效發揮事前監督作用。再者，現行法例僅規定車房營業時間，未有規定車房設備規格、使用方式、排污等事宜，使車房設立與運作缺乏統一標準，不利於保障市民權益及行業健康發展。故此，「民署」應儘快訂出有關補充法規。

對此，「民署」覆稱一直有諮詢業界及相關機構的意見，了解訂立車房補充法規的必須性，並多次進行立規研究，但要兼顧、平衡修車行業與其他居民的利益殊非易事，「民署」已於2012年10月再度將法規草案交予監督實體審議，完成審議後將依法諮詢公眾。但在此之前，「民署」也有聯同消防局巡查各車房，並向業界發出技術指引，規範業界經營。

由此可見，有關補充法規正在審訂中，而「民署」也有採取一定措施履行監察車房的職責。

考慮到投訴人所反映的各項事宜也已獲相關部門處理，而制定車房補充法規事宜宜由權限實體因應情況作出決定，「公署」暫無繼續跟進的必要，故將個案歸檔。

個案十四 —— 審批「房地產經紀臨時准照」須依法

投訴人於2013年8月向「公署」投訴，表示其為自然人商業企業主，在2012年6月被初級法院判處一項有罪裁判，後提出上訴，案件正由中級法院審理中。投訴人稱在2013年5月先後向房屋局申請「房地產經紀臨時

准照」及「房地產中介人臨時准照」，但房屋局以其刑事犯罪未有確定判決為由而暫緩向其發出准照。

經「公署」了解，房屋局中止投訴人關於「房地產經紀臨時准照」的申請程序，是因其在2012年6月被判處一項犯罪，而中級法院正在處理有關裁判的上訴。在中級法院未有裁判前，局方未能明確確定投訴人是否符合《房地產中介業務法》第6條第1款(1)項的規定，因此，房屋局根據《行政程序法典》第33條的規定，視投訴人的刑事裁判上訴的審理結果為先決問題，將投訴人申請准照的行政程序中止。

根據第16/2012號法律《房地產中介業務法》第41條2款的規定，發出「房地產中介人臨時准照」的其中一項條件是已獲發「房地產經紀臨時准照」。基於投訴人未能取得「房地產經紀臨時准照」，故房屋局不批准向投訴人發出「房地產中介人臨時准照」。

「公署」分析認為，根據《行政程序法典》第33條第1款的規定：「一、如最終決定之作出取決於對某一問題之決定，而作出此決定之權限屬另一行政機關或屬法院，則有權限作出該最終決定之機關，應在該有權限之行政機關或法院作出決定前，中止行政程序；但不立即解決該事項將導致嚴重損失者除外。」

而根據《房地產中介業務法》第12條第1款(4)項及第6條第1款(1)項的規定，只要申請人未被確定裁判判處三年以上徒刑，則在符合其他法律規定的前提下，可獲發出「房地產經紀臨時准照」。

投訴人雖然在2012年6月被判一項三年以上的有罪判決，然而，中級法院正對有關裁判作上訴審理，因此，該有罪判決尚未確定。基於現階段投訴人尚未被「確定裁判」判處三年以上徒刑，故符合上述《房地產中介業務法》第12條第1款(4)項及第6條第1款(1)項規定的「房地產經紀臨時准照」的發出條件。

中級法院的裁判，只是在將來有可能導致投訴人不符合上述獲發准照的資格，投訴人在現時可否獲發有關准照，並不取決於中級法院的裁判。而是取決於其是否如上述法律所規定般，處於未被「確定裁判」判處三年以上徒刑的狀況。

因此，房屋局不能以《行政程序法典》第33條作為依據，將投訴人申請有關准照的行政程序中止。

事實上，立法者已經考慮到申請人獲發准照後因某原因而不再符合獲發准照資格的情況，並對有關情況作出明確規定。根據《房地產中介業務法》第23條第1款(2)項的規定，如第12條所規定的從業要件的遵守情況有變更，房地產經紀有義務自發生變更之日起十日內通知其所屬的房地產中介人；同時根據第22條第1款(2)項的規定，房地產中介人須自獲悉之日起十日內通知房屋局。而房屋局接獲有關通知後，可根據《房地產中介業務法》第15條1款(2)項的規定，註銷有關房地產經紀的准照。

根據《房地產中介業務法》第31條第3款及第29條的規定，如房地產經紀或房地產中介人不遵守上述通知義務，房屋局可向有關人士科處罰款。

綜上所述，在符合法律規定的前提下，房屋局應向投訴人發出「房地產經紀臨時准照」（除非有其他原因）。倘將來中級法院判處投訴人三年以上的徒刑，且有關裁決確定，房屋局可依法註銷有關准照。

為此，「公署」去函促請房屋局依法向投訴人發出相關准照。

個案十五 —— 依時足額支付報酬的義務

「公署」於2012年6月接獲投訴，指2名外地僱員於2011年6月向勞工事務局（下稱「勞工局」）投訴C公司欠付40個月工資合共20,000元（澳門幣，下同）。其後，C公司全數支付欠款，但仍被「勞工局」認定為拖欠工資，並存有欠薪紀錄。為此，C公司以在辦理聘用外地僱員許可續期申請時向人力資源辦公室（下稱「人資辦」）「錯報」有關金額為由，要求「勞工局」取消該紀錄，但遭拒絕，故質疑「勞工局」的處理行政違法。

經查證，C公司於2006年12月確以月薪8,500元申請聘用外地僱員許可並獲批准，惟在2007年11月、2008年11月及2009年11月分別3次辦理聘用外地僱員許可續期手續時，均以「人資辦」有關聘用外地僱員申請的專用表格向「人資辦」填報月薪為9,000元，且最後續期之合同經「人資辦」於2010年1月批示核准，有效期至2011年2月。

對於勞資（勞動）關係，自2009年1月1日起適用第7/2008號法律《勞動關係法》，而該日前則適用第24/89/M號法令《勞資關係法律制度》。因應不同時期，C公司與2名外地僱員之間的勞資（勞動）關係分別適用

《勞資關係法律制度》或第7/2008號法律《勞動關係法》及相關法例。而按照相關法律規定，僱主有義務按時足額支付工資／報酬予僱員，不遵守該義務者可被科處罰金。

另根據當時生效之《聘用外地僱員法》及相關法例的規定，提供予外地僱員的報酬係當局審批聘用許可及其續期申請的考慮條件之一，以確保外地僱員與本地僱員同工同酬，不致減低本地僱員的權利及就業機會。僱主所申報之有關報酬乃其向當局之承諾，有關申請一旦獲批准，便須以不低於該報酬的金額聘用有關外地僱員，否則便違反相關許可批示。

資料顯示，「人資辦」之聘用外地僱員申請的專用表格註明：在該表所填寫之薪金金額應與將來訂立勞務合同時之薪金相符，以及所填報的資料均屬「真確及最新」。在此前提下，申請人應審慎、認真填寫相關資料。倘若所填報之資料有任何錯漏，應向「人資辦」申請更正並須經該辦重新審核，否則將自行承擔相應後果。

在C公司無辦理相關手續以「更正」其所言之「誤報」的前提下，C公司無論有多充分之理由，亦不足以作為其不履行其向當局所作承諾的合法及／或合理依據。

基此，「勞工局」以C公司向「人資辦」承諾之月薪金額為據判斷其是否足額支付報酬予相關僱員，未見違法。

在依法僱主有義務按時足額支付報酬予僱員的前提下，C公司向「人資辦」承諾有關僱員月薪為9,000元，然而在2名外地僱員離職近4個月、經「勞工局」介入後方以該金額為準支付有關報酬差額全數（9,000元與8,500元之差，共20,000元），C公司支付差額足以顯示其行為無遵守有關義務。

對於違反《勞資關係法律制度》／《勞動關係法》有關「欠薪」規定的行為，一旦違法者在限期內糾正有關行為（支付所拖欠薪金），依法當局便無須提起科罰程序，且可基於問題已解決而將之存檔處理。

基此，就「勞工局」認定C公司拖欠工資並存有相關紀錄之處理，未見違法或悖理，故「公署」將個案歸檔。

個案十六 —— 須依時處理投訴

投訴人於2012年10月向「公署」投訴，稱其在9月某日晚上駕車至主教山上，因入錯行車線而導致逆駛，至西望洋眺望台街處，一名特警示意其將車輛停泊於路旁，投訴人依言為之，但隨後被該名警員拔槍指嚇。為此，投訴人致電保安部隊及保安部門紀律監察委員會(下稱「紀監會」)投訴，冀該會可儘快有處理結果，同時要求「公署」介入。

經分析投訴內容後，「公署」將個案轉介予治安警察局(下稱「治安警」)及「紀監會」，並請「治安警」提供當晚的文件資料或錄影片段。

據資料顯示，「治安警」已向「紀監會」詳述了當晚的事件經過，並向投訴人解釋有關警員拔槍之原因，而警員拔槍的權限是根據第66/94/M號法令第21條「火器之使用」第一款a項之規定所賦予；另基於有關地段為重要官員官邸，故保安要求更為嚴謹。

「紀監會」經審議後，認為錄像片段與「治安警」之調查結果大致吻合，「治安警」亦強調警員乃按正常程序執行工作，未發現有不當之處，但仍承諾將繼續嚴格監督警員之行為操守。「紀監會」遂將有關調查結果函覆投訴人。

十二月三十日第66/94/M號法令所核准的《澳門保安部隊軍事化人員通則》第21條列明了許可使用槍械之情況，當中包括：「一、火器之使用除為訓練之目的及在適當之地點外，僅允許用作極度脅迫或正當防衛且與具體情況相適應之措施，尤其為：a) 對付對於執法人員、工作崗位或對於第三人迫在眉睫或正在實行之侵犯或侵犯企圖；……」。

「公署」經查看當晚的錄影片段，發現當值之警員在投訴人尚未駛近時，已於路旁示意停車，但投訴人未有聽從，且繼續以較快的速度駛近，警員退後並拔槍戒備約數秒，投訴人才停車，此時車輛與警員間僅餘小段距離，可見警員以此判斷投訴人起初的行為或會即時構成危險，故而拔槍戒備。另外，基於涉事地段為重要官員官邸，故警方在執行保安工作時，須採取更為嚴謹的標準。客觀而言，投訴人所述的情況與當晚錄像的實際內容並不符合，且該名警員的判斷及行為亦有一定的合理依據。

綜合以上分析，未見「治安警」或「紀監會」有行政違法或失當之處，且「紀監會」亦已函覆投訴人處理結果，故「公署」將個案歸檔。

個案十七 —— 勞資糾紛問題

投訴人於2013年9月向「公署」投訴，針對勞工事務局(下稱「勞工局」)提出如下四點質疑：

- (1) 「勞工局」處理其個案不公，只保護資方權益；
- (2) 在不知情和局方不作事先通知的情況下，資方將欠款直接存入投訴人戶口的做法不恰當；
- (3) 局方職員就獎金規範事宜說法前後不一；
- (4) 投訴人認為「勞工局」指因其無投訴資方無製作出勤紀錄，導致局方不具條件處罰的說法不合理。

針對第(1)點質疑，結合「勞工局」函覆「公署」的資料和投訴人所述，投訴人於2013年4月底收到「勞工局」致電稱資方願意向其支付欠款，但兩、三日後又收到電話通知指資方「反口」，為此，投訴人於5月初到勞工局錄取口供，再於5月15日勞資糾紛協調會議上，確認超時補償金額並簽收。由上述處理過程可見，當資方向「勞工局」表示「反口」後，局方即時安排投訴人錄取口供，以便展開相關調查程序，為最終將個案移交法院做好相關工作，因此，「勞工局」乃依一般既定程序處理投訴人的個案，暫未見有處理不公之處。

針對第(3)點和第(4)點質疑，「勞工局」函覆「公署」，稱負責有關個案的督察並無先向投訴人表示資方文件無規範其可領取獎金，及後又表示有所規範，並不存在投訴人向「公署」所述事宜。「勞工局」又表示，根據有關個案資料顯示，由於投訴人聲明資方所支付的超時工作補償金額正確並要求取消此部分及有關出勤紀錄的投訴，故局方才將上述投訴事項作存檔處理。由於投訴人所述與「勞工局」所覆存在不同，在無進一步證據佐證下，針對雙方各執一詞的情況，「公署」實無條件作出判斷。

針對第(2)點質疑，本文中，局方人員在沒有獲悉資方存入欠款的確切意願的情況下，事先向投訴人告知資方已答應支付欠款，而經「勞工局」向投訴人轉述並徵得其同意後，資方又表示反悔。在此情況下，由資方主動將欠款直接存入投訴人戶口的做法，確易出現如投訴人所指的資方可以隨意撤回承諾，而勞方處於被動的情況。有鑒於此，「勞工局」在回覆「公署」的公函中明確表示會採取改善措施，避免日後出現相同的情況，故「公署」對此已無需再作進一步跟進。

綜上所述，因無資料顯示「勞工局」處理投訴人個案過程中有行政違法或失當之處，故將個案歸檔。

個案十八 —— 部門接待程序指引須清晰

「公署」於2012年11月接獲投訴，指黑沙環政府綜合服務大樓內有一名女士經常不用排隊而直接將文件交予財政局的工作人員，質疑局方縱容工作人員辦事不公。

「公署」向財政局了解，局方表示為疏導繁忙時間的人流，在處理部分服務承諾沒有涵蓋的、且需花長時間才能完成的工作時（例如處理大量職業稅M/2入職登記），會先行收取相關文件，利用空餘時間逐步處理，完成後再聯絡遞交者，此舉可避免延長後排輪候者的等待時間。在處理這種情況時多由後勤人員負責收取文件，故局方不排除因此引起輪候者誤會，為此，局方已提醒工作人員多加注意，有需要時向輪候者作適當說明。

然而，投訴人仍然質疑，若市民遞交職業稅M/2表格時可無須取籌號而直接將文件交予局方人員，為何其本人在辦理有關服務時仍須取籌輪候，且未見有工作人員作有關方面的提示，故認為局方的指引不清晰。

經「公署」人員實地了解，確未見現場設置有關指示牌告知市民在遞交職業稅M/2表格時須否取籌。事實上，若辦理有關服務前未有清晰的指引下，確會惹人質疑局方處事不一。

基此，「公署」向局方反映後，局方隨即採取措施，重新進行櫃檯分工，設置一櫃檯專門為市民辦理非服務承諾項目之手續，不論遞交表格數量多寡，市民一律須取籌輪候。此外，在當眼處張貼告示，列出該櫃檯所提供服務的具體內容，同時有公關人員在取籌處向市民作出指引。

鑒於局方已就投訴事宜採取改善措施，「公署」將個案歸檔。

個案十九 —— 晉級程序須依法按期進行

一批2009年4月入職衛生局之二等技術輔導員於2012年5月向「公署」投訴，表示彼等在原職等工作表現評核連續2年取得「十分滿意」，但局方無依法定期間開展晉升程序。

經「公署」查證，衛生局確有一批二等技術輔導員「於2009年4月以散位合同試用6個月入職」，繼以編制外合同獲任用，而局方分別於2012年6月13日及7月4日在《特區公報》刊登晉級開考通告，開展相關晉級開考程序。

根據第2/2001號行政法務司司長批示第6款的規定，以散位合同入職首6個月的試用期屬實習性質，故該段期間對職程晉級不具效力。又從同一批示第7款及第14/2009號法律《公務人員職程制度》第7條第4款的規定，可以了解到對於實習期間的評核，乃旨在對有關人員的實習表現作出評核，有其本身的機制及目的。基此，實習期間的評核不屬於《公務人員職程制度》第14條所指的「工作表現評核」。

資料顯示，行政公職局在回覆衛生局查詢時，以及在「公務人員的招聘、甄選及晉級培訓」專題網頁所公開的立場均指出，根據《公務人員職程制度》第14條的規定，晉級所需的服務時間僅指接受工作表現評核的期間，故「試用期不為職程晉級的效力予以計算」。

鑒於投訴人在2009年4月入職，首6個月為試用期，故為晉級效力計算在原職等工作滿2年便是2011年10月，如在該段工作時間內之工作表現評核取得「十分滿意」，投訴人便符合晉級條件。

另外，《公務人員職程制度》第14條第2款規定，「如屬以整體配備方式訂定職位數目的職程，又或職程內出現職位空缺時，只要有人員符合晉級要件，則必須於九十日內進行晉級開考，但不影響晉級程序的中央管理。」按此，局方最遲須於2012年2月（2011年10月加上90日限期）前為投訴人進行晉級開考。

在無資料顯示局方相關職程欠缺職位空缺的前提下，即使以局方最早實際刊登有關通告的時間「2012年6月」計算，實務顯示局方逾越法定期限約4個月方開展有關晉級開考程序。

經了解，局方承認有一批二等技術輔導員在2011年10月符合晉級條件，而未能在法定期間內為彼等進行晉級開考，原因是由於每月均有不同

職級人員符合晉升至緊接的較高職等的條件，為節省相關人力資源及行政程序，故按情況合併相同職級名額進行晉級開考。

考慮到《公務人員職程制度》第14條第2款乃立法者認為「應當為進行晉級考試設定必須開考的期限」而增加的強制性條款，部門有義務遵從；再者，對於晉級，立法者訂立不同工作表現評核結果，有不同的年資要求，乃旨在激勵工作表現良好者，調動人員的積極性，部門不在法定期限內進行有關晉級開考，立法者欲藉相關規定所達至之激勵作用便難以發揮；此外，不依法定期間進行晉級開考，有損有關人員續後的晉升權利。

因應《公務人員的招聘、甄選及晉級培訓》的生效，為切實執行相關規定，可以預料在該法規生效初期部門負責人力資源的單位有大量的配套工作需要進行，從局方覆函提到有11個晉級開考同期進行，亦可以想像工作量非輕，未及即時對所有在該法規生效初期符合晉級條件的人員進行相關程序，相信並非為局方故意拖延所致，但超逾法定期限約4個月甚至以上，難免令人質疑其行政效率。

事實上，不在法定期限內進行晉級開考，便是有法不依，與《行政程序法典》所規定之合法性原則及善意原則相悖而行，因局方無履行法定義務而蒙受損失者欲追討相關賠償時，局方便可能需承擔有關民事責任。

「公署」向衛生局申明立場，局方函覆表示「目前本局已嚴格按第14/2009號法律第14條第2款的法定期限如期籌備及展開晉級開考」。

經查證，未有資料顯示衛生局故意拖延或怠於開展涉案晉級開考程序，且資料顯示局方已採取措施改善相關之逾越法定期間進行晉級開考程序的問題，有理由相信可避免日後出現類似的情況。

鑒於所投訴的問題已獲得解決，「公署」將個案歸檔。

個案二十 —— 特別職程的入職規定

「公署」在2013年8月接獲投訴，稱政策研究室於8月7日在《澳門特別行政區公報》上刊登之招聘中英及中葡傳譯及翻譯範疇翻譯員職程的第一職階首席翻譯員的開考投考條件違反法律規定。

經了解，上述通告中的投考條件規定：凡具備中英／葡翻譯或語言高

等專科學歷，以及從事中英／葡傳譯及翻譯滿6年的專業工作經驗；或具備中英／葡翻譯學士學位或語言（英／葡文或中文）學士學位，以及從事中英／葡傳譯及翻譯滿4年的專業工作經驗；又或除具備中英／葡翻譯或語言高等專科或學士學位學歷外，再具備其他合適的學士學位學歷，以及從事中英／葡傳譯及翻譯滿2年的專業工作經驗。

投訴人認為，第14/2009號法律《公務人員職程制度》中要求進入第三職等的最低標準是除高等專科及學士兩項所指任一學歷外，尚須具備開考通告所指其他合適的學士學位，而該研究室是次擬招聘的首席翻譯員屬翻譯員職程中第四職等，按理入職標準不能低於進入第三職等職位的要求。

然而，按上述開考通告的投考條件的第一、二種情況來看，投考人只須具有一定工作經驗，無須具備其他合適的學士學位便可直接考上第四職等的職位，投訴人認為違反《公務人員職程制度》的規定。

「公署」分析認為，根據《公務人員職程制度》第26條的規定，翻譯員屬特別職程，雖然該法律第8條及第12條對入職與工作經驗作出了規定，但同一法律對翻譯員的入職作出了特別規定。按照特別法優於一般法原則，有關翻譯員的入職方面只能依照同一法律第27條第2款的規定為之，而不能適用《公務人員職程制度》中的一般性規定。

根據《公務人員職程制度》中的表7所載，首席翻譯員相當於第四職等，而按同一法律第27條第2款規定，入職（ingresso）最多只可進入第三職等，可見，法律並不允許甫入職便進入第四職等，進入第四職等只能透過晉級（acesso）為之。

「公署」將上述分析結果通知投訴人及研究室，後者因發現開考程序存在瑕疵，故決定廢止有關開考。因問題已獲解決，故「公署」將個案歸檔。

個案二十一 —— 警方對車輛違泊的執法準則

投訴人於2013年1月向「公署」投訴，稱其於2012年12月向治安警察局舉報兩輛停泊於「咪錶位」之私家車沒有「入錶」、長時間佔用「咪錶位」，警員接報到場後向車輛「抄牌」。其後，投訴人發現車輛被「抄牌」逾一小時仍無「入錶」，遂再向局方舉報，局方前線人員卻回應指基於之前處理的警員已下班，而鎖車程序須由同一警員跟進。最終，到場警

員只再向車輛「抄牌」而沒有「鎖轆」。為此，投訴人質疑局方對車輛違規佔用「咪錶位」執法之準則。

「公署」介入了解，局方解釋是由於第一次的票控資料未及時輸入電腦系統，稍後到場處理的另一名警員因未獲悉有關車輛於一小時前已被檢控，才會向車輛再發出罰單。

然而，按投訴人描述的情節，當時第一張罰單仍夾在車輛擋風玻璃外，故「公署」認為局方指第二名警員當時因無法得悉車輛之前已被票控之事實而再發罰單之解釋並不充分。

考慮到有關投訴的側重點是針對局方執法整體機制問題，故「公署」傾向關注從單一個案中，是否有跡象顯示局方係以投訴人所述的情況（執法準則）處理類似情況，而有關準則有否存在不當。

「公署」從公開資訊得知治安警察局對相關違法問題有新的執法措施：局方會加強對車輛長期違規佔用泊車位情況進行檢控，一旦因無入咪錶而被檢控，若繼續停泊超逾一小時，局方便會通知營運實體派員到場鎖車或將車輛移走。換言之，有關處理與本案「再發出罰單」之情況已有所不同。

據有關資料，過去由於存放違規車輛的地方有限，營運實體未能於短時間內將被鎖車輛移離泊車位。按此推論，被鎖車輛若未能適時處理，就未必能透過鎖車或將車輛移走之處罰措施實現增加咪錶位流動性之目的。過去局方有可能受執法資源所限，未有嚴格執法及適時處理有關違法情況。

「公署」認為，無論過去無「加緊」執法原因何在，現時局方透過加大執法力度及頻密度、增加存放被鎖車輛之場地，以及調配人資儘快將鎖車移走等措施處理違泊問題，可以預見，車輛長期違規佔用泊車位之情況應可獲改善。

另一方面，投訴人不滿接線人員對鎖車處理之回應，並對應由「同一交通警員跟進鎖車程序」之做法提出質疑，局方並無對此問題作出回應。但從公開資料所示，局方會派員短時間內反覆巡查同一區域，並且在咪錶位附近連續駐守，以作為人證，證明車輛屬於違泊。由此可見，局方傾向以警員親身實地觀察情況，以用作證明車輛違泊之事實，而不會單靠罰單上記錄的抄牌時間來證明車輛無入咪錶而被檢控後再繼續停泊超逾一小時。

「公署」認為，當車輛被票控後，車輛處於不支付泊車費之違法起始時間雖可被確定，但一旦車輛中途駛離咪錶位，事後再停泊於同一咪錶位，這樣，有關持續違泊狀態會否被中斷，又能否仍以抄牌時間起始計算車輛持續違泊情況，尚成疑問。因此，單憑車頭玻璃仍附有罰單未被取走，未必能充分證明車輛未曾駛離而一直違泊逾一小時。

現時，局方要求警員親身實地觀察車輛違泊情況，並作為人證輔助證明車輛違泊逾一小時之事實，應為加強檢控違法事實證明力而作之考慮。就局方有關做法，「公署」亦可予以理解。

鑒於投訴人的質疑已獲局方主動修正，故「公署」將個案歸檔。

個案二十二 —— 部門依法處理市民訴求

投訴人於2013年2月向「公署」投訴，稱其父親因事未能於預約日期面見「會診委員會」接受檢查，故投訴人致電社會保障基金(下稱「社保基金」)，要求更改為投訴人所指定之日期見面。然而，「社保基金」人員卻回覆指無法更改見面日期，如不能於預約日期前往，須去信「社保基金」解釋原因。

投訴人不滿其請求未獲滿足，遂向「社保基金」投訴，並堅持要求「社保基金」解釋無法更改預約時間的原因。及後，「社保基金」解釋是由於相關預約已滿所致。投訴人不滿「社保基金」在其投訴後才作出解釋，且不滿事件過程中「社保基金」之處理。

「公署」分析認為，從8月23日第4/2010號法律《社會保障制度》及第259/2011號行政長官批示核准之《社會保障基金會診委員會內部規章》，可歸納得出「會診委員會」為一調查機關，負責為社會保障基金發放之原因而證明申請人是否處於符合受益基金之狀況（例如處於明顯早衰、殘疾等）。

根據《行政程序法典》第85條及第88條，「社保基金」要求申請人接受「會診委員會」檢查，屬程序之調查階段，「社保基金」對調查之進行有主導權，有權要求申請人配合調查及按「社保基金」訂定之規則進行。因此，基於主導調查者為「社保基金」而非申請人，當申請人未能於預約日期到指定地點接受檢查，便應按「社保基金」之規則行事，解釋無法出席之原因及提出請求，由「社保基金」再作決定。

此外，應投訴人再三要求，「社保基金」已向投訴人作出解釋，當中未見處理失當。基此，「公署」將個案歸檔。

個案二十三 —— 依法存放燃料容器

投訴人於2013年2月向「公署」投訴，稱其食肆已按民政總署（下稱「民署」）要求，為存放燃料容器加設安全池，惟「民署」稽查人員巡查時，因拍攝角度有誤未能如實記錄，以致被處罰，要求「公署」介入。

經了解，「民署」稽查人員於2011年10月巡查時，發現投訴人的食肆內存放過量燃料及未有為存放燃料容器加設安全池，遂依法科罰食肆負責人。投訴人稱，該食肆其後已就存放過量燃料問題作出改善，並於當月完成為存放燃料容器加設安全池的工程。

「民署」稽查人員於2012年9月再到該食肆巡查，發現食肆內存放燃料容器未加設安全池，遂對現場情況拍攝照片記錄，並依法向食肆負責人科罰。

經「公署」分析，雖然投訴人認為「民署」稽查人員當時拍攝角度有誤，未能如實記錄已為存放燃料容器加設安全池，並向「公署」提供其於2011年10月簽署與某公司訂造安全池的設計圖以作佐證，然而按上述資料，「公署」實難以推斷當時「民署」稽查人員記錄存有明顯失誤，且不具條件認定當時食肆中已設有安全池，以及存放燃料容器是否已放在投訴人所指的安全池內。

基此，「公署」將個案歸檔。

個案二十四 —— 食肆無牌經營的檢控問題

投訴人於2013年2月向「公署」投訴，指約於半年前向民政總署(下稱「民署」)投訴一麵館無牌經營，「民署」雖有向投訴人覆稱已要求該店申領准照並展開檢控程序，惟情況至今仍然持續，投訴人不滿「民署」容忍該店無牌經營多時。

經向「民署」了解，署方表示曾派稽查人員到場巡查，發現存在無牌經營的跡象後，已發出實況筆錄，惟最後因證據不足將個案歸檔。其後，

「民署」稽查人員又發現該店有無牌經營跡象，故再次發出實況筆錄。「民署」已致函要求違法者出席預審，相關行政處罰程序正依法進行中。此外，「民署」稱涉案食店現已獲發飲食場所准照。

「公署」分析認為，雖未知「民署」在首次檢控時何以存在「證據不足」的情況，但「民署」現時已再檢控及掌握相關證據，並依職權跟進無牌經營的問題，故現階段關注當初的「證據不足」情況已無實質意義。

另按「民署」所述，基於涉案食店已取得相關飲食場所准照，故投訴人所關注的食店無牌經營問題已不存在，加上「民署」表示會繼續跟進食店早前無牌經營問題，故「公署」毋須作進一步跟進。

按現有資料顯示，「民署」收到舉報後確有依職權跟進，惟因通知程序需時，且需要給予一定時間讓涉案食店東主出席預審，致令「民署」未能從速處理個案。另一方面，在部門作出處罰決定前，現行法律並不容許部門採取「臨時封閉場所」等措施，故「民署」未完成相關行政違法程序及作出「立即封閉場所」的處罰決定前，原則上不能封閉該等無牌經營的飲食場所。

基於本個案未有需要繼續跟進之處，故「公署」將個案歸檔。

個案二十五 —— 逾期發出醫療報告

投訴人於2013年3月向「公署」投訴，稱其於2013年1月初向仁伯爵綜合醫院申請兩份醫療報告，院方表示在申請後25個工作天內可發出有關報告。約兩星期後，醫院僅發出其中一份報告，另一份報告截至其向「公署」投訴當日仍未發出。投訴人不滿期限已過仍未收到有關報告。

據衛生局辦理申請醫療報告服務之手續指南顯示，處理有關服務需時約25個工作天，按日子計算，醫院未有按局方所訂定的期限向投訴人發出報告。

經「公署」向衛生局了解，局方表示醫生於2013年4月完成相關醫療報告及通知申請人領取，申請人已於同月領取了報告。由於院方未有按時完成醫療報告，局方將進一步完善相關工作，同時提醒有關部門作出注意。

鑒於投訴人已領取有關報告，而局方亦表示將採取相關措施改善有關事宜，投訴事宜已獲解決，故「公署」將個案歸檔。

個案二十六 —— 行政行為須充分說明理由

「公署」於2013年4月接獲投訴，投訴人稱其與內地居民A於2011年在中國內地註冊結婚，A不時來澳照顧投訴人的日常生活。二人在A申請定居澳門時應身份證明局要求提供生活細節聲明，但被局方認為存有「假結婚」嫌疑並轉介治安警察局跟進。警方事後認定二人觸犯刑事罪，將A驅逐出境及禁止其三年內再次進入澳門，投訴人要求「公署」介入。

根據資料顯示，投訴人於2011年在廣東省某地民政局婚姻登記處與A註冊結婚並領有結婚證書。身份證明局於2012年處理A定居澳門的申請時，基於二人提供的生活細節聲明存有矛盾及不一致，故將個案轉介治安警察局。2013年初警方派員前往投訴人在澳門的住所進行突擊家訪，並要求二人返回警區提供生活細節聲明，結果警方認定二人觸犯《刑法典》第240條b項的「偽造民事身分狀況罪」，並送交檢察院處理，最終A被直接遣返中國內地及被列入不受歡迎人士入境名單。

二人在2013年分別以書面方式向警方要求撤銷禁止入境的命令，但警方以A「因實施的一項《刑法典》第240條b項的偽造民事身分狀況罪，倘其進入澳門，將對澳門的公共秩序、社會治安構成危險，並為維護公共利益及履行治安警察局的職責」為理由而對其實施一項禁止入境措施，並向身處中國內地的A作出書面通知。其後A提交聲明異議及訴願，警方最終「分析利害關係人之陳情及案卷後」自行撤銷禁止入境措施。

根據《刑法典》的規定，任何人作出僭用、更改、虛構或隱瞞婚姻狀況或親屬法律地位的行為，妨礙公共實體對其婚姻狀況或親屬法律地位之審查，將觸犯《刑法典》第240條b項所規定及處罰的「偽造民事身分狀況罪」。當A以團聚為理由提出來澳定居的申請，身份證明局依法必須審視A提交的證明文件（如結婚證書）以作出審批，但局方依法並非審查民事婚姻狀況的公共實體，故本質上而言，身份證明局在此根本不是進行「婚姻狀況或親屬法律地位之官方審查」，而僅是處理A定居澳門的申請而已。

從另一角度而言，即使A的婚姻存有虛假成分，該行為也只是欺騙內地官方機關以獲得一張形式上完全真實、但包含虛假婚姻的結婚證書，並意圖憑藉該等文件向澳門當局申請取得合法定居本澳的身分，二人因此觸

犯第6/2004號法律第18條第2款並配合《刑法典》第244條第1款b項之「偽造文件罪」(使法律上之重要事實不實登載於文件)，根本不應以「偽造民事身分狀況罪」論處。

根據現行法律規定，如警方以非本地居民存有強烈跡象顯示曾實施或預備實施任何犯罪為理由對其作出禁止入境之決定，則必須以對社會公共安全或公共秩序確實構成危險(*perigo efectivo*)為依據，禁止入境的期間須與引致禁止入境行為的嚴重性、危險性或可譴責性成比例⁶。因此警方必須明確指出當事人曾實施或預備實施的事實(犯罪)，是如何對公共安全或公共秩序構成實質危險。

根據警方的報告，報告書製作人的意見為「呈上級審議。」上級廳長的意見為「建議實施禁止入境措施，呈局長閣下審閱。」治安警察局局長的決定為「同意，按建議執行(*Concordo, procede-se em conformidade*)。」因此不論從報告書製作人、上級廳長的意見或治安警察局局長的決定，均見警方僅單純及空泛地以懷疑A觸犯了「偽造民事身分狀況罪」為由，便決定實施一項禁止入境的措施，當中沒有明確解釋所謂疑似「偽造民事身分狀況罪」與公共安全、公共秩序構成確實危險的具體聯繫，違反了法律規定的明確要求而具有欠缺充分說明理由的瑕疵，根據《行政程序法典》的規定，行政行為的說明理由不充分等同於無說明理由，從而導致該行為可被撤銷。

考慮到警方已撤銷了該等欠缺充分說明理由的禁止入境措施，而檢察院現正進行其他的刑事調查程序，「公署」暫時將個案歸檔。

⁶ 第6/2004號法律第12條第3款及第4款並配合第4/2003號法律第4條第2款第3項。

個案二十七 —— 合理安排工作

「公署」於2013年5月接獲投訴，指衛生局因應禽流感問題而安排一些文員或助理員於口岸進行監測工作。投訴人認為相關工作具有專業性，須由專業人員進行，惟助理員平日只負責送文件，並無受專業醫療訓練，故認為有關做法對工作人員不公，亦對廣大市民造成危險。

「公署」分析後認為，舉報人所指的助理員應為一般服務助理員，其職務包括「陪伴及運送病人」及「負責醫院廢料的運送」，故衛生局安排有關人員在口岸篩查旅客體溫工作，未見行政違法。然而，文員不具有處理分泌物、排泄物及醫療廢物的經驗及法定職責，故局方安排文員負責上述篩查工作，似有不妥。

經向衛生局了解，局方覆稱為執行測檢旅客體溫的工作，已增聘人員，但新聘人員未到位前則通過內部人員調動，暫時安排部分文職人員負責有關工作。局方又指工作人員主要是通過監察儀器篩查發熱病人，由於儀器會自動偵察可疑發熱病人並發出警報，故工作人員僅須按屏幕上的指示，以一般家用耳探熱器為相關旅客探熱；若確認發熱且經詢問後發現相關人士是來自出現禽流感疫情的地方，則會要求消防局送有關人士到仁伯爵綜合醫院作進一步檢查。

「公署」認為，基於衛生局文職人員僅須透過觀察自動監測儀器便能找出發熱人士，故根本無須具備專業知識亦能處理有關工作；再者，即使相關人員發現可疑個案，亦僅是通知消防局人員跟進，故相關文職人員根本無須處理臨床護理職務或負責處理分泌物、排泄物等高危工作。

基於未見衛生局的做法有不妥之處，「公署」將個案歸檔。

個案二十八 —— 部門內部指引不當

投訴人於2013年7月向「公署」投訴，稱不滿社會工作局（下稱「社工局」）自2012年10月1日起實施的《社會工作局工作人員考勤及監管機制指引》(第二版)(下稱《指引第二版》)中「補時不可少於30分鐘」的規定，認為將衍生以下問題：

1. 人員若因事缺勤不足30分鐘，亦須補時30分鐘；

2. 有關規定導致人員為免有所損失，遂故意再次缺勤（刻意遲到或早退），以湊足30分鐘的缺勤時數。

「公署」介入了解，「社工局」回覆指在現時機制中，並不存在工作人員「中缺」（私事或求診）少於30分鐘而強制其補時多於「中缺」的時數。若人員「中缺」少於30分鐘，可累計足30分鐘才補時，或經上級同意後，批准補時少於30分鐘。

「公署」分析認為，按局方的回覆，不會出現第1點的情況。而關於第2點，根據《指引第二版》的規定，禁止人員藉私事缺勤逃避準時上班的義務，若人員以遲到或早退來湊足30分鐘的補時時數，便違反了相關規定。另外，《指引第二版》亦規定人員不可在未獲上級批准的情況下，自行作出私事缺勤，而僅在事後才通知上級。因此，人員不可能僅憑其個人意願，肆意遲到或早退以湊足30分鐘的補時時數，否則亦違反規定。

然而，雖然「社工局」表示可將「中缺」少於30分鐘累計足30分鐘來補時，但「公署」認為，補時的期限仍不應超過《指引第二版》中的規定，即補時應在當周或下周作出。

綜上所述，「公署」未見「社工局」設立相關補時制度存在不恰當的地方，故將個案歸檔。

個案二十九 —— 輪班工作的補償須符合法律規定

「公署」於2012年9月接獲一名衛生局技術輔導員投訴，稱其工作需分三班輪流當值，分別為：

1. 08:30至15:45，期間無安排休息 / 午膳時間
2. 08:30至13:00、14:30至17:15，期間有1.5小時休息 / 午膳
3. 08:30至17:45，期間無安排休息 / 午膳時間，但有2小時超時工作補償

投訴人指上述第1及3的兩班須「直落」工作7至9小時，期間無安排休息 / 午膳時間，不可擅自離開工作崗位，無輪值津貼；此外，第1班無超時工作補償。

「公署」分析認為，《澳門公共行政工作人員通則》（下稱《通則》）第201條第1款所規定之「輪班工作須最少以每日連續兩班工作時間安排」，按學理解釋，是指每一日最少有兩班工作，而且是一班緊接一班的意思。

投訴所指之三班工作時間，非一班緊接另一班，且相關工作時間的改變（換更）不足以構成改變其生活規律及消耗體能，從而導致其在擔任職務時須加倍努力（例如不會如警務人員或醫護人員般因接續的不同時段輪值，需調適作息時間，以更加集中精神應付工作），因此，並不符合《通則》第199條及第201條第1款的規定。故局方無向投訴人發放「輪值津貼」未見違法。

至於每日工作直落逾7小時，期間無休息 / 午膳時間一事，現行公職法律制度雖無明文規定相關事宜，但根據《勞動關係法》的規定，為了保障僱員的休息權，僱主須安排僱員在每工作五小時，有不少於連續三十分鐘的休息時間。如果僱主不允許僱員在上指休息時間內自由離開工作地點，該休息時間須計算在僱員的正常工作時間內。

因此，如涉案部門認為基於確保部門正常運作及 / 或提供服務需要，有關人員須連續逾7小時工作，不可擅自離開工作地點，則至低限度應中段有不少於30分鐘的小休時間及將有關時間計算入工作時數內。

局方函覆指「基於醫療服務的特殊需要，本局衛生中心的醫療輔助人員及文職人員有『8:30至15:45』及『8:30至17:45，（包括2小時超時工作補償）』的工作時間安排，以確保具備足夠工作人員提供適當和應急的服務。對於有關工作時間安排，衛生中心均會按照當時病人的求診情況，安排有關員工於中午時段分批用膳及休息，而有關時間之中斷，視作工作時間計算」。

由此可見，就「直落工作7至9小時期間無休息 / 午膳時間」一事，投訴人與局方各執一詞。由於是匿名投訴，且無留下任何聯絡途徑，「公署」不具條件進一步向投訴人了解實情。在經調查後仍欠缺資料引證投訴人指控成立的情況下，「公署」無需繼續跟進。

此外，按投訴人所言，涉及「直落無休且無超時工作補償」之當值時段係8:30至15:45，以一周工作5天計算，此時段每周工作時數共36小時15分鐘，亦即每日超時工作3分鐘（按《通則》第77條規定，澳門公共行政工作人員每周工作三十六小時）。而《通則》第197條第2款規定：「超時工作之報酬，僅以每日之完整工作時數計算，而尚餘之時間須等於或多於半小

時，方計算作一小時之工作時間」。

基此，衛生局就此輪班中每日3分鐘之超時工作無給予報酬，未見違法。

綜上所述，「公署」將個案歸檔。

個案三十 —— 小販攤檔調遷問題

「公署」於2012年10月接獲投訴，內容包括：

1. 投訴人在一木屋內經營的小販檔因處於即將開闢的新公共街道範圍內，被民政總署（下稱「民署」）以公共利益為由，於2011年通知不能在原址續牌，但同屬上述範圍內與投訴人檔位相鄰的其餘兩個小販檔，則獲發固定小販准照，故質疑「民署」處理不公。
2. 土地工務運輸局（下稱「工務局」）曾發出指引，要求地盤發展商負責拆卸現有臨屋，但發展商卻在未妥善處理所有木屋搬遷清拆事宜的情況下便獲發工程准照，並於2012年6月正式動工。投訴人認為有關工程危及地盤周邊建築物（包括投訴人的木屋）的安全，故質疑「工務局」監管不力。

「公署」作出跟進處理，關於第1項投訴，「民署」覆稱由於投訴人的小販檔位於施工地盤的出入口，基於安全考慮，有迫切需要首先被安排調遷。至於其餘的小販檔（包括投訴人檔位相鄰的兩個小販檔），「民署」稍後亦會因應地盤工程的進度陸續安排調遷。考慮到在謀求公共利益的同時，亦有顧及相關小販的實際需要，「公署」暫未見「民署」的處理有行政違法或失當之處。

關於第2項投訴，「工務局」覆稱該局發出的街道準線圖已規定相關地段由土地業權人負責清理現存建築物，包括計劃中道路及公用人行道。在發出樓宇的使用准照前，土地業權人必須按照上述街道準線圖的要求完成規劃指出的特別負擔工程，即須清理地段外圍指定的現存建築物。

事實上，在申請建築工程計劃前，工程所有人必須先申請擬發展地段的街道準線圖，由「工務局」定出建築物正面與進入該建築物之道路或公共街道之間的界限線，以清晰行政當局對擬發展地段的城規條件，包括規劃中倘有的特別負擔（如：外圍基建等）；經「工務局」審核，若有關

工程計劃已遵守或滿足街道準線圖的規定及其他相關規定，始獲發工程准照。在工程竣工後，經過驗樓委員會的檢驗且符合要求（包括符合「工務局」發出的街道準線圖的規定），方可發出樓宇的使用准照。現時，「工務局」已批准土地業權人相關地段開展工程，而土地業權人亦將因應工程的進度逐步按行政當局的規劃興建公共街道及清理相關範圍內的現存建築物，暫未見「工務局」的處理程序有行政違法或失當之處。

關於投訴人指工程危及其小販檔木屋安全的問題，正因為其小販檔位於涉案地段施工地盤的出入口，考慮到工程實施及經營者的安全，故「民署」於2011年已書面通知投訴人不原址續牌，並與投訴人協商進行調遷安排。

至於投訴人木屋因清遷而衍生的賠償問題，則屬民事範圍，投訴人可自行與土地業權人／工程所有人協商或透過司法途徑解決，「公署」並無權限介入。

至此，「公署」將個案歸檔。

個案三十一 —— 出入境記錄證明書出現錯處的問題

投訴人於2012年10月中旬向「公署」投訴，稱其於2012年8月底到出入境事務處申請2004年至2012年持《往來港澳通行證》之《出入境記錄證明書》（下稱「證明書」），惟在領取「證明書」時發現多個錯處。經向出入境事務處反映，有關人員卻表示無法修改錯處，拒絕重新打印「證明書」，還指不排除工作人員在投訴人過關時，忘記更改狀況或澳門的過機儀器在感應其通行證條碼的過程中出現錯誤。投訴人對此不滿，於9月向出入境事務處作出投訴，但一直未收到回覆。

「公署」作出跟進，據治安警察局提供的資料顯示，在「公署」介入前，局方已處理有關投訴，並於2012年10月中旬回覆了投訴人，承認「證明書」確實存在投訴人所述的情況。

關於「證明書」的錯處問題，局方解釋，一是由於舊式光學閱讀機在讀取證件資料時誤讀所致，而局方自2008年6月起陸續更換閱讀機，有關情況已有改善；另一個原因是不排除邊境站人員在輸入旅客出入境資料時出現錯誤所致，對此，局方會不斷完善計算器系統和加強對操作人員的培訓，務求把出現錯誤的機會減到最低。

至於修改錯處的問題，由於技術和法律的原因，局方不會對過往的出入境紀錄之錯處作任何修改，但會以書面方式說明或澄清有關紀錄的錯誤。

鑒於局方已採取適當的措施對投訴事宜作出處理和改善，故「公署」將個案歸檔。

個案三十二 —— 公共醫療服務不足

2013年9月投訴人向「公署」投訴，稱不滿下述事宜：

1. 仁伯爵綜合醫院急診候診時間長；
2. 衛生局局長公開回應時指「半夜，市民也會因洗頭甩頭髮而到急診睇病，連剪指甲剪損了也到急診，是濫用」之說法似是而非；
3. 當局於2010年年底已動工擴建的急診室，至投訴人向「公署」投訴時仍未能投入服務，漠視市民的急診需要；
4. 在急診室診症後需入院留醫者久久未能轉入病房，而急診室／觀察室環境未能配合病者隱私、靜養需求；
5. 「筷子基和黑沙環衛生中心延長服務至晚上十點」效益不彰，乃當局不培訓相關醫務人員導致人手不足所致。

經「公署」調查及分析，仁伯爵綜合醫院急診服務輪候時間過長，乃近年澳門居民眾所周知之事，而衛生局局長回應之說，主要是想指出不合理使用急診服務是導致輪候時間長的原因之一。

據了解，針對不合理使用的情況，衛生局採取分流措施，按病情的輕重作緩急處理，使真正急症者得到適時診治。同時，局方為縮短就診者的輪候時間，已增加及將增加人手，並計劃增設24小時門診。

另外，因應社會對夜間服務和節假日門診服務的需求的不斷增加，自2008年起，衛生局已逐步延長轄下衛生中心的服務時間至晚上八時，筷子基及黑沙環2間衛生中心更自2012年11月起延長服務至晚上十時。此外，衛生局與非牟利醫療機構合作，於2013年起延長該等機構轄下門診點的服務時間。另一方面，山頂醫院新急診大樓於2013年10月23日正式投入運

作。

從衛生局採取分流、擴建急診大樓、延長衛生中心的服務時間、拓展社區夜間和假日門診服務、增加前線醫護人員等多項措施可見，當局對市民急診服務的需求非視若無睹、置之不理。新急診大樓的面積比原急診室大3倍，病床亦增加71張，相信隨着新急診大樓投入服務，有關環境可以得到改善，滿足病者隱私及靜養方面的需要。

至於需入院留醫者逗留在急診室久久未能轉入病房，癥結在於醫院病床床位不足，在此情況下，即使當局如投訴人所言規定在急診室逗留若干時間須轉入病房，在實務上亦行不通，解決入病房留院難，關鍵在於增加病床床位。

資料顯示，2011年當局推出《完善醫療系統建設方案》，規劃10年內投入100億元，以完善全澳醫療系統建設，當中擴建原有醫療設施、興建離島醫院綜合體等，以增加不同類型的病床。為更快實現該方案，當局更於同年設立「醫療系統建設跟進委員會」，以進行跨部門的協調和跟進工作。相信隨着當局《完善醫療系統建設方案》項目的逐步落成並投入服務，病床不足的問題會逐步解決。

當局將「筷子基和黑沙環衛生中心延長服務至晚上十點」乃回應市民對夜間求診的需求，亦是紓緩仁伯爵綜合醫院急診服務人滿之患的措施之一。誠然，當局亦公開承認有關衛生中心延長服務後在相關時段平均每晚僅數十人求診，效益未彰。但無資料顯示乃醫務人手不足所致，而當局已公開表示會作檢討、研究是否宣傳不足所致。

鑒於未見局方存在明顯行政違法或失當之處，「公署」將個案歸檔。

個案三十三 —— 醫療檢驗服務須由具醫護執照人士提供

「公署」於2011年11月接獲投訴，稱本澳某醫學檢驗中心自2011年9月底起沒有醫生駐診，但依然如常營業，並將全部的X光報告及體檢報告送往C醫院，部分報告更是由不具醫護執照的人士所簽發。

「公署」介入調查，經了解，衛生局也於2011年11月收到內容相同的投訴信，局方已對此開立卷宗跟進。

衛生局於2011年12月派員到該檢驗中心抽查檢驗報告，發現簽署人均為具醫生執照的A，但未見有醫生駐診。中心的職員解釋，A醫生因早上須參加業務培訓，結束後即會返回，而另一醫生B則身體不適而沒有上班。若有市民要求照X光片時，會由不具醫護執照的技術人員進行。衛生局人員隨即向中心人員指出，任何機構在沒有註冊的醫護人員在場時，不允許對外提供衛生護理服務。

經局方跟進後，該中心意識到醫生人手不足，故增聘一名醫生以避免出現無醫生駐診的狀況。此外，有關中心的技術人員已向局方申請診療輔助技術員的執業牌照，有關申請已獲局方批准。衛生局考慮到該中心已採取改善措施糾正不當行為，故依法對有關中心作出書面警告。

另一方面，該中心向衛生局提交了一份其於2010年3月1日和C醫院簽署的合作協議，協議中明確了有關中心的全部化驗項目均送往C醫院臨床化驗室進行化驗，由C醫院委派具備衛生局牌照的診療技術員負責化驗工作，並代表該中心簽發報告。對此，局方向有關中心提供相關的建議措施，以便檢驗者知悉有關檢驗工作之協定方式、負責檢驗之單位，從而保障檢驗者的知情權。

鑒於局方已採取跟進措施處理所投訴事宜，故「公署」將個案歸檔。

個案三十四 —— 選購車輛註冊編號問題

「公署」於2013年10月接獲投訴，指交通事務局於某月28日17時公布下一個工作日可供選購的車牌包括XX-Y6-96，惟翌日上午到場購買時，發現局方已於前一天下午透過抽籤將該車牌配對給另一車輛，投訴人對此不滿。

「公署」介入了解，局方表示投訴人所指之「某月28日」可供選購的400個車牌的最後一個號碼為XX-Y6-83，其中有12個車牌於當天被選購了，故局方須先按上述號碼順序加插12個車牌，其中一車牌為XX-Y6-96，後再重新編排出400個車牌，以使用作於抽籤分配給前一天檢驗合格的新車。完成抽籤後，局方須再加插車牌至400個，供市民於下一個工作日選購（即29日），而市民可於每日17時起透過該局網站，又或約於17時15分在指定地點的告示查看下一個工作日可供選購的車牌。由於28日需經抽籤分配車牌的其中一新車剛巧抽到XX-Y6-96，故下一個工作日可供選購車牌已不包括XX-Y6-96。

儘管投訴人聲稱局方於某月28日17時公布下一個工作日可供選購的車牌包括**XX-Y6-96**，惟供抽籤及選購的車牌號碼須按既定順序排列，且局方會將整個車牌號碼電腦抽籤之過程及結果公開，故如投訴人所指情況屬實，理應不難被發現。鑒於暫未有資料顯示投訴人的質疑成立，故「公署」暫無必要跟進。

然而，「公署」調查期間發現就直接購買車輛普通註冊號碼的事宜，交通事務局網頁上載明「擬查閱有關號碼之市民，資料可在號碼出售前一天**下午3時起**，於本局網站或服務專區佈告欄上作公開發放」，此資訊與局方向「公署」所述並不一致。經「公署」反映，局方已在網站更正公布時間。

基此，「公署」將個案歸檔。

個案三十五 —— 花紅是否屬「固定報酬」的爭議

「公署」於2012年11月接獲投訴，稱不滿勞工事務局（下稱「勞工局」）指資方所發放的花紅屬於浮動報酬，並指局方因投訴人於2012年6月30日前離職，不符合資方發放花紅的條件，而將其個案存檔。投訴人指《勞動關係法》並無就花紅作明確規定，認為局方在跟進其個案時應參考其他具法律效用的文件（例如資方的年度財務報表）。

「公署」介入了解，據資料顯示，「勞工局」於2012年7月4日接獲投訴人的投訴後，已隨即開立個案跟進。經調查取證後，局方認為有資料顯示投訴人與資方並沒有協定每年須發放花紅，而有關花紅具有獎賞性質，資方對是否向員工酌情發放花紅具有絕對決定權，如員工在花紅發放日或之前向資方提交辭職通知或被解僱，將不獲發任何花紅，可見有關花紅是資方酌情發放的非定期給付，屬《勞動關係法》第2條（五）項規定的「浮動報酬」，資方以何種方式入賬並不會改變有關花紅屬「浮動報酬」的性質。由於投訴人在花紅發放日（即6月底）之前已辭職，不符合收取資方發放花紅的條件，基此，「勞工局」轄下之勞動監察廳將個案存檔。

投訴人不服，向「勞工局」局長提出訴願。局方分析後認為《勞動關係法》並沒有規定必須設立花紅制度，因此，有關花紅的發放條件原則上須根據雙方的協議處理。倘勞資雙方已協議有花紅，則應考慮有關花紅的發放條件，從而分析該花紅具有《勞動關係法》第2條（五）項所指由資

方酌情及非定期給予的「浮動報酬」的性質，抑或具有《勞動關係法》第2條（四）項及第59條第1款（八）項所指的因僱員提供工作而獲得，由勞資雙方協議或法律規定的定期金錢給付的性質。如該花紅具有定期給付的性質，則該花紅屬於基本報酬，當工作關係終止時，資方便須根據《勞動關係法》第76條的規定，向僱員支付根據其工作的期間按比例計算的花紅。

按照資方的員工手冊，顯示有關花紅由資方酌情發放，且每次發放花紅的準則及條件均由資方全權決定，如員工在花紅發放日或之前向資方提交辭職通知或被解僱，將不獲發任何花紅，故投訴人所指的花紅並非員工必然所得，而是屬於《勞動關係法》第2款（五）項所指的「浮動報酬」。由於投訴人在2012年6月底發放花紅日之前已向資方提交了離職通知，故無權獲得有關花紅。因此，「勞工局」局長批示駁回有關訴願。

鑒於暫未發現局方的處理有行政違法或失當之處，「公署」將個案歸檔。

個案三十六 —— 公車交通事故之處理程序

投訴人於2012年11月21日向「公署」投訴，稱其於2012年10月12日駕車時撞到一治安警察局車輛，後來局方因其車輛的強制民事責任保險逾期而將車輛扣押。雖然投訴人立即繳納相關保險費及違法罰款，且書面承諾願意作出損壞賠償，惟局方直至投訴人向「公署」投訴時還未與其聯絡及確定賠償金額，令其遲遲未能透過賠償而取回其車輛。

根據現行法例，未依法購買民事責任保險而在公共道路行車，有關車輛可被扣押；而在發生事故的情況下，須就事故作出賠償或提供相等於最低強制保險額的保證金後，扣押才會解除。法例又規定，公車發生事故後，部門應在接到事故通知的30日內完成有關查明事故情節、損毀程度等處理，如情況複雜，可再延期30日處理。

經「公署」向治安警察局了解，局方覆稱已於2012年11月21日完成處理相關事故的賠償事宜，並於11月22日通知投訴人到該局辦理有關手續及取回車輛。

由於治安警察局完成有關公車事故的處理尚未超過法定最長的60日時間，且投訴人取回車輛之訴求已獲處理，故「公署」將個案歸檔。