

## 土地工務局

### 接收建議、投訴及異議概況

| 類別：     | 建議   |      | 投訴   |      | 異議   |      |
|---------|------|------|------|------|------|------|
| 服務流程    | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| 人員服務    | 0    | 0    | 8    | 7    | 0    | 0    |
| 環境及配套设施 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 程序手續    | 10   | 4    | 13   | 27   | 0    | 0    |
| 服務資訊    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 服務保證    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 電子服務    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 績效信息    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 服務整合    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 其他      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 合計      | 10   | 4    | 21   | 34   | 0    | 0    |

| 類別：        | 建議   |      | 投訴   |      | 異議   |      |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| 監管職能       | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| 公共衛生       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 環境及氣象      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 公共財政       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 工商業活動      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 金融及貨幣政策    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 治安         | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 公眾安全       | 0    | 0    | 148  | 118  | 0    | 0    |
| 公共行政       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 法律及公證事務    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 社會保障、服務及福利 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 教育及培訓      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 醫療衛生       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 文化藝術及      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

| 類 別：<br>監管職能 | 建議   |      | 投訴   |      | 異議   |      |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
|              | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| 旅遊           |      |      |      |      |      |      |
| 康樂及體育        | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 交通及運輸        | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 通訊           | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 城市基礎建設       | 59   | 23   | 150  | 101  | 0    | 0    |
| 房屋           | 2    | 1    | 48   | 38   | 0    | 0    |
| 工程           | 0    | 0    | 2079 | 2003 | 0    | 0    |
| 其他           | 42   | 30   | 87   | 101  | 0    | 0    |
| 合計           | 103  | 54   | 2512 | 2361 | 0    | 0    |

註：本局於 2020 年第 2 季度開始應“公共服務及組織績效評審委員會”要求對“建議、投訴及異議處理機制”之數據輸入作出調整。因更新原有輸入系統需時，本局得到行政公職局許可於 2020 年內以原有分類作輸入；故本局 2020 年第 1 季“接收建議、投訴及異議個案分類統計”與其餘季度之數據未能作出較清晰的比對。為免衍生比對數據上不必要混亂，僅以最近兩年作比較。市民如有意參閱 2020 年數據，可點選相關年份報告。

## 處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及“工程”、“公眾安全”及“城市基礎建設”等範疇。其中，有關“工程”的投訴主要涉及“非法工程”、“工程引起的投訴”及“非法佔用政府土地”；有關公眾安全的投訴主要涉及“殘危樓宇”和“消防投訴”；有關城市基礎建設的投訴主要涉及“土地”。本局為此已採取以下改善措施：

針對非法工程，本局近年已持續透過恆常機制巡查打擊，並優先處理和打擊影響消防救援工作、嚴重危害市民性命財產安全，以及進行中的新增或翻新個案。除透過“非法工程跨部門常設拆遷組”採取跨部門聯合清拆行動外，亦會勸喻居民自行清拆僭建物，提升樓宇質素。在政府行動及市民配合下，社會的相關意識漸見提高，市民主動向局方申請自願清拆僭建的個案數量每年均逾百宗。隨著《都市建築法律制度》及《樓宇及場地防火安全的法律制度》已正式生效，新法律制度將大大提升有關非法工程的罰款及引入更多處理措施；同時，新法律制度亦訂定了非法工程所在場所的業權人、實施非法工程的工程人員的相關責任及義務，目的是加強市民的認知，及促使市民主動處理自身單位的僭建物。本局在新法生效後加重相關處罰，並持續透過“拆遷組”清拆。而為加強市民遵守法律意識及提倡自行清拆僭建物，政府已推出“僭建物自願拆卸資助計劃”及《非法工程拆卸指引》。同時，為讓市民明白自願清拆的手續，當發現僭建後，局方會以公函通知業權人有關違法事項，並附上自願清拆的相關資訊，好讓市民盡快處理。

而就土地利用方面，本局一方面會繼續加強打擊非法佔用政府土地的行為，以及在土地批給失效的個案完成必需的行政程序和清遷工作後，盡快進行收回土地工

作。另一方面，對於成功收回且尚未落實永久用途的土地，倘職能部門提出臨時用地申請，如經審視研究後認為條件合適，會將部分土地交其作臨時休憩、康體或文化等公共設施用途，直至確定土地長遠用途後將適時回收發展。

至於殘危樓宇問題，本局對殘舊樓宇設有恆常巡查機制，對明顯失修個案開立卷宗跟進；當接獲市民有關樓宇失修的投訴時，局方會優先處理涉及安全或公共衛生的個案。一旦樓宇被評定為殘危或即時殘危個案，樓宇業權人必須儘快按要求拆卸，如未能接觸業權人或業權人不合作，便會啟動清拆程序，並向業權人徵收清拆費用；若屬失修個案則會通知業權人跟進及維修。為方便業權人聘請合資格人士對樓宇進行檢驗及開展維修工作，本局近年簡化了樓宇維修保養工程的行政手續，推出了相關的申請表格，詳列需要遞交的文件和工程說明書範本，方便小業主填寫和知悉注意事項。同時，局方網頁有上載已註冊的建築商、公司及技術員名單和聯絡資料，讓有需要的市民查閱。為進一步提升居民的樓宇維修意識，局方將會繼續透過各種途徑加強宣傳。另一方面，已正式生效的《都市建築法律制度》規定了業權人有責任使建築物經常保持良好的使用條件，尤其是安全、衛生和整體美觀方面，樓宇自發出使用准照（俗稱“入伙紙”）滿十年，以及後續每五年，應開展建築物保養及維修工程。如發現建築物有缺乏保養的跡象，局方可要求業權人提交由專業技術員或實體編製的樓宇狀況報告，當中需訂明開展的措施或工程項目及具體期限。倘不提交樓宇狀況報告，可科處數千至數萬元罰款。

另外，本局就“服務流程“接收的投訴個案中，主要涉及“程序手續“和“人員服務“。“程序手續”的投訴主要涉及審批則效率和流程繁複，以及申請圖則等建築文件時間過長；“人員服務”的投訴則主要涉及個別工作人員服務態度。為此，本局已針對有關意見作出檢討，包括加強人員接待培訓及專業培訓，以及不斷優化和改善行政程序和流程。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2022 年 1 月至 12 月期間，共收到 1 宗表揚個案，感謝本局清拆非法工程，解除消防隱患。

## 2022 年處理投訴及異議之概況

| 類別：<br>服務流程 | 投訴      |         | 異議      |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 人員服務        | 2       | 1       | 0       | 0       |
| 環境及配套設施     | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 程序手續        | 16      | 0       | 0       | 0       |
| 服務資訊        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 服務保證        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 電子服務        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 績效信息        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 服務整合        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 其他          | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 合計          | 18      | 1       | 0       | 0       |

| 類別：<br>監管職能 | 投訴      |         | 異議      |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 公共衛生        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 環境及氣象       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 公共財政        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 工商業活動       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 金融及貨幣政策     | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 治安          | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 公眾安全        | 46      | 41      | 0       | 0       |
| 公共行政        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 法律及公證事務     | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 社會保障、服務及福利  | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 教育及培訓       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 醫療衛生        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 文化藝術及旅遊     | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 康樂及體育       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 交通及運輸       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 通訊          | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 城市基礎建設      | 83      | 9       | 0       | 0       |

| 類別：<br>監管職能 | 投訴      |         | 異議      |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 房屋          | 18      | 12      | 0       | 0       |
| 工程          | 1106    | 359     | 0       | 0       |
| 其他          | 115     | 10      | 0       | 0       |
| 合計          | 1368    | 431     | 0       | 0       |

### 處理的結果概況：

本局於 2022 年接收的投訴及異議個案當中，共 1,818 個個案完成處理並歸檔。