

回應一九九四年六月發表的
香港申訴專員第六次年報的
政府覆文

布政司署

一九九四年十月十二日

回應一九九四年六月發表的
香港申訴專員第六次年報的政府覆文

引言

布政司在一九九四年七月六日立法局會議席上提交申訴專員第六次年報時，答允在3個月內就該份年報擬備政府覆文。申訴專員就37宗投訴成立或投訴部分成立的個案提出了建議，本覆文陳述政府就這些建議所採取或擬採取的行動。有關投訴載列於申訴專員年報附錄E。

漁農處

個案編號：OCAC 35/93 — 在未有適當徵詢公眾意見的情況下，錯誤地批准在郊野公園範圍內興建高爾夫球場及闢設堆填區。

2. 請參閱布政司署 — 規劃環境地政科項下編號OCAC 35/93的個案。

屋宇署

個案編號：OCAC 23/93 — 不必要地申請封閉令封閉整幢樓宇，以修復地下一條遭非法拆卸的樓梯，而在其後撤回申請後，又未有通知投訴人。

3. 屋宇署署長已將申訴專員的建議付諸實施，其中包括 —

- (a) 所有個案均應給予投訴人答覆；
- (b) 凡屬優先處理類別的違例建築工程，均應盡快採取執法行動；及
- (c) 一經決定延期或撤消申請封閉令，便應立即在現場張貼通告。

個案編號：OCAC 24/93 — 遲遲仍未執行清拆令取締投訴人所居樓宇的違例建築工程。

4. 屋宇署署長已根據申訴專員的建議實行下述措施 —

- (a) 在共同業主未有履行責任的情況下，違例搭建物已由政府承建商清拆；
- (b) 如業主未有遵守清拆令，該署會通知所有銀行和其他借貸機構，以便有關人士在買賣該等樓宇方面有所顧忌；及

(c) 當局會繼續推廣公眾教育和介紹這方面的資料。

5. 由於法定時效所限，當局未能根據建議對共同業主採取檢控行動。

6. 除了採取執法行動外，該署亦取向於選擇以勸諭的方式，要求業主遵守有關規定。考慮到訂定時間表和應付工作量的困難後，當局認為不宜制定硬性規例。該署建議定期查核尚未遵辦的清拆令清單，以監察執法工作的進度。申訴專員對這做法並無提出異議，現正予以實行。

個案編號：OCAC 27/93 — 錯誤清拆一幢屬於投訴人所有，但被該署指稱為危樓和非法佔用官地的建築物，而就該宗「拆錯屋」事件給予的賠償又不合理。

7. 屋宇署署長已遵照申訴專員的建議措施行事，並已徵詢地政總署的意見。遇有涉及土地類別的糾紛時，屋宇署會立即提醒有關的地政專員注意，倘有爭議，便需重新向地政處和土地註冊處查核有關土地的類別。

個案編號：OCAC 34/93 — 在監察兩幢被列為危樓的戰前樓宇的拆卸工程一事上疏忽職守，致令該兩幢危樓倒塌，影響附近店鋪的生意。

8. 屋宇署署長已根據申訴專員的建議採取了下述措施 —

(a) 已成立一個拆卸工程管理小組，負責監察拆卸危樓的工作進度；

(b) 已對內部程序進行檢討，並向職員發出指示，藉以加強各部門之間的溝通；

(c) 已發出明確指示，定期視察受封閉令影響的危樓；及

(d) 為確保政府承建商及時進行拆卸工程，施工通知現已註明拆卸工程的動工及完工日期。合約條款得訂明不合理延誤的罰則。

個案編號：OCAC 47/93 — 在事先沒有警告的情況下發出清拆令，而提出上訴的程序亦不合理。

9. 屋宇署署長已根據建議向投訴人發出道歉信。上訴審裁處採取了一項程序作為臨時措施。按照這程序，建築事務監督及上訴人均會獲邀提交意見書及出席上訴審裁處的初步聆訊。為了全面修訂上訴制度及使上訴條文符合香港人權法案條例的規定，當局已於一九九四年七月七日在1994年建築物(修訂)條例中提出修訂。預料這些修訂在本年稍後便正式實施。

個案編號：OCAC 54/93 — 遲遲才對投訴天台違例搭建物的個案採取行動，以致錯誤地向投訴的單位業主發出清拆令。

10. 申訴專員接納此乃單獨事件，並沒有建議該署就此投訴個案採取任何具體行動。

個案編號：OCAC 73/93 — 有選擇性地只針對投訴人單位的違例建築工程採取執法行動，但卻沒有對同一樓宇其他單位的違例建築工程採取同樣的行動。

11. 屋宇署署長經已接納及實施申訴專員的建議，即—

(a) 所有個案都給予詳盡答覆；

(b) 盡快發出修復令；及

(c) 執行清拆令，拆除投訴人樓宇內的違例建築工程。

該署將會視乎人手資源及工作優先次序問題，決定對有關建築物的違例建築工程進行清拆行動的確實日期。

個案編號：OCAC 87/93 — 未能適當地監督政府承建商在一幢舊樓進行該署所規定的修葺工程。

12. 屋宇署署長已實施申訴專員所建議的行動。有關修葺工程在本年三月竣工。該署已改善其對合約的管理，並會檢討有關情況。該署現正考慮可否為大型修葺工程制訂特別的合約安排。

政務總署

個案編號：OCAC 130/93 — 在處理齋宴聯歡晚會的門券售賣事宜方面安排不當，對因而引起的問題又未能妥為解決。

13. 申訴專員認為黃大仙政務專員所採取的補救措施積極及合理。負責的聯絡主任已經受到適當的警告及指導。該政務處已為區議會資助的活動擬備「售賣門券指引」，現正檢討日後同類活動的售賣門券安排。

衛生署

個案編號：OCAC 104/93 — 任由遭病人投訴的診療所職員擅自取閱病人的個人資料，使該名職員得以就該名病人的行為向其僱主提出反投訴。

14. 衛生署署長已接納申訴專員的建議。鑑於診療所內的環境乃是項投訴的其中一個起因，故當局已將藥房裝修工程納入一項主要的改善計劃內，以改善診療所的環境。預期該項裝修工程可於一九九五年完成。在此期間，設於藥房櫃枱前面，分隔開配藥員與取藥人士，因而妨礙彼此溝通的塑膠軟片已予以拆除，俾能在更友善的環境下提供配藥服務。衛生署已再次發出有關部門投訴程序的常務通告，供直接為市民服務的人員傳閱，提醒他們在遇到此類問題時，必須一律轉交專責有關服務的主管或總部處理。衛生署會定期發出上述常務通告，供部門人員傳閱。此外，衛生署亦已透過發給病人關係主任的定期部門通訊，促請這些直接為市民服務的人員注意有關事項。

教育署

個案編號：OCAC 123/93 — 未有監察一所中學新校舍的建築工程進度，以致該項建校計劃受到不必要的延緩。

15. 有關建校計劃是為屯門裘錦秋英文書院興建新校舍，亦是由私人建築師所負責，而唯一尚未完成的建校計劃。目前，除了職業先修學校外，所有其他學校的建校工程均由建築署或房屋署進行。

16. 教育署會按照申訴專員的建議，繼續密切監察上述建校工程的進度。根據本年三月二十三日批予承建商的合約，新校舍會在一九九五年二月之前建成。教育署已定期與有關的辦學團體舉行會議，以確保建校工程及時完成。該署人員亦曾多次出席裘錦秋英文書院家長會會議，並於會上講述建校工程的進度。

17. 教育署署長已按照申訴專員的建議，要求該辦學團體將其承擔的費用悉數預付給教育署。目前仍然欠付的款額，是用來添置新校舍傢具和設備的40萬元，而這筆款項在裘錦秋英文書院遷入新校舍之前數個月才需動用。該署會繼續促請該辦學團體將餘額付予政府。

18. 教育署署長認為，這宗個案情況很特別，負責建校的建築師和辦學團體在合作和效率方面均存有問題。教育署在建校工程後期階段所採取的嚴格監察程序，已超越了典型建校工程的一般工作範疇，亦為該署的建校組帶來重大壓力和額外工作。教育署會繼續密切監察上述建校工程的進度。

環境保護署

個案編號：OCAC 35/93 — 在未有適當徵詢公眾意見的情況下，錯誤地批准在郊野公園範圍內興建高爾夫球場及闢設堆填區。

19. 請參閱布政司署 — 規劃環境地政科項下編號OCAC 35/93的個案。

布政司署 —
規劃環境地政科

個案編號：OCAC 35/93 — 在未有適當徵詢公眾意見的情況下，錯誤地批准在郊野公園範圍內興建高爾夫球場及闢設堆填區。

20. 當局同意在處理所有佔用郊野公園土地的發展計劃時，應採取適當的程序，並須符合所有必要的法例規定。根據現行的環境影響評估制度，所有主要的發展計劃均須通過環境影響評估程序，並須作出初步環境檢討，以決定是否需要進行詳細的環境影響評估研究。對於諸如豎立電話線杆、鋪設水電喉管、興建小型泵房、蓋建避雨亭及興建電視發射站等發展計劃，若環境檢討確定不利影響將屬有限，則可能毋須進行詳細的環境影響評估。

21. 按照建議中的環境影響評估條例，主要發展計劃的提議人必須擬備初步的環境影響評估報告。環境保護署署長會根據報告來決定該計劃與環境是否相容，以及是否需要進行詳細的環境影響評估研究，以便界定有關的管制措施。目前正在草擬的法例亦會訂明環境影響評估程序應包括詳盡的公眾諮詢，並規定市民有權查閱環境影響評估報告。

22. 環境影響評估程序分為兩個階段，使當局在較早期便可決定發展計劃與環境是否相容，並可及早專注處理環境問題。當局同意日後在處理佔用郊野公園土地的發展計劃時，應就應否將所涉土地從該郊野公園範圍內分割出來一事諮詢公眾。一俟有決定，便會詳加解釋，內容包括任何與郊野公園土地用途不符的情況。當局要待有關方面符合環境影響評估的要求，以及向郊野公園管理局和郊野公園委員會諮詢後，始原則上給予批准。

醫院管理局
(前醫院事務署)

個案編號：C109/65/92 — 對一宗婦科病症處理不當，致令女病人的內生殖器官不必要地遭切除。

23. 醫院管理局已致函投訴人，就威爾斯親王醫院李嘉誠專科診療所在其妻子兩度覆診，都未有她的醫療紀錄而造成的不便致歉。

24. 鑑於此個案顯示了紀錄檢索的問題，醫院管理局已採取下列改善措施—

(a) 增加中央檔案室及李嘉誠專科診療所的人手；

(b) 將處理病人索引的工作及檔案流動的最新紀錄電腦化；

(c) 增加中央檔案室的儲存空間；及

(d) 成立由來自澳洲的顧問及醫院管理局管理人員組成的工作小組，研究醫療紀錄檢索系統，目的是改善該系統的效率。

25. 至於是否需要切除病人的子宮、卵巢及輸卵管，當局認為這問題涉及臨床判斷，不屬申訴專員的職權範圍，因此應由醫務委員會或透過法律程序處理。當局已將這意見告知申訴專員。

人民入境事務處

個案編號：OCAC 140/93 - 在處理投訴人申請註冊結婚及受供養者簽證方面濫用職權，且辦事欠缺效率，程序又不合理。

26. 人民入境事務處處長已接納申訴專員的建議。該處已於一九九四年五月二十三日致函投訴人道歉。該處已向員工發出通函，提

醒他們遇到申請人找錯辦事處時的正確處理程序；此外，亦會定期傳閱該通函。在要求申請人再度前往該辦事處時，婚姻註冊處現時會發出一份表格，列出申請人需遞交的欠付文件。

稅務局

個案編號：OCAC 52/93 - 對購置物業所須繳付的印花稅評估不當。

27. 引致投訴的原因是：

(a) 在處理投訴人的個案方面，與差餉物業估價署欠缺協調；及

(b) 延遲發出案情陳述書的擬本，而投訴人必須獲得該陳述書，才可就印花稅的評估提出上訴。

申訴專員認同導致延遲發出案情陳述書擬本的部分原因，是稅務局必須將有關物業轉介差餉物業估價署進行重估，並須將案情陳述書擬本送交投訴人、律政署及差餉物業估價署評論，並取得他們的同意。

28. 差餉物業估價署署長已接納申訴專員的建議。有關的部門常務訓令經予修訂，以期改善差餉物業估價署與稅務局之間的協調，並確保市民對印花稅評估所提出的反對及上訴，均由高級專業人員適當處理。該署已向有關人員提供適當的意見和指引。此外，稅務局局長亦於一九九三年九月九日向有關業主發出道歉信。

個案編號：OCAC 64/93 - 遲遲才發出收取遺產稅證明書和產業及共有產業明細表，又未能適當地處理投訴人就此事進展所作出的查詢，以及其後向該局所提出的投訴。

29. 稅務局局長按照申訴專員的建議：

- (a) 在一九九三年十一月八日發信給投訴人，就對其所造成的不便致歉；
- (b) 在一九九三年十一月四日向員工發出指令通告，詳述記錄遺產稅檔案來往及處理市民催辦函件的程序；
- (c) 在一九九三年十二月十三日採用新程序，處理市民寫給稅務局的信；及
- (d) 在日後有需要時，會考慮其他休假安排。

個案編號：OCAC 133/93 - 在投訴人清繳所欠稅款後，未有即時通知投訴人的銀行已撤回發出的追稅通知書，致令銀行因該追稅通知書而將投訴人的帳戶結束。

30. 導致產生問題的部分原因，是稅務局與投訴人通信時，使用投訴人原有檔案內的舊地址。稅務局局長已按照申訴專員的建議：

- (a) 在一九九三年十二月十日向投訴人發出道歉信；及
- (b) 在一九九三年十一月二十六日向執法職員發出指令通告，提醒他們在採取追稅行動時，須使用納稅人的最新地址聯絡。

個案編號：OCAC 141/93 - 再三要求投訴人就一項非其擁有的物業填報物業報稅表。

31. 投訴人是該名非寓居本港的業主的合法委託人。申訴專員同意委託人應填交報稅表，並且在向稅務局提供資料時，應更充分合作。

32. 稅務局局長已按照申訴專員的建議，在一九九四年三月十五日向物業稅組人員發出通告，提醒他們必須熟悉稅務條例第51(4)及第51(4A)條，該等條文訂明該局得索取可能會影響任何人士根據稅務條例的規定需履行承擔、責任或義務的事項的詳盡資料，及提醒他們須在理由充分及適當的情況下行使這些權力。該局已於一九九四年十月一日請稅務委員會批准修訂物業稅報稅表的聲明部分及隨

附的說明書，把非寓居本港的業主的「代理」列為須負責遞交報稅表的人士。委員會現正研究此項建議。

個案編號：OCAC 155/93 - 錯誤要求投訴人就以往海外工作獲得的退休金徵納稅款。

33. 導致產生問題的部分原因，是僱主繼續就支付給投訴人的退休金遞交報稅表，以及稅務局文書人員疏忽所致。稅務局局長已接納申訴專員的建議。

34. 稅務局局長在一九九四年一月十日告知投訴人僱主的付款代理，表示毋須繼續就投訴人在海外工作獲得的退休金遞交報稅表。此外，並向薪俸稅組人員發出通告，提醒他們若發現僱主申報任何毋須課稅收入，便應將個案轉交評稅主任，以便評稅主任向有關僱主提供適當的意見。他在一九九四年一月二十八日向投訴人發出道歉信及有關在一九九二年三月二十六日所支付附加費的退稅通知書。

司法機構

個案編號：OCAC 25/93 - 在處理一宗遺囑檢認證申請個案時有延緩之處。

35. 司法機構政務長已採納建議，檢討處理遺囑檢認證申請個案的現行程序，以便省卻繁瑣的程序，同時確保申請人提交的新文件不會被忽略，並在合理的時間內獲得處理。當局現要求律師／申請人把文件的影印本存放在法院檔案內。

個案編號：OCAC 89/93 - 在一宗業主收回出租樓宇的個案中，在擬備財物清單時有疏忽之處，以致投訴人留在樓宇內的財物不翼而飛。

36. 司法機構政務長已實行申訴專員建議的全部措施。執行收樓令的標準程序和做法經予檢討。今後，執達主任須拍攝有關樓宇的照片存案，如有需要，亦將載列於財物清單上的物品一一拍照存

案，以免事後有爭拗。此外，在擬備財物清單時，亦須詳述記錄在案的財物。當局已採用認收表格，以確保業主／租客或他們的代表，在完全明白執達主任擬備的財物清單上的細節後，才簽收有關財物。

勞工處

個案編號：OCAC 65/93 - 在處理投訴人要求本港就業輔導組安排接受準僱主面試一事上疏忽職守，而且不予協助。

37. 申訴專員就這宗個案作出兩項建議。勞工處處長已採納申訴專員的建議，向投訴人發出道歉信。

38. 至於申訴專員的另一項建議，即本港就業輔導組職員在安排求職面試時應核實僱主地址一點，勞工處處長認為如果每宗個案都須核實地址，會令僱主不勝其煩。由於~~僱主向~~本港就業輔導組屬下任何一間分處接獲僱主登記職位空缺的資料，會以傳真方式傳送到所有其他分處，因此可能出現同一時間超過一間分處介紹僱員的情況。勞工處處長已採取另一辦法，即指示本港就業輔導組職員為僱主登記職位空缺資料時，應核實所呈報的地址，並要求僱主在日後更改地址時通知該組。是項安排已於一九九三年十一月十九日開始實施。

個案編號：OCAC 117/93 - 未有告知投訴人必須在24個月內申請僱員補償，致令其失去申請補償的權利。

39. 勞工處處長根據申訴專員的建議，向投訴人發出道歉信。有關僱員索償申請的各項規定，尤其是24個月的申請期限，已在該處與受傷僱員的往來信件中闡明。

個案編號：OCAC 6/94 - 延誤處理一宗申請註冊為安全主任的個案，並且不合理地拒絕批准該宗申請。

40. 勞工處已實施申訴專員就這宗個案作出的各項建議，並向投訴人發出道歉信。目前，該處一接獲申請註冊為安全主任的個案，便會立即處理。倘若在召開安全主任諮詢委員會會議方面有困難，該處會以書面徵詢各委員的意見。

地政總署

個案編號：OCAC 5/93 - 在向投訴人發放收地賠償一事上，程序方面有不合理之處，而且濫用職權。

41. 地政總署署長已提醒屬下人員把姓名、職位和電話號碼告訴市民，方便市民覆電話。此外，他亦已告知其屬下地政專員在會計部存備青苗賠償金一覽表，方便有關人員答覆獲賠償人士提出的查詢。不過，由於計算青苗賠償的工作屬漁農處的職責範圍，地政總署職員並不能夠答覆有關計算賠償方法的查詢。

個案編號：OCAC 13/93 - 所涉土地應為私人土地，但卻誤發官地牌照，致令牌照持有人其後遭有關的土地業權人着令遷離。

42. 地政總署署長已按照申訴專員的建議，向投訴人發出道歉信，亦已修訂有關的地政訓令，規定地政處職員須以書面向牌照持有人發出所有通知。

個案編號：OCAC 35/93 - 在未有適當徵詢公眾意見的情況下，錯誤地批准在郊野公園範圍內興建高爾夫球場及闢設堆填區。

43. 請參閱布政司署 - 規劃環境地政科項下編號OCAC 35/93的個案。

個案編號：OCAC 41/93 - 在處理投訴人申請重建位於郊區官地牌照轄領地的搭建物一事上有所延緩，並對該項重建計劃附加不合理的條件。

44. 地政總署署長已按照申訴專員的建議，公布各區地政處在處理各類重建住宅搭建物申請方面的服務表現承諾，並且指示地政專員優先處理受影響搭建物被認為是危險及／或可能對公眾構成威脅的緊急個案。

45. 此外，他亦已於一九九三年八月二十四日致函投訴人，為延遲處理其申請道歉。

個案編號：OCAC 63/93 - 在處理兩幅私人地段被收回後所提出的索償個案方面有所延緩，而且濫用職權。

46. 地政總署署長同意申訴專員的建議，認為當局應在收回有關地段和將遷置屋宇交給村民期間，向村民發放租金津貼，他已跟進此事。日後進行收地時，如發覺可能出現問題，當局會告訴業主大概何時可發給賠償或提供遷置屋宇。

47. 法律諮詢及田土轉易處已答允檢討有關賠償建議的標準函件，而各區的法律諮詢及田土轉易處亦接獲指示，盡量避免向村民就業權問題個別提出出示地契的要求。

48. 由於城市規劃條例的檢討工作現時正在進行，可能引致有關方面對收回官地條例進行檢討，因此地政總署署長決定稍後才遵照申訴專員的建議，對道路(工程、使用及補償)條例及收回官地條例中涉及賠償建議的條文進行檢討。此外，他亦認為不宜單獨檢討道路(工程、使用及補償)條例。

個案編號：OCAC 79/93 - 錯誤地批准在私人住宅範圍內興建看更亭及儲物室。

49. 地政總署署長已根據建議於一九九四年一月十日向投訴人發出道歉信，對披露其舉報違例建築工程一事致歉。

個案編號：OCAC 156/93 - 在處理小型屋宇批地申請方面有所延緩。

50. 這宗個案由於有關地點在鄉村式發展區的範圍以外，根據城市規劃條例第16條的規定，有關人士須向城市規劃委員會申請批地，以發展建議的小型屋宇。不過，有關的地政專員初時並無提交有關申請，因他以爲擬於一九九四年年中在憲報刊登的新分區計劃大綱圖，會將鄉村式發展區伸展至包括個案所涉及的地點。在這情況下，有關人士便毋須根據條例第16條提出申請。

51. 地政專員已按照申訴專員的建議，於一九九四年三月二十八日向城市規劃委員會提交有關申請，而該項申請於七月十五日獲得批准，惟須附帶若干項條件。

52. 由於城市規劃委員會所給予規劃許可的有效期通常爲兩年，地政總署署長已同意申訴專員的建議，即如估計由最後擬備提名表及處理申請，以至簽署批地文件所需的時間少於兩年，則地政專員會根據條例第16條，就建議發展小型屋宇的地點申請規劃許可。此外，地政總署署長亦已同意，每當有需要擬備一份新的提名表時，便須即時就該項規定和原因，以書面通知村代表。上述建議會納入該署的地政處訓令內。

法律援助署

個案編號：OCAC 93/93 - 遲遲仍未把婚姻訴訟案的判決結果告知投訴人，而在投訴人申請法律援助對有關判決提出上訴一事上，所提供的資料並不正確。

53. 法律援助署署長根據建議向投訴人發出道歉信，就遲遲未將判決結果告知投訴人致歉。該署已請代表投訴人要求分享物業的律師與投訴人聯絡，並通知他有關情況。

54. 該署已指示家事訴訟組的主管監察現行的檔案系統、案件的分派及該組的工作。如有需要，便會立即採取行動改善系統。

55. 該署會密切監察現時將個案每個重要步驟記錄在案的做法，並已就此向所有人員作出詳細解釋和指示。這做法除了讓負責處理的職員評定個案的進度外，亦可供計算成本之用。

56. 該署亦會請受助人致電查詢，以便親自獲悉判決的內容。該署已指示所有人員，當判決推遲作出時，須留意發展情況，並在有需要時與司法書記聯絡。

個案編號：OCAC 169/93 - 在處理投訴人的離婚申請個案方面有所延緩。

57. 法律援助署署長已接納申訴專員的建議，於一九九四年三月九日向投訴人發出道歉信，並告知個案的進展情況。

58. 暫准離婚令已於一九九四年八月十一日頒布。該署已於一九九四年十月四日代表投訴人申請正式離婚令。

個案編號：OCAC 5/94 - 遲遲未通知投訴人有權就該署拒絕其法律援助申請一事提出上訴，致令投訴人失去上訴權利。

59. 法律援助署署長已按照建議於一九九四年二月十八日向投訴人發出道歉信，並已檢討發信程序，盡量減少在發出通知書給法律援助申請人時有任何延誤。她亦已建議修訂法律援助條例第26(2)條，將7天的法定上訴期限延長。

海事處

個案編號：OCAC 38/33 - 在調查一名海員行為不檢的舊有個案方面有所延誤，以致該名海員的海員登記中止期不必要地被拖延，因而剝奪其出海工作的機會。

60. 海事處已遵照申訴專員建議的措施行事。海事處處長已向投訴人發信，就所引致的延誤及不便致歉。該處已改善有關職務及工作移交安排的程序，確保任何須予處理的工作不會遺漏。海員招募處的有關人員亦已獲得適當的指示。

差餉物業估價署

個案編號：OCAC 52/93 - 錯誤評估投訴人所購物業的應繳印花稅款。

61. 請參閱差餉物業估價署項下編號OCAC 52/93的個案。

學生資助辦事處

個案編號：OCAC 111/93 - 遲遲未答覆向該處提出的投訴，並且未有將調查工作進展情況告知投訴人。

62. 這宗投訴的調查工作完結之前，學生資助辦事處監督已向投訴人發出道歉信。申訴專員亦接納了監督就投訴處理程序建議的改善措施。這些措施包括－

- (a) 該處每隔3個月向員工發出有關處理公眾投訴的內部通告，以供傳閱；
- (b) 該處已委任一名副監督(屬高級行政主任職級)，負責每月查核投訴紀錄，並監察未完結的個案；及
- (c) 該處已公布其服務表現承諾。

運輸署

個案編號：OCAC 129/93 - 對私家車輛駕駛考試考生就其考試結果提出的投訴處理不當。

63. 運輸署署長已接納申訴專員的建議。該署處理投訴的程序整體上已有改善。就此個案所採取的措施包括－

- (a) 已向投訴人發出道歉信：

- (b) 已為駕駛考試組所有單位主管印備名片，以便派發給投訴人／市民；
- (c) 部門指示已作修改，說明如未能在兩個星期內就投訴事宜作覆，則須在接到投訴後10天內發出簡覆，說明何時可詳細作覆；及
- (d) 駕駛考試組的常務指示亦加入這項有關回應投訴的時限，確保能夠盡早處理一切關於駕駛考試結果的投訴。

市政總署

個案編號：OCAC 132/93 - 一名職員濫用職權，把其私家車輛停放在室內運動場非停車範圍。

64. 市政總署署長已接納申訴專員的建議。

65. 有關港灣道室內運動場的停車安排，該署只發給每名合資格人員一個車位的停車證，而其車輛的登記號碼亦會清楚印在該證上。該署已向獲發停車證的人員說明，只可在公事上使用停車位，而停車證一概不得轉讓予他人。該署已採取措施，防止有人不當地使用港灣道室內運動場入口處的有蓋地方，使該地方得適當地預留作原定的用途。

66. 一個內部工作小組現正考慮在市政局所管理的其他文康場地實施申訴專員的建議，預料該小組將於一九九四年十月底提出建議。