

立法會
民政事務委員會

各位會員：

官僚事件，有目共睹

1 康文署助理署長(圖書館及發展)李玉文先生於2010年11月25日的覆郵中表示【文件編號：立法會CB〈2〉2168/09-10〈02〉號】〈見附檔1〉，不再回應本人於2010年10月17日的電郵〈見附檔2及以下簡稱為前文〉，只重申其2010年8月5日的電郵為其詳細解釋及陳述〈見附檔1之附件〉；並將回覆東方日報的信件有關四項投訴圖書館事件作為解釋。除下列為有關評核圖書館管理階層的增補資料外，其他內容於〈前文〉均維持不變。

圖書館服務每況愈下〈前文第1段及2〉

2 圖書館回應東方日報的四項投訴查詢信件是證明確有其事。其中一封信件由圖書館高級館長〈北區〉黃炳權先生於2010年7月5日向東方日報表示：「對於市民在使用服務時所受到的不便，我們深感抱歉。再次感謝 貴報反映讀者的寶貴意見。」，高級館長承認圖書館管理不善，造成市民不便。李玉文先生強調「為市民提供優質的圖書館服務」，其實是信口雌黃及掩耳盜鈴。

電腦系統亂象紛呈，嚴重影響圖書館服務〈前文從第3段至5段〉

3 從實施電腦化開始，前綫文職員工經常向管理階層反映電腦系統運作不暢順〈已詳述於前文第3段〉。可惜，管方辦事苟且，得過且過，問題不謀解決，迄今還尚待解決。李玉文先生為轉移視線，弄虛作假，竟篡改本人原文而扭曲原意，其實是混淆視聽。

報章披露圖書館追討讀者多年前的欠款〈前文從第6段至7段〉

4 審計署署長第48號報告書批評，公共圖書館無論在管理館藏、採購資料、處理新書及收取費用上均存在問題，特別是在收取圖書館費用方面的問題嚴重造成政府的直接損失。此外，於2011年1月12日，新聞公報〈見附檔3〉報導近三年，圖書館每年約有百多萬元仍未繳付的逾期罰款。

由於圖書館電腦系統於2004年才能制定追討欠款程式的工作，隨後分階段向讀者追討多年前的欠款。由於事隔多年，讀者多對事件含糊不清。由於大部份款項涉及數目不多，讀者在極不滿意的情況下繳交了事。部份向傳媒申訴（見前文第6段已列出報章在不同日子報導圖書館亂收費），小部份要由法律解決。迄今，蘋果日報於2010年12月23日報導另一讀者投訴「圖書館追數亂上加亂，狂收10年前爛賬」，讀者被圖書館追收10年前欠款共72元令她莫名其妙。與此同時，民政事務局局長曾德成先生於2011年1月12日在立法會會議上向張學明議員的書面回覆：「在過去十年，該系統在處理讀者資料、資料借、還、編目和公眾聯機檢索目錄等方面表現良好，署方並定期為有關系統進行保養維修，以確保圖書館有效運作及所保存的資料（包括讀者的借閱紀錄等資料）準確無誤。」。上述情況，反映讀者不滿圖書館亂收費；另一方面，圖書館則每年大量損失公帑，而局長曾先生聲稱圖書館運作良好及準確無誤。究竟是誰的責任令公帑損失？

圖書館從實施電腦化開始，電腦系統的漏洞隱藏十多年，審計署亦未能找出系統的問題，最後要由讀者向申訴專員公署申訴實情。結果，於2002年及2009年申訴專員公署兩次評核圖書館電腦系統潛藏多項重要漏洞，至令讀者無故欠還書籍及欠繳逾期罰款。迄今，有關漏洞尚未修復。現竟於2011年1月12日，要由曾德成局長於立法會會議向議員發表不盡不實的資料：「以確保圖書館有效運作及所保存的資料（包括讀者的借閱紀錄等資料）準確無誤。」（見附檔3）。其實圖書館隱瞞電腦系統的漏洞已有十多年。

下列申訴專員二項申訴評核圖書館電腦系統的多項重要漏洞，證明從實施電腦化開始，圖書館管理階層辦事因循，瞞上欺下，罔顧電腦系統落後，令讀者無故要負責繳交逾期罰款及償還失書，造成政府直接損失公帑；此外，讀者的個人資料被查閱而無任何員工的查閱記錄。總而言之，康文署隱瞞圖書館電腦系統漏洞十多年，巧言令色，欲蓋彌彰，電腦系統漏洞直接打擊市民對圖書館整體服務的信心。

漠視申訴專員公署的審評及建議，檔案一（從前文第8段至11段及附件1）

5 2002年申訴專員公署評定圖書館在處理借、還書籍的程序有六項弊端（見前文第9段a至f），引致讀者無故有逾期罰款及未歸還書籍。當時康文署向申訴專員公署表示會考慮申請撥款購置新顯示器，讓館方人員與讀者可以一同看到螢幕上的資料，核實借、還書籍的記錄。至2010年12月23日，蘋果日報報導讀者被追近10年前爛賬而心心不忿，所報導的個案實與上述申訴個案雷同。本人前文亦提及到，「由於大部份款項涉及數目不多，讀者在極度不滿的情況下繳交了事」。現李先生的回應是：「就公署在調查報告內所作的建議，圖書館經已落實相關的建議項目並得到公署的接納，確認整個事件已告完成。」。迄今，超級市場已設有另一獨立幕屏供顧客核對購物資料的記錄。李玉文先生其實是穿了國王的新

衣，自欺欺人。圖書館從來就沒有讓讀者從另一獨立幕屏核對借還資料的記錄。
檔案二〈前文從第12段至16段及附件2〉

就讀者的圖書館個人帳戶無故被借取書籍及欠交逾期罰款，讀者向申訴專員公署申訴。於2009年3月16日，申訴專員公署對圖書館的評核是“現時圖書館電腦系統在設計及運作上，確有可商榷之處。現時的系統，既不能記錄負責借還服務職員的身份，亦無法識別圖書館資料的借出方法。因此，即使事件涉及職員失誤或讀者虛報的情況，館方亦無從追查究竟。圖書館資料乃公物，館方及讀者都須珍惜。因此，**館方應盡快研究並推出妥善的補救措施**，保障公共物資，亦避免影響廣大讀者對圖書館整體服務的信心。此外，就讀者「借用」他人圖書證的問題，會令市民以為館方有法不依。”同時，就電腦系統缺乏翻查員工的電腦運作記錄，圖書館職員很容易進入讀者帳戶借、還書籍及查核讀者的個人資料。（請注意：職員可在圖書館電腦上輸入讀者的中文或英文姓名、或個人身份證號碼、或圖書館讀者個人I/D號碼，或借書證號碼等，便可以找出該讀者的賬戶外借書籍；及查核該讀者的個人資料，包括讀者的姓名、身份證號碼、出生日期、住址，及電話等。）

李玉文先生於2010年8月5日的回覆是：「就公署提出的建議，本署已得悉，在現正進行的香港公共圖書館電腦系統的更換計劃中，本署會與供應商研究新系統的多項功能，讓系統更完善地跟進不同情況的問題個案。新系統預計可於兩年內投入服務，以進一步提升圖書館服務，及配合市民大眾對圖書館服務的需要。」。於2007年2月9日康文署向立法會申請撥款來更換圖書館電腦系統，李玉文先生是否忽略或不承認潛在的漏洞已有十多年，至申訴專員於2009年3月6日提出建議〈踢爆〉後，才與供應商研究新系統設置應有的功能以堵塞漏洞，而並不是如李先生所述「讓系統更完善地跟進不同情況的問題個案。新系統預計可於兩年內投入服務，以進一步提升圖書館服務」。由此可見，李玉文先生是不肯承認多年存在的電腦漏洞，將原有的漏洞問題化作為提升服務。他更不應讓曾德成局長於2011年1月12日向立法會議員發放不盡不實的資料。

另外，東方日報報導康文署原計劃於2010年12月1日起，勸喻讀者借用他人圖書證借書是違法，但計劃突然「縮沙」取消該計劃。從申訴專員公署於2009年3月16日的通知開始，圖書館至今仍未進行勸喻、執行「停止借用他人圖書證」，反映康文署轄下圖書館辦事因循苟且，令人感覺申訴專員公署對康文署的評核是無牙力。與此同時，上述的電腦系統漏洞仍未解決。

李先生首應承認電腦系統存在的漏洞，及如申訴專員公署的建議應盡快研究並推出妥善的補救措施〈應考慮豁免讀者期內聲稱不明原因的罰款或欠還的書籍《法庭案例是疑點利益歸於被告》，例如蘋果日報於去年12月23日所報導的個案。〉。

原於2011年完成整項更換電腦系統計劃亦要延至2013年，他是否要市民再要為不明原因的罰款及欠還的書籍而對政府的施政再失信心嗎？再者，圖書館應指派個別員工負責跟進讀者的個人資料及禁止員工不准隨意進入電腦的讀者個人資料記錄。

2007年圖書館委員會建議報告誤導民政事務局，立法會及有關會員〈前文從第17段至22段〉

6 文書職系同事亦是圖書館的重要持分者，圖書館是有不可推卸的責任去安排文書代表出席會議。現李玉文先生表示要有書面要求，圖書館才能安排員工代表出席會議。豈料他卻忘記於2004年2月27日的會議紀錄〈見附檔2之附件3〉，記載圖書館管理階層已安排本人〈文書職系員工代表〉出席民政事務局有關圖書館會議，而無需任何會面的要求。此證明李先生呈交立法會文件的部份內容就是不盡不實，更在覆郵中以謊言去掩飾另一謊言，欲蓋彌彰，隱瞞事實。

「圖書館諮詢委員會」制定十年計劃，未有公開諮詢區議會，缺乏民意〈前文從第23段至26段〉

7 從2008年開始，各地區已增加一名高級圖書館館長於各區議會。於2008年5月，從成立「公共圖書館諮詢委員會」後，至2009年2月期間，便制定了「圖書館十年策略計劃」《香港公共圖書館2009至2018年策略計劃》，以闡明理想、使命和重點策略，作為圖書館未來十年發展規劃工作的指引。委員會成員惟獨未有區議會的代表及公開諮詢十八區區議會。

2009年11月9日觀塘區議員鄧咏駿先生於經濟日報表示，「區會有責無權，難反映民意」。此外，2009年11月18日中西區區議員陳財喜先生於成報亦反映上述類似情況。

館長抗拒當值於圖書館查詢櫃檯，及呈交虛假查詢數據〈前文從第27段至31段〉

8 李玉文先生於2010年8月5日的電郵表示：“館長在午膳和繁忙時段亦會於圖書館服務櫃檯當值。此外各區的圖書館高級館長會定期及巡察轄下圖書館”。康文署成立後，圖書館館長拒絕當值於讀者查詢櫃檯，櫃檯形同虛設，而每區新增增加的高級館長亦視若無睹，放縱監管。〈本人亦已向東區區議會反映，港島東區圖書館館長從未有當值於圖書館查詢櫃檯，可算是集體蛇王。〉

康文署處理報失書籍程序有失誤，誤導讀者〈前文從第32段至35段〉

9 李玉文先生無恥詆毀讀者，指責「兩宗個案的發生皆與讀者的個人操守有關。」。其中一宗是讀者上訴得直，法官判詞是證明讀者被圖書館誤導；而另一宗是裁判官指出該讀者錯誤理解有關條例。可知圖書館是管理不善，誤導讀者。

市民不滿圖書館延長新開放時間的安排〈前文從第36段至40段〉

10 從2009年4月起，圖書館安排每周增加10至11小時的開放時間。此舉卻令部分市區讀者比以前更不方便，因為市民每天早上的習慣，便不能在每周星期一或四上午到圖書館，因為圖書館要閉館清潔。

懇請立法會議員跟進各項問題，令陋習得以徹底改革

11 康文署助理署長(圖書館及發展)李玉文先生於2010年11月25日的覆郵中表示「不再回應上述問題」，其實是理屈詞窮。不但無意從速改善官僚陋習，且厚顏篡改本人原文，顛倒是非；及不顧法律精神去誣衊讀者；更視立法會為橡皮圖章去通過圖書館計劃。官僚盛行，民不遘生；欲蓋彌彰，社會公義不得彰顯。**懇請各位議員認真處理上述問題，令圖書館服務因循苟且的陋習得以徹底改革。**

市民：朱景源謹啓

二零一一年一月二十五日