

回應一九九五年六月發表的
香港申訴專員第七次年報的
政府覆文

布政司署

一九九五年十月

回應一九九五年六月發表的 香港申訴專員第七次年報的政府覆文

引言

布政司在一九九五年七月十九日立法局會議席上提交申訴專員第七次年報。當時，政府答允在 3 個月內就該份年報擬備政府覆文。

2. 申訴專員對有關個案進行調查並提出了建議，這些個案載列於年報附錄 K。本覆文陳述政府就申訴專員的建議所採取或擬採取的行動。

屋宇署

個案編號 OCAC 159/93：遲遲未對其中一名業主未經批准拆卸樓宇閣樓一事採取執法行動，其後卻不合理地要求所有業主負責修整因延遲將閣樓修復原狀而引致的樓宇結構問題。

3. 屋宇署署長已在該署的服務承諾下訂定目標，在接獲市民舉報違例建築工程的 40 日內進行審查和實地視察，以決定跟進行動的優先次序。就這宗投訴個案而言，由於有關樓宇的「清拆同意書」已於一九九五年八月發出，因此毋須進行修葺工程。該樓宇的拆卸工程現正進行中。

個案編號 OCAC 166/93：遲遲未採取執法行動取締快餐店未經批准而在舊樓平台安裝的巨型冷氣機。

4. 屋宇署署長會依照申訴專員的建議展開一項計劃，將舊樓宇的紀錄、檔案、圖則和計算資料拍攝在縮微膠卷上，使檢索紀錄的工作更為快捷。為了跟進土地註冊處就業權資料所作的回覆，該署現正實行一個較有系統的按時呈閱辦法。土地註冊處和屋宇署亦曾就提供聯機資料是否可行一事進行磋商，這些聯機資料包括註冊業主最後申報的地址。

個案編號 OCAC 42/94：未有及時通知業主政府承辦商曾對其出租物業進行修葺工程，亦未有及時通知她繳付有關費用，導致她須繳付堂費及因遲交費用而引致的利息。

5. 管理參議署應屋宇署署長的要求，已進行了「屋宇署總務服務研究」，該項研究亦包括有關協助查核樓宇業主地址的措施。屋宇署署長現正考慮研究報告的建議。

6. 該署亦已採用一套制度，將因無法投遞而退還的郵件記錄在案，並從速採取行動，包括將退還的郵件寄給物業住客或差餉繳納人，以便他們將其轉交業主。

個案編號 OCAC 128/94：有選擇性地針對投訴人處所外的違例建築工程採取執法行動，以及對他的投訴處理失當。

7. 屋宇署署長已落實申訴專員的建議，提醒屬下人員盡快回覆所有查詢，並在需要時給予簡覆。署長亦於一九九五年三月一日發信給投訴人解釋情況，並於同年三月十三日告知投訴人有關懷疑漏水一事的調查結果。

個案編號 OCAC 195/94：未有採取執法行動，拆卸裝置於違例搭建物平台的通風管道。

8. 屋宇署署長已發出指示，表明任何在現有違例搭建物平台搭蓋的大型違例搭建物均會被政府優先取締。該署已於一九九五年七月二十一日發出拆卸有關通風管道的命令。

個案編號 OCAC 536/94：未有採取行動處理有關多層大廈違例建築工程的投訴。

9. 屋宇署署長已按照建議，於一九九五年二月八日去信向投訴人道歉，信中亦載述該署視察地盤的結果以及擬議採取的行動。

10. 該署已提醒屬下人員及早回覆投訴人，並將調查結果通知他們。

個案編號 OCAC 312/95 : 未有回應有關某建築物更改結構的書面投訴。

11. 屋宇署署長已依照申訴專員的建議，提醒屬下人員及早回覆投訴人，並會定期提醒屬下人員這樣做。

土木工程署

個案編號 OCAC 111/94 : 錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

12. 這宗投訴亦是針對房屋署、地政總署及政務總署而提出的。

13. 非發展清拆聯絡小組已按照建議，請政務總署委派一名代表出任該小組的成員，以便就社區及公共關係事宜提供意見。

14. 非發展清拆聯絡小組亦已考慮申訴專員所提出，有關在日後進行清拆行動的策劃階段時，制訂新指引的建議。該小組認為，在進行非發展清拆時，必須保持靈活性，按個別個案考慮是否引用「特別考慮因素」，而不應訂立新指引。

個案編號 OCAC 169/94 : 錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

15. 請參閱房屋署項下編號 OCAC 169/94 的個案。

個案編號 OCAC 198/94 : 未有把投訴人所居的寮屋村落納入一九九四至九五年度的非發展清拆計劃內，對他們造成不公。

16. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

懲教署

個案編號 OCAC 160/93：未有把一名因搶劫被定罪的犯人要求法律援助進行上訴的申請轉介法律援助署。

17. 懲教署署長已接納申訴專員的建議。現時，犯人以散頁表格提出的任何要求，都會記入犯人要求紀錄冊內，並與其在服刑紀錄所載的要求互相核對。為免遺失保存於犯人服刑紀錄內的文件散頁，這些散頁現一律編上索引號碼，並以文件繩或書釘與整個紀錄連在一起。

個案編號 OCAC 13/94：在未有進行紀律聆訊的情況下，因一項並無確實證據的控罪，而無理地把一名犯人隔離囚禁。

18. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 38/94：在沒有任何證據，亦沒有進行紀律聆訊的情況下，無理地把一名犯人隔離囚禁。

19. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 140/94：在若干方面未能向某懲教機構的犯人提供適當的方便。

20. 懲教署署長會透過新收犯人啓導計劃、在監獄內張貼通告，以及福利工作員提供的服務，繼續加強與犯人的溝通。在犯人收取日用品方面，有關懲教機構自去年四月起已採取一項較具彈性的安排。根據這項安排，犯人如預計其親友在某個月內只會前來探訪一次的話，便可向監督提出申請，如獲監督批准，他可以一次過從探訪的親友處收取在該月份獲准收取的全部日用品。該懲教機構已透過舉行特別的簡介會，在監獄內各處(包括探訪室)張貼通告以及新收犯人啓導計劃等方法，向所有犯人廣為闡釋這項新安排。至於該懲教機構的廁所設施，懲教署已徵詢建築署的意見，並會繼續研究可行的改善方法，盡量減少破壞行為造成的影響。

個案編號 OCAC 142/94：錯誤地對投訴人採取紀律處分行動，以及未能給予公平的待遇。

21. 懲教署署長已提交有關修訂監獄規則的建議，以供保安司審議。

22. 監獄規則第 228 及第 231 條訂明，巡獄太平紳士須聆聽囚犯向其提出的任何投訴，包括紀律事宜，並進行調查；此外，他們有權查閱監獄的任何簿冊，包括紀律聆訊過程的紀錄。布政司辦公室已修訂邀請太平紳士巡視監獄的函件，詳細列明監獄規則中的有關係文。

個案編號 OCAC 191/94：未有按照法庭頒布的命令給予投訴人特別保護，以確保他的安全。

23. 申訴專員並無建議任何跟進行動。據他所知，該署已跟進其投訴調查組所提出的建議。

個案編號 OCAC 257/94：一名犯人在某懲教機構受到不公平的對待。

24. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 270/94：一名犯人在兩所懲教機構受到不合理及不適當的對待。

25. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 57/95：未有給予犯人適當的保護。

26. 懲教署署長已承諾盡可能以書面答覆向他提出書面申述的犯人。就本個案來說，投訴人其後已轉往另一所監獄。

香港海關

個案編號 OCAC 45/94：未有記錄充公拖車的車架號碼，導致該部拖車在拍賣後，因車架號碼與原先登記的有所出入而不能重新登記。

27. 這宗投訴是針對香港海關、運輸署及政府物料供應處而提出的。

28. 申訴專員並無提出任何具體建議。政府物料供應處處長已檢討拍賣充公車輛的程序，並已實行下列改善措施：

- (a) 修訂政府物料供應處發出的拍賣通告，加強有關信息，就是運輸署署長並無責任確保政府拍賣出售的車輛一定會獲准登記；及
- (b) 將車輛交予政府物料供應處拍賣的部門必須盡量提供車輛登記號碼、車架號碼及引擎號碼等資料，以便開列在拍賣物品清單內。該處會在進行拍賣前與運輸署進行核對，以確定這些號碼與紀錄脗合。

29. 香港海關總監亦已發出內務通告，要求有關人員須對檢獲的貨品提供更多資料，以方便管理。關於檢獲的車輛，香港海關現已將其牌子名稱、型號、類別、登記號碼及車架和引擎號碼記錄下來。

衛生署

個案編號 OCAC 90/94：專科診療所在替門診病人辦理登記手續時態度無禮，事後在調查有關投訴時又敷衍了事。

30. 衛生署署長已接納申訴專員的建議及採取以下行動：

- (a) 修訂部門投訴程序的常務通告，以便確保負責調查投訴的人員保持公正，該通告於一九九五年一月一日開始生效；

- (b) 向負責處理投訴的人員講解及提醒他們申訴專員的建議。他們完全明白必須清楚了解有關個案，並在回覆時列明其他可解答投訴人疑問的人員姓名和聯絡電話。在有人事調動時，會向接任的新職員闡明上述要求；及

- (c) 於一九九四年十月二十日正式去信向投訴人致歉。

個案編號 OCAC 137/94：未能適當地處理投訴人有關港口檢疫服務的電話查詢。

31. 衛生署署長已接納申訴專員提出的所有建議及採取以下行動：

- (a) 提醒所有港口衛生主任在回應查詢時應有禮貌，和保持樂於提供協助的態度。該署其後在一九九五年一月四日就接聽電話的應有禮貌發出常務通告；
- (b) 設立正式的輪船代理公司查詢服務，並於一九九四年十二月二十二日告知輪船代理公司該項查詢服務，及鼓勵它們申請以無線電訊發給的無疫通行證；
- (c) 由一九九五年二月二十七日起，在海港組的當值室裝置及使用電話留言錄音機，記錄電話信息；及
- (d) 在一九九四年十一月二十八日正式去信向投訴人致歉。

渠務署

個案編號 OCAC 545/94：未能解決渠道淤塞問題。

32. 渠務署署長同意申訴專員的建議，並認為該署現已實施這些建議。渠務署轄下設有直屬員工隊，負責查究各項向其提出的問題。這些問題主要是有關污水系統及雨水疏導系統所出現的輕微淤塞問題。倘若問題是關乎私人污水管，該署會通知有關業主。至於加強部門之間的溝通，則是一項持續進行的工作。

教育署

個案編號 OCAC 8/94：遲遲未答覆正在放取海外無薪假期的教師所遞交的辭職通知，導致該名教師未能安排及時回港履行其應給予的通知期。

33. 教育署署長已接納申訴專員的建議。事實上，該署經常提醒屬下人員，必須迅速處理來信。該署亦已按申訴專員的建議，向這宗個案的投訴人收回貸款餘額。

個案編號 OCAC 18/94：不適當地容許投訴人前曾投訴的職員簽署該署給予投訴人的覆函。

34. 教育署已按照申訴專員的建議，於一九九五年四月實施一項新安排，使被投訴的職員或以前曾多次被同一名投訴人投訴的職員不能處理該宗投訴個案。該名職員不得進行調查和監察工作，或簽署發給有關個案投訴人的函件。

個案編號 OCAC 120/94：不當地更改居者有其屋計劃屋苑毗鄰地點的土地用途。

35. 房屋署署長會竭盡所能，確保居者有其屋計劃售樓書所載的資料正確無誤。該署日後擬備售樓書時，會採納申訴專員的建議，就是如果有擬發展的計劃/預留的土地，售樓書上應有詳細的註釋。

個案編號 OCAC 381/94：遲遲未處理學校註冊申請，及兩名職員在視察有關學校時態度差劣及令人生畏。

36. 教育署署長已接納申訴專員提出的建議。該署會不斷檢討學校的註冊程序 — 這是一項持續進行的工作。該署並會根據教育條例，對任何疑屬未經註冊的學校採取即時行動。教育署署長已提醒屬下人員，除非具有充分理由，否則在視察時必須按照要求出示職員證。該署亦已與屋宇署跟進投訴人的申請事宜，並於其後發出所需的證明書。

環境保護署

個案編號 OCAC 64/94：在籌劃香港大球場重建工程方面行政失當，導致在香港大球場舉行的流行音樂會發出過量噪音。

37. 請參閱布政司署文康廣播科項下編號 OCAC 64/94 的個案。

個案編號 OCAC 103/94：未能適當地管制公屋地盤的承建商，以消減建築工程所產生的噪音滋擾。

38. 請參閱房屋署項下編號 OCAC 103/94 的個案。

個案編號 OCAC 110/94：不負責任地發出廢氣測試通知書。

39. 在庫務司同意下，投訴人已獲發給一筆數額相等於測試費用的特惠金。

個案編號 OCAC 453/94：未能履行該署的承諾，容許投訴人保留其屋旁豬舍。

40. 環境保護署署長已接納申訴專員的建議，並已通知投訴人重新申請將有關豬舍改建為貯物室。該署已於一九九五年八月接獲地政專員的肯定回覆，表示會向投訴人發出一個新的政府土地租用牌照，範圍包括該豬舍。

41. 環境保護署署長現正作出安排，向投訴人發出繳款通知單，要求投訴人退回當局就有關豬舍所發出的特惠津貼。

42. 該署會繼續按照其服務承諾，在 7 天之內就一般的投訴及查詢作出回應。

政府產業署

個案編號 OCAC 44/94：在招標承租政府物業的舖位方面，所採用的程序不合理，要求競投者必須出示商業登記證才接納他們投標。

43. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

布政司署—文康廣播科

個案編號 OCAC 64/94：在籌劃香港大球場重建工程方面行政失當，導致在香港大球場舉辦的流行音樂會發出過量噪音。

44. 爲了全面實施申訴專員的建議，布政司已下令：

- (a) 日後，在進行類似工程，即那些並非根據標準工務計劃程序的興建工程，一開始便會指派一個決策科負責整體的協調，藉以確保各有關方面均遵行政府的所有既定程序，包括規限噪音及有關安全標準等；
- (b) 有關方面亦須擬備一份與工程有關的主要事項清單，而任何未能迅速解決的事項必須知會高層人員，希望藉此以各方面均感滿意的方式解決問題；及
- (c) 在籌劃類似性質的工程時，必須按照政府所訂定的環境影響評估程序行事。

政府物料供應處

個案編號 OCAC 45/94：透過公開拍賣出售的一部充公拖車車架號碼與原先登記的號碼有別，以致買主不能重新登記該拖車。

45. 請參閱香港海關項下編號 OCAC 45/94的個案。

路政署

個案編號 OCAC 294/94：遲遲方發出繳款通知單，收取在一宗交通意外中損毀的交通標誌牌修理費用。

46. 在這宗個案中，由於承辦商遲遲未有就修理費用提出申領要求，致令路政署在發出繳款通知單方面有所延誤。申訴專員建議，若承辦商未能在工程完成後90日內提出申領要求，該署便應援引合約內一項標準條款，以便進行估價及簽證應發放的費用。然而，路政署署長對這項建議有所保留。該項合約條件的原意，是避免在清繳費用的問題上出現長時間的爭論，而並非是用來作爲一項確定費用的一般機制。實施申訴專員的建議，會對人手資

源造成影響，亦與政府為善用本身資源而「以合約形式批出服務」的精神背道而馳。

47. 該署現已採取另一方法，就是透過修訂內部程序來處理這些問題。現時，該署會就尚未提出申領費用的事項編製每月情況報告，然後呈交負責監察承辦商表現的分區辦事處。承辦商若遲遲還未提出要求，表現報告內會有所反映。此舉會影響承辦商日後中標的機會。目前情況已漸見改善。

48. 此外，自一九九五年四月一日起，倘承辦商未能在工程完成後90日內提出申領費用的要求，該署便會悉數討回臨時付出的款項。這項安排會有直接影響承辦商的現金周轉情況，因此應該可以使到他們不會遲遲才提出申領費用的要求。

政務總署

個案編號 OCAC 137/93：未能適當地處理私人屋邨業主法團與屋邨前管理公司之間的糾紛。

49. 這宗投訴並不成立，不過，有關政務處已按照建議，去函業主法團闡釋政務處在處理這宗糾紛中的職責範圍。他承認政務處人員漏了查核有關私人屋邨的業權，並為所引致的不便致歉。

個案編號 OCAC 22/94：未能履行承諾，發出報販牌照予一名受九龍城寨清拆影響的人士，作為清拆其位於九龍城寨的商舖的補償條件之一。

50. 政務總署署長已提醒其屬下人員，即使市民在來信中所提出的要求/詢問應由另一部門處理，他們都必須作出回覆，敘明有關事案已轉介另一部門處理。

個案編號 OCAC 93/94：在處理一宗旅館牌照申請方面有欠公平合理。

51. 牌照事務處工作守則修訂本臚列各項既定的標準行事方式。政務總署現已向牌照事務處全體人員分發該本守則，以供參閱。

個案編號 OCAC 111/94 : 錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

52. 請參閱土木工程署項下編號 OCAC 111/94 的個案。

個案編號: OCAC 169/94 : 錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

53. 請參閱房屋署項下編號 OCAC 169/94 的個案。

個案編號 OCAC 293/94 : 在一次掃蕩違例停放單車的行動中,無理地沒收一部單車。

54. 請參閱地政總署項下編號 OCAC 293/94 的個案。

房屋署

個案編號 OCAC 163/93 : 公共屋邨商場地台階磚更換工程安排不當, 及有關職員態度惡劣, 對店舖租戶構成不便, 並影響其生意。

55. 房屋署署長已按照建議, 就日後如何處理類似情況向有關職員提供意見, 並於一九九四年八月去信向投訴人致歉。該署會繼續採取步驟, 盡量減少工程造成的不便, 並會在工程進行前及進行期間, 加強與店舖租戶之間的溝通和聯繫。該署將與受影响店舖租戶進行協商及聯絡。

個案編號 OCAC 167/93 : 居者有其屋計劃屋苑公用地方及公共設施管理不善, 在修理投訴人單位水渠時疏忽從事, 因而引致其他損毀。

56. 房屋署署長已於一九九四年五月發出通告, 提醒屬下人員若有關工程可能會令租戶/業主單位內的固定裝置/財物受損, 則應在工程進行之前, 要求租戶/業主簽署「同意書」。若該署需要頗長時間才能確定及修正有關問題, 則負責管理工作的人員每隔一段時間, 譬如每隔一個月, 便應向租戶或業主匯報工程的進展。

個案編號 OCAC 30/94：有關職員在處理一名離婚婦人根據法庭所頒命令，申請將原本屬於她前夫的公屋單位租住權轉歸她名下一事上，態度惡劣，並且遲遲仍未處理其單位天花漏水的投訴。

57. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 34/94：未能遵守承諾，把受重建影響的舊公共屋邨住戶安置往地點方便的調遷屋邨，反而將有關屋邨的單位留作職員宿舍。

58. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 39/94：在處理繳交雙倍租金的公屋住戶購買居者有其屋單位的申請時，未能給予他應有的優先權。

59. 房屋署署長已於一九九四年八月發出通告，提醒屬下人員日後在適用的情況下，凡屬重要的事項均須由該署及住戶以書面確認，以避免可能引起的誤會或不必要的爭拗。此外，為避免遞送住戶的郵件遺失，並為了方便郵務人員派送郵件，所有最近落成的公屋大廈均設有中央組合式的信箱。該署亦計劃在 50 多個八十年代落成的公共屋邨，分期裝設這種信箱。

個案編號 OCAC 50/94：對某居者有其屋計劃屋苑的住戶管理基金管理不善，導致基金結餘下降、管理費大幅上升。

60. 房屋署署長已就申訴專員的建議採取以下措施：

- (a) 有關的維修工程名單已於一九九五年七月轉交當時定期維修合約聘任的專業工料測量師，以便協助翻查維修工程的紀錄。此外，該署現正就有關單位業主應如何分攤維修費用一事，徵詢工料測量師的意見。由於這些紀錄可能追溯到多年以前，故可能需要一段時間去確定有關數額，然後才可就追討費用一事採取行動；
- (b) 該署已在行人路下陷的地點進行實地視察，有關的補救工程現正進行，其中包括修復該段行人路、查察地下渠管是否可能出現滲漏，導致行人路下陷，以及維修有問題的地下渠管；

- (c) 該署已提醒管理人員嚴格按照正確的會計程序行事；
- (d) 雖然本個案涉及的居屋屋苑的停車位供應至今仍稍微超過需求，但該署會留意停車位的供應數目；及
- (e) 該署會繼續鼓勵單位業主取回管理權，並會提供一切協助，以便他們能夠組成業主法團。在業主作好準備和願意承擔管理工作時，該署才不再負責管理工作。此外，該署亦會繼續努力，促進與有關業主聯誼會的相互了解，並會實際考慮未來數年管理費的調整額，務求透過嚴格的節約方針，使到住戶管理基金恢復可觀的結餘。

個案編號 OCAC 51/94：不合理地要求居者有其屋計劃屋苑住戶承擔維修/修葺斜坡及有蓋行人通道的費用。

61. 為改善與居者有其屋計劃屋苑業主之間的溝通，屋苑職員會定期與業主舉行會議，而社區領袖，以及政務處、警方和服務承辦商的代表亦會列席。透過這些會議，業主可知道關於管理及維修方面的各項主要問題，當局亦可徵詢他們對這些問題的意見。

個案編號 OCAC 58/94：由於公共屋邨月租停車場管理不善，投訴人被迫把車輛停放在屋邨空地，而有關方面卻不合理地對他的車輛採取執法行動。

62. 房屋署已按照建議，在所有採用「浮動辦法」的屋邨停車場的租賃協議內，附加一項條款，註明租用停車位的人士在找不到停車位時可採取的辦法。該署並已張貼告示，告知租用停車位的人士有關停車場滿額時的其他安排。

63. 個案中的停車場管理公司已應房屋署的要求，將罰款退還投訴人。該署亦請管理公司留意投訴人所發現的情況，即管理公司員工只對某些車輛採取行動。該公司已將其負責執法的隊伍改組，並聘請一名高級業務經理出任主管。

個案編號 OCAC 59/94：編配空置公屋單位以紓緩擠迫居住環境的制度有欠公平，因而剝奪了投訴人家庭申請加配單位或調遷往較大單位的機會。

64. 房屋署自一九九五年七月起已實施一套經修訂的紓緩擠迫居住環境程序，務使單位不會空置過久。就這宗投訴個案而言，該署已調配額外人力資源，加快邨內的調遷工作。該項工作已於一九九五年二月完成，所有公布的單位已順利編配給合資格的家庭，包括投訴人在內。

個案編號 OCAC 60/94：投訴人代其年邁而且傷殘的父母申請調遷往她居住的公共屋邨，房屋署卻遲遲未處理該宗申請。

65. 房屋署已密切監察翻新空置單位的計劃，並經常加以檢討，以期提高服務水準及縮短翻新工程所需的時間。該署已實施多項改善措施，包括修訂工作程序、利用電腦傳送資料，以及委託同一間承辦公司負責進行屋宇裝備及建築工程。在實施這些措施後，翻新空置單位平均所需的時間已見縮短。在一九九三年，翻新一個單位所需的時間為 6 個月，而自一九九四年年初起，所需時間已縮短至 3 至 4 個月。該署最近已另外再委託其他承建商負責有關工程，預期可進一步縮短翻新空置單位所需的時間。預料當該署和承建商熟習新合約的安排後，翻新一個空置單位所需的時間將為 2 至 3 個月。

66. 為加速編配空置單位予準租戶，該署亦由一九九四年四月下旬起實施一項新程序，在翻新工程接近完成時，將空置單位編配予合資格的住戶。

個案編號 OCAC 61/94：在處理投訴人要求緊急修理其公屋單位遭水淹浸廚房的淤塞地渠一事上，有關職員態度冷漠，而且不負責任。

67. 為了向租戶提供「以顧客為本」的服務，房屋署最近已成立小型維修工程管理股，研究有何方法可改善日常的維修服務。該股的其中一項工作，是檢討現時在辦公時間以內及以外進行小型維修工程的工作程序，希望加快修葺工程及改善工作質素。該署已由一九九五年四月起，實施一套改善的程序及工作安排。

68. 此外，該署並為屋宇事務助理安排持續的訓練課程及定期講座，加強他們在屋宇管理事宜方面的知識，讓他們得悉該署的政策／程序方面的最新情況，及改善他們與市民溝通的技巧。

69. 最後，該署歷來的做法，是告知有關租戶技工到租戶單位及修葺工作的大約時間。

個案編號 OCAC 66/94：在按法庭命令刪除投訴人前夫在公屋單位的戶籍後，沒有採取行動着令其前夫遷出，事後又在沒有知會或取得投訴人同意的情況下，恢復其前夫在該單位的戶籍。

70. 房屋署提議安排投訴人及其 3 名兒子入住另一屋邨的單位，這已為接納。新單位租住權已於一九九四年八月一日生效。該署亦已向投訴人的前夫收回他們原來租住的單位。

71. 此外，房屋署署長已向所有屋邨房屋事務經理發出通告，提醒他們在處理複雜的離婚個案時，必須嚴格遵照管理訓令及指南所訂明的程序行事，如有需要，應徵詢上司的意見。

個案編號 OCAC 76/94：房屋署在公屋住戶不知情的情況下，無理地刪除其戶籍，事後又拒絕接納其申請恢復戶籍。

72. 經徹底調查後，房屋署署長準備恢復投訴人在原來的租約內的戶籍。不過，由於投訴人的叔父是有關單位的戶主，並對投訴人很仇視，該署遂允許投訴人的租住權與其叔父的分開，並於一九九五年五月編配了另一屋邨的單位給投訴人。

個案編號 OCAC 100/94：遲遲未安排投訴人一家調遷往他選擇的公共屋邨。

73. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 103/94：未能適當地對公屋地盤的承建商施加管制，以消減建築工程所產生的噪音滋擾。

74. 所有房屋署合約均已規定承建商須定期在地盤以人手測量噪音讀數，並進行記錄。至於申訴專員所提有關規定承建商以儀

器自動測量地盤噪音讀數的建議，該署如認為可行，定會採取適當措施。

75. 此外，該署亦會考慮在現行的「承建商表現評分制」下，就違反噪音管制規定的事例，實施更嚴厲的懲罰。根據「承建商表現評分制」，房屋署每個月均會按照合約規定和預訂的標準，評估每名承建商的表現，並予以評分，然後將評分編成一個積分表。取得高分的承建商會有機會參加更多工程的投標，而在積分表上得分最少的承建商，其投標資格會受到限制，或者在某段期間內不准投標。

個案編號 OCAC 111/94：錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

76. 請參閱土木工程署項下編號 OCAC 111/94 的個案。

個案編號 OCAC 139/94：在處理投訴人建議改善某屋邨商場的穿梭巴士服務一事上，未有認收投訴人的書面建議，未有就其電話查詢作出回應，而且態度冷漠，不樂意提供協助。

77. 房屋署現正根據申訴專員的建議及按部門現有的資源，檢討處理市民來信的程序，檢討工作預料於一九九五年十月完成。

個案編號 OCAC 141/94：投訴人為一離婚婦人，她申請刪除自己及其子女在公屋單位的戶籍，但其申請卻遭該署無理地擱置，引致她喪失根據公務員公屋計劃申請另一公屋單位的資格。

78. 房屋署署長已通知投訴人再根據公務員公屋計劃申請單位。不過，正如申訴專員所建議，房屋署不能特別考慮她的申請，因為編配公屋單位的優先次序，是根據服務年資而定的。由於該計劃的配額有限，該署亦建議投訴人在輪候公屋總登記冊上登記。

個案編號 OCAC 169/94：錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

79. 房屋署署長認為，清拆新界政府土地上的 220 400 間寮屋會是一項十分龐大的工作，涉及大量資源。由於政府現時已有不少承擔，上述工作只可視作一個長遠目標。

80. 房屋署署長又認為需要入住公屋的一般市民，包括寮屋居民，都十分清楚現有的申請途徑和程序。如情況需要，該署會加強現有的宣傳工作。

81. 政務處會聯同警方密切注視寮屋區的治安情況，如有需要，便會採取適當行動對付有關問題。

個案編號 OCAC 198/94：未有把投訴人所居的寮屋村落納入一九九四至九五年度的非發展清拆計劃內，對他們造成不公。

82. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 226/94：未有就投訴人單位滲水的投訴作覆，而且房屋事務經理態度無禮及不負責任。

83. 該署已按照申訴專員建議，自一九九五年三月九日起在熱線內加插一段適當的信息，告訴來電者他們的查詢/投訴在下一個工作日(星期六除外)才能獲得處理，以免引起誤會。

84. 申訴專員認為，倘若房屋署未能在所承諾的時間內，就市民的書面投訴具體答覆，便應給予簡覆，把情況告知投訴人。房屋署署長贊同這點。該署現正擬備內務通告，提醒屬下人員此事。

個案編號 OCAC 377/94：錯誤地從居者有其屋計劃屋苑管理基金撥款支付電費。

85. 關於重鋪照明系統的線路，由有關的居者有其屋計劃屋苑轉駁至屋邨的工程，已於一九九四年二月底完成。屋苑管理處已於一九九四年三月把多繳的電費歸還該居屋屋苑管理基金，並在同年四月發出通告，知會各住戶。

86. 由一九九五年三月二十五日起，每日下午六時至晚上十時，該居屋屋苑外籃球場的射燈均會開啓。房屋署已在該處張貼告示，告知居民這項照明安排。日後，該署會應要求延長開啓射燈的時間。

個案編號 OCAC 403/94：未有為所租住公屋單位受維修計劃影響的投訴人一家作出適當的安置安排。

87. 房屋署署長已按照建議，收回同一承租人佔用的兩個單位所欠付的租項。

88. 房屋署亦於一九九四年十二月及一九九五年五月，將個案轉介給社會福利署。投訴人及其媳婦均不願接受該署的服務。投訴人的媳婦堅持要一個較大的單位，或者為投訴人安排另一居所，並力言她們沒有興趣接受社會福利署的服務或輔導。

89. 根據房屋署的政策，家庭不和是該署決定為有關人士分戶，然後編配另一單位的其中一個最主要準則。由於投訴人的媳婦聲稱，她主要的問題是為家人爭取較大的居所，而這點是在現行編配單位的標準下不可行的，因此該署未能向該家庭提供進一步援助。如有需要的話，該屋邨的職員會與社會福利署的職員繼續保持密切聯繫，以便為投訴人提供援助。

個案編號 OCAC 404/94：拒絕根據紓緩擠迫居住環境計劃加配單位予投訴人。

90. 由於實施了改善措施，房屋署已可在 4 個月內完成翻新空置單位工程。不過，由於氣體裝置清拆工程延誤、電力供應中斷工程延誤或電箱存貨不足等原因，小部分工程可能需時較久才能完成。

91. 申訴專員所提出，有關在每次調遷行動的通告中公布既定優先次序的建議，已是該署一向採取的做法。該署會確保屬下所有人員均完全遵守這項規定。

人民入境事務處

個案編號 OCAC 46/94：拒絕另發新的結婚證明書予投訴人，以取代串錯其姓名的舊證書。

92. 人民入境事務處處長已採取下列各項獲申訴專員接納的建議：

- (i) 該處已修訂有關婚姻註冊及簽發結婚證明書的會計程序。該處經常提醒屬下人員，在擬備結婚證明書時，必須小心謹慎，同時亦請結婚人士查閱證明書，並確認證明書內所載詳情均屬正確無誤；
- (ii) 為免可能出現錯漏的情況，當註冊處內兩個結婚禮堂都給定滿時，該處便會調派兩名文員在接待處當值；
- (iii) 辦理婚姻登記事宜的工作於一九九五年十月底實施自動化後，結婚證明書亦會以電腦印製；及
- (iv) 該處正探討是否有需要修訂法例，授權婚姻登記官發給新的及／或補發結婚證明書。

個案編號 OCAC 65/94：在處理外地家庭傭工的轉工申請及答覆投訴人有關該宗申請進度的查詢方面，有所延緩。

93. 人民入境事務處處長已作出新安排，確保該處一方面會通知申請人不要查詢進展情況，以免對其轉換僱主的申請造成延誤，而另一方面亦會通知他，必須遵守其居留期限，並在其轉換僱主的申請審批前申請延期居留。

94. 人民入境事務處每隔 6 個月便以內務通告的形式向屬下人員發出有關處理來信的現行指引。此外，該處已再提醒隸屬調查行動組及延期居留組的人員，必須遵守各項標準的程序。該處現已委派延期居留組一名入境事務主任專責答覆書面查詢。

95. 調查行動組及延期居留組已立即採取措施，加強監察職員工作表現的制度以及高級人員的監督工作。

個案編號 OCAC 71/94：對一名前香港居民申請永久性居民身份證的個案處理不當，不必要地要求他提供整套指紋。

96. 人民入境事務處處長已就處理基於曾經在港居留不少於 7 年而申請居留權此類個案向各組發出指示，說明有關的各項程序及準則。該處亦提醒職員，應以靈活的方式處理這類申請。

個案編號 OCAC 94/94：未能在邊境管制站執行本港居民及非本港居民分流過關措施，及有關職員在處理投訴人事後提出的投訴時態度粗魯無禮。

97. 邊境管制站現已置有指示牌，指引乘客前往有關的過關櫃台。除此之外，當局並在一九九五年三月在本宗個案所指的邊境管制站設置照明指示牌，將「香港居民」及「訪客」分隔開，以便進一步協助乘客在正確的櫃台排隊過關。如有需要，當局亦會檢討在其他邊境管制站的設施。

個案編號 OCAC 322/94：不當地扣押投訴人的旅行證件。

98. 人民入境事務處處長已向屬下人員發出指示，提醒他們必須確保旅行證件上的每項修改均應妥為紀錄。他已於一九九五年一月二十三日去信向投訴人致歉。

99. 當出入境管制自動化系統於一九九五年九月全面實施後，有關人員可即時檢查出入境紀錄。該處會繼續經常檢討有關當值的規定，以便向市民提供有效率和成效的服務。

稅務局

個案編號 OCAC 143/94：未有對投訴人的查詢作出回應，並且不會理地向其提出警告。

100. 稅務局在這宗投訴中誤發最後通知書，主要是由於有關職員疏忽，未有依循現行指示和指引行事所致。有關職員已被提醒須加倍小心。稅務局已於一九九四年八月二十五日去信投訴人致歉，並於一九九五年二月就此事向職員發出通告。

101. 稅務局局長會繼續緊密監察郵件接收和分發系統，以期作出改善。

個案編號 OCAC 358/94：錯誤地發出報稅表，且未有發予收據認收稅款。

102. 這宗向投訴人誤發報稅表是由於電腦系統出錯所致。稅務局已於一九九四年十月加以糾正，並於一九九四年十一月十日去信投訴人致歉。稅務局亦已按照申訴專員的建議，於一九九五年一月實施新程序，在追收稅款通告書內加上適當說明，提醒納稅人如需另發正式收據，可要求稅務局發出付款證明。

個案編號 OCAC 411/94：對投訴人的商業登記及評稅事宜處理不當，導致不必要的法律程序，對投訴人造成不便和困擾。

103. 這宗投訴並不成立，不過，稅務局局長已按照建議，於一九九五年五月九日去信投訴人致歉。

個案編號 OCAC 471/94：在毫無警告的情況下凍結投訴人的銀行帳戶，並從帳戶提取款項。

104. 稅務局已於一九九五年七月十一日實施新程序，將無法投遞的繳稅通知書寄往納稅人的其他地址。至於申訴專員建議定出處理退款的時限，並將此列為一項表現承諾，稅務局的服務標準委員會現正加以積極考慮，並於一九九五年十月底之前完成報告，提交稅務局局長考慮。該部門亦會考慮在宣傳計劃中提醒納稅人須就更改通訊地址事通知稅務局局長。

個案編號 OCAC 499/94：拒絕處理投訴人以中文提交的更改地址申請。

105. 稅務局局長已接納申請專員的建議。該部門已於一九九五年三月為商業登記署的職員舉辦訓練班，並且擬訂計劃加強對前線職員的監督和向他們提供援助。由僱主填報的薪酬及長俸報稅表的格式已於一九九五年六月開始進行修訂。

知識產權署

個案編號 OCAC 387/94：在處理商標註冊申請方面有所延誤及疏忽。

106. 爲了索取申請表的個別申請人的利益起見，該署現將有關申請商標註冊程序的註釋及資料小冊穩固地釘附於申請表格(TM第3及3A號)上。第3A號表格現載有明確指示，要求申請人遞交14個商標複本。

107. 該註冊處現準備接受以人手填寫的申請書，並會安排由有關人員將以人手填寫的資料輸入資料庫。不過，該署將會定期與資訊科技署轄下的計劃小組商討進一步發展光學字符閱讀儀器，以便閱讀申請表上以人手填寫的資料。該署已向前線職員發出書面指引，並提供訓練，指導他們如何協助欲以中文填寫申請表的申請人。

108. 在任何情況下，倘因各種原因而未能即時收取款項，註冊處會安排將支票退回，並覆信給申請人。註冊處已將有關以固定形式覆函加以適當修訂，以表明這點。覆信內亦會提出其他方便使用者的建議，例如邀請申請人前來註冊處，以便由有關人員親自向他解釋技術方面的事項，並協助他填寫申請表。

109. 知識產權署署長未能接納申訴專員的建議，就是將收到的支票保留一段時間，例如一個月，讓申請人提供所有規定的資料。庫務署署長已指出，固定會計指示第945及1805條規定，所有公帑，均須於每天或盡速存入銀行。有關的會計程序須遵守這項規定。

司法機構

個案編號 OCAC 16/94：在執行法院判令時，未能有效地執行執達主任的職務，沒收判定債務人的財物。

110. 司法機構按照建議，修訂有關小冊子，以鼓勵索償人在執達主任執行職務沒收有關財物時亦親自到場。此外，該部門亦開始使用經修訂的承諾書/沒收財物指示表格(B.F.59)。該表格訂明原訴人/索償人須支付執行沒收財物所涉及的有關費用。

個案編號 OCAC 23/94：在一宗勞資糾紛個案的聆訊前會晤中，勞資審裁處一名調查主任對答辯公司代表態度無禮。

111. 司法機構政務長已於一九九四年六月十六日去信投訴人致歉，並向投訴人作出保證，謂有關文書錯誤不會對該個案有任何影響。審裁處已作出安排，在「聆訊日期地點通知書」印上一項說明，告知被告人如其法庭編號尚未編定，可在何時及何處找到這個編號。司法機構會定期提醒所有員工，在遇困難時仍應保持耐性和有禮。

112. 至於申訴專員建議檢討被告答辯書的形式一事，由於法例並沒有規定被告人須在勞資審裁處以「問答」形式就答辯作出陳述，被告人繼續可以其選擇的方式作出陳述。「答辯書撰寫指引」只作參考之用，協助被告人撰寫答辯書，以便節省各有關方面的時間和工作。

個案編號 OCAC 81/94：裁判法院傳票組在下午遲開，而在投訴人查詢法庭是否已傳召他出庭應訊時，該組職員又愛理不理。

113. 司法機構已採取步驟，以確保所有傳票組和櫃台在辦公時間內均有適當人員當值。在 10 個裁判法院中，有 5 個會計部已各增派一名二級文員。管理當局很快會根據管理參議署的檢討報告建議，決定其餘法院的人手需求。

個案編號 OCAC 85/94：未有通知收款人法院會計部的領取款項時間與其辦公時間不同，對前往該會計部領取款項的收款人造成不便。

114. 這宗投訴並不成立。申訴專員並沒有建議採取跟進行動。不過，司法機構已修訂給索償人的領款通知書，列明各項有關領款規定和領款時間。

勞工處

個案編號 OCAC 48/94：在一宗與解僱事件有關的勞資糾紛調解會議上處事失當，調解主任對僱主有絕對的偏見。

115. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

土地註冊處

個案編號 OCAC 137/94：在批准業主法團註冊前，未有確保已符合各項規定，致令該業主法團的註冊其後被撤銷，並將糾正有關情況的責任推卸給該業主法團。

116. 請參閱政務總署項下編號 OCAC 137/93 的個案。

地政總署

個案編號 OCAC 145/93：在收回同一土地業權人名下土地所有權方面，未能劃一處理，部分是按照法定的收地方式收回，其餘則採用發予遷出通知書的方式。

117. 地政總署署長按照建議，檢討了簽發遷出通知書的程序，並於一九九四年八月一日就遷出通知書的送達事宜發出辦公室指示。有關這题目的研討會亦於同日舉行。

個案編號：OCAC 161/93：錯誤批准村屋重建，而未有考慮到重建工程對毗鄰地段村屋所造成的不良影響。

118. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 41/94：在編配某鄉村擴展區數目有限的小型屋宇屋地方面處理不公，依賴村代表建議甄選準則和提名準承批人。

119. 地政總署署長已按照建議，於一九九五年五月十八日發出地政指令，使村代表依據鄉村擴展區計劃編配小型屋宇屋地時，不能提名承批人。鄉村委員會建議的甄選準則，須由分區地政處會議批准，分區地政處職員隨後會按照批准的準則處理各項申請。不過，倘若鄉村委員會認為提名的方式較為可取，則須提交鄉村委員會會議紀錄，並給予適當理由支持採用提名的方式。分區地政處會議會決定提名是否在公平恰當的情況下作出。當局亦會實施一個嚴格的監察辦法，使到處理小型屋宇申請所需的時間可以減至最少。

個案編號 OCAC 49/94：在處理清拆索償聲請方面程序不合理。

120. 地政總署現正檢討所有打算供市民使用的表格和承諾書，務求在這些表格和承諾書內採用淺白精簡及容易理解的文字。地政總署現在會向市民提供他們簽署的契據、申報書、合約或承諾書的副本。

個案編號 OCAC 57/94：錯誤批准新界某村落的小型屋宇發展工程。

121. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 111/94：錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

122. 請參閱土木工程署項下編號 OCAC 111/94 的個案。

個案編號 OCAC 132/94：在處理投訴人就被政府收回物業而提出的索償聲請方面有所延誤及處理不公。

123. 規劃環境地政司現正就自置居所津貼政策進行詳細檢討。當局會考慮有關建議，在物業擁有人接獲收地通知時，向他們解釋自置居所津貼的申領資格，以及提供附有簡介的申領表。

124. 地政總署署長亦考慮到有否需要制訂適當上訴途徑，處理申領自置居所津貼的上訴個案，並已向規劃環境地政司提交建議，作為檢討工作的一部分。

個案編號 OCAC 153/94：在處理小型屋宇申請方面有所延誤，有關職員在答覆投訴人的查詢時，態度囂張無禮。

125. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 169/94：錯誤地決定不把若干寮屋納入山坡寮屋村落清拆行動。

126. 請參閱房屋署項下編號 OCAC 169/94 的個案。

個案編號 OCAC 198/94：未有把投訴人所居寮屋村落納入一九九四至九五年度的非發展清拆計劃內，對他們造成不公。

127. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 228/94：未有回應投訴人提出的多次投訴，採取執法行動取締村屋天台的違例搭建物，有關職員在處理投訴人的電話投訴時，態度粗魯無禮。

128. 地政總署署長曾於本年年初展開調查，研究沙田區內違例建築工程的嚴重程度。調查所得資料，現正加以分析和整理，以便為有關鄉村制訂一個切實的優先工作時間表，讓分區地政處會議考慮採取適當的執法行動。有關就某特定鄉村的違例建築工程採取大規模執法行動的建議計劃，地區管理委員會將會討論，然後再提交區議會徵詢意見。

129. 地政總署署長認為，倘若把鄉村內不符規定的情況、違例建築工程、違反條例的個案數目及有關管理維修的問題考慮在內，則新界區內現時小型屋宇的問題並不輕微。有關如何就違反小型屋宇批約條件採取行動一事，應由分區地政處會議決定。這是因為分區地政處會議不僅處事靈活、具有第一手資料，而且更能靈活地應付區內一些政治敏感、社會及傳統事宜。此外，分區地政處會議對超出暫准存在規限的搭建物採取警戒執法行動前，須考慮到人手方面有所限制，以及其他工作的緩急處理次序，例如賣地、收地計劃、因發展及非因發展而進行的清拆、小型屋宇批約及重建工程等。

130. 地政總署署長亦認為不宜就暫准存在的違例工程公布任何政策或指引，因為這些資料不僅會引起誤解、受人指責，亦令市民錯誤相信這些違例工程獲得合法，而且亦影響當局在必要時可採取執行批約條款的行動。

個案編號 OCAC 293/94：在一次掃蕩違例停放單車的行動中，無理地沒收一部單車。

131. 地政總署署長已落實推行申訴專員提出的建議。違例停放單車的車主，現在會收到 24 小時沒收單車通知。當局亦正進行更

頻密的掃蕩行動。此外，在計劃掃蕩行動的日期前，當局會預早在目標範圍的4個角落豎立4個臨時警告牌。

132. 地區管理委員會轄下的街道管理工作小組，亦正與運輸署聯手物色單車停放處，並考慮可否將這項工作納入該區的現行交通研究範圍。

個案編號 OCAC 371/94：未能適當地處理投訴人對3宗申請以私人協約方式批地興建小型屋宇的個案所提出的反對，以及錯誤地批准辦理上述3宗申請。

133. 有關的地政指令現已修訂，納入要求以私人協約方式，在鄉村周圍地方和鄉村擴展區的填土地盤，以及在鄉村擴展區計劃規定的地盤，申請興建小型屋宇的程序。該署已於本年八月發出經修訂的地政指令。

個案編號 OCAC 390/94：未有對違反租約條款規定的停車場經營者採取任何行動。

134. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 394/94：未有處理有關某村落水浸問題的投訴。

135. 地政總署署長已按照建議，與其他部門聯手評估水浸問題。不過，建築署指出有關的違例填土工程不會造成任何即時的危險情況，因此，地政處不會考慮進一步行動。多個小型屋宇批約的建議最近已獲准在受前違例填土工程影響的地區進行。為符合批約條件，承批人須提交排水及地盤平整工程給當局批准。有關承批人已採取臨時措施，在投訴人房屋及受影響範圍之間興建排水明渠，這應大大減少再水浸的可能。

136. 地政總署署長於一九九五年四月十一月就遲遲未能認收該兩封函件而去信向投訴人致歉。該署並就處理投訴來信事宜，向屬下人員發出指引。

個案編號 OCAC 426/94：在處理政府收回物業的個案方面有欠公允，賠償亦不合理。

137. 規劃環境地政司現正就自置居所津貼政策進行詳細檢討。地政總署署長已提出意見，建議成立上訴委員會，聆訊自置居所津貼的申領資格的上訴個案。

個案編號 OCAC 436/94：未有採取執法行動取締違例使用及佔用新界某村落鄰近政府土地的情況。

138. 運輸署署長表示，提供設施協助車主將不適宜在道路上行駛的舊車合法棄置的現行政策行之有效。他不打算更改現行做法，但會繼續監察情況，以確保棄置車輛問題受到控制。

139. 警務處處長認為，法例不容許警方向政府土地上懷疑被人棄置的車輛車主發出定額罰款通知書。除了可能受到法例的制肘外，警方還須考慮其他各方面的問題，例如優先次序和人力資源的限制。因此，當局會繼續實施目前處理棄置車輛的安排。

140. 政府承辦商會支付規定款額購買棄置車輛。因此，納稅人毋須支付費用。至於安排由離島以外地點移走棄置車輛，地政專員最少需要 14 日，而運輸署署長則另外需要 21 日。因此，當局已訂定指標，在 35 個工作日(雨天除外)內完成該項工作。

141. 至於在政府土地上任意傾卸垃圾、廢物和建築廢料的問題，現行法例包括官地條例、公眾衛生及市政條例、簡易程序治罪條例和廢物處理條例，已有適用條文。

個案編號 OCAC 235/95：對於就兩宗申請在投訴人屋前興建小型屋宇的個案所提出的反對意見處理不當。

142. 地政總署署長已指示有關的地政專員監察情況，在反對意見於一段合理的時間後仍未撤回，便應按照既定程序介入和採取恰當的行動。由於有關雙方似乎並無和解迹象，地政專員預期反對意見不會在短期內撤回。他已邀請村代表協助調停，找出一個為雙方接受的解決辦法。如情況需要進一步採取行動，當局會在適當階段諮詢有關的鄉事委員會。

法律援助署

個案編號 OCAC 33/94：未有向一名因謀殺而被定罪的犯人提供法律援助，致令該名犯人須在沒有代表律師的情況下，出席上訴庭的聆訊，就有關判罪提出上訴，而在此之前，又拒絕在上訴聆訊前向他提供關於其被定罪的高等法院訴訟程序紀錄及判決書中文譯本。

143. 法律援助署署長已根據申訴專員的建議，在一九九四年六月二十八日發出內務通告，提醒屬下人員盡快回覆委託人的書面要求或查詢。

144. 法律援助署署長認為，法庭或法律援助署均無足夠資源來應付投訴人的要求，為他提供 500 多頁高等法院訴訟程序的中譯本。有關文件的全文對投訴人似乎亦不大有用，因為他未必有足夠的法律知識，能夠從文件中找出上訴的理由。事實上，投訴人仍在接受法律援助。

個案編號 OCAC 116/94：就法定的暫停訴訟事宜向投訴人提供不正確的意見，並且不理會投訴人的要求，拒絕予以接見。

145. 法律援助署署長已接納申訴專員的建議。為避免申請法律援助的人士對法定的暫停訴訟程序有更大的誤解，法律援助署已由一九九五年年初開始，印發用中英文說明有關程序的小冊子。該署亦已檢討市民未經預約而要會見個案主任的常規程序，希望盡可能提供以市民為本的服務。

個案編號 OCAC 437/94：在處理一宗有關新界土地糾紛的法律援助個案方面有所延誤。

146. 法律援助署署長已由一九九五年六月開始，將有關個案轉交由另一間律師行處理，並要求該律師行重新加以研究。法律援助署署長日後會通知申訴專員有關進展。

147. 當局已於一九九五年五月成立工作小組，檢討現行指派及監察法律援助個案的安排。工作小組現正採取行動，加強按時呈閱檔案及監察已指派個案進展的辦法，此外亦會考慮其他可改善監察辦法的措施。

個案編號 OCAC 474/94：遲遲仍未辦妥投訴人的離婚呈請。

148. 法律援助署署長已於一九九四年十二月十日去信向投訴人致歉。投訴人於一九九五年四月二十五日獲批暫准判令，而於一九九五年七月三日獲批絕對判令。

149. 法律援助署的家事訴訟組亦採取積極措施，檢討及加強監察個案的辦法及程序。

郵政署

個案編號 OCAC 457/94：對有關一名郵差虐待寵物犬的投訴處理不當。

150. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 462/94：對一幢沒有升降機的大廈所提供的郵政服務欠佳。

151. 郵政署的常務指令規定，在每個曆年開始時，所有常用的日期圖章均須經過檢查以決定是否需要更換，此外亦規定必須定期加以清潔。該署接獲申訴專員的建議後，已再向所有郵局發出指令，提醒有關員工定期清潔日期圖章及更換已損耗的圖章。

152. 由於投訴人未能提供有關從日本寄給她的雙掛號郵件的詳情，郵政署不能進一步作出調查。

差餉物業估價署

個案編號 OCAC 79/94：浪費投訴人的時間，邀請她前往會面商討就其物業估價所提出的反對。

153. 差餉物業估價署署長已於一九九四年八月向屬下人員發出備忘錄，提醒他們要清楚地說明擬與納稅人會面的目的，並告知納稅人如他們太繁忙而未能會面的話，亦可以郵遞方式遞交反對書和證明文件。

個案編號 OCAC 561/94：錯誤處理投訴人就其物業新應課差餉租值所提出的反對。

154. 差餉物業估價署署長在處理一九九五年的建議書時，已就反對建議作出書面解釋。只要檢討過程不會受到阻延，署長日後亦會採取同樣做法。

155. 差餉物業估價署署長認為，印在表格 R22A 背頁的註釋已通知差餉繳納人，表格 R22A 上所載的並非最後決定，差餉繳納人有權向土地審裁處提出上訴。

156. 署長亦考慮過申訴專員所提出，有關建議書的法定期限屆滿日期應在表格 R20A 上清楚列明的建議。他認為這點在實行時會有實際困難。全面重估應課差餉租值年度與非全面重估應課差餉租值年度的法定期限屆滿日期並不相同，差餉繳納人可能不易分辨。不過，署長會再考慮這項建議的可行性。

區域市政總署

個案編號 OCAC 22/94：未能履行承諾，發出報販牌照予一名受九龍城寨清拆影響的人士，作為清拆其位於九龍城寨的商舖的補償條件之一。

157. 申訴專員並無向該署提出任何建議。請參閱政務總署項下編號 OCAC 22/94 的個案。

個案編號 OCAC 265/94：未能妥善地管理公園在星期日進行的維修工作，以致危及投訴人兒子的安全。

158. 區域市政總署署長已落實推行申訴專員提出的建議。

159. 他於一九九五年三月二十九日去信向投訴人致歉。

160. 該署已向各區康樂事務經理發出指示，要求他們在星期日及公眾假期，避免在公園進行任何性質的工程。倘若有關工程十分緊急及無法避免，則應採取適當有效的安全措施及安排。

161. 該署已提醒各區職員在使用園藝機器時，必須採取足夠及有效的安全措施，以確保公眾安全。為使公園及遊樂場職員能學習新的運作技巧及技術，該署已向市政總署訓練學院尋求協助，以便為屬下人員提供園藝機器及有關設備的複修課程。

社會福利署

個案編號 OCAC 102/94：未能履行承諾，協助離婚婦人申請體恤安置，又未能提供適當的指示，指導她應如何解決其住屋問題。

162. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 233/94：錯誤批准一所日間託兒所修訂每月收費。

163. 社會福利署幼兒中心督導組已提醒受資助機構屬下所有幼兒中心的管理人，囑他們向家長簡述每年的收費調整建議和原因，以及在有需要時向該署職員求助。督導組亦已將這做法納入常規，於每年七月致函提醒幼兒中心的管理人。

個案編號 OCAC 259/94：在處理一宗懷疑虐待兒童個案方面，疏忽職守，且對投訴人作出虛假的指控。

164. 這宗投訴並不成立，而申訴專員並無建議任何跟進行動。

個案編號 OCAC 368/94：短付綜合社會保障援助金(綜援金)。

165. 有關職員已按申訴專員的建議，再次接見投訴人，向她詳細闡釋綜援計劃及當局如何計算她每月可得的金額。

個案編號 OCAC 389/94：遺失投訴人兒子若干文件正本，處理此事的職員態度惡劣和不負責任。

166. 社會福利署署長已按照建議，去信向投訴人致歉。有關的感化主任其後已取得投訴人兒子的學徒畢業證書、初中成績評核試成績單，以及其他成績表的副本，並已將這些文件發給投訴人的兒子。

167. 該署已就有關的感化主任不小心處理其受助人的私人文件一事，向她發出口頭警告，並已發出總務通告，提醒屬下人員留意有關處理受助人提交文件的正本的指引。

個案編號 OCAC 141/95：對有關某公共屋邨興建社區中心的查詢，處理不當。

168. 社會福利署署長已致函投訴人所屬的組織，就其查詢給予具體答覆，並已提醒有關人員適當處理市民的來信。該署亦已發出總務通告，提醒屬下人員在處理市民來信時，必須遵照指引行事。

運輸署

個案編號 OCAC 20/94：駕駛考試制度不公平，考生是否及格，純粹是取決於單一考牌主任的個人判斷，而該署對投訴人就此事遞交的投訴信亦未有作出回應。

169. 運輸署署長認為實施試驗計劃，讓考生可要求兩名考牌主任同時主持考試的做法，既不可行，亦不明智。這個計劃會動用龐大的額外資源，但不會有助改善現有的駕駛考試制度。目前的駕駛考試已是一個公平的制度，亦與國際間的做法相符，亦是經過詳細徵詢廉政專員公署的意見而制訂的。

170. 運輸署署長已將有關迅速就市民投訴作覆的部門訓令再度以傳閱方式通知屬下人員，要求他們嚴格遵行。該署已安排每隔一段時間再度傳閱有關訓令。

個案編號 OCAC 45/94：無故拒絕重新登記一個車架號碼與經登記號碼有別的遭充公拖車，雖則該車是透過政府公開拍賣購入。

171. 請參閱香港海關項下編號 OCAC 45/94 的個案。

個案編號 OCAC 52/94 : 浪費公帑拆卸區議會撥款新建的避雨亭以進行道路改善工程，而事前又未有徵詢有關區議會的意見或徵求其同意。

172. 運輸署已按照申訴專員的建議，於一九九四年八月三十一日把關於這投訴個案中拆卸和遷移避雨亭的資料文件，以傳閱方式提交該區議會屬下的交通及運輸委員會。

個案編號 OCAC 119/94 : 不合理地評定投訴人輕型貨車駕駛考試不合格，對其事後向署方提出的投訴，又未有作出適當及公正的調查。

173. 這宗投訴並不成立，申訴專員並無建議採取任何跟進行動。

個案編號 OCAC 173/94 : 不當地評定投訴人公共/私家巴士駕駛考試不合格。

174. 這宗投訴並不成立，申訴專員並無建議採取任何跟進行動。

個案編號 OCAC 476/94 : 未有採取有效行動監察某條綠色專線小巴路線所提供的服務。

175. 運輸署署長已由一九九五年八月初起，採用一個緊急通訊系統連同一套通訊程序，以便綠色專線小巴營辦商隨時向運輸署匯報干擾服務的事件。該署已致函所有綠色專線小巴營辦商，要求他們嚴格遵行有關通訊程序。該署亦會將這項新規定列入客運牌照的條款內。

庫務署

個案編號 OCAC 201/94 : 遲遲方追討一筆拖欠已超過 6 年的差餉。

176. 庫務署曾就追討差餉的整個程序進行檢討，並已採取下列措施：

(a) 追討程序

該署現已改善追討差餉的程序，以確保所有尚待完成的個案均獲得迅速處理；

(b) 因應通脹情況調高撇帳限額

自一九九五年七月一日起，差餉物業估價署已接手處理差餉徵收官的職務。該署將會檢討應否把目前訂為 200 元的撇帳限額調高。(拖欠的差餉，包括款額不足 200 元者，都不會自動劃銷。現行的 200 元撇帳限額，只是庫務署用來確定追討行動範圍的準則)；

(c) 將政府所承擔的間接成本、損失的利息等一併納入向小額錢債審裁處/法庭提出的申索內

根據差餉條例，拖欠的差餉須加徵 5% 附加費，或甚至再加徵 10% 的附加費。除作為一種懲罰外，附加費是用來彌補至少部分間接成本及損失的利息。這些附加費連同各項實付費用，都一併納入向小額錢債審裁處/法庭提出的申索內；

(d) 在繳款通知書附上摘要說明並延長繳款限期

如屬遲遲未獲處理的個案，繳款通知書會附有函件形式的說明書，解釋有關理由。繳款限期會因應郵遞所需時間而適當地延長。

市政總署

個案編號 OCAC 158/93：在調查一宗私人樓宇漏水投訴個案方面，效率差劣，並否認有漏水情況存在。

177. 市政總署已按照申訴專員提出的建議，於一九九四年八月修訂有關調查漏水個案程序的指引。根據現行程序，若投訴人對衛生督察就漏水投訴進行調查所得的結果持有相反意見，則該署會派遣一名較高級的職員覆查及核實調查結果。

個案編號 OCAC 36/94：發售一場公開表演的門票時，售出無效的門票，致令持票人遭驅逐離場，使他們感到諸多不便和異常尷尬。

178. 該署已按照建議，於一九九四年六月二十七日去信致歉。

個案編號 OCAC 64/94：在籌劃香港大球場重建工程方面行政失當，導致在香港大球場舉行的流行音樂會發出過量噪音。

179. 請參閱布政司署文康廣播科項下編號 OCAC 64/94 的個案。

個案編號 OCAC 92/94：在處理投訴人對某名職員所提出的投訴方面，態度有欠積極，又未能解決其有關清晨時分清掃街道的投訴。

180. 市政總署署長已接納申訴專員的建議。該署已向清潔服務承辦商提出書面及口頭意見，提醒他們進行工作時，必須避免對公眾造成不必要的滋擾。該署已安排例行及突擊檢查，確保承辦商妥善地提供服務。

個案編號 OCAC 515/94：未有就關於酒樓食物衛生的投訴作出回應。

181. 這宗投訴部分成立。該署於一九九五年五月十日去信向投訴人致歉，並已提醒所有職員留意有關處理食物投訴的部門指引。該署亦已完成值勤室人手問題的檢討，並增設了 3 個職位，負責值勤室的工作。

水務署

個案編號 OCAC 73/94：由於抄讀錯誤的水錶，以致多收投訴人的水費，而事後又無理拒絕退還多繳的水費。

182. 這宗投訴涉及兩個獨立單位的兩個水錶，該兩個單位屬同一業主，以公司名義註冊為用戶。投訴人是租戶，她繳付其中一層樓宇的水費。

183. 在註冊用戶補繳少付的款項後，水務署已把多收的款項退還投訴人。

個案編號 OCAC 86/94：以投訴人的水錶曾被干擾為理由，不合理地向投訴人收取測試水錶費用，雖則並無證據證明有關損壞是由投訴人或其維修代理人所造成。

184. 水務署已按照建議，將 480.44 元費用退還投訴人。

185. 在接獲投訴時，房屋署與水務署正研究在新屋邨設計保護水錶的措施。其後，當局改善了根據水務標準規格分批裝置水錶的規定，訂明由一九九五年四月一日起水錶須裝置在水錶房或水錶箱內。

186. 鑑於水錶的數目眾多，若現有屋邨的每個水錶均裝置水錶箱以作保護，是不實際和不化算的。此外，這類水錶遭人干擾的次數並不足以支持進行這種費用高昂的改裝工作。水務署署長會按每宗個案的情況加以處理。

個案編號 OCAC 430/94：在處理水費帳戶轉名申請方面，有所延誤。

187. 該署的前線人員已接獲指示，就如何處理用戶申請在某日期後轉名一事，向用戶作出圓滿的解釋。爲了就用戶在某日期後轉名的申請，進一步改善與用戶溝通，該署現正向申請人發出簡覆，通知他們其申請將於該日獲得處理。

188. 水務署署長認爲鑑於這類個案的數目不多，若爲處理用戶在某日期後轉名的申請而修改電腦化發單系統，並非化算的做法。該署已實施另一項安排，就是在用戶轉名生效日期之前一日翻檢申請，以便有足夠時間處理。