

# 第三部分

## 行政申訴





## 第三部分 行政申訴

### 一、概述

在行政申訴方面，公署於2014年共收到投訴及舉報個案567宗，內容多與公職制度、紀律部隊管理及執法、市政事務有關。此外，求助諮詢個案572宗，與2013年相比，數量略有上升。

對於投訴及舉報個案，公署主要從合法性和合理性兩方面審視公共部門的行政工作。當發現部門有行政違法或失當時，公署會督促有關部門予以糾正。同時，公署會視乎個案特點，透過對個案的分析跟進，全面而深入地審視部門的對外服務及內部運作，在有需要時提出改善建議，藉此提升部門的服務質量及工作效率，確保部門依法行政，提升廉潔法治觀念，從而保障市民的合法權益。

此外，為持續提升人員處理行政申訴的專業能力，公署於2014年繼續為人員提供各項培訓，包括派員參加中國紀檢監察學院的監察培訓課程，了解內地紀檢及行政監察制度的設置、最新發展和工作經驗等。

## 二、行政申訴及求助諮詢個案情況

公署於2014年共收到567宗行政申訴個案，所涉及的事宜及相關個案數目列表如下：

涉及的事宜	數目	
<b>公職制度</b>		
▪ 內部管理	52	167
▪ 人員權益	46	
▪ 紀律問題	38	
▪ 人員聘用	31	
<b>勞工事務</b>		
▪ 勞資糾紛	12	19
▪ 非法工作	6	
▪ 外僱	1	
<b>土地工務</b>		
▪ 違法工程	25	37
▪ 物業使用監管	3	
▪ 工程准照及驗收	7	
▪ 其他	2	
<b>市政</b>		
▪ 環境衛生	15	43
▪ 占用公地	13	
▪ 行政准照	6	
▪ 市販	4	
▪ 公共設施	4	
▪ 其他	1	
<b>交通事務</b>		
▪ 交通規劃	17	36
▪ 車輛 / 駕照	13	
▪ 公共運輸	6	
<b>公務採購</b>		9

紀律部隊的管理及執法		54
教育		8
醫療衛生		31
政府資助		15
公共事業監管		9
出生 / 物業登記		5
體育		6
社屋 / 經屋		13
噪音		8
稅務		4
金融監管		5
出入口准照		3
郵政服務		4
個人私隱		11
社會援助 / 保障		16
樓宇滲漏		4
身份證明		5
消費權益		2
其他程序失當		30
非公署權限		
▪ 刑事範疇	4	23
▪ 司法範疇	5	
▪ 私法問題 / 私人糾紛	14	
總數		567

至於求助諮詢方面，公署於2014年接收的572宗個案仍以公職制度、紀律部隊的管理及執法、醫療衛生、公務採購、市政等事宜為主，當中涉及公職制度、土地公務及公務採購的個案數目則輕微上升。有關求助諮詢所涉及的事宜及相關個案數目列表如下：

涉及的事宜	數目	
<b>公職制度</b>		
▪ 人員權益	49	141
▪ 公職義務	39	
▪ 紀律問題	21	
▪ 內部管理	18	
▪ 人員聘用	14	
<b>土地工務</b>		
▪ 違法工程	15	18
▪ 物業使用監管	3	
<b>勞工事務</b>		
▪ 勞資糾紛	21	24
▪ 非法工作	2	
▪ 外僱	1	
<b>交通事務</b>		
▪ 公共運輸	9	14
▪ 車輛 / 駕照	5	
<b>市政</b>		
▪ 環境衛生	12	26
▪ 占用公地	7	
▪ 行政准照	4	
▪ 小販	2	
▪ 其他	1	
<b>紀律部隊的管理及執法</b>		35
<b>稅務</b>		11
<b>廉潔操守指引</b>		37
<b>公務採購</b>		19

社屋 / 經屋		14
醫療衛生		11
公共事業監管		7
社會援助 / 保障		5
個人私隱		8
金融監管		6
政府資助		8
教育		11
大廈管理		6
社團資助 / 監管		5
現金分享計劃		4
非法旅館		3
博彩監管		2
郵政服務		2
噪音		2
公署權限及職能 / 法例諮詢		40
其他程序失當		18
非公署權限		
▪ 刑事範疇	42	
▪ 司法範疇	21	95
▪ 私法問題 / 私人糾紛	32	
總數		572

### 三、部分行政申訴個案摘要

為讓公眾了解公署在2014年處理的行政申訴個案情況，公署選取了若干與民生息息相關的個案，節錄分析以供參考，藉以提高公共部門在處理同類個案時的觸覺及提升廉潔法治觀念，促使部門依法行政，亦能讓市民透過有關個案了解現行法律規定，保障自身的合法權益。

#### 個案一 —— 開考失當

2014年1月，公署接獲一宗投訴，投訴人稱澳門金融管理局（下稱“金管局”）在2013年多宗開考的通告中均沒有列明評核標準及評分比例，存有違法之嫌。

針對有關開考，公署在分析金管局提供的資訊後，發現若干行政違法及失當之處。

首先，在涉案的數宗開考通告內，均沒有載明金管局的《人員聘任規章》第4條第2款d、f及h項所定的內容，包括“倘採用的加權值”（即評分比例）、“考試範圍”、“投考人得使用之參考資料”、“典試委員會之組成”及“參閱投考人臨時名單及確定名單的地點”。因此，由於開考通告欠缺《人員聘任規章》上述規定所定的內容，導致有關開考程序存有可撤銷的違法瑕疵。

此外，在上述各開考通告內均載明“履歷審查合格者方可進入筆試及面試”的規則。對此，公署認為，金管局的《人員聘任規章》第13條第2款及第17條第3款已規定，以考核方式進行的開考，主要是採用知識考試的方法進行甄選，履歷審查只能作為補充性的甄選方法，即使局方採用履歷審查作為補充性的甄選方法，其所占的評分比重亦必然不能高於知識考試的評分比重，更不應透過一種補充性的甄選方法（例如履歷審查）來排除投考人參加知識考試的機會，否則，便會出現本末倒置的情況。

因此，上述開考通告訂定“履歷審查合格者方可進入筆試及面試”的規則，明顯有違《人員聘任規章》第13條第2款及第17條第3款的規定。

另一方面，無論是法學意見或司法見解，均認為典試委員會應在獲悉投考人的身份及履歷之前，預先訂定和公佈有關招聘程序的各項甄選方法的評分比例及具體的評分準則。

然而，在涉案開考中，有資料顯示典試委員會在獲悉投考人名單及履歷後，方更改及公佈有關開考程序的各項甄選方法的評分比例及具體的評分準則，上述行為客觀上足以令人有理由懷疑典試委員會為個別投考人“度身訂造”評分比例及準則，對行政當局的公正無私形象造成損害。

因此，典試委員會的上述行為已違反《行政程序法典》第7條所定的“無私原則”，並令有關開考程序存有可撤銷的違法瑕疵。

由於涉案的數宗開考在程序上存在多項行政違法及失當之處，故公署建議金管局即時廢止該等開考。金管局接納公署的建議，已依法廢止有關開考，並就有關職位重新展開開考程序。

基此，公署將本案歸檔。

## 個案二 —— 澳門格蘭披治大賽車節目安排問題

公署於2014年3月接獲投訴，內容涉及一名身兼某車行東主的澳門格蘭披治大賽車委員會（下稱“大賽車委員會”）委員負責第60屆格蘭披治大賽車古典電單車巡遊環節的事宜。投訴人表示，該委員原僅欲派出其車行代理的某牌子電單車參加巡遊，但被他人得悉有關活動後，該委員遂聯絡另外七個電單車社團參加上述巡遊。投訴人稱不知道參加電單車巡遊的社團有否收取款項，惟質疑大賽車委員會僅聯絡個別社團的安排失當。

經向大賽車委員會了解後，公署得悉在該委員會籌備澳門格蘭披治大

賽車活動期間，有一社團主動提出書面建議加插古典電單車巡遊活動。大賽車委員會採納有關建議，並透過記者會公佈有關活動。隨後，另外七個社團亦提出了參加巡遊的申請。經與相關公共部門協調後，大賽車委員會批准了168輛電單車參加巡遊的申請。另大賽車委員會亦指出，基於古典電單車巡遊是一個加插的特備節目，且進行大賽車的相關活動須與交通事務局、治安警察局等主管公共部門協調，加上該巡遊在大賽車活動進行期間隨時可被取消，故未能就此活動聯繫所有電單車社團參加。

根據大賽車委員會提供的資料以及公署作出的分析，未能確認投訴人指控大賽車委員會的事宜屬實，尤其未能證實是大賽車委員會主動聯絡個別社團參與電單車巡遊活動而忽略了其他社團。

另須指出的是，古典電單車巡遊是有關社團及個人自發參加，行政當局無須支付任何報酬或津貼。然而，由於格蘭披治大賽車不僅是國際體壇盛事，也是一直以來推廣澳門旅遊事業的標誌性活動，因此，參加有關電單車巡遊的社團可增加在本地及國際的曝光率，相當於免費宣傳，必定有所得益。大賽車委員會作為公共實體，在行使職權時，尤其在甄選參與電單車巡遊的社團時，應合法、公正及具透明度，並按照《行政程序法典》為行政活動規定的一般原則行事。

不論大賽車委員會基於何種原因而未有適時制定甄選參與電單車巡遊的社團的準則，姑且也相信是由八個社團主動提出參與該巡遊，但是，考慮到有關活動可帶來的利益，大賽車委員會不應單方面決定讓該八個社團參與巡遊，而沒有給予本澳其他電單車會同樣的參與機會。

鑑於大賽車委員會表示時間不足，故公署認為在這情況下較透明及公平的做法是以諸如抽籤的方式進行甄選，並須事先適當公佈有關事宜。

為此，公署向大賽車委員會發出勸喻，以便該委員會日後舉辦活動時能遵守《行政程序法典》的法律規定及一般原則。

最後，大賽車委員會接納了有關意見，故公署將本案歸檔。

### 個案三 —— 交通違例檢控及罰款欠缺法律依據

公署於2014年3月接獲投訴，內容涉及投訴人在設有泊車收費錶的泊位付費停泊車輛，卻被治安警察局警員以“禁止泊車符號泊車”為由票控。投訴人當時已向警員表達不滿，但警員覆稱該處並無泊車指示牌，投訴人遂向治安警察局交通廳反映不滿，惟接待警員覆稱該處確無泊車指示牌而認為有關警員執法並無不妥。對此，投訴人認為，該處設有泊車收費錶，理應在付費後可停泊車輛，惟警方卻基於該處並無設置泊車指示牌而作出票控，故其質疑處罰理據欠妥。

公署曾向治安警察局了解，獲覆涉案地點設有一個“禁止泊車”符號及兩個泊車收費錶，惟因法例並無訂定泊車收費錶的效力，故不能視作等同泊車符號或標誌，因而按《道路交通法》及相關法規的規定，以“禁止泊車符號泊車”為由檢控投訴人。

公署人員實地視察情況後，發現涉案地點的泊車收費錶附近確設有“禁止泊車”標誌，該標誌下方畫有黃線，惟黃線僅延至錶位左側便終結。對此，公署認為，當局設置該“禁止泊車”標誌時，似無意將“禁止泊車”標誌的效力範圍涵蓋該兩個設有收費錶的泊位。經公署向交通事務局查證後，獲局方證實上述“禁止泊車”標誌的效力範圍並不包括該兩個泊位。

公署分析後認為，當局設置該“禁止泊車”標誌和黃線標記時並無涵蓋設有泊車收費錶的泊位，故投訴人在該泊位付費泊車，便不能被視為因在“禁止泊車”範圍內泊車而違反《道路交通法》的規定。治安警察局以“禁止泊車符號泊車”為由檢控投訴人，缺乏法律依據。為此，公署向治安警察局反映上述情況，而局方覆稱已進行退還罰款予投訴人的程序。

最後，由於部門已接納相關立場及建議，故公署將本案歸檔。

## 個案四 —— 房地產中介人顧客屬“消費者”

投訴人於2014年7月向公署投訴，內容涉及消費者委員會認為房地產中介人的顧客不屬六月十三日第12/88/M號法律《消費者的保護》第2條定義的“消費者”。

投訴人之前委托一間房地產中介公司辦理出租車位的事宜，其後因發生爭議而向消費者委員會投訴。

然而，消費者委員會稱投訴人不屬六月十三日第12/88/M號法律第2條定義的“消費者”，故未能作出跟進。

經公署向消費者委員會了解後，該委員會指出，六月十三日第12/88/M號法律的立法宗旨是保護“消費者”的基本權利（第3條），該法律第2條關於“為其私人使用之服務”的規定，是保護“消費者”以“生活消費”為“行為目的”的權益。

消費者委員會又指有內地學者認為判斷“生活消費”的其中一項標準，就是當事人有否存在“營利”的行為目的，倘存有該目的而作出行為時顯然不是“消費者”。

消費者委員會指出由於投訴人獲取的是房地產中介服務，其最終目的是透過出租車位而獲取租金利潤，有關行為並不屬“生活消費”，故該委員會認為投訴人不符合“消費者”的定義，從而不能就爭議作出跟進。

公署分析後認為，六月十三日第12/88/M號法律第2條所規定的“消費者”的定義，行文完全有別於內地生效的《消費者權益保護法》第2條的規定，尤其是第12/88/M號法律僅強調有關產品及服務“為其私人使用”。

六月十三日第12/88/M號法律在本澳正式生效前，葡國的八月二十二日第29/81號法律《消費者的保護》早已生效；第29/81號法律第2條關於消費者的定義，內容與第12/88/M號法律所定的完全一致。

顯而易見，供“私人使用”應不涉商業或職業目的。在本個案中，投訴人並不具商業企業主的身份，其透過房地產中介人出租車位的行為亦不屬經營企業的情況。

值得一提的是，廢止上述葡國的八月二十二日第29/81號法律《消費者的保護》的七月三十一日第24/96號法律，便將“消費者”明確定義為“非作職業用途”而獲提供產品或服務的人。

誠然，投訴人購買房地產中介服務，目的是出租其車位以每月獲得一定的經濟收益（租金），但市民進行消費的原因，按常理是有需要消耗產品或服務，又或從有關產品或服務中“受益”，在其他國家及地區，例如香港，亦未見因購買服務後“受益”，便視購買服務者不屬“消費者”。

何況，如以當事人購買房地產中介服務後有否獲得金錢利益，作為判斷當事人是否“消費者”的因素，將衍生更多的問題及質疑。例如，一名市民透過購買房地產中介服務出售樓宇單位，客觀上其亦會從有關服務獲得一定的金錢（樓款），在此情況中，難道消費者委員會需要先核實樓宇的現時售價低於當初的購入價，方可確定該名市民符合“消費者”的定義？

最後，立法者制定第16/2012號法律《房地產中介法》時，在理由陳述中已表明立法目的是為了保障“消費者的權益”。由此可見，立法者在上述法律中，亦認定購買房地產中介服務者，具有“消費者”的身份。

公署將上述分析及立場反映予消費者委員會後，該委員會回覆表示接納公署的意見，並承諾作出適當的跟進。

由於消費者委員會已作出更正，故公署將個案歸檔。

## 個案五 —— 部門應依法提起紀律程序

投訴人於2013年9月向公署投訴，指其女兒在仁伯爵綜合醫院接受治療時，因負責診治的醫生甲錯誤處方抗生素藥物，再加上負責派發藥物的藥劑師乙未有察覺上述錯誤處方藥物問題，造成醫療事故。

經公署向衛生局了解，局方表示已就事故開展簡易調查程序，結果為雖然存在醫生甲錯誤處方藥物，以及藥劑師乙派發錯誤處方藥物的事實，但未有跡象顯示違紀，故衛生局局長於2013年11月將有關簡易調查程序歸檔。

公署分析後認為，根據《澳門公共行政工作人員通則》（下稱《通則》）第357條第2款的規定，“簡易調查程序為一簡單之調查程序，旨在查明部門內倘有之違紀行為或不當情事，以便提起紀律程序或專案調查程序”；而《通則》第281條則規定“違紀行為係指公務員或服務人員作出之違反其須遵守之一般義務或特別義務之過錯事實”。

根據第10/2010號法律《醫生職程制度》第11條的規定，醫生的義務包括“從事其專業時尊重就診者及社群的健康受保護的權利”、“熱心專注執行職務”等。

與此同時，《通則》第279條第4款規定“熱心之義務，係指以有效之方式及盡心之態度執行其職務，尤其要了解法律及規章之規定、上級之指示；具備及增進其技術知識、掌握及改善其工作方式”。

在本個案中，醫生甲錯誤處方的行為已涉嫌違反上述《醫生職程制度》及《通則》所定的義務。

至於藥劑師乙方面，其同樣受到《通則》第279條第4款所定的“熱心義務”約束。其次，在藥劑師的專業義務方面，第6/2010號法律《藥劑師及高級衛生技術員職程制度》第3條訂明“從事其職業時尊重求診者及社群健康受保護的權利”，以及“熱心專注履行職務，負責小組工作，確保

持續提供護理服務及其素質，並使所有參與者有效配合”。

藥劑師乙派發錯誤處方藥物的行為，已顯示其涉嫌違反了上述《藥劑師及高級衛生技術員職程制度》及《通則》所定的義務。

由於衛生局將簡易程序歸檔、未有針對醫生甲及藥劑師乙提起紀律程序的決定存在行政違法，故公署致函衛生局表明立場。

衛生局其後接納公署的意見，對醫生甲及藥劑師乙提起了紀律程序及科處相應的紀律處分。

由於局方已作出適當處理，故公署將個案歸檔。

## 個案六 —— 購買經濟房屋的申請要件的審查程序

公署於2014年4月接獲一投訴，投訴人指其家團申請購買位於永寧廣場經濟房屋單位，於入住兩年後被房屋局解除買賣預約合同，不滿局方不當審查經濟房屋的申請條件。

2002年，投訴人的女兒作為家團代表向房屋局提交經屋競投報名表，於2011年10月獲局方通知選購單位，並於同年12月簽署有關單位的買賣預約合同。其後，局方於2014年1月通知該家團解除買賣預約合同，原因是該家團有成員（投訴人的丈夫）自1979年起持有本澳一居住用途的單位。

經公署介入，房屋局回覆表示，局方在收到有關申請表後，曾透過財政局資訊聯網系統及物業登記局提供的資料對該家團進行資產審查，由於當時提供的資料並未顯示被查詢個案的當事人的身份證明文件編號，故未能及時確認該家團有成員已在澳門特別行政區擁有居住用途的獨立單位，在此情況下，房屋局遂安排該家團選擇單位及簽署買賣預約合同。其後，局方在準備為家團訂立買賣公證書前，再次進行資產審查，由於此時財政

局的資訊聯網系統已能顯示被查詢個案內的當事人的身份證明文件編號，因而能確認投訴人的家團成員在本澳擁有居住用途的獨立單位，故房屋局根據《經濟房屋法》第34條第4款的規定，解除買賣預約合同。

針對上述情況，公署去函房屋局詢問如何採取補救措施以防止相同情況再次發生，其後，局方表示自2013年9月起，對購買經濟房屋的家團進行甄選時，會將有關家團代表及其家團成員的資料送交財政局，以便核實是否存在為取得不動產而繳納印花稅的紀錄。對於懷疑個案，更會要求財政局提供移轉財產申報書及倘有的移轉文件影印本，以核實有關家團的申請資格。

綜上所述，考慮到局方已採取措施完善購買經濟房屋的審批程序，故公署將個案歸檔。

## 個案七 —— 民生工程的諮詢工作須到位

投訴人於2014年2月向公署投訴，指土地工務運輸局及交通事務局（以下合稱“當局”）決定於氹仔海洋花園大馬路興建行人天橋（下稱“天橋”）連接氹仔衛生中心及馬路對面大廈的行人道，但事前無諮詢附近大廈住戶的意見。事實上，附近大廈住戶對興建該天橋均表示反對，因認為現有斑馬線已足夠。

經公署調查後，發現當局在2009年10月至2012年12月期間，曾舉行交通運輸聯合新聞發佈會，並分別向交通諮詢委員會及多個離島民間社團代表介紹天橋的建造計劃，當時未見明顯有反對興建的意見。

直至2013年12月及2014年1月，當局收到鄰接天橋落腳點的大廈的管理委員會的反對意見。為此，當局與有關大廈的管理委員會及業主召開解釋會，向與會者介紹天橋的具體興建方案、設計理念、作用、具體位置、落腳點及高度等，以及聆聽與會者的反對理據，以便對天橋興建方案作出

適當調整以符合居民的要求。然而，與會者堅持以現有的斑馬線已足夠為由反對興建，且提出天橋妨礙大廈景觀的問題。

公署分析後認為，天橋興建與否與鄰近大廈的住戶有直接利害關係，按照《行政程序法典》第10條所確立的“參與原則”，當局應在決定興建天橋前做好相關諮詢工作，聽取興建地段居民的意見，惟當局在此事上並未採取最佳的處理方法。

經公署介入，交通事務局重新分析天橋的興建計劃，其後去函土地工務運輸局，指出氹仔衛生中心的部分功能轉移至離島急診站及將投入運作的氹仔嘉模衛生中心，這與當初計劃興建天橋時的考慮因素不同，行人過路的需求已產生變化。此外，由於有關大廈住戶認為現有的斑馬線已能有效保障過路安全，且暫時亦未有能解決有關大廈住戶所提出興建天橋影響大廈景觀問題的方案，故交通事務局建議土地工務運輸局暫緩在該地段興建天橋，待將來輕軌落成和因應該區日後發展及人流情況再作決定。事實上，據公署人員現場查證，未見跡象顯示天橋工地在動工。

至此，公署將本案歸檔。

## 個案八 —— 處罰輕重的理據須清楚說明

投訴人於2013年9月向公署投訴，指其本人聯同家傭甲於同年7月把數塊木板棄置在氹仔一垃圾站旁邊，因而被民政總署（下稱“民署”）稽查人員檢控行政違法，結果民署對二人的科罰不同，投訴人須分期繳付罰款，而家傭甲的處罰則獲暫緩執行，為期六個月。投訴人指民署對其科罰不公。

根據《公共地方總規章》及《違法行為清單》的規定，將固體廢料棄置於指定地點或容器以外的公共地方，違法者可被定額罰款澳門幣600元。

按照《公共地方總規章》第41條第1款的規定，民署可行使裁量權，暫緩執行處罰六個月至一年。另外，根據該規章第55條第1款的規定，民署可基於違法者的經濟狀況而准許分期繳納罰款。

公署經調查後發現，民署認為投訴人不僅為“棄置”的行為人，且尚以僱主之身份指令家傭甲作出相同行為，而後者則只是聽命於投訴人而為，投訴人的“犯意”及過錯程度明顯高於家傭甲，因此，民署分別根據上述《公共地方總規章》第41條第1款及第55條第1款的規定，對家傭甲暫緩執行處罰，為期六個月，以及准許投訴人分期繳付罰款。

公署認為，《行政程序法典》所規定的平等原則的精神在於“相同情況，同等對待；不同情況，差別對待”。基於投訴人與其家傭甲的違法情節不同，民署作出不同處理未見違法或失當。

然而，公署發現投訴人之所以認為民署處罰不公，究其原因乃民署致予投訴人的相關通知函及覆函均無指出上述處理結果不同的核心原因。為免日後再出現類似的非必要誤會，以及確保通知行為產生應有的效力，公署去函提請民署關注並採取倘需的改善措施，讓違法者清楚知悉被處罰的理據。

其後，民署表示接納公署的建議，故公署將案件歸檔。

### 個案九 —— 通知應包含可提出聲明異議的提示

投訴人於2014年9月向公署投訴，稱其物業因涉嫌用作非法提供住宿，被旅遊局局長命令在有關單位的門上施加封印，並中斷單位的水、電供應。投訴人不滿旅遊局以未有在法定期間內收到投訴人提出的聲明異議，作為駁回投訴人要求解除單位“查封”的其中一個原因，因為局方在書面通知內從沒有提及投訴人可在收到通知後的法定期間內提出聲明異議。

公署經調查後發現，旅遊局在書面通知中，只提及“得在三十天內向行政法院提出司法上訴”，並無載有任何行政申訴途徑，例如可向局長提起聲明異議。

根據第3/2010號法律《禁止非法提供住宿》第20條第1款的規定，對於旅遊局局長命令採取臨時措施的決定，投訴人可無須進行聲明異議或訴願便可直接提起司法上訴。換言之，聲明異議為一種任意性的申訴途徑，提出聲明異議與否並不會導致中止臨時措施的效力。

縱然如此，局方在書面通知中沒有提到行政申訴途徑的做法確有不善之處，首先，局方並無考慮《行政程序法典》第70條c項的規定。該條文明確規定，行政決定的通知內容必須包括“有權限審查對該行為提出之申訴之機關”，而根據《行政程序法典》第146條的規定，“申訴”包含聲明異議及訴願。因此，即使對行政行為可以直接進行司法上訴，有關行政申訴（如聲明異議）具有任意性，書面通知內關於投訴人可提出聲明異議的內容也不應被略去。

其次，從實務角度分析，局方現時在書面通知只提及司法上訴的途徑，但一般的市民往往基於司法上訴需要較高的經濟成本而更多地考慮選擇行政申訴，且部分涉及“非法提供住宿”的違法者並非澳門居民，他們未必對澳門現行法律有充分的了解。基於上述情況，局方有必要在命令採取臨時措施的書面通知上提及可針對有關決定提起聲明異議或其他行政申訴的途徑。

基此，公署去函旅遊局反映上述立場及建議，提請局方作適當跟進。而局方接納公署的建議，並承諾日後會根據《行政程序法典》的規定，於臨時措施的書面通知內提及行政申訴的途徑和期限。

鑑於旅遊局已採取適當措施跟進投訴事項，故公署將案件歸檔。

## 個案十 —— 骨殖合葬申請

投訴人於2013年12月向公署投訴，稱其父在申請起葬其祖母骨殖的同時，向民政總署（下稱“民署”）申請將其祖母的骨殖合葬至其祖父的骨殖箱內，惟因其祖父的骨殖箱登記人是其姐姐，故其父須提交其姐姐簽立的同意書才可完成有關申請，基此，投訴人便要求其姐姐將同意書交予民署。

後來，投訴人沒有收到民署回覆，便致電查詢，此時投訴人方得知該署拒絕了其父的申請，但卻批准了其姐姐提出的合葬申請。投訴人不滿其父親申請合葬在先，且由其父親負責起葬祖母骨殖，但該署卻在從沒作覆的情況下批准了其姐姐提出的合葬申請。

經公署向民署了解後得悉，在合葬申請中，如申請者不是擬合葬骨殖箱的登記人，該署會要求申請者遞交相關登記人所簽立的同意書，以保障登記人對骨殖箱的使用權益。本個案中，民署在收到投訴人父親的合葬申請後不久，又收到投訴人姐姐的合葬申請，由於投訴人姐姐及投訴人父親所申請的事項相同，故負責處理的職員便推定其姐姐的申請是因應民署向投訴人父親作出的通知及要求而提出的，因而將兩項申請歸納為同一申請來處理，且最終只接納了由投訴人姐姐提出的申請及向其通知處理結果，而沒有向投訴人父親作覆。

對此，公署經分析後認為，雖然投訴人父親與投訴人姐姐所申請的事項相同，惟有關申請明顯屬於兩個不同及獨立的申請，而投訴人父親在遞交申請後，亦從沒向民署表示過撤銷有關申請或將之交由投訴人姐姐跟進。事實上，投訴人父親一直在等待該署的回覆，該署按理應對每一個申請作出相應的決定及回覆，而不應在未了解清楚的情形下就貿然將投訴人父親的申請合併入投訴人姐姐的申請內，且不將有關情況通知投訴人父親。

事實上，公署認同民署儘量簡化手續及儘快完成程序的目的，惟該署在處理申請時，除須快捷、便民外，也須顧及具體個案的特別情形，注意有關處理是否適當和妥善，以免引起不必要的誤會和紛爭。

為此，公署去函民署，建議如該署日後再收到兩份內容相同的合葬申請，即使申請者之間是第一親等關係（例如兄弟姊妹），該署也應先向相關人士了解清楚箇中情形才決定如何處理有關事宜。另一方面，如有關人士是申請將他人起葬的骨殖合葬至其本人登記的骨殖箱內，該署則宜要求申請者提交擬合葬骨殖起葬者的書面同意文件，又或者以其他適當方式了解起葬者的意願後才批准有關申請，因為擬合葬骨殖按理會由起葬者負責保管，倘起葬者拒絕提供有關骨殖予他人合葬，即使該署批准了有關申請，有關合葬也是無法順利完成的。

隨後，民署函覆公署表示，該署會參考公署有關意見，積極改善合葬申請的工作，以免再出現類似本個案的問題。

基此，公署將案件歸檔。