

回應一九九六年六月發表的
香港申訴專員第八期年報的
政府覆文

布政司署

一九九六年十月九日

回應一九九六年六月發表的
香港申訴專員第八期年報的政府覆文

引言

署理布政司在一九九六年七月十日立法局會議席上提交申訴專員第八期年報。當時，政府答允在三個月內就這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件 8 至 10。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。

布政司署 — 公務員事務科

個案編號 488/95³：遲遲仍未答覆查詢。

3. 公務員事務司已按照申訴專員的建議，發出內部通告，提醒屬下人員必須依期跟進市民來信，以免延遲答覆查詢。

布政司署 — 衛生福利科

(針對醫院管理局的投訴個案)

個案編號 194/94：沒有向某病人(後來身故)提供適當的醫療服務，也並未以負責任的態度，向病人的家人解釋病況。

4. 醫院管理局(下稱「醫管局」)的宗旨，是提供以病人為本的優質醫護服務。為實踐這個宗旨，醫管局會致力履行《病人約章》所載的改善承諾。同時，醫管局會繼續積極宣傳其公眾投訴制度和公眾投訴委員會(下稱「委員會」)的工作。醫管局向上訴人／投訴人講解委員會的工作，確保他們了解委員會的職能、成員組織和獨立地位。各公營醫院的病人聯絡主任也備有這些資料，供市民參閱。由一九九六年八月起，醫管局每次認收投訴人／上訴人的投訴時，都會發給一份

介紹委員會的資料單張。這份資料單張也會在諮詢櫃檯派發。此外，醫院的當眼處也會張貼海報和告示，宣傳投訴途徑。

個案編號 496/94：不恰當地把一名傳染病患者安置在某病人隔鄰，以及醫生態度無禮。

5. 有關的醫院已視乎病房的使用性質，把「隔離病房」改稱為「側房」或「觀察病房」，避免引起誤會，同時也更清楚反映有關病房的性質和用途。

個案編號 554/94：沒有適當地處理有關專科診療所服務的投訴。

6. 公眾投訴委員會(下稱「委員會」)由醫管局大會設立，負責獨立處理直接轉介給委員會的一切上訴和投訴。委員會成員並非醫管局僱員，因此能夠以客觀公正的態度處理投訴。

7. 從委員會的成員組織所見，委員會有社會各界人士參與，並且具有頗大的透明度。醫管局一向積極宣傳委員會的工作，讓市民加深對醫管局內這個獨立申訴途徑的認識。此外，正如上文第 4 段(個案編號 194/94)所述，醫管局例必向投訴人詳細解釋委員會的工作，確保他們了解委員會的職能和獨立地位。各公營醫院的病人聯絡主任也備有這些資料，供市民參閱。為進一步加深市民對委員會的認識，醫管局由一九九六年八月起，每次認收投訴人／上訴人的投訴時，都會發給一份資料單張，介紹委員會的職能和成員組織。

8. 委員會通常不會進行聆訊。申訴專員建議制訂有關進行聆訊的準則，委員會上次在一九九六年九月舉行會議時，曾討論這事，但沒有達成結論。委員會在六個月後會再商討這事。

個案編號 27/95：延誤簽發醫事報告。

9. 有關的醫院已採取措施，縮短處理簽發醫事報告所需的時間。院方並公布和實施服務承諾，訂明在接到要求後六個星期內簽發醫事報告，同時毋須病人提交催辦函來加快簽發速度。

個案編號 29/95⁵：某公營醫院在一名女病人身故後，沒有把遺物交還她的兒子。(投訴人同時投訴市政總署在處理某已故病人的遺體方面行政失當。)

10. 醫管局其後致函投訴人，再次通知他有關的正式手續。按照手續，投訴人須前往最高法院遺產承辦處(地址已在信中註明)領回其已故母親的遺物。醫管局會繼續為醫院職員提供更多有關服務市民和溝通技巧的訓練。

個案編號 144/95：沒有答覆查詢，以及遲遲仍未准許領回已故病人的遺體。

11. 醫管局已提醒有關醫院的職員，遇有須把個案轉介給死因裁判官的情況，醫院職員應向死者親屬詳細解釋有關的理由。市民的查詢和投訴通常由病人聯絡主任處理，如果病人聯絡主任不在辦公室，這些事務通常會由其上司代為處理。有關的醫院已指派一名高級護士長，在病人聯絡主任及其上司都不在辦公室時，代為處理市民的查詢和投訴。

個案編號：241/95：醫院急症室護士對病人進行的檢驗有欠妥善，病人等候良久才獲得診治。

12. 有關的醫院已在急症室裝設電腦資料顯示板，熒幕顯示下述信息：「分流處護士會評估閣下的病情，病情嚴重者，將會獲得即時優先處理，病情較輕者，將按登記先後次序處理。」

13. 除了夜更外，每更次都至少有一名醫生負責診治列為病情較輕的病人。如市民對急症室服務的需求激增，院方會從其他病房抽調醫生到急症室工作。

個案編號 413/95：拖延進行精神治療，並且未能妥善處理投訴。

14. 事件發生後，瑪麗醫院已就應診時間作出服務承諾，把病情分為三類：病情極緊急者會在半小時內獲得診治，病情緊急者在兩小時內，而病情非緊急者則會在一個工作天內獲得診治。醫管局會視乎監察和檢討所得，考慮是否向其他醫院推薦這制度。由於急症室醫生已獲發給《急症室醫生基本手冊》，可從中查閱精神科病人的評估方法、精神科急症的處理方法和入院的準則，而急症室醫生也知道在甚麼時候需要專科服務，因此現行安排已經足夠，毋須另行檢討應否在急症室提供專科醫生候召到診的服務。

15. 溝通技巧訓練向來是醫管局職員培訓課程的重要一環，目的在於向病人提供優質的醫護服務。在一九九五年八月至一九九六年一月期間，超過 250 名急症室人員曾參加醫管局持續舉辦的溝通技巧訓練課程。

16. 按照現行機制，醫管局會定期檢討精神科和其他臨床專科的服務情況和發展。

17. 醫管局會依循處理投訴的標準程序，但同時也須按法律規定行事，包括不應令等候進行法律訴訟的個案受到影響。

18. 瑪麗醫院經過這次事件後，已改善約束衣的設計，而院內精神科也備有足夠數量的各種尺碼約束衣。

個案編號：871/95：病人被拒入院，但院方卻仍無理收取住院費。

19. 病人在急症室要求入住私家病房時，可能與當值護士發生誤會。醫管局已依照申訴專員的建議，豁免投訴人繳交 54 元住院費。

20. 醫管局會考慮公布指引，訂明入住其轄下醫院私家病房的程序和準則。

布政司署 — 規劃環境地政科

個案編號 402/94⁴：在批出短期租約方面有欠公允，沒有採用一般的招標程序。

21. 規劃環境地政科表示，根據政策規定，短期租約一般會以競投方式批出，只在特殊情況下，才會考慮直接批出租約，而有關個案必須具備非常有力的理由。規劃環境地政科會繼續按個別情況仔細審核和考慮所有這類個案，並會參考這宗個案的經驗，顧及可能造成的影響。地政總署署長也同意這個做法。

個案編號 648-660/95 、 667-673/95 、 675-679/95 、 683-694/95 、 707-714/95 、 727-730/95 、 745-750/95 、 763-764/95 、 784/95 : 在推行工商業污水附加費計劃前，沒有充分徵詢餐館業的意見，也沒有向餐館東主提供足夠資料。

22. 正如一九九六年五月二十一日所公布，政府會委聘顧問檢討工商業污水附加費計劃。一九九六年五月二十八日，政府去信超過 70 個團體，邀請他們對檢討工作發表意見。這些團體代表了 30 個須繳付工商業污水附加費的工商業。政府同日並發出了新聞稿。在一九九六年七月十八日至八月十五日期間，政府多次會晤有關行業(包括餐館業)的代表和立法局議員，磋商檢討工作的目的和範圍。所收集的意見已納入研究簡介，供檢討之用。在檢討期間，政府會在適當時候安排與業內人士磋商。一俟顧問提出建議，政府會再次諮詢業內人士，始會對收費計劃作出修訂。上述安排已在會晤業內代表時議定。

23. 規劃環境地政科已在去年九月，就隔油池的效用，向兩個市政總署提供意見。此外，並與這兩個部門保持聯繫，設法使兩個市政局對隔油池的規定能與《水污染管制條例》所訂的效能規格一致。

布政司署 — 運輸科

(針對香港地下鐵路公司的投訴個案)

個案編號 56/95 : 列車服務延誤，但卻沒有作出適當的預告或宣布。

24. 香港地下鐵路公司(下稱「地鐵公司」)已參考申訴專員的建議，檢討有關宣布列車服務受阻的指引和程序。

個案編號 74/95 : 罔顧乘客安全，並且未能有效處理投訴。

25. 地鐵公司已依照申訴專員的建議，檢討處理投訴的程序。

屋宇署

直接調查個案：新界豁免管制屋宇的違例建築工程問題。

26. 屋宇署同意申訴專員的建議，認為原則上值得進行抽樣調查，以評估各區新界豁免管制屋宇違例建築工程問題的廣泛和嚴重程度。屋宇署已表示可協助地政總署進行這項調查。地政總署正申請在一九九七／九八年度獲得撥款，以便委聘顧問展開這項工作。待調查有了結果，便會執行申訴專員的其他建議，例如制訂合適的政策和程序來對付這個問題，以及為執法工作（包括由政府承建商採取行動）尋求額外資源，以期取締新界豁免管制屋宇的違例建築工程。

27. 由於申訴專員就這事所提出的大部分建議屬地政總署的工作範圍，這些建議會在下文第 24 頁地政總署部分予以詳細討論。規劃環境地政司會統籌對申訴專員建議的回應。

個案編號 261/94：錯誤否決一項把樓宇由辦公室改作餐館用途的申請。

28. 屋宇署已實施申訴專員的建議。經徵詢各專業學會和建造業的意見後，屋宇署已修訂《走火通道守則》，守則內容包括一套清晰的規則，用以評估各類用途(包括餐館用途)樓宇的人口密度。這套規則會在一九九六年十二月一日生效。此外，為求劃一起見，屋宇署已指示屬下所有人員須按照類似的規則處理申請。

個案編號 512/94：無理要求分擔護土牆緊急修葺費用。

29. 當局已實施申訴專員的建議，在施工地點張貼告示，解釋進行修葺工程的原因，以及政府向有關業主收回費用的政策。屋宇署的慣常做法，是向業主發出正式通知書，通知他們有責任分擔修葺費用。

個案編號 615/94²：在拆卸危樓後，沒有把土地歸還給業主；清拆過程也有所延誤。

30. 有關的危樓在一九九二年三月由屋宇署的承建商拆卸，而業主已按照屋宇署的指示，在一九九三年三月和一九九四年六月，依法自行把有關土地上的違例搭建物拆卸。業主和住客拆卸違例搭建物後，已把土地收回，並在清理好的土地上豎設圍欄。業主已在一九九

六年三月繳付清拆費用，但由於他們拒絕繳付延遲付款的利息，當局正採取法律行動，追討這筆款項。

31. 屋宇署已按照申訴專員的建議，提醒屬下人員日後處理這些個案時，必須從速把完成拆卸工程的土地正式歸還給業主。屋宇署會與其他有關部門緊密聯絡，以期盡快向業主發給付款通知書。

個案編號 153/95：選擇性地採取執法行動來取締樓宇內的違例建築工程。

32. 當局已根據申請人向申訴專員辦事處提交的新文件，覆檢這宗個案。結果，當局認為這宗個案並不迫切，宜在較後時間處理；因此，按照政府的現行政策，可以押後採取執法行動來取締有關的違例建築工程。投訴人和申訴專員已在一九九五年十月十日知悉這項決定。

個案編號 167/95：沒有回應關於在清拆樓宇違例建築工程方面有欠公允的書面投訴。

33. 屋宇署已依照申訴專員報告的建議，在一九九六年四月十八日向投訴人作出詳盡的解釋。因此，投訴人應該清楚了解屋宇署對一般違例建築工程(特別是個案所涉及的樓宇)的立場。此外，當局正積極宣傳政府管制違例建築工程的政策，並正製備一份淺釋一九八八年政策的新資料單張，以便在一九九六年十一月派發給市民參閱。

個案編號 348/95：沒有跟進該署簽發的兩項修葺令。

34. 當局的慣常做法，是把成功的檢控個案公布周知。至於判處巨額罰款或違例情況嚴重的個案，當局會考慮召開記者招待會。

個案編號 642/95：沒有跟進有關新建樓宇滲水問題的投訴，處理這宗投訴的職員態度無禮，敷衍塞責。

35. 投訴人繼續拒絕讓屋宇署人員進入其單位視察。她也委託了律師處理這事。屋宇署視察投訴人單位所在的樓宇後，認為樓宇符合《建築物條例》的規定，繼而在一九九六年二月一日簽發入伙紙。屋宇署已提醒屬下人員不可在調查投訴初期，向投訴人查問一些敏感的問題，而日後也會不時再加以提醒。

個案編號 791/95：在發出清拆令後，沒有採取跟進的執法行動，以取締樓宇內的違例建築工程。

36. 屋宇署確定有關樓宇的業權後，已在一九九六年六月二十九日向涉及違例建築工程的業主發出新的清拆令。屋宇署會密切監察這事的進展情況，並會在有需要時，與有關的業主和業主立案法團聯絡，以確保違例搭建物早日拆除。

37. 關於根據《建築物條例》第 24 條(下稱「第 24 條」)的規定頒布的命令的執行進度，屋宇署已檢討監察程序，並會就有關的監察工作(包括一些涉及委聘認可人士的個案)發出適當的指示。

38. 屋宇署根據第 24 條的規定頒布有關的命令時，會同時夾附一封固定形式的公函。這封公函的內容已經修訂，所載資料包括根據第 24 條的規定所頒布的命令會在土地註冊處登記以及事後把登記事項撤銷，讓受影响的業主清楚明白不遵照命令辦理的後果。

個案編號 1849/95：沒有清拆住宅樓宇天台的違例搭建物。

39. 當局已在一九九六年八月九日向投訴人發出道歉信。投訴人已獲悉安排清拆天台寮屋的日期。

公司註冊處

個案編號 487/94：沒有安排政府刊物銷售處備有《公司條例》規定呈報公司資料時所需使用的各款固定形式表格，以供銷售。

40. 法例並沒有規定公司註冊處處長須備有全部法定表格，以供銷售。況且，由於部分表格甚少使用，因此印備每種表格以供銷售，既不合理，也不化算。目前來說，政府刊物銷售處仍然只會印備八款最常用的法定表格，以供銷售。不過，由一九九六年七月三十一日起，公司註冊處位於金鐘道政府合署 14 樓的總務處，已備有整套法定表格供市民查閱，並以合理收費提供影印服務。

衛生署

個案編號 521/94：有關應領取的傷殘津貼額一事，所提建議並不合理。

41. 衛生署署長已依照申訴專員的建議，致函社會福利署署長，請他轉告投訴人，說她可向社會保障上訴委員會提出上訴。此外，假如她的情況轉壞，也可向社會保障辦事處求助。如有需要，可進行另一次醫務評估，以確定她是否合資格領取高額傷殘津貼。

個案編號 168/95：防疫注射中心管理不善，職員態度惡劣。

42. 衛生署已檢討港口衛生注射站（九龍）的人手安排，現正採取行動，把注射站的二級工人職位提升為辦公室助理員職級。在這期間，每當注射員離開房間時，都會在辦公桌上留下告示，通知前來接受注射的市民往繳款處。此外，也會知會繳款處的職員，如她不在房間，他們便要特別留意是否有市民在這時到來。

43. 港口衛生注射站（九龍）的所有職員已知悉處理投訴的程序，並已接受指導和訓練，學習怎樣接待市民。現已採取措施，確保所有職員都佩帶姓名牌。

渠務署

個案編號 820/95：遲遲仍未完成樓宇的駁渠工程。

44. 渠務署署長說他們已訂立程序，把有關承建商列入渠務署的名冊。目前，渠務署正集中研究批出和管理定期合約的方法，務求改善定期合約承建商的服務質素。

45. 工務科一向都有檢討關於報告和監察承建商表現的現行規定，並已剛發出一款經修訂的承建商表現報告表格，可更詳細評核承建商的表現。

46. 為配合上述改革措施，工務科快將就《管理公共工程的核准承建商及規管表現差劣的承建商指引》發出經修訂的技術通告，概述對屢次表現差劣的承建商採取行動的程序。工務科會繼而要求各部門檢討本身的監察機制，並按需要加以修訂，以便執行有關規定。

教育署

個案編號 197/95：處理有關重新評審教學資格的申請時有所延誤。

47. 教育署已要求有關的學校日後採用合適的申請表格。由一九九五至九六學年起，資助學校除非能提出獲教育署署長接納的理由，否則必須在非檢定教員到任後兩個月內，向教育署呈交聘用申請書。

個案編號 288/95：海外學歷的評審工作有所延誤，以致延遲發放薪金。

48. 教育署已在一九九五年十月十日向全港所有資助中、小學的校監和校長發出通函，闡述有關聘用代課教師和向他們發放薪金的指引。分區教育主任已按照申訴專員的建議，促請有關學校的校長注意仔細核對和盡快提交有關文件，而在確定代課教師的薪金之前，應先向他們發放部分薪金。

消防處

個案編號 135/95：疏忽行事，下令破門進入單位，結果對單位的住戶造成不便，令他們蒙受經濟損失。

49. 消防處處長已接納申訴專員的建議，由一九九五年十一月一日起，把消防表格第 357 號內不適當的語句和字眼刪去，以免造成不必要的誤解。

政府化驗所

個案編號 583/95：擬備死因化驗報告需時太長。

50. 政府化驗所已在一九九六年一月十八日以書面向投訴人道歉。由一九九六年年初開始，化驗所已採取連串的行政措施，以改善與委託部門的溝通。這些措施包括：對於需時較平均為長的所有個案，化驗所會按月向毒理分析組的有關委託部門傳閱最新資料，匯報這些個案的進度；採用一套「工作進度代碼」，以顯示個案的進度或說明延誤的原因；以及向各警區和警務處的法醫科顧問主任傳閱個案進度表。實施這些措施後，各委託部門現可更有效處理公眾的查詢。

政務總署

個案編號 210/94：採用不同的標準和程序來處理賓館牌照申請。

51. 為確保公平起見，由一九九五年十月起，政務總署已知會所有牌照申請人，說明附加條件牌照是另一款同類牌照。在適當情況下，發牌當局會考慮簽發這類牌照。設於賓館 H0036 及 H1068 的違例搭建物現已拆除。

個案編號 344/94：投訴政務處沒有適當處理出售某「會」旗下物業的申請，以及處理手法有欠公平。

52. 有關的政務處已按照申訴專員的建議，在一九九五年十月九日張貼告示，把這項出售土地的申請公布周知。由於沒有人提出反對，政務處其後在一九九六年六月十日批准出售有關土地。

個案編號 468/94：在處理村代表選舉一事上，有失當及偏私之嫌。

53. 新一輪的村代表選舉都是按照鄉議局的規則範本進行。為符合有關規則，現已按需要修訂鄉村的選舉章程。

個案編號 644/94：沒有適當處理村代表選舉中臨時選民登記冊上的不當之處。

54. 政務總署已接納申訴專員的建議，並已實施各項新措施，為青山村的村代表選舉編訂新的選民登記冊。

個案編號 49/95：沒有適當處理村代表選舉的選民登記事宜。

55. 政務總署已接納申訴專員的建議，並會在新一輪的村代表選舉中付諸實行。為增加透明度，政務總署會把不接納登記為選民的理由公布周知。

個案編號 173/95：妨礙某人登記為村代表選舉的選民，並阻延登記工作。

56. 政務總署會在下一輪的村代表選舉中，採用經改善的新程序。

個案編號 278/95：對互助委員會的選舉處理不當，又拒絕安排改選。

57. 政務總署已實施申訴專員的建議，並已提醒屬下職員，日後必須確保所有互助委員會都遵守有關的規則範本。此外，並提醒他們必須緊記自己對互助委員會選舉的監督責任，以及須盡力執行監督職責。

個案編號 303/95：在某次村代表選舉中，沒有預留足夠時間進行選民登記工作，又拒絕讓一些合資格的村民登記為選民。

58. 政務總署會根據經驗和申訴專員的建議，改善選舉程序，並在下一輪的村代表選舉中付諸實行。

房屋署

直接調查個案：紓緩公屋擠迫的居住環境。

59. 房屋署已完成檢討工作，並為紓緩擠迫居住環境擬訂了新的計劃，這項計劃已在一九九五年七月一日生效。房屋署已按居住密度，為各屋邨編製擠迫住戶優先次序冊。擠迫住戶須向房屋署表明會否接納調遷往同一屋邨或區內另一屋邨的單位，房屋署會按照冊內編定的優先次序，編配單位給擠迫住戶。此外，房屋署會分區批撥單位，作紓緩擠迫居住環境之用。如某屋邨已達到預定目標，餘下的單位便會編配給區內其他屋邨的擠迫住戶。擠迫住戶會重新獲編配較大的單位，如果有關的公屋大廈會在未來三年內重建，或遇有特殊情況，房屋署才會向擠迫住戶加配細單位。

60. 房屋署同意向居住環境最擠迫的住戶優先編配單位，房屋署估計可在三、四年內，使目前居住面積每人不足 4.5 平方米的住戶的居住環境得到紓緩。一九九五至九六年度預計撥供調遷用途（包括為紓緩擠迫居住環境的調遷）的單位有 3 000 個，佔騰出單位總額的 20%。房屋署着手解決擠迫居住環境的問題時，已考慮到整體重建計劃和臨時房屋區清拆計劃對屋邨單位需求的影響。

61. 房屋署認為，負責編配房屋資源的申請組有能力承擔紓緩擠迫居住環境的職責。配屋監察委員會和配屋協調委員會將監察有關紓緩擠迫居住環境工作的進度。

62. 翻新工程工作小組會繼續努力進行翻新單位的工作。為提高接受新配單位的比率，並盡早把可供入住的單位編配給擠迫住戶，房屋署要求更多合資格的住戶表明是否願意接受所編配的單位，然後把單位編配給已表示接受新配單位的住戶。採用這個新辦法後，白費工夫的情況已見減少，而接受新配單位的比率也較高。為了盡量利用空置單位紓緩擠迫住戶的居住環境，屋邨單位如在三個月後仍未編配，便會交回申請組，重新編配給其他有需要的住戶類別。

63. 房屋署會加強宣傳有關紓緩擠迫居住環境計劃的新措施，包括派發通訊和張貼海報。屋邨辦事處會備存按居住密度編排的擠迫住戶名冊，供住戶參閱。為增加透明度，房屋署會公布個別屋邨的單位空置情況及空置單位的用途，供住戶參考。此外，房屋署也會在各屋邨辦事處的佈告板上張貼通告，知會住戶可供編配單位的所在地點和每次推行紓緩擠迫居住環境計劃的結果。

64. 然而，房屋署認為，為全港的公屋擠迫住戶設立中央登記冊的建議不可接納。房屋委員會已有一套既定政策，就是首先應付承擔類別的需求，這些類別的人士包括受天災影響的災民及需要體恤安置的居民，因為他們的居住環境可能比擠迫住戶更加惡劣。此外，擠迫住戶可利用其他途徑紓緩擠迫的居住環境，例如按現行編配標準，通過輪候公屋登記冊途徑申請較大的單位。為全港公屋的擠迫住戶另行編備中央登記冊，可能會導致公屋單位的需求激增，而同時採用兩套登記冊，仍會出現配額怎樣編配的問題。根據經驗，擠迫住戶屬意原區安置，設立全港中央登記冊，作用不大。

65. 此外，為紓緩居住面積每人不足 4.5 平方米的所有住戶訂定時間表，並不可行。如繼續奉行目前的政策，准許住戶在戶籍內加列家庭成員，便會不斷出現新增的擠迫住戶。此外，基於不同理由，總會有些擠迫住戶不願接納紓緩擠迫居住環境的安排。房屋署會繼續密切監察有關的情況。居住面積每人不足 4.5 平方米的擠迫住戶數目，已由一九九五年三月的 17 235 戶下降至同年八月的 15 000 戶。由一九九五年七月一日起，房屋署採取了更積極的做法，再加上其他可紓緩擠迫居住環境的方法，房屋署可在三、四年內，最少一次為居住面積每人不足 4.5 平方米的所有住戶編配較大的單位。

66. 申請組全面負責編配房屋資源的各項工作。房屋署認為，紓緩擠迫居住環境的工作不宜由另一組人員專責處理，因為這樣會在統籌方面花費更多人力物力。

個案編號 396/94：某屋邨經常出現水電供應中斷的情況，雖經多次投訴，仍不加以處理和補救。

67. 房屋署會設法加快改善計劃。由一九九五年十一月十五日起，商用單位和住宅單位的供水總管已經分開。

個案編號 399/94：沒有盡責維修公共屋邨內某出租檔位的水管。

68. 房屋署已在一九九五年八月發出新的指示，要求所有新的商用單位租戶在收樓時檢查有關單位，然後簽署承諾書以供存案，表明有關單位的一切固定裝置和設備沒有問題。房屋署已提醒職員，如發現租戶非法使用沒有水錶紀錄的食水，又不理會他們的警告，則須向水務署報告。

個案編號 443/94：屋邨商舖租約屆滿後，無理徵收遷入及使用費。

69. 除這個案外，並無同類的個案。計算投訴人逾期遷出的費用時，房屋署是按比例計算至他遷離單位的前一天（包括這天在內）。未繳交的費用已從租金按金中扣除，按金餘款已在一九九六年三月七日發還投訴人。

70. 在這個案中，為期五天的寬限期都是公眾假期，所以沒有理由豁免投訴人的租金。有關豁免屋邨租金的權限已載於一九九三至九四年度第 17 號財務訓令第 19 項。

71. 現有的上訴委員會只聆訊一些根據《房屋條例》第 20 條所述情況而提出的投訴，這些投訴涉及終止租約或發出《遷出通知書》等事宜，而房屋署投訴小組委員會則提供行政申訴途徑，聆訊一些並非根據任何法規提出的投訴和租約糾紛。房屋署已印製一本介紹投訴小組委員會的小冊，市民可在各屋邨辦事處的櫃枱免費索閱。

個案編號 482/94：在處理申請編配較大公屋單位一事上有所延誤，又否決以體恤理由要求調遷的申請，而職員也沒有禮貌。

72. 房屋署已在一九九六年四月九日發出部門指引，指導職員怎樣處理基於特殊理由而提出的調遷申請。由於在不同的情況下，住戶可基於生活上的理由、健康狀況或體恤理由而需要調遷，房屋署已制訂概括的指引，協助屋邨職員審核每宗申請的情況。如有需要，房屋署會向屋邨職員提供關於獲准特殊調遷個案的最新資料。在現行機制下，特殊調遷個案必須經由屋邨的房屋事務經理推薦，然後視乎需

要，由高級房屋事務經理或總房屋事務經理批准。事實證明，這個機制能有效防止濫用調遷安排。

個案編號 550/94：多次進行不必要的樓宇修葺工程，令住戶受到騷擾。

73. 房屋署已發出《維修事宜通告》，提醒所有負責維修保養的職員，在調查修葺工程的情況時，必須適當記錄各項工程的情況。他們須先擬備有關的調查報告，才可發出施工令。對於管制機械設備發出的噪音，房屋署已提醒所有負責維修保養的職員，要求他們確保目前使用的所有機動式機械設備，都附有環境保護署發出的噪音標籤，以顯示這些設備的噪音水平沒有超出限制。

個案編號 551/94：在某租住公屋單位的租約終止後，遲遲仍未發還租金按金。

74. 房屋署已在一九九六年一月二十三日，向屋邨房屋事務經理發出有關發還租金按金的內務通告。另外，並正修訂發還非住宅租金按金的財務訓令。

個案編號 574/94：誤發在公共屋邨停車場違例停車罰款通知書、對有關人士其後提出的投訴處理不當，以及合約承辦商在管理停車場方面有欠妥善。

75. 為加強停車場的管理，停車場出入口會以電腦系統控制。系統的安裝工程已在一九九六年八月展開，並會在一九九六年十月中之前完成。房屋署已設置適當的標誌及／或指示燈，為那些因工作需要而停泊在限制駛入道路的車輛提供指示。

個案編號 583/94：不向住戶編配毗鄰的單位，以紓緩擠迫的居住環境。

76. 房屋署已通知投訴人，邨外調遷行動已先後在一九九五年七月、一九九五年十月和一九九六年六月進行。不過，投訴人每次都不符合調遷資格。

個案編號 626/94：沒有把申請重新編配停車位的日期逐一通知停車場現有使用者。在重新劃定公共屋邨停車場的停車位前，又沒有事先給予充分時間的通知。

77. 房屋署已在一九九五年十月二十四日，向所有屋邨房屋事務經理發出每年重新分配停車位的訓令通告，要求他們展示停車位的分布圖，以及建議申請人在揀選停車位前，先作實地視察。

個案編號 647/94：在處理申請減租一事上，有欠妥善及有所延誤，並且遺失就這宗申請所呈交的文件。

78. 房屋署一向都有宣傳公屋住戶資助政策，並通過定期與互助委員會舉行會議、屋邨通訊，以及屋邨人員與住戶的日常接觸，提供關於這項政策的資料。

個案編號 20/95：選擇性地執行公共屋邨停車場規例，職員態度惡劣。

79. 由一九九六年一月一日起，房屋署已在護衛員室張貼告示，通知停車場租戶遇有所租用的停車位被違例車輛佔用的情況，便須知會停車場管理人員，並須按照指示停泊車輛。房屋署會按照既定程序，向所有違例停泊的車輛採取執法行動；並已向一九九六年獲分配停車位的租戶派發通告，說明停車證持有人須遵守的規定。

個案編號 99/95：無理地拒絕讓區議員出席會議，討論其選區內某個公共屋邨停車場的運作情況。

80. 房屋署會提醒屋邨人員，日後遇到類似情況時，必須靈活變通。由於這宗個案只屬個別事件，房屋署和申訴專員雙方都同意毋須發出指引。

個案編號 128/95：在沒有合理理由的情況下，向第三者披露公屋住戶的資料，以及沒有就投訴作出恰當的回應。

81. 房屋署已在一九九六年七月十八日去信向投訴人正式道歉。

個案編號 166/95：在安置已排期重建的租住屋邨住戶一事上，有所延誤；編配安置單位又不顧及住戶的需求。

82. 房屋署採納了申訴專員的建議，在一九九六年七月十一日發出內部通告，說明怎樣處理重建期間涉及租住事宜的要求。

個案編號 185/95：未經諮詢有關的住戶，便批准在兩個公屋單位露台下裝設六台分體式冷氣機，並且拒絕暫停安裝工程及將冷氣機移往別處。

83. 房屋署已提醒屋邨人員，在作出任何管理方面的決定前，必須充分顧及多數人的利益和考慮居民的意見。房屋署會繼續密切監察這個案的情況，如果接獲居民投訴或發現滋擾情況，便會要求市政總署和環境保護署再作評估。房屋署已就審核商業租戶的裝修工程訂下一般指引。此外，屋邨管理人員與維修人員，也一向合作無間。

個案編號 204/95：錯誤告知公屋申請截止日期，致令申請人喪失申請資格。

84. 房屋署已修訂所有固定形式公函，特別提醒申請人可在首次取消申請日期起計的五年內要求恢復申請。房屋署也修訂了第二次取消申請的通知書，告知申請人首次取消申請的正確日期，以及是否合資格再次恢復有關申請。

85. 房屋署先前的電腦系統沒有儲存首次取消申請日期的資料。現已裝妥的新電腦系統，可檢索一九九四年一月一日以後或更後的首次取消申請日期。至於在一九九四年以前取消的申請，如要把首次取消申請日期重新輸入資料庫，會需要極多人手，是不切實際的做法。房屋署已指示負責接聽熱線的人員，在向查詢人士提供重要的取消申請日期前，必須先覆核檔案紀錄。

個案編號 316/95：不合理地否決分戶申請，以及不給予書面回覆。

86. 房屋署已在一九九六年九月二十日去信向投訴人解釋和道歉。經覆核後，投訴人已在一九九五年十二月十三日獲准分戶。

個案編號 330/95：職員不但無禮，而且未有向居者有其屋計劃申請人作出明確的指示。

87. 由於審核人員只是從會計的角度查核填報的可扣除項目，為防止濫報起見，申請人必須提供有關項目的證據。房屋署已由一九九六年四月第 18A 期起，向申請人派發中英對照的補充資料，說明須注意的事項。

個案編號 373/95：沒有直接就清拆臨時房屋區及安置受影響居民問題的意見書作出回覆。

88. 房屋署已在一九九六年五月三十一日發出內部通告，指示有關人員怎樣處理市民的意見書。

個案編號 800/95⁷：誤讀公屋單位水錶度數。

89. 房屋署已在一九九六年八月三十一日發出內部通告，實施申訴專員的建議。

個案編號 1052/95：沒有作出適當的緊急安排，以致漏水水管遲遲仍未修妥。

90. 為改善處理緊急事故的制度，以滿足公屋住戶日高的期望，房屋署已由一九九六年七月起，為屋邨房屋事務經理提供流動電話，加強有效溝通。房屋署現正進行一項計劃，分兩期加強所有租住公屋大廈的保安措施(受重建影響或沒有升降機的公屋大廈除外)。各個屋邨會設有全日 24 小時護衛服務，或在晚上八時至翌日上午八時設有護衛巡邏服務。計劃會在一九九七年年中完成。由於護衛員也須應付緊急情況，這項安排將可改善上述時段內處理緊急事故的工作。

個案編號 1203/95：拖延辦理根據家有長者優先配屋計劃提出的公屋申請。

91. 房屋署已在一九九六年七月十八日去信向投訴人解釋和道歉；並已因應申請人更改申請表內容的各種要求，修訂了認收通知公函 HMB/APP(H)95。此外，電腦系統已加強功能，以便記錄家有長者優先配屋計劃的申請。房屋署已就上述安排，知會申請組轄下所有負責處理名列《輪候公屋登記冊》人士的申請的櫃枱人員，包括派駐各房屋事務詢問處的人員。

個案編號 1558/95：在根據房舍調換計劃申請換屋所需的處理時間一事上，有所誤導，以及未能按照既定的時間表處理申請。

92. 房屋署現正研究可否改良電腦系統的功能，以免申請人要求更改申請表的內容時，會影響他們在優先次序表的名次。目前，房舍調換計劃的有效登記期限為兩年，由一九九六年三月一日起，房屋署會在限期屆滿前兩個月，逐一通知申請人。

93. 房屋署會盡量通知房舍調換計劃申請人，處理這類申請並沒有特定時限，租戶如擅自調換房舍，可視作違反租用條件而被終止租約。房屋署已通知屬下人員有關調換房舍的安排，並會修訂資料單張，供申請人參考。

個案編號 1574/95：未能妥善管理某公共屋邨的街市攤檔。

94. 當局一向都有檢討關於管理街市的政策及策略。把管理街市的工作私營化是目前實施的策略之一。只要人手情況許可，當局便會對違例擴展街市攤檔的經營者採取執法行動，使街市的人流保持暢通。當局會採取行動，確保街市內的公眾安全。

95. 當局會在可行的情況下，在街市內物色地方，租予街市攤檔的經營者儲存貨物。當局在設計新屋邨時，已把提供儲物地方列為其中一個考慮範疇。

96. 除了經常與街市攤檔經營者保持接觸外，當局也會每隔兩、三個月發出通訊，提醒他們注意這個問題。

個案編號 1715/95：遲遲不採取適當的跟進行動，以解決某公共屋邨內一再出現的行人路下陷問題，並且沒有回應查詢。

97. 申訴專員的建議，已納入房屋署保養科的《施工要求手冊》內。如果有關問題未能在短期內獲得解決，則有關的分區高級房屋事務經理／房屋事務經理會以書面通知投訴人有關情況的進展。投訴人已在一九九六年一月五日接獲有關完成修葺工程的通知。

人民入境事務處

直接調查個案：外地家庭傭工住宿安排。

98. 當局已按照申訴專員的建議，重新草擬標準僱傭合約第 5(b) 條款，並建議制訂地方分配表，規定僱主提交草圖及照片，顯示他們擬為外地家庭傭工提供怎樣的住宿。地方分配表擬稿內已列明外地家庭傭工應有的住宿安排，以及不合適的住宿地方的例子。保安科現正徵詢有關的決策科／部門對這項建議的意見。現有的僱傭合約已翻譯為中文。申訴專員提出對外地家庭傭工簽證申請進行較頻密的抽查，以及重新釐訂約見準則的建議，已分別在一九九六年三月及五月實施。

99. 檢討簽證管制科所需資源的工作，已在一九九六年二月進行，現正要求增撥資源。一俟獲得所需資源，便會實施有關建議，安排簽證管制科進行更多約見。

100. 保安科現正徵詢有關決策科／部門對兩項建議的意見，第一項建議是制訂新的補充資料頁，規定外地家庭傭工的僱主如家庭成員人數增加，必須向當局報告。第二項建議是批准外地家庭傭工逗留兩年，以便與僱傭合約的期限一致。

101. 一直以來，外地勞工獲簽發的身分證，號碼前都有「W」字母。一九九五年十二月十三日以後抵港的外地家庭傭工，也一律獲簽發這類身分證。當局現正研究一項為期兩年的計劃，為身分證號碼前的字母並非「W」的外地家庭傭工更換身分證。

102. 保安科及人民入境事務處現正考慮其他機構(例如：香港海外女傭僱主協會、汽車交通運輸業總工會等)所提出的建議。

個案編號 108/95：拒絕透露拒發入境簽證予外地家庭傭工的理由。

103. 當局已在一九九六年七月三日發出指示，就應否透露香港簽證或入境簽證申請被拒的理由提供指引；並已在一九九六年三月二十日發信給投訴人，解釋拒絕這項申請的理由。

個案編號 274/95：沒有盡快就申請入籍成為英國屬土公民的個案作覆；沒有詳細訂明入籍條件；以及沒有採取適當措施，縮短處理這類申請所需的時間。

104. 人民入境事務處考慮過申訴專員就改良小冊子的格式所提的建議後，已在一九九六年二月八日重印《申請手續說明書》，並已在一九九六年三月一日採取適當行動，提醒屬下職員在答覆公眾的諮詢時，必須提供一切有關資料。人民入境事務處並在一九九五年十月十七日再次提醒屬下職員注意這點。

個案編號 313/95：兩個出入境管制站的入境處職員態度無禮。

105. 人民入境事務處已按照申訴專員的建議，在一九九五年十月二十三日再次發信向投訴人道歉。一九九五年十月二十六日，人民入境事務處發出指示，提醒機場管制科全體職員，如遇到棘手而敏感(尤其是涉及兒童和老人)的情況，必須加倍小心處理。機場管制科及邊境管制科已在一九九五年十二月發出指示，提醒屬下職員必須把所處理的事項記錄下來。

106. 申訴專員建議提醒全體職員必須嚴格遵守《人民入境管理隊常規守則》第 5.1 條的規定，把所處理的事項記錄下來。不過，如果這些資料已記錄在《第二次審查頁》、《人身搜查紀錄冊》及個案檔案等部門正式紀錄內，則不必遵守這項規定。儘管如此，為免含糊起見，當局會修訂《人民入境管理隊常規守則》第 5.1 條。

個案編號 412/95：遲遲才簽發死亡證明書，又拒絕詳細解釋箇中原因。

107. 當局已按照申訴專員的建議，在一九九五年十月二十五日發信向投訴人道歉。《怎樣辦理死亡登記》小冊子已在一九九五年十月修訂，以便加列有關死因裁判官案件的資料。新的小冊子已在一九九五年十二月送交各醫院派發。

個案編號 811/95：在簽發英國國民(海外)護照方面，一再犯錯。

108. 為了防止再發生類似事件，人民入境事務處已改善了監察制度，方法是規定有關的人員必須向負責管理護照製作小組的高級入境事務主任匯報所有個案，由高級入境事務主任就申請人遞交新照片的事宜，作出適當安排。此外，如果是在製備護照期間犯錯，以致申請

人須遞交額外照片，則人民入境事務處會發還提供額外照片所需的費用。

109. 為免申請人把未成年人的照片誤貼在預留給護照主要持有人照片的空位上，未成年人的照片會存放在另一個封套內，並加以註明。當局也會定期向旅行證件(護照)組的職員發出指示，提醒他們在製備護照時，準確性是十分重要的。此外，督導主任也須經常在工作過程的不同階段進行抽查，以便控制質素。有關方面會定期檢討處理護照申請的程序，以免再犯上類似錯誤。

個案編號 1017/95：處理一宗入境簽證申請時有欠公平，並且沒有給予任何理由便否決這宗申請。

110. 有關方面已按照申訴專員的建議，在一九九六年二月二十七日發信給投訴人，解釋否決這宗申請的理由。另外，並已在一九九六年七月三日發出指示，就應否透露香港簽證或入境簽證申請被拒的理由提供指引。

個案編號 1357/95：沒有按照公布程序，收取翻查出生紀錄的費用，並在投訴人沒有遞交申請的情況下，拒絕發還已收取的查冊費用。

111. 當局已在一九九六年六月二十八日發信向投訴人解釋和道歉，並告知投訴人，說如果他仍有意要求發還費用，可聯絡九龍出生登記處的主管。人民入境事務處已檢討有關程序，結果沒有發現其他工作範疇有類似的問題。

個案編號 1835/95：闡釋由獲授權人士代領兒童身分證的手續時，所給予的指示前後不一，所遵行的授權程序亦不合理。

112. 當局已按照申訴專員的建議，在一九九六年七月二十六日發信向投訴人道歉，並已修訂《怎樣申領身分證》小冊子及《人事登記認收表格》(人事登記表格 140 款及 140A 款)的內容；這些小冊子現正重印。

113. 人民入境事務處察覺到電話諮詢服務不足，現正要求管理參議署協助，探討改良交互式話音回應系統的方法。部門會加強訓練新職員，並為現有職員安排更多簡報會。

114. 人民入境事務處已發出指示，提醒詢問處的職員必須熟習有關程序，遇有疑問，應徵詢上司的意見。

115. 申訴專員建議省去獲授權人士必須出示申請人簽署證明的規定，但建議不獲接納。鑑於辦公地方有限，原本的登記紀錄並非存放在簽證辦事處。如要把申請人的簽署與這些紀錄核對，需時很長。況且，不能親自領取身分證的申請人只屬少數。不過，人民入境事務處正考慮修訂現有程序的可行性，考慮因素包括是否有資源可供運用。

稅務局

個案編號 79/95：評稅方式有欠公允，在採取追稅行動前，又沒有預先提出警告。

116. 稅務局會繼續監察綜合報稅表制度，以便即時在電腦系統修改個別人士的地址。稅務局在一九九六年年初展開宣傳運動，派發海報及日曆咭，使納稅人明瞭他們有責任把更改地址的事通知稅務局。目前，全港各個稅務局辦事處、郵政局及政務處都備有特定表格，方便納稅人把更改地址的事通知稅務局。此外，稅務局也會在寄給納稅人的信封上，印上宣傳字句，請納稅人把更改地址的事通知稅務局。

117. 稅務局認為，如果投訴人盡早把日後的通訊地址通知稅務局，引致這宗投訴的事件便不會發生。

個案編號 112/95：沒有對稅務查詢作出回應，並且沒有先行回應，便無理追繳稅款。

118. 稅務局已採取適當行動追討欠稅，並已發信向投訴人道歉。

個案編號 130/95：在發還稅款方面，出現不合理的延誤。

119. 自一九九五年十月以來，稅務局已經與銀行安排，把確認止付所需的時間，縮短至少於 14 日。稅務局已簡化部分個案的程序，省卻向銀行確認止付的手續。這項改善措施使發還稅款所需的時間，進一步縮短至兩星期左右。

個案編號 203/95：不回應有關報稅表的查詢。

120. 稅務局已在一九九五年七月發出通告，向屬下職員講解處理有關報稅表的查詢的正確方法。稅務局會在職員簡報會重申這事。

個案編號 1060/95：在處理免稅額方面，出現不合理的延誤，以及查詢電話無法接通。

121. 稅務局在督導屬下員工執行職務方面，會繼續加倍留神，並已就投訴所指的電話查詢號碼，提供一組後備人員，以便至少有 3 名電話接線生負責這項服務。

個案編號 1831/95：評稅出錯，以及沒有採納所提供的正確資料。

122. 對於市民在寄交報稅表後再提供補充資料的來信，稅務局已訂定新的措施和程序，以改善對這類信件的處理，盡量減低錯誤評估入息的可能。

勞工處

個案編號 1047/95：櫃枱職員答覆查詢時態度惡劣，並且拒絕在事態緊急的情況下協助召喚警察。

123. 勞工處已按照申訴專員的建議，去信向投訴人道歉。勞工處並已向員工發出指引，指示怎樣處理市民借用辦事處電話的要求，尤其是當他們急需電召救護車服務或向警方求助時的處理手法。此外，勞工處並已檢討有關勞資關係組辦事處內詢問處人員須透露身分的做法。規定櫃枱人員須展示姓名牌及佩帶姓名牌的部門訓令，由一九九三年起施行。勞工處會每隔六個月提醒員工有關這項訓令的規定，並已促請督導人員加強這方面的監督工作。

地政總署

直接調查個案：新界豁免管制屋宇違例建築工程。

124. 地政總署現正檢討對新界違例建築工程所採取的執法行動，並考慮到目前的情況、資源方面的影響，以及申訴專員的意見。因應這項檢討而提出的建議，暫定在一九九六年年底前，由規劃環境地政科提交行政局通過。同時，地政總署現正檢討並加強一些關乎《官地條例》第 12 條下的執法工作的地政指示，以便為各區地政處提供更詳細的程序指引，藉以訂定較劃一和連貫的做法。這項檢討會在一九九六年年底前完成。

125. 地政總署同意，進行抽樣調查可有助確定目前問題的廣泛和嚴重程度。鑑於地政總署人手有限，當局正着手委聘顧問公司進行這項工作。估計這項調查工作耗資 400 萬元，需時六個月完成。在完成調查之前，當局會制訂適當的政策和程序來解決問題。至於由政府承建商根據《官地條例》第 12 條採取執法行動的工作，地政總署並沒有因經費不足而未能聘請定期合約承建商進行這項工作。地政總署已鼓勵各區地政處按需要動用撥款；假如經費不足，會要求當局增撥。

126. 地政總署已研究可否按照申訴專員的建議，實施公平的罰款制度，而所得的結論是，這個制度並不切實可行。由於實施這個制度須進行多方面的工作，包括查明有關物業的業權、查閱批約條款、必要時尋求法律意見、確定有違例情況，以及確保違例者繳交罰款等，因此在資源方面會有重大影響。地政總署認為，對新界豁免管制屋宇違例建築工程採取執行批約條款行動，已是很有效的阻嚇措施，可惜該署沒有足夠資源執行這項工作。假如日後獲增撥資源，地政總署寧可加強採取收回土地行動，也不會選擇實施新的定額罰款制度。

127. 當局同意，宣傳工作可有助市民了解政府對新界豁免管制屋宇違例建築工程的立場。規劃環境地政司現正通過與鄉議局的每季聯絡會議，着手進行這項工作。在獲得增撥資源，以便能迅速對違例建築工程採取執法行動之前，當局會考慮展開宣傳運動，並會尋求鄉議局、鄉事委員會和區議會的支持。

128. 有關各區地政處在物業業權註明違例事項的建議，或可發揮阻嚇作用。地政總署現正聯同土地註冊處和律政署，研究可否採納這項建議，並定為慣常的處理方法。

個案編號 291/94：在處理有關土地被侵佔及申請重新發展土地的查詢方面，疏忽職守。

129. 元朗地政處已訂立查核制度，確保妥善認收市民的來信，並即時把來信交由有關人員處理。

130. 元朗地政處已提醒屬下職員須及時並妥當地回應市民的查詢。元朗地政處已發出辦公室常務指示，提醒職員如果市民同意接納口頭答覆，應在有關的檔案予以紀錄。這份訓令會不時傳閱。

131. 處理重新發展舊批約屋地的申請，是相當繁複的工作。因此，地政總署最近已把程序指引納入其地政指示，以便通知地段業權人／申請人須在展開建築工程前，先行妥善測定地段。地段業權人／

申請人可聘用專業測量員測定地段，或要求分區測量處代為測定，惟必須支付標準收費。

132. 地政總署只會對未經事先批准，或未能修正違例工程的村屋興建工程，採取執行批約條款行動。不符合《建築物條例(新界適用)條例》(第 121 章)所訂規格的村屋，會交由屋宇署採取行動。

133. 至於投訴所涉及的村屋，過去數月，地政總署已竭力為投訴人和他的鄰居調解糾紛。但最近已證實，投訴人的鄰居不會以交回及重批土地的方式，申請把新建的村屋納入正軌，並已拒絕接納投訴人提出的互換屋地建議。元朗地政處現正尋求法律意見，研究如何就上述違例侵佔土地的情況採取執法行動。

個案編號 295/94⁸：誤發《繳納地稅通知書》，並且沒有適當處理有關已出售物業的查詢。

134. 就「上訴」個案來說(即《繳納地稅通知書》的收件人質疑地稅是否須由他負責繳交的個案)，地政總署轄下的法律諮詢及田土轉易處，負責就轉換業權的個案修訂業權紀錄，並通知庫務署署長向目前的註冊業主發出新的《繳納地稅通知書》。之後，轉易處會相應通知上訴人。地政總署已提醒屬下職員只應向目前的業主收取欠繳的地稅。香港律師會亦已提醒律師，他們有責任保障購買人免受欠繳地稅的事拖累。

135. 庫務署署長會把下一批五年期《繳納地稅通知書》正本，寄往繳稅人最後的已知地址。如果有關人士沒有繳付地稅，庫務署便會向其紀錄所示的繳稅人，發出《催繳地稅通知書》。通知書複本會同時按物業的地址寄出，註明「由住戶轉交業主」。

136. 假如《催繳地稅通知書》發出 30 日後，有關人士仍未繳付地稅，庫務署便會把個案轉交地政總署跟進，並同時向土地註冊處查閱檔案。

137. 地政總署會諮詢庫務署的意見，確保有關程序順利進行。

138. 雖然庫務署能直接取得土地註冊處的檔案，但由於須繳付地稅的人士眾多，如果庫務處每次發出《繳納地稅通知書》時都要查閱檔案，並不化算。

139. 地政總署認為，應由前任業主和目前的業主商定如何分攤地稅。律師應向委託人解釋，他們有責任繳納地稅。而購買人的律師則應從購買樓宇的款項中，預留合理的款額，用以支付尚未繳納的地稅。法律諮詢及田土轉易處會再與香港律師會研究此事。

個案編號 296/94：誤發官地租用牌照，並且沒有適當處理撤銷牌照的事。

140. 地政總署現正考慮就誤發的官地租用牌照，發出《取銷官地租用牌照通知書》，擬定完成時限／目標跟進日期。不過，各區地政處目前資源有限，並有其他工作需優先處理。因此，要快捷地重新簽發牌照，可說十分困難。

141. 地政總署已修訂了固定形式的《取銷官地租用牌照通知書》，並已向地政處職員發出修訂的《地政指示》。

142. 由於須修訂錯誤簽發的官地租用牌照，而《取銷官地租用牌照通知書》並非誤發，因此毋須發出正式的道歉信。

個案編號 402/94⁴：在批出短期租約方面有欠公允，沒有採用一般的招標程序。

143. 地政總署同意申訴專員的看法，認為應盡可能採用局限性投標程序，甄選短期租約的租客。不過，這不應妨礙在特殊情況下(一如這宗個案的情況)直接批約的做法。

144. 正如規劃環境地政科在上文第 4 頁的答覆中指出，就政策而言，招標競投是批出短期租約的正常做法；該科只會在理由極為充分的特殊情況下，才會考慮直接批出租約。對於所有這類個案，地政總署會參照從這宗個案汲取的經驗，並考慮到所產生的潛在影響，按個別情況予以審慎考慮和覆核。

個案編號 505/94：沒有修正新界一幅私人土地的登記面積及界址。

145. 《地稅冊》第 TX14 冊第 920 頁所載丈量約份第 130 約地段第 599 號餘段的面積，現已由 4 299 平方呎修訂為 7 348.4 平方呎，以表明丈量約份第 130 約地段第 599 號地段的面積，應為《集體官契》所紀錄的 0.23 英畝，而非《地稅冊》錯誤紀錄的 0.16 英畝。

個案編號 530/94：在批核小型屋宇發展工程方面，行政失當。

146. 地政總署已提醒有關的地政處職員，應審慎處理小型屋宇發展工程和短期租約的申請書。這宗投訴是因一份新短期租約所涉及的工程圖則出錯而引致的，因此，跟進地區地政會議所作決定的現行程序，毋須予以檢討。這宗投訴看來是個別事件，現有的處事程序亦屬妥善和恰當。

個案編號 556/94：在處理申請重建村屋一事上，有所延誤。

147. 地政總署已制訂輪候冊制度，以便按照申請日期處理申請書。截至一九九五年九月二十九日為止，元朗地政處正處理一九九一年遞交的申請書。元朗地政處已在一九九五年十月二日去信投訴人一家，解釋此事。

148. 地政總署認為，該署工作繁重、人手資源又極為有限，因此，要就處理擴建村屋的申請個案訂定實際時限，並不可行。同時，為處理這類擴建個案而檢討資源分配，亦非恰當的做法。申請人如要盡快重建村屋，可選擇重建不超逾現有尺寸的村屋，因為地政總署會履行服務承諾，在 12 個月內完成處理這類申請。

個案編號 607/94：沒有勘測新界某祖堂土地的界址。

149. 地政總署已檢討《地政指示》訂明的有關程序，並發出第 D-7 條的修訂本。修訂本副本已在一九九六年七月三十一日送交申訴專員。

個案編號 2/95：處事不公，在艇廠續新租約時要求其繳納新租金連利息，但毗鄰的艇廠卻毋須繳交新租金。

150. 一九九六年六月五日，地政總署發出《地政處技術通告第 651 號》，就修訂《繳納租金通知書》的字眼，作出指示，並規定在適當情形下，應附上信函解釋。

個案編號 28/95：在處理申請重建破舊村屋一事上，有所延誤。

151. 有關的地政處一向有就調停的事宜，與政務專員密切聯絡。一九九六年三月三十日，沙田圍村村代表召開村民大會，就反對重建村屋，以免「風水」受到破壞一事，商討對策。雖然地政處和政務專

員合力調停，但未能奏效。沙田地政處認為，在目前情況下，實無法因應投訴人的要求，批准重建一座三層高的村屋。

152. 此事曾在一九九六年六月二十六日的分區地政處會議上討論。由於村民強烈反對興建三層高的村屋，與會人士認為，批准在有關地點重建樓高兩層而又不超過 17 呎高的村屋，是恰當的做法。

153. 地政總署現正就地政處是否有權拒絕重建村屋的申請，尋求法律意見。假如所獲得的法律意見，確定分區地政處會議的決定是恰當的話，地政總署會向投訴人發出正式覆函。

個案編號 114/95：在處理小型屋宇建屋申請一事上，有所延誤。

154. 一九九六年四月十二日，大埔地政處召開村元老會議，就一名村民反對建屋工程，以免「風水」受到破壞一事，進行磋商。同年八月十二日，大埔地政處表示，村民在這次會議上，同意「風水」會受到破壞。大埔地政處現正等候大埔鄉事委員會對這事的意見。

155. 在這宗個案中，在政府土地上的一部分牆已遭拆卸。有關人員在一九九六年四月二十四日作實地視察時，發現碎石瓦礫已經清理。

個案編號 161/95：在重新印製郊野地區地圖一事上，效率差劣。

156. 在地圖銷售處櫃檯展示的地圖，會標明地圖預計再版的日期，供顧客參考。如其他地圖銷售處仍有存貨，顧客可向櫃檯職員訂購，稍後領取。至於售罄的地圖，顧客可填寫通知表格，待地圖印妥，便會接到通知。由於地政總署及其他部門的運作，不需經常使用郊野地區系列的地圖，重新印製地圖的時間，須視乎所獲的資源而定。

個案編號 252/95：沒有採取行動來取締侵佔化糞池範圍的圍牆。

157. 這宗違例建築工程個案正由屯門地政處處理。由於這幅圍牆的位置橫跨政府土地和私人土地，屯門地政處須清楚確定圍牆所在路段的土地類別，才能採取所需的管制行動。

158. 圍牆的業權人曾答應拆卸位於化糞池上的一部分圍牆。然而，化糞池上的圍牆，只拆卸了一小部分。

159. 從目前情況來看，大部分的邊界牆和化糞池，都是位於私人土地。因此，這是一宗當地村民之間的私人土地糾紛，屯門地政處難於插手。不過，屯門地政專員會繼續擔當調解人的角色，努力協助有關方面解決這宗糾紛。

160. 地政總署已發出指引，着令各地政處擬訂巡查計劃。有關根據《官地條例》第 12 條採取的管制行動，當局已制訂詳細的程序指引。這些指引會在本年年底實施。

161. 申訴專員對違例建築工程的建議詳列於其他個案的回覆中。

個案編號 370/95：對有人在政府土地進行違例堆填工程一事，沒有即時回應，也沒有採取適當的行動加以對付。

162. 西貢地政處已決定把這宗違例堆填工程 — 非法建造的台階 — 納入正軌。投訴人的鄰居須提交斜坡穩定性報告，並獲土力工程處通過，以及進行所需的鞏固工程，違例的工程才會獲得認可。投訴人的鄰居已遞交有關報告。

163. 地政總署署長已在一九九六年六月二十五日致函投訴人的律師，說明西貢地政處現正就這項違例堆填工程所採取的行動，並將警方就投訴個案擬備的報告，送交投訴人。報告的結論是，違例堆填工程建成的台階，不會對投訴人樓宇的保安問題構成重大威脅。目前，西貢地政處正在跟進這宗個案，確保投訴人的鄰居遵守各項規定。

個案編號 699/95⁹：拖延收回私家街道。

164. 地政總署已檢討土地徵用組的歸檔制度，並會繼續監察，確保其有效運作。土地徵用組已在一九九六年一月，採用條碼處理檔案，使檔案的往來易於追查，避免將檔案存放在不當的地方，造成延誤。自此以後，檔案的往來再沒有出現問題。

165. 目前，私家街道收回事宜委員會每次開會，都會檢討各項收回私家街道計劃，並在進度報告內總結進展情況。至今，地政總署並沒有拖延計劃的進行。

166. 由一九九六至九七年度起，收回私家街道計劃（包括收回亞厘架巷計劃）的先後次序，必須經由土地徵用協調委員會通過。

個案編號 772/95：無理否決懸掛橫額的申請，並且採用較嚴格的審批標準。

167. 各區地政處已接獲指示，須向申請人說明，申請至少需要多少時間處理。如申請人無法在指定的時間遞交申請，地政處應以務實的態度考慮有關申請。

168. 就一些跨地區舉行的活動而提出的懸掛橫額申請，各區地政處已接獲指示，在處理這些申請時須保持緊密聯繫，以便採用相同的審批標準。

169. 當局將於一九九六年十月在灣仔區推行「在公眾地方展示宣傳物品試驗計劃」，以統一和進一步簡化這類申請的審批程序。

170. 當局會在六個月內檢討試驗計劃，以期制訂完善的計劃，繼而在全港推行。

個案編號 781/95：在處理申請重建村屋一事上，有所延誤。

171. 當局已提醒有關人員注意地政事務指引 A-5 號。這份指引訂明「避免書信延誤」及「向市民發出口頭通知」的程序。當局已在一九九五年十一月二十二日發信通知投訴人，說其重建村屋的申請，會在一九九六年十月前辦理。事實上，大埔地政處已在一九九六年六月十九日開始處理這宗申請，預期在六個月左右會有決定。

個案編號 863/95：不回應有關違例搭建物的查詢。

172. 元朗地政處最近檢討了處理市民來信和書面查詢的程序。如須給予口頭回覆，負責人員會在檔案上批註說明。元朗地政處已就這事向屬下人員發出常務指令。這份指令會每隔六個月傳閱一次。投訴人現正對毗鄰地主採取法律行動，因為其鄰居建造的三合土牆侵佔了他的地段。這宗案件尚未審結。

173. 至於在丈量約份第 118 約地段第 118 號的違例發展，重建的建築物未經批准，也沒有元朗地政處發出的豁免證明書。有關建築物牴觸了《建築物條例（新界適用）條例》（第 121 章）。元朗地政處已把這案件轉交屋宇署，以便採取管制行動。至於在丈量約份第 118 約地段第 118 號違例搭建的簷篷，元朗寮屋管制辦事處已覆實會根據《官地條例》（第 28 章），採取適當的管制行動（包括清拆行動）。

174. 元朗地政處已函覆投訴人。

個案編號 900/95：在處理申請重建村屋一事上，有所延誤。

175. 當局已在一九九五年十二月二十一日去信投訴人，並對遺失這宗申請的檔案一事展開調查，但無法找出誰人應為這事負責。當局已提醒大埔地政處檔案室的主管人員，存備妥善的檔案來往紀錄。

176. 有關申訴專員提出在第一封覆函內通知申請人有關等候時間的建議，地政總署認為不切實際。由於第一封簡覆只是地政處接到申請書後馬上寄發的認收函件，因此不宜包括申訴專員建議的資料。此外，地政處只應考慮由地段註冊持有人提出的申請。由於向土地註冊處翻查業權的資料一般需時三星期左右，因此不應拖延寄發第一封簡覆的時間。申訴專員在調查結果總報告內也同意這點。

法律援助署

個案編號 354/94：沒有適當闡明處理法律援助申請的程序。

177. 法律援助署總部和九龍分署轄下申請及審查科的接待處都備有資料單張，供市民取閱。法律援助署已製作一套錄映帶，用以講解處理申請的程序，並會由一九九六年六月起，在這些辦事處的接待處不停播放。

178. 此外，法律援助署的電腦查詢熱線，也預先錄下這方面的資料，以解答市民的查詢。法律援助署會不斷檢討目前提供資料的方法是否有效。

個案編號 633/94：在處理索償聲請方面，有所延誤，遲遲仍未能解決，並且拒絕付予利息。

179. 當局已在一九九六年二月五日去信投訴人，就遲遲未能結算索償聲請的賠款金額，以及誤寄匯款通知書的事道歉。法律援助署提醒屬下人員留意第 114 號指引，這項指引闡述法律援助受助人收到的損害賠償或補償金的適當處理程序。當局在一九九五年三月成立工作小組，以檢討向受助人發放款項的程序。其後，該署推行了一些改善措施。該署已按照申訴專員提出的建議，忠告屬下會計人員寄發匯款通知書給收款人時須加倍小心，要特別留意收款人有否更改地址。此外，也勸告他們犯了錯應該坦白承認。

個案編號 134/95：未能確保追討得款額恰當的賠償，以及沒有按照要求繼續跟進所獲賠償款額不恰當一事。

180. 法律援助署署長已在一九九六年一月去信有關的律師，看看他們是否願意向投訴人發還報稱被扣減的款額。該署已在一九九六年九月向有關的律師發出催辦函，至今仍未接到回覆。

個案編號 596/95：沒有確保會盡快處理法律援助受助人的索償案件。

181. 法律援助署已在一九九六年八月委派另一間律師行處理這宗索償案件。法律援助署署長會繼續監察案件的進展情況。

個案編號 842/95：在代法律援助受助人申索賠償一事上，有所延誤。

182. 法律援助署現正採取行動，以期早日把案件了結。

個案編號 879/95：提供法律援助予一名不合資格人士，而事前又沒有適當和徹底地查證這名人士的資格，並且沒有詳細答覆指稱行政失當及濫用公帑的查詢。

183. 法律援助署已在一九九六年一月二十三日去信投訴人，詳細解答提問事項，並已在一九九五年十一月二十一日發出內務通告，提醒屬下人員認收市民的來信。由一九九六年一月起，法律援助署對已接受經濟能力審查的申請人進行抽樣審查。此外，並已在一九九六年一月發出一份處理法律援助個案的新指引，提醒律師如受助人的經濟狀況有變，因而可能影響其繼續受助的資格，便須通知法律援助署。

個案編號 1058/95：沒有追討欠付的賠償金，以及遲遲仍未發放賠償金。

184. 法律援助署已採取行動，追討欠付的賠償金。判定賠償金的第一期金額已在一九九六年四月收到，餘數由一九九六年五月一日起，分 12 期支付。法律援助署已在一九九六年三月十三日向受助人發出道歉信，又提醒屬下人員有責任妥善跟進欠付賠償金的個案。法律援助署在一九九六至九七年度獲得額外資源，用作改善人手情況。

個案編號 1375/95：在代法律援助受助人申索損害賠償方面，有所延誤，又沒有對這名人士提出申索較高賠償的建議作出回覆。

185. 有關投訴人提出的事項，法律援助署已向律師徵詢意見，並採取行動。目前仍在等候律師是否會為聆訊前的準備工作提供進一步意見，以便案件可排期聆訊。

個案編號 1806/95：在代法律援助受助人申索損害賠償方面，有所延誤，並且未能確保追討得的賠償款項不會被無理扣減。

186. 案件已經了結，法律援助證書也在一九九六年七月二日撤銷。

個案編號 1875/95：遲遲未能歸還應付予法律援助受助人的賠償款項。

187. 案件已經了結，法律援助證書也在一九九六年七月二日撤銷。

差餉物業估價署

個案編號 793/95：遲遲才發予出租物業的應課差餉租值通知書，致令租戶蒙受經濟損失。

188. 差餉物業估價署署長定期向差餉繳納人發出物業詳情申報表，藉此獲得物業資料，以評估差餉額，現擬附加一份單張，向差餉繳納人闡明各項服務承諾，並籲請他們如逾期仍未收到臨時估價通知書，便向差餉物業估價署查詢。申訴專員認為這項建議措施足以解決問題。差餉物業估價署已由一九九六年六月起實施這項措施。

個案編號 615/94²：誤發臨時估價通知書，職員態度惡劣。

189. 律政署表示，在封閉令有效期間，該處地方可說由政府控制。有見及此，差餉物業估價署署長決定免收該段期間的差餉。

個案編號 869/95：在物業被政府收回後，不合理地徵收差餉。

190. 差餉物業估價署聯同房屋署設立了一個制度，確保差餉物業估價署會迅速把因清拆和收地而不再需要繳納差餉的物業，從差餉估價冊中刪除。

191. 房屋署清拆股各區辦事處現備有《受清拆寮屋區內的應繳差餉物業》的宣傳單張，供受寮屋清拆行動影響的差餉繳納人索閱。這份單張說明，受寮屋清拆計劃影響的差餉繳納人，可與差餉物業估價署聯絡，以便受影響的物業可迅速從差餉估價冊中刪除。

學生資助辦事處

個案編號 448/95：對於要求覆核兩宗申請英國及香港政府聯合撥款資助計劃資助個案一事，遲遲未有作覆。

192. 學生資助辦事處已在一九九五年十月三十一日，向投訴人致函道歉，解釋遲遲沒有作覆的原因。該處在接獲投訴後，隨即實施改善覆核機制的措施，並採用劃一形式的申請表，供要求覆核資助個案的上訴人使用。該處每次接受資助申請，申請人只可要求覆核一次。學生資助辦事處已在填寫申請表須知中，闡明經修訂的手續和提出覆核申請的時限。該處已發出經修訂的內部指引，提醒職員把複雜的個案交由高級人員處理。此外，該處會在發給上訴人的通知書內，扼要解釋覆核結果。

193. 學生資助辦事處現正擬定下一年度的服務承諾，並會在服務承諾中增訂答覆上訴人書信的時限。

工業教育及訓練署

個案編號 488/95³：遲遲仍未答覆查詢。

194. 該署曾在一九九五年年底，檢討歸檔和依期再行提出的制度，並在檢討工作完成後，在一九九六年一月採用新的依期再行提出記錄冊，以確保有關人員每隔一段適當的時間，便會再處理待辦的個案。此外，雖然工業教育及訓練署並非專責部門，亦不會為市民大眾提供任何服務，但仍會本着服務市民的精神，在解答市民查詢和處理投訴方面，致力履行服務承諾。

運輸署

個案編號 184/94：無理取消駕駛教師考試，又專斷獨裁，拒絕同業公會參與該署的聯絡小組會議。

195. 申訴專員建議第二期小型巴士駕駛教師考試按原訂計劃舉行。這項建議對於現時不再簽發任何駕駛教師牌照的政策，有直接影響。運輸署現正檢討這項政策，並會考慮申訴專員的建議。這項檢討會在一九九六年年底完成。運輸署已邀請掛接及商用車輛駕駛教師聯會，由一九九六年七月起，出席駕駛教師聯絡小組的會議。

個案編號 452/94：未能履行書面承諾簽發駕駛執照，且未能對此作出滿意的解釋。

196. 運輸署已按照申訴專員的建議，修訂內部有關查核考試結果的程序。考生在駕駛考試完結時，會接獲「駕駛考試細節」表格，該表格現已增訂一項附註，說明表格上的考試成績，須經審核才可作實。運輸署現已實施新的代碼辦法，以免在記錄駕駛考試結果時出錯。

個案編號 298/95：在駕駛考試期間受到不公平及不禮貌的對待。

197. 運輸署已在各駕駛考試中心當眼處張貼告示，說明考牌主任會在駕駛考試中，把考試路線告知考生。駕駛考試組內部訓令亦已修訂，重申考牌主任不應在路試舉行前，把考試路線告知考生。他們應在考試進行時，才就考試路線給予考生明確的指示。

個案編號 779/95：在簽發駕駛執照一事上，有不合理的延誤，實際簽發日期遠較先前書面承諾者遲。

198. 運輸署已按照申訴專員的建議，向投訴人致函道歉。

庫務署

個案編號 295/94⁸：錯誤地發出繳納地稅通知書，並且未有適當地處理有關已出售物業的查詢。

199. 按最新資料修訂地稅繳納人的紀錄，旨在確保地稅繳納人收到繳納地稅通知書和有關書信。庫務署一部終端機一向與土地註冊處

的電腦連接，並直接查閱其數據庫的資料。庫務署會善用數據庫，在適當時候尋索最新的業主名稱。不過，由於地稅繳納人超過 25 萬名，庫務署仍須主要倚賴業主或其律師寄回更改業權及郵遞地址通知書，更新有關資料。

200. 正如第 24 頁有關地政總署的部分所述，地政總署和庫務署已採取新措施，改善發出繳納地稅通知書的程序。兩個部門舉行了多次聯絡會議，並推行多項措施，改善強制執行的工作，包括擬備更多管理報告，按欠稅的時間和款額，分析欠繳地稅的帳戶，以訂定追討地稅的優先次序；在地政總署地稅追繳組設置聯機地稅資料查詢終端機，以便庫務署和地政總署可共用最新的資料；以及在發出繳納地稅通知書時附上單張，闡明業主繳交地稅的法律責任和不繳交地稅的後果。

201. 在庫務署電腦系統記錄的 25 萬個地稅帳戶中，約有 10 萬個帳戶的契約會在一九九七年年中屆滿。有關業主若按物業現時的應課差餉租值繳納年租，契約便會自動續期至二〇四七年六月三十日。一九九七年年中以後，差餉物業估價署會把這些帳戶的繳納地稅通知書，連同物業的繳納差餉通知書一併發出。集中由一個部門發出大部分契約的繳納地稅通知書，會令部門之間的協調更妥善，效率更高，對市民來說，也更方便。

市政總署

個案編號 290/94：未能遏止小販認可區非法小販擺賣活動及阻街問題，亦未能妥善處理投訴，並且不必要地披露投訴人的身分。

202. 市政總署已先後在一九九五年十二月一日及一九九六年二月二十七日，發出工作訓令和指引，以加強監督小販認可區潔淨人員和小販管理人員的工作。

203. 市政總署現正聯同其他有關部門進行檢討，研究可否訂定小販認可區攤檔的擺賣範圍，以便更妥善控制阻街問題。市政總署會應申訴專員的要求，在一九九六年年底知會申訴專員有關檢討結果。

204. 市政總署按照申訴專員的建議，已由一九九六年二月二十七日起，為小販管理隊人員發出的口頭勸誡／警告備存紀錄。該署已在一九九五年十二月十三日，向投訴人致函道歉。

個案編號 324/94：在安排舉行抽籤揀選小販認可區固定攤位一事上，處理失當，並且不必要地在那裏加設新攤位。

205. 市政總署已提醒有關人員，須為負責抽籤的人員提供準確詳盡的資料，並在一九九五年十一月二十八日，簽發新的固定攤位小販牌照給投訴人。

個案編號 455/94：在掃蕩小販行動中，過分使用武力，並且不合理地拖延處理求診要求。

206. 市政總署已在一九九五年十月二十三日，向小販管理人員發出有關處理要求醫治的工作訓令。

個案編號 567/94：文娛中心售票處職員態度差劣兼且冷漠。

207. 市政總署已適當輔導和勸誡有關人員，並在一九九五年六月七日，向投訴人致函道歉。

個案編號 29/95⁵：不適當地把已故病人遺體火化。

208. 市政總署已由一九九五年十二月一日起，實施申訴專員的建議。無人認領的遺體經火化後，骨灰會個別存放六個月，然後才作最後處置。

個案編號 699/95⁹：在遷徙私家街道固定攤位小販方面，安排有欠公允。

209. 申訴專員的建議能否實施，須視乎收地進展，以及在徵詢其他部門的意見後，能否在另一處地方重設小販固定攤位。市政總署會盡快實施建議。

210. 市政總署已於一九九六年二月七日，發出有關同類遷徙安排的工作訓令。

水務署

個案編號 399/94⁶：所給予的指示有欠明確，沒有清楚說明須進行的喉管工程。

211. 水務署已發出兩份內部訓令：在一九九五年十月六日和十月十九日，分別發出供應及分配科訓令第 22/95 號和第 26/95 號，提醒各有關人員確保所使用的固定形式公函，能確切傳達訊息。內部訓令亦公布，水務署採用三款經修訂的固定形式公函。這些公函涉及重新設置樓宇內部供水設備、接駁水錶的喉管受到銹蝕，以及批准有關的申請。此外，水務署在一九九五年八月十八日發出另一份內部訓令，提醒各有關人員，對於已繳費但仍未呈交表格(即水務表格 46、水務表格 1036 及水務表格 1037)的申請個案，須嚴格按照有關程序辦理，並確保在兩個月內及早檢討這些個案。

個案編號 543/94：不合理地徵收過高的水費。

212. 發出修理通知書的目的，是通知用戶其樓宇內部供水設備出現破損，因此，為用戶的利益着想，通知書應盡早發出。除非預料很快會發現其他破損之處，延遲發出首份修理通知書，是不合情理的。因此，申訴專員提出把數份修理通知書合而為一的建議，只適用於同時發現兩處或更多處需要修理的情況。此外，如實施申訴專員的建議，便須設立反複核對制度，這個制度必定會令大部分修理通知書延遲發出。故此，設立這個制度的理由有欠充分。

213. 迄今只有註冊水務用戶合資格申請測試水錶。因此，水務署測試水錶後，不會把結果通知並非註冊水務用戶的申請人。為免市民指責水務署官僚主義，不懂靈活變通，這個沿用已久的做法現已修訂。日後，除註冊水務用戶外，水務署也會把水錶測試結果通知並非註冊水務用戶的申請人。

214. 如果用戶錶位受阻，目前水務署會以通知咭或發信通知用戶。如有需要，水務署會提議用戶自費把水錶移位。

215. 此外，水務署修訂了水錶測試程序。如果申請人接獲修補通知後一個月，水錶仍因水管破爛而無法移位，水務署會拒絕測試水錶的申請，然後把決定通知申請人。

216. 水務署認為，有關錶位受阻及可能出現漏水的問題，水務署已給予投訴人足夠的口頭及書面通知，故無充分理由進一步調整水費額。

個案編號 1161/95：錯誤地向早於 24 年前已經遷出有關樓宇的用戶徵收水費。

217. 投訴人最後一份水費單的數額，已按供商業用水收費調整，該期間的附加費也毋須繳交。水務署按照申訴專員的建議，現正修訂內部訓令。水務署按照申訴專員的建議，分別於一九九六年六月及九月，修訂轉名申請表及水費單。由一九九六年三月一日起，水務署櫃檯職員在市民申請成為註冊水務用戶時，會口頭提醒他們須承擔的責任。水務署已在各個客戶服務中心張貼新海報，提醒市民遷出樓宇時，須要結束樓宇的水務帳戶。水務署現正編製有關的單張，與水費單一併發出。

個案編號 1573/95：處事不當，要求繳付八年前已出售單位累積未清的水費。

218. 正如在上述編號 1161/95 個案的答覆中所言，水務署按照申訴專員的建議，已分別於一九九六年六月及九月，修訂轉名申請表及水費單。水務署現正採取其他方法，向市民宣傳在遷出樓宇時，結束水務帳戶的重要性。

司法機構政務處

個案編號 995/95：審裁處登記處櫃檯職員態度無禮

219. 審裁處已指導有關職員接待市民應有的態度，並在一九九六年二月十日向投訴人致函道歉。審裁處在一九九六年二月九日發出通告給屬下人員，提醒他們必須待人以禮，以及處理市民遞交的文件時應有的態度。通告會每六個月傳閱一次。接待處貼有告示，教導市民向審裁處遞交文件的正確辦法。當局現正編製單張，協助市民了解審裁處的運作及各項手續。