

回應一九九七年六月發表的
《香港申訴專員第九期年報》的
政府覆文

政府總部
一九九七年十月十五日

回應一九九七年六月發表的 《香港申訴專員第九期年報》的政府覆文

引言

布政司在一九九七年六月二十三日立法局會議席上提交《香港申訴專員第九期年報》。當時，政府承諾會就這份年報擬備政府覆文。

2. 申訴專員對投訴個案進行調查，並提出建議，這些個案載於年報附件 7 及 11。這份覆文陳述政府就申訴專員的建議所採取或擬採取的行動。

政府總部 — 經濟局

個案編號 2176/96(I)：在欠缺《公開資料守則》所列合理理由的情況下，拒絕提供兩份顧問研究報告。

3. 經濟局現正與電力公司磋商在耗電方面實施用電需求管理計劃。經濟局會在完成磋商後，擬訂一份報告以供發表。

政府總部 — 衛生福利局

個案編號 1966/95、953/96：在貼近現有住宅樓宇的地點興建基層健康護理中心暨護養院，事前沒有充分徵詢意見。

4. 行政署長在一九九七年一月就徵詢公眾意見發出總務通告，闡列徵詢公眾意見的原則，並說明把徵詢意見的結果告知市民大眾的重要性。通告也提及徵詢公眾意見其他方面的事宜，包括時間安排、方法及籌備工作等。日後如須為關乎醫療衛生事務的工程徵詢公眾意見，衛生福利局和衛生署會依照通告所載的指引行事。

(針對醫院管理局的投訴個案)

個案編號 656/94：某醫院急症室一名醫生態度差劣，而且該醫生建議進行 X 光檢驗亦不恰當。

5. 一九九五年八月至一九九六年六月期間，超過 830 名醫生接受了溝通技巧訓練，其中 110 名是急症室醫生。醫院管理局(醫管局)會繼續致力改善員工的溝通技巧。

6. 在尊重病人的私隱與維持急症室工作效率之間，有必要取得合理的平衡。醫管局認為已在合理程度上保障病人的私隱。

個案編號 500/95：在發覺病人無法自然分娩後，沒有把有關情況告知她，而且又不適當地使用吸盤替她接生。

7. 醫管局現正研究劃一公營醫院各類同意書，同時會考慮申訴專員的建議。

個案編號 612/95：疏忽照顧病人，導致病人受傷。

8. 醫管局現正着手 (a)向各醫院查證醫護人員有否接受為病人轉床的適當訓練；(b)視乎需要，增訂訓練指示，確保有關人員依循適當程序為臥床病人轉床。

9. 醫管局會確保醫院執行既定程序，並遵守專業準則。不論是培訓、監察及督導制度都會改善，確保繼續提供優質服務。此外，醫管局會檢討及適當地加強紀律處分機制，務求盡量減少可以避免的醫療事故。

個案編號 682/95：沒有把病人的情況通知其家人，所提供的醫療服務欠佳，而且未有妥善處理投訴。

10. 醫管局會致力實踐“病人約章”中的承諾，改善與病者家人的溝通。

11. 醫管局會繼續宣傳該局處理投訴的制度以及公眾投訴委員會的工作。醫管局轄下醫院的病人關係主任會向市民提供有關公眾投訴委員會的職能、成員組合和獨立地位的資料。由一九九六年八月開始，醫管局把認收投訴通知書寄給投訴人時，會夾附一份介紹公眾投訴委員會的資料單張。

12. 醫管局已提醒有關醫院，所有投訴信都須要回覆。

個案編號 715/95：某醫院門診部沒有妥善診視病人，而且未有妥善處理投訴。

13. 為改善驗血預約制度，有關醫院會在日間宿位病房內提供特別驗血服務，並會即時提醒失約的病人。院方會採取措施，促請病人注意預約驗血或預約接受其他檢驗，對療程非常重要。院方會就特定的個案提醒病人依約接受上述檢驗。

14. 該醫院在一九九七年一月四日向投訴人致函道歉，隨函夾附有關的調查結果。醫管局會繼續與該醫院緊密合作，確保有關人員依循處理投訴的程序辦理。

個案編號 1291/95：某醫院普通科門診部的病人醫療紀錄檢索系統欠缺效率和效用。

15. 有關醫院在檢討醫療紀錄管理工作時，會考慮是否需要為普通科門診部所有病人設置檢索系統。

16. 該醫院已制訂措施，協助藥房員工分辨醫管局與非醫管局員工，讓藥房員工毋須詢問病人便可決定“藥方”類別。

17. 該醫院在一九九六年十一月四日向病人致函道歉。

個案編號 1588/95：某精神病科中心一名醫生不願提供協助，並且威嚇病人。

18. 醫管局會繼續定期為醫院員工提供臨床專業知識及溝通技巧的訓練。不過，醫管局認為，對於診治精神科病人，如訂定硬性指引，不會對治療有所幫助，因為診治精神科病人，醫療人員須有靈活多變的技巧，更兼觸覺敏銳、臨床機智，以及判斷準確。

個案編號 1908/95：遲遲仍未把病人轉送另一醫院接受緊急治療。

19. 鑑於申訴專員的建議牽涉消防處，並會影響救護車調派制度的運作，醫管局在定期檢討救護車服務時，會與消防處跟辦這事。

個案編號 1909/95：延誤診視及醫治病人。

20. 醫管局在一九九七年一月十七日向投訴人致函道歉。目前，新症病人的轉介信會首先由有關專科的高級臨床醫生細閱，並讓急需診治的病人盡早接受治療。

21. 醫管局已着手檢討現行臨床監察以及專業問責性的機制。檢討範圍包括臨床程序和指引、臨床覆核以及職員培訓和督導。檢討結果會提交一個由醫管局大會成員組成的特別委員會，然後公布。該委員會亦會監察實施建議的情況。

22. 醫管局會在公營醫院各部門推行兩層臨床督導制度，確保有效地提供臨床護理服務，以及更清楚劃分高級醫生與實習醫生的職務和職責。這個制度會有助於高級醫生或顧問醫生直接臨床督導及訓練初級醫生，確保初級醫生在治療過程中碰到問題或困難時，會向高級醫生求助及請示。

23. 醫管局會考慮為臨床醫護人員加強行政輔助，讓他們可以有更多時間和精神，專注於臨床管理、督導和病人服務。目標現定為部門主管及病房經理用於臨床職務和病人服務的時間不少於 75%，而顧問醫生及護士長則不少於 90%。

個案編號 1984/95：政策一成不變，無理拒絕病人的要求，不肯把她的 X 光紀錄交予私家醫院。

24. 醫管局檢討借用／轉交 X 光片的程序後，在一九九六年十月十八日發出新訂的運作通告，所載指引連同已實施的《個人資料(私隱)條例》，應足以預防日後發生同類事件。此外，有關醫院已提醒所有前線人員注意處理 X 光片及特殊紀錄的政策。

25. 醫管局在一九九七年二月向該名病人致函道歉。

個案編號 29/96：延誤簽發醫療報告。

26. 個別醫院已在一九九七／九八年度計劃中，就簽發醫療報告所需時間訂明服務表現基準。

個案編號 80/96：某醫院放射治療及腫瘤部遲遲未有診視一名末期絕症病人，而且遲遲未能供應止痛藥給該名病人。

27. 醫管局已提醒該病房所有員工，必須優先回應病人緊急索藥的要求。為確保及時派藥，病房一名人員會負責直接把藥方拿往藥房取藥。

28. 醫管局定期為醫院員工舉辦的醫療紀錄管理課程，會講授在辦公室搬遷時適當管理醫療紀錄的措施。

個案編號 363/96：在病人非自願的情況下，不當地把她轉送精神科醫院。

29. 醫管局已發出指引，說明病人到醫管局轄下醫院求醫時，醫院員工須查核及更新病人的個人資料。

個案編號 1034/96：未經許可，擅自發表申訴專員的調查草擬報告，其做法實有誤導成分，而且亦不負責任和不誠實。

30. 醫管局已就發表申訴專員的調查結果向投訴人致函道歉。醫管局會繼續遵守有關處理機密文件的規則和規例。

個案編號 1089/96：某醫院外科部與深切治療部協調欠佳，致使病人的手術一再延期。

31. 有關醫院現正檢討各部門之間的協調情況。

32. 同時，公營醫院已推行一系列措施，改善臨床管理，包括由部門主管每日檢討急症入院、手術以及診症的情況。

個案編號 1106/96：未有把投標結果通知投訴人。

33. 醫管局在申訴專員進行調查之前，已向轄下各醫院發出一套經修訂的招標指引，指示院方對於報價超過 100 萬元的投標，須把投標結果通知落選的投標者。

個案編號 1182/96：某醫院急症室要病人等候良久，才替他們診治。

34. 醫管局致力發揚以病人為本的醫護精神。為此，醫管局已安排所有醫療人員，包括該名醫生在內，參加溝通技巧訓練課程。

政府總部 — 民政事務局

個案編號 1260/96、1563/96、1818/96、2150/96：在處理調整起回骨殖地許可證續期費用一事上，有所失當。

35. 華人永遠墳場管理委員會有權決定起回骨殖地許可證續期的生效日期和新收費。當局會在下一輪調整收費時(大概會在一九九八年)，向委員會提出在公布後六個月才實施新收費的建議。建議如獲委員會接納，便會請委員會考慮，目前給予起回骨殖地許可證持有人六個月的通知期應否縮短。

36. 在決定上述建議是否實行之前，給予六個月通知的安排應維持不變，因為除非涉及調整收費，否則，預早通知應會受到持證人歡迎，而對持證人或管理委員會亦不會產生負面影響。

政府總部 — 規劃環境地政局

個案編號 68/94：輕視大欖郊野公園土地的價值，而且未有因應四項佔用該郊野公園土地的發展工程對環境所造成的影響，充分諮詢市民。

37. 環境問題諮詢委員會轄下的環境影響評估小組委員會，成員包括各主要綠色團體。根據現行的環境影響評估制度，落實主要發展工程項目之前，均須進行環境影響評估研究，而研究結果會由環境影響評估小組委員會審議。由此可見，政府會就環境事宜諮詢綠色團體。

38. 一九九七年一月二十九日制定的《環境影響評估條例》，規定擬進行有關工程的公司須按照環境保護署署長所定的格式，以廣告形式刊登工程項目簡介和環境影響評估報告，讓市民大眾評論。這項規定會隨着上述條例生效而實施；在條例實施前，規劃環境地政局會廣為宣傳這項法定的公眾諮詢安排。

個案編號 210/95：在興建架空高壓輸電系統一事上，未有充分諮詢當地居民。

39. 一九九六年十二月，由當時的規劃環境地政科人員出任主席的設置電纜政策檢討工作小組，展開了設置電纜政策檢討工作，目的是進行多項改善工作，其中包括改善目前就架設電纜進行公眾諮詢的程序。該工作小組已檢討《供電網絡(法定地役權)條例》，所得結論是應該制訂一個更完善的機制，以便在行政會議授權進行架空電纜計劃前，讓市民發表意見，並讓當局加以考慮。同時，通過這個機制，受到某建議的計劃影響和符合賠償資格的土地範圍或地段，也可清楚指明。在檢討工作完成後，規劃環境地政局可能會考慮修訂《供電網絡(法定地役權)條例》。

40. 一九九五年制訂的《衡量行政是否公平的準繩》，只是多項衡量政府處理有關發展方案的基準之一。政府處理主要的發展方案時，會參考現行法例，例如《城市規劃條例》、《前濱及海床(填海工程)條例》和《道路(工程、使用及補償)條例》。

政府總部 — 保安局

個案編號 680/96、1115/96、1116/96、1532/96：在處理根據《入境條例》第 53 條而提出的反對通知一事上，有所延誤。

41. 保安局在一九九七年一月，全面檢討根據《入境條例》第 53 條提出反對而仍然待辦的個案，隨後已採取適當措施，清理待辦已久的反對個案。

42. 在認收根據《入境條例》第 53 條提交的反對通知時，保安局會在認收通知書中告知反對者，處理反對個案需時，因此應考慮返回原居地等候結果。此外，保安局已設立監察制度，定期檢討處理反對個案的進度，並把最新情況通知反對者，以便早作打算。

個案編號 2226/96：在邀請機構申請撥款時未有給予足夠的通知時間，未能恰當及仔細地審核撥款申請，以及拒絕答覆有關查詢。

43. 保安局知道須把審核撥款申請的過程清楚記錄在案，同時對撥款申請的分析須要更有條理。由一九九五年起，保安局在處理撥款申請方面已推行改善措施。

44. 此外，對於申訴專員建議，應就麥理浩爵士信託基金的撥款申請訂定正式而有系統的審核程序，保安局已諮詢民政事務局。鑑於該基金的目標範圍廣泛，而批准撥款與否由行政長官全權決定，民政事務局認為，在考慮撥款申請方面沿用的做法，可說井井有條。不過，日後如再邀請機構申請撥款，會考慮申訴專員的建議，研究如何進一步改善有關程序及審核申請的工作。

政府總部 — 運輸局

(針對香港地下鐵路公司的投訴)

個案編號 536/96：為所管理的屋邨購買樓宇保險時，所採用的招標方法有欠妥善。

45. 地鐵公司現正研究就有關保費開立不同保單的影響。有關屋邨的業主立案法團成立後，如決定採用不同的保單，地鐵公司會考慮按照他們的決定辦理。

漁農處

個案編號 1515/95：建議發放給耕種者的特惠補償金額不正確。

46. 地政總署就投訴人要求賠償水泵一事，除會見投訴人外，曾致函要求投訴人提出證據以支持其索償要求，但投訴人沒有回應。

47. 漁農處已根據申訴專員的建議，向各作物評估員發出常務訓令，說明須向受影響的耕種者詳盡解釋有關程序以及青苗點算紀錄的各項資料。受影響的耕種者會獲發青苗點算紀錄中文副本，以免對所載資料有任何誤解。

個案編號 1569/95：遲遲未有採取執法行動，取締在新界某郊野公園政府土地違例闢設的康樂場地。

48. 漁農處人員經常巡視有關的郊野公園，並未發現其他違例闢設的場地。

49. 規劃環境地政局局長現正擬訂指引，界定有關部門在採取執法行動，取締郊野公園內違例使用土地情況時，各自應承擔的職責。此外，規劃環境地政局局長亦建議修訂法例，授權郊野公園及海岸公

園管理局總監可全權採取執法行動，取締在郊野公園內政府土地的違例發展工程。當局現正擬訂《郊野公園條例》修訂草案。

個案編號 1020/96：未能監管借貸基金的貸款及還款情況。

50. 漁農處已檢討漁業發展貸款基金有關貸款及還款事宜的監管機制，並制訂了改善建議，使監管機制更嚴密。漁農處考慮漁業發展貸款基金諮詢委員會、魚類統營顧問委員會及漁民組織的意見後，現正按照改善建議修訂處理貸款的程序。漁農處實施經修訂的程序前，會先行徵詢法律意見。

建築署

個案編號 137/96：在醫院建築工程中，未能察覺安裝插座方面出錯，亦未能及時糾正錯誤的插座位置，而且該署一名人員態度傲慢。

51. 建築署重申，現行制度及程序足以及早預防屋宇設備任何可能不妥善之處。該署會嚴防同類事件再次發生。導致這次事件的原因，是總承建商沒有按照合約圖則進行有關工程，而這事屬於個別事件。

屋宇署

個案編號 920/95：未能解決舖位因對上一層單位違例建築工程而導致漏水的問題。

52. 屋宇署在一九九六年六月二十七日向投訴人致函道歉。屋宇署已採取方便視察的措施，該署人員例行視察時，會在無法進入的樓宇留下聯絡字條。這項措施行之有效。屋宇署人員必要時會在正常辦公時間過後進行視察。

個案編號 1581/95：遲遲仍未清除違例籠狀搭建物。

53. 屋宇署在一九九六年七月十九日向投訴人致函道歉。屋宇署人員在一九九六年七月九日進行視察時，發現違例籠狀搭建物已經拆除。因此，該署在一九九六年七月十二日撤回根據《建築物條例》第24條所發出的清拆令，並已通知有關業主以及土地註冊處。

54. 為利便監察這方面的工作，屋宇署已制訂行動計劃表，列明跟辦投訴個案的必要程序，並由一九九六年九月起採用。屋宇署定期檢討這個監察系統後，認為系統行之有效。

個案編號 1830/95：雖然已遵辦屋宇署清拆令所規定的事項，但該署遲遲仍未向土地註冊處登記“完成規定事項證明書”。

55. 屋宇署在一九九六年七月十六日向投訴人致函道歉。

56. 屋宇署在一九九六年七月二十四日發出通告，提醒各人員在根據《建築物條例》第 24 條發出的清拆令所指定的限期屆滿後，須迅速進行視察，並盡速向有關業主發出“完成規定事項證明書”，並把副本送交土地註冊處，以便及時註銷清拆令。這項指示在處理待辦個案方面已證實有效。

57. 經檢討後，屋宇署決定用電腦列印尚未履行的清拆令一覽表，只載述所需資料，並按月發給各組組長。一覽表能及時提供各項有關資料，讓屋宇署人員可有效地策劃視察和執法行動，查察有關業主是否遵辦清拆令的規定。根據最近檢討的結果，這套運用電腦的工作程序證實有效。

58. 此外，屋宇署現已着手訂立樓宇資料資訊系統。有關的可行性研究預期在一九九七年十月底前完成。訂立該系統的目的，是匯集各項與現有建築物有關的資料和行動(包括法定命令的詳情)。該系統可提高現有電腦系統的效率，利便各人員執行職務。

59. 根據《建築物條例》第 24 條發出的清拆令會夾附一函，而函件的內容已經修訂，增加了一段，說明業主在完成清拆令指定的工程後，可致電通知屋宇署的負責人員。經修訂的函件在一九九六年八月開始採用。從普遍的反應看來，這項措施證實奏效。

個案編號 1840/95：不合理地規定投訴人繳付拆卸其名下地段範圍內寮屋的費用。

60. 屋宇署認為不宜豁免監工費，因為該署已採取合理的步驟，依照投訴人在土地註冊處登記的地址，預先通知投訴人。在相同情況下，屋宇署會向受影響的業權人徵收監工費；這宗個案與其他同類個案並無分別。因此，假如屋宇署豁免投訴人繳付監工費，便會對其他業權人不公平。

個案編號 1887/95：在處理有關居所因毗連大廈進行拆卸工程而有所損毀及出現漏水情況的投訴時，態度草率，敷衍塞責。

61. 清拆工程承辦商與投訴人最終達成協議，除了按協議向投訴人付款賠償外，亦已進行修補工程。屋宇署事後才接獲申訴專員的建議。

個案編號 1944/95：在批核菜館牌照申請一事上，有所延誤。

62. 屋宇署在一九九六年八月一日實施三層核證制度，以處理食物業的申請後，已解決各有關部門訂有不同規定的問題。

個案編號 1948/95：在接報得悉地台下陷後，沒有採取行動跟進。

63. 未批撥的政府土地並不屬於屋宇署的職責範圍。不過，規劃環境地政局與工務局現正研究申訴專員的建議，詳見土木工程署對第 1948/95 號個案的覆文。

個案編號 58/96：未有採取跟進行動，取締樓宇平台的違例建築工程。

64. 屋宇署在一九九六年九月二十三日向投訴人致函道歉，並在十月三十一日發信通知投訴人，謂已把根據《建築物條例》第 24 條發出的清拆令送達有關人士，飭令清拆部分違例建築工程；不過，根據管制及執法政策，該署不會立刻對其他違例建築工程採取執法行動。

個案編號 341/96：遲遲仍未完成斜坡鞏固工程。

65. 屋宇署在一九九七年四月十八日向投訴人致函道歉，並告知修補工程已經完成。

66. 為確保承建商能如期完工，屋宇署自一九九七年四月起，以斜坡鞏固工程合約承建商取代一般承建商，為該署提供專門和專業的服務。

67. 屋宇署最近曾檢討承建商表現評審程序，並向有關人員發出指引，讓他們按照工務科技術通告第 12/96 號所載的程序評審承建商表現時，可以更為客觀。該署已成立一個工作小組，就工程合約和顧問服務的中央管理制度提出建議。

個案編號 834/96：代樓宇業主進行斜坡工程後，延遲把欠帳證明書登記在案，而且不合理地拒絕撤回該證明書。

68. 按照高等法院的判決，屋宇署可根據《建築物條例》第33(9)(a)條的規定，向真正的購買人追討工程費用。因此，投訴人亦應負擔有關費用。不過，憑該署向投訴人發出的一封函件，可辯稱該署豁免投訴人承擔繳費責任。因此，該署現正徵詢法律意見，待收到法律意見後，會把結果通知投訴人。

69. 屋宇署會諮詢律政司，研究是否可以修訂法例，以糾正這種情況。

個案編號 870/96：不合理地容許發展商不在商場內闢設足夠的設施，致令殘疾人士無法進出商場部分範圍。

70. 屋宇署已修訂現行政策，以糾正違規的情況。該署已提醒有關人員，必須確保承建商遵守各項有關規定。該署已向投訴人致函道歉。

土木工程署

個案編號 1948/95：在接報得悉地台下陷後，沒有採取行動跟進。

71. 在一九九六年成立的斜坡安全常務委員會，現正處理在這宗個案中發現的缺失。該委員會的成員包括工務局、規劃環境地政局和多個部門的代表。

72. 對於地政總署及其他工務部門在未批撥政府土地的斜坡維修工作上所擔當的職務和職責範圍，工務局與規劃環境地政局已達成共識，現正徵求批准議定的安排和資源，以便落實執行。

73. 工務局現正檢討載於地政工務科技術通告第 9/87 號的指引，並會考慮一項確定本港各大型人造斜坡維修責任的顧問研究所作的建議。

懲教署

個案編號 1300/95：沒有把囚犯的私人信件全部交還給他。

74. 經修訂的處理囚犯信件程序已於一九九七年三月二十六日生效。根據修訂的程序，囚犯各類信件均會記錄在案，以方便查出郵件的下落，同時令確保適當處理每一郵件的機制更完善。個別懲教機構的管理人員可因應具體需要，採取其他有關的措施。

個案編號 374/96：不公平地對囚犯施以紀律處分，而且在分配調味品方面，厚此薄彼。

75. 懲教署因應申訴專員的建議，發出了部門訓令，訂明由一九九六年十月十八日起，應停止運用懲教機構主管權力隔離一名囚犯以候調查涉嫌罪行或不法活動。如遇到一些情況，容許中止一名囚犯與其他囚犯正常交往以候調查涉嫌罪行或不法活動，則唯一可援引的規則是《監獄規則》第 68B 條。該項條文訂明，如為維持監獄紀律或為某名囚犯的利益着想，適宜中止該名囚犯與其他囚犯的交往，則監獄管方有權這樣辦理。

個案編號 531/96：不合理地對囚犯採取紀律行動，並且在缺乏充分理由及沒有合資格醫生處方的情況下，給他注射精神科藥物。

76. 這宗個案涉及一名沒有依照懲教署人員指令行事的囚犯受到紀律處分。荔枝角收押所管理人員已張貼告示，提醒所有囚犯不得把橙拿回囚室或囚倉。告示已張貼在收押所顯眼處，例如飯堂、囚倉及各幢囚室入口處。懲教署署長確信，不會有人誤以為平時可把橙拿回囚室及囚倉進食。因此，懲教署署長認為毋須更改錄音公告的內容。

77. 鑑於各懲教機構是因應本身特定的運作需要而決定錄音公告的內容，而且從未引起囚犯誤解，懲教署署長認為毋須檢討內容。

個案編號 629/96：衛生措施惡劣，令囚犯難以忍受。

78. 為改善赤柱監獄特別組囚於共同囚室犯人的衛生措施，監獄管方已盡力減少囚於共同囚室的犯人數目，並指示囚於共同囚室的犯人在用膳時間或體操時間使用公用廁所，並教導他們為他人設想，在用膳時間前清理糞桶。

79. 懲教署現正改善赤柱監獄各幢囚室的衛生情況。由一九九七年三月二十七日起，E倉所有囚室均已設有衛生設備，並取代F倉，暫用作特別組囚室。

80. 至於域多利監獄的衛生情況，基於該監獄已按照《古物及古蹟條例》列為古蹟，政府實際上難以進行建議的工程，因為工程會令監獄大樓內部的設計改變。此外，在域多利監獄囚室增設廁所的建議，會令囚室數目減少三分之一。如囚室大減，域多利監獄便無法充分發揮中度設防監獄的功用。

81. 域多利監獄管方已推行紓緩措施，改善衛生情況。實際上，根據聯合國囚犯待遇標準規則，不設廁所的囚室仍為世界各國所接受。先進國家仍用這類囚室囚禁犯人。域多利監獄只用作臨時羈押中心，遭羈押人士只會留在該監獄一段很短時間，故此懲教署認為現行安排仍可接受。

個案編號 1771/96：無理地拒絕囚犯的要求，不肯把他在某懲教機構遭人毆打一事報知警方，而且對於要求給予保護一事，以及其後提出的上訴要求，亦未能善加處理。

82. 懲教署在一九九六年十二月十二日向各懲教機構主管發出部門訓令，訂明如果主管不把囚犯的暴力罪行報知警方，必須把理由記錄在案。

香港海關

個案編號 997/95：未有迅速採取行動，決定是否沒收所檢獲的車輛。

83. 香港海關已根據申訴專員的建議，修訂檢控官工作手冊。檢獲物品處理小組的主管須密切監察每宗個案的進度。負責各項沒收及雜項程序的人員，須密切監察每宗獲派處理的個案，而香港海關亦已提醒目前負責上述程序的人員，如接到領回檢獲物品的要求，便須對沒收工作加以監察，以免延誤。

渠務署

個案編號 1832/95：遲遲仍未完成投訴人店舖對開的渠務工程。

84. 渠務署會聯同工務局及其他工務部門檢討施工慣例。該署向來致力順應市民大眾的期望，改善施工慣例，上述檢討屬於這項工作的一部分。該署現正推行一些措施，鼓勵承辦商如期完成道路工程。

85. 渠務署由一九九六年八月起採用更嚴格的標準，監察各承辦商的工作表現。舉例來說，承辦商評核報告即使只有“工程進度”一欄給評為“差劣”，報告總評都肯定會是“欠佳”。履行任何一份合約的承辦商，如連續三份評核報告都是“欠佳”，則暫時不得競投其他工程，直至表現改善至令人滿意為止。此外，工務局現正考慮實行計分制，以便在評核投標時，更注重承辦商的工作表現。

86. 路政署亦建議設立制度，針對因未能如期完成道路工程而要求為掘路許可證延期的承辦商，徵收附加費。這項建議須先獲立法機關批准才可實施。

教育署

個案編號 1969/95：在處理加費申請方面，有欠妥善及有所延誤，而且該署一名人員態度差劣。

87. 對於參加資助幼稚園計劃的幼稚園每年提出的加費申請，教育署已檢討審核申請的程序，並已向擬參與該項計劃的幼稚園發出明確指引，訂明每年在處理加費的工作時，幼稚園須嚴格依照建議的幼稚園教師薪級適當地釐定增幅。

個案編號 378/96：針對投訴人，兩度對他進行內部調查，而且對他不公，不肯告知調查結果，剝奪他證明自己清白的機會。

88. 為確保在調查中受查問的人士獲得公平對待，教育署已按照申訴專員的建議，修訂《學校行政科行政手冊》第九章所載的調查程序。

個案編號 776/96：在索回多發薪金的過程中處事不當，該署一名人員且出言不遜。

89. 教育署已向投訴人致函道歉。為免同類事件再次發生，該署已採取措施，促進與學校和教師之間的溝通，在跨地區事務上加強協調，以及經過全面諮詢後，以體恤的態度靈活處理索回多發款項的事宜，以免學校財政出現困難，又或教師感到困擾或陷入經濟困境。

個案編號 1281/96：未有積極採取行動，對付未經註冊經營的補習學校。

90. 未經註冊的學校日增，教育署深感關注，並已加強行動對付開辦這些學校的人士。

91. 教育署在一九九七年二月十四日向各組各科主管發出便箋，指示他們提醒屬下職員，處理投訴時必須嚴格遵守教育署行政通告第 41/95 號所載“處理市民投訴的程序”。這份通告會每半年傳閱一次。

環境保護署

個案編號 1801/95：沒有認收投訴，又沒有與投訴人聯絡，澄清有關資料。

92. 為了讓市民更清楚知道在投訴車輛噴出黑煙時須提供的資料，環境保護署在一九九六年十一月下旬出版一份資料單張，並在分區污染管制辦事處公開派發。環境保護署向投訴車輛噴出黑煙的人士發出認收通知書或覆函，會隨函夾附該份單張。

個案編號 1821/95：沒有在適當時候，向住在垃圾轉運站施工地點附近的一名居民提供足夠資料，闡明該項工程的進展情況和影響。

93. 環境保護署署長隨後已把詳細資料，例如承建商／資料公布者的名稱及地址、負責該項工程的部門及向該部門查詢的電話，刊載於一九九七年四月二十五日出版的通訊。環境保護署日後會繼續在通訊或同類刊物刊載這類資料。

路政署

個案編號 1948/95：在接報得悉地台下陷後，沒有採取行動跟進。

94. 申訴專員提出有關在未經批撥的政府土地進行保養修葺工程的建議，工務局與規劃環境地政局現正加以研究，詳見土木工程署對第 1948/95 號個案的覆文。

民政事務總署

個案編號 195/95：在處理村代表選舉方面，有不恰當及不公平之嫌。

個案編號 567/95：未有將新選舉制度的詳情告知村民，在安排村代表選舉方面，亦有草率之嫌。

95. 民政事務總署署長在一九九九年臨近下一輪村代表選舉時，會因應以往選舉的經驗及申訴專員的建議，檢討選舉安排，包括加強宣傳選舉規則、選民和候選人資格及投票程序，並會諮詢鄉議局。

個案編號 218/95：在處理村代表選舉方面，有所失當。

96. 民政事務總署署長在下一輪選舉時，會與鄉議局和有關的鄉村緊密合作，更嚴格地依照選舉時間表辦理。

個案編號 454/95：在處理村代表選舉及鄉事委員會選舉方面，行事失當，而且未能糾正某民政事務處的不當行動。

97. 民政事務總署署長在一九九九年下一輪村代表選舉前，會因應申訴專員的建議，包括加強宣傳選舉規則、選民和候選人資格及投票程序，檢討村代表的選舉。

個案編號 459/95：在處理鄉事委員會執行委員會選舉方面，有失當之處。

98. 該區民政事務處已致函有關的鄉事委員會，請他們考慮按照申訴專員的建議修訂鄉事委員會的組織章程，並把結果通知民政事務處。

個案編號 472/95：在處理鄉事委員會選舉方面，有失當之處。

99. 該區民政事務處已請有關的鄉事委員會考慮修訂組織章程，以免令人混淆和誤解。

個案編號 1045/95：對投訴人申請豁免繳納差餉一事，未有書面回覆，而且該署一名職員態度差劣。

100. 政府已經修訂有關程序，加快處理原居村民要求豁免繳納差餉的申請，並已設立成員包括鄉議局代表的工作小組，以制訂實施安排。預計在新程序實施後，處理申請的工作可在 12 個月內完成；這一點會在發給申請人的認收申請通知書中說明。

101. 按照經修訂的程序，申請人須作出非法定聲明或提供專業證明書，證明申請豁免繳納差餉的物業內並無違例搭建物。各區地政處對獲豁免繳納差餉的物業只會抽樣視察，查看有否違例搭建物。在經修訂的程序實施前，民政事務總署已着手確定不獲差餉物業估價署支持的申請，並會拒絕這些申請，而不會在收到地政處視察有否違例搭建物的報告後才辦理。

個案編號 1948/95：在接報得悉地台下陷後，沒有採取行動跟進。

102. 規劃環境地政局已就採納申訴專員的建議與工務局討論；技術通告修訂本現正最後定稿，詳見土木工程署對第 1948/95 號個案的覆文。

個案編號 1950/95、1925/96：延誤修葺行人徑，以及有部分已呈破損且情況危險的路段尚未修葺。

103. 有關該行人徑保養和修葺事宜的法律意見認為，不論村民抑或政府都無權修葺該行人徑的私人路段，必須獲得私人地段業主同意才可施工。對於已獲批通行權的通路，地段業主一般毋須負責修葺該路段。不過，根據普通法的規定，如果通行權受到妨礙，地段業主有責任消除妨礙。民政事務處可要求他們消除妨礙，方法是他們同意讓民政事務處進行修葺工程，或由他們自行修葺行人徑。

104. 根據法律意見，大埔民政事務處認為，就該行人徑私人路段來說，規定有關私人地段的業主着手消除妨礙，是不合理的。該行人徑，村民現仍可通過，而在私人地段內的部分，其狀況並未對通行權

造成妨礙。大埔民政事務處會繼續監察情況，如發現通行權受到妨礙，便會徵求業主同意，以便進行修葺工程。

105. 由於該項換地建議一年內也不會作實，大埔民政事務處會在兩個月內，安排修葺該行人徑其他路段，包括西端一小段。

106. 大埔民政事務處會以書面通知村民最新的發展。

個案編號 1013/96：不當地發出牌照，容許在大廈內經營旅館，有違大廈公契的規定。

107. 灣仔民政事務處大廈管理統籌小組曾巡視該大廈，並聯同警方防止罪案組和警民關係組的代表會見投訴人，討論保安問題並提出意見。有關改裝水管和污水渠的投訴，已轉交屋宇署深入調查。大廈管理統籌小組亦與大廈業主立案法團緊密聯繫，如有需要，會進一步提供協助。

108. 《旅館業條例》沒有訂明牌照事務監督可以申請不符合大廈公契為理由或基於申請不符合與樓宇和消防安全無關的規定，拒絕有關申請。因此，不應令住戶寄望過高，以為當局接納發牌申請與否，會以諮詢業主立案法團所得的意見為依據。如果在修訂旅館業條例的草案中建議在發牌前必須先行諮詢業主立案法團，則民政事務總署會樂意考慮有關的修例建議。

個案編號 1149/96：未有採取行動，處理有關違例停放車輛的投訴。

109. 九龍城民政事務專員收到申訴專員的建議後，已把個案轉交警方採取適當行動。

110. 有關的民政事務處人員在一九九七年五月中旬再往現場巡視，並未發現危險的交通情況或嚴重的噪音／環境滋擾。

個案編號 1251/96：無理地要求遷置墓地。

111. 民政事務總署已按照申訴專員的建議，在徵詢律政司的意見後，修訂土葬證明書。

個案編號 2382/96：在封閉公眾停車場前，未有妥善諮詢有關鄉村的居民。

112. 有關部門現正考慮興建路旁停車處的建議，如有任何進展，即會通知村代表。該區民政事務處會繼續與村代表和有關政府部門聯絡，務求把問題解決。

房屋署

個案編號 301/95：拒絕發放特惠津貼予受清拆計劃影響的販商。

113. 房屋署已發出內部指引，闡述如何處理受寮屋清拆計劃影響的販商申領特惠津貼的要求，並着重說明申領特惠津貼的販商須提交可接納證據的種類。

114. 房屋署已告知投訴人的妻子以及其他十名受同一清拆行動影響而領取特惠津貼申請不獲接納的人士，他們為支持領取特惠津貼申請而須提交可接納證據的種類。

個案編號 1051/95、1151/95：未有妥善維修某平房區所坐落的斜坡。

115. 根據房屋署的政策，在公布清拆計劃時，才會向受清拆影響的平房區或寮屋居民解釋須要清拆的原因。為防有人為冒充居民而遷進這些平房或寮屋區，以圖獲得遷置權利，房屋署在清拆計劃公布前不會披露詳細資料。

116. 如資源許可，房屋署會考慮優先清拆那些坐落不符合土力標準的斜坡上的平房區。申訴專員就寮屋清拆計劃提出的意見，已轉達房屋局，以便考慮。

個案編號 1168/95：未有按照公契條款行事。

117. 房屋署已與有關屋邨的管理委員會開會，詳細解釋定額罰款通知書制度如何運作，特別是財政上的安排。各委員對有關安排十分滿意，並支持繼續實施定額罰款通知書制度，以執行道路管制工作。

118. 多個交通標誌已在有關屋邨顯眼地方設置，警告駕車人士切勿違例停放車輛。屋邨管理委員會認為，現有的交通標誌已屬足夠，毋須增設標誌。

119. 根據所得的法律意見，公契第 21 及 22 條並不含糊，因此毋須修訂。

個案編號 1388/95：處理公共房屋申請失當，要求申請人與妻子出席不必要的會晤。

120. 房屋署檢討邀請申請人出席資格審核面談的程序後，認為程序公平有效，可藉此剔除不合資格或已無意入住公屋的申請人。

121. 約見通知書已經修訂，說明約見目的是核證申請人是否符合資格，並不表示申請已獲批准。申請人在資格審核面談時須出示以供核證的文件清單亦已修訂，改為按需要列明申請人須出示的文件。申請人如有任何疑問，可致電房屋署熱線查詢。

122. 房屋署對貧苦大眾的住屋需要極為關注，日後檢討房屋政策時會顧及他們的需要。此外，確實難以覓得居所的家庭，可向社會福利署求助，以便利用體恤安置配額獲得安置。

個案編號 1471/95：拒絕賠償水管爆裂所造成的財物損失。

123. 根據租約，房屋署對投訴人因沖廁水管爆裂而蒙受的損失，在法律上並無責任賠償。雖然如此，房屋署在水管爆裂後已立即更換該單位的地板，以減輕投訴人的負擔。

124. 所有水管，特別是隱蔽水管的檢查工作，已納入狀況評估修葺與檢查系統(周全保養系統)的狀況調查範圍。

125. 房屋署認為不宜再修訂租約第 4(d)條，這項條文獲私營機構普遍採用。

126. 房屋署仍然認為，現行的公眾責任保險安排足以合理地照顧租戶的權利和利益。要求房屋署以業主身分承當額外責任，保障租戶財產免受並非由於房屋署疏忽所引致的損毀或損失，對房屋署並不公平。如為不明確情況及無限索償的要求投保，須繳付高昂的額外保費。有鑑於此，房屋署對購買不追究過失責任的保險是否符合經濟效益，表示懷疑。

個案編號 1808/95：在決定將部分處所改作酒樓用途前，未有充分諮詢邨民，結果造成環境滋擾。

127. 房屋署已增派負責商場改善工作的人員，評估商用單位大型改建工程的影響。他們主要的職責之一，是充分考慮屋邨居民的權益，並就改建計劃充分徵詢居民的意見。有關的屋邨管理諮詢委員會在一九九七年一月成立，凡在邨內進行大型改善／改建工程的建議，在施工前都會先行徵詢委員會的意見。

128. 房屋署會把可能對屋邨住戶造成滋擾的大型改建工程交由有關當局評估對環境的影響。

129. 房屋署與環境保護署及市政總署保持密切聯繫，以監察有關情況，確保空調及通風系統不會對居民造成滋擾。對於該座公屋大廈的居民提出的調遷申請，房屋署已靈活處理。該大廈所有逃生通道的位置圖，已在大廈地下布告板顯眼處張貼，方便住戶查看。

個案編號 1825/95：沒有依照公布的折扣率出售居者有其屋單位。

130. 自一九九五年十一月居者有其屋計劃第十七期乙推出以來，房屋署一直與差餉物業估價署緊密合作，以便在每期居屋出售前，盡量縮小在評估十足市值方面出現的差距。

131. 另一項改善，就是在選樓時披露樓宇“買樓時的市值”，讓買樓人士在簽約前有足夠時間考慮樓宇市值。這項措施推行後，房屋署不再收到買樓人士的投訴，而售樓程序亦順利進行，效果令人滿意。

132. 在房屋委員會居者有其屋小組委員會(居屋委員會)通過居屋售價至買樓人士選樓當日的一段期間內，樓市會有波動，因此已公布的折扣率不可能完全不變。居屋委員會只通過單位的平均售價，而折扣率可能會因應樓市的波動而更改。居屋單位購樓申請表上已載明，“買樓時的市值”是以簽約當日的市值為準。為避免誤解及混淆，各售樓中心已張貼公告，告知買樓人士實際折扣率可能會有變動，他們可參照合約列明的“買樓時的市值”，計算折扣率。

個案編號 1883/95：房屋署人員在處理投訴人的車輛被另一車輛阻擋一事上，未能積極提供協助。

133. 房屋署已向各屋邨辦事處前線人員發出訓令和指引，指示他們在辦公時間以外應如何處理緊急事故，並須嚴格遵行。為方便在辦公時間以外聯絡，各屋邨辦事處的房屋事務經理都配備由部門發給的流動電話。

134. 不論在職員會議抑或訓練課程中，房屋署都提醒屋邨辦事處人員須本着以客為本的服務精神，處理市民的要求及查詢。此外，房屋署定期為所有人員舉辦面談以及寫作技巧的訓練課程。

個案編號 1900/95、1928/95、548/96、549/96：未有充分徵詢居者有其屋屋苑業主的意見，便決定進行糞渠和水管更換工程。

135. 房屋署已成立工作小組，就屋邨管理事宜的公眾諮詢工作，制訂一套明確的指引及程序，指引初版預期在一九九七年十月擬備。

個案編號 1965/95：錯把寮屋拆卸。

136. 房屋署在一九九七年三月四日向投訴人致函道歉。房屋署已發出訓令，詳列在拆卸寮屋前須採取的步驟。

137. 房屋署已向寮屋居民派發一本新編印的小冊子，說明寮屋居民除了必須已在“一九八四至八五年度寮屋居民登記”中登記外，還須符合一些條件，才有資格在清拆時獲安排入住公共房屋。發給寮屋居民的兩份通知書亦已修訂，特別說明這項規定。

個案編號 1970/95：量度平房樓面面積的數據出錯，並在安置一家庭的工作上出現延誤。

138. 房屋署已向清拆組人員發出通告，提醒他們為已列入清拆計劃的搭建物量度面積時，必須謹慎準確，並須依循部門指引行事。此外，房屋署已就處理市民投訴的程序，發出一份經修訂的部門通告，訂明各組主管應監督及密切留意組內投訴制度的運作情況，以確保所有投訴個案可在服務承諾所定的目標時間內盡快處理。

個案編號 184/96：容許他人在居者有其屋屋苑內售賣商品，以及不採取行動處理有關未經許可張貼海報的投訴。

139. 房屋署已向屋邨辦事處人員發出訓令，其中載有申訴專員就處理在屋邨內張貼商業或個人宣傳資料的申請，提出的建議。

個案編號 347/96：不合理地取消購買居者有其屋單位的申請。

140. 房屋署已在居屋申請表增訂一項規定，訂明十八歲以下的申請人必須連同父母或法定監護人一起申請。根據所得的法律意見，這項規定足以解決與投訴個案相同的問題；換言之，即使申請人的父母在法律上並無婚姻關係，申請人亦須與父親或母親一起申請。

個案編號 509/96：延誤辦理調遷申請，兼且未有把申請的詳細進展情況告知申請人。

141. 房屋署已向屋邨辦事處人員發出部門指引，分別說明處理特別調遷申請的程序，以及指示須把申請進展告知住戶，以便有關人員參閱並嚴格遵辦。

142. 房屋署檢討屋邨辦事處保存內部檔案制度後，認為在檔案的儲存、保管、傳遞以及按時呈閱方面，運作良好。房屋事務主任熟悉所管理屋邨大廈的事務，因此適宜由這個職級的人員負責保存內部檔案。

個案編號 558/96：未能徹底查明電力故障的成因，以及不當地派出屋宇事務助理處理電力故障問題。

143. 房屋署已向屋邨辦事處人員發出指引，說明應如何處理屋邨輕微電力故障的問題，以便他們參閱及遵辦。

144. 合約訂明定期保養承辦商須按照房屋署服務承諾所述，在合理時間內奉召處理技術故障的問題。

個案編號 737/96：延誤處理公屋申請。

145. 房屋署已向投訴人致函道歉。房屋署申請組已制訂一套向申請人發出編配公屋單位通知書的指引及程序，以便有關人員遵辦。每當高齡申請人沒有到辦事處簽署有關文件，申請組便會指派職員致電

申請人，以了解原因，從而保障申請人的權益，並為市民提供更佳服務。

個案編號 972/96：延誤處理投訴。

146. 為確保快捷妥當地處理所有投訴，房屋署已向各屋邨辦事處人員發出有關指引，以便參閱及遵辦。同時，房屋署已把這事告知停車場營辦商。

個案編號 1542/96(針對房屋委員會的投訴)、 1543/96：錯誤計算受公屋重建計劃影響商戶應得的特惠津貼。

147. 房屋署的顧慮是，若在加租通知書中或在其他時間告知商戶所租用店舖的面積，會引起商戶揣測或誤解。經縝密考慮後，房屋署已決定維持現行安排，只會在公布有關屋邨的重建計劃時才通知商戶所租用店舖的面積。

個案編號 1730/96：無理地收取並扣下投訴人繳納居者有其屋單位土地補價的收據正本不予發還，以及房屋署人員態度無禮。

148. 房屋委員會已由一九九六年十一月起採用新繳費辦法。土地補價收訖後，收據副本會直接由出納處交給居屋計劃組，因此有關的居屋業主毋須出示收據正本。

入境事務處

個案編號 681/96：處理一份根據《入境條例》第 53 條提出反對而遞交的通知書有所延誤。

149. 保安局局長已實踐申訴專員的建議，就根據《入境條例》第 53 條提出反對而待辦多時的個案進行全面檢討。同時，對於根據第 53 條提出反對的個案，若處理時間可能比一般所需時間更長，則會通知提出反對的人士。

個案編號 1115/96、 1116/96：處理一份根據《入境條例》第 53 條提出反對而遞交的通知書有所延誤。

150. 保安局局長已採取行動，詳見保安局對第 1115/96 和 1116/96 號個案的覆文。

稅務局

個案編號 453/95：稅務局指引有欠清楚明確，致令納稅人多繳薪俸稅，而退還稅款的安排亦有欠公允。

151. 稅務局在一九九六年九月二十七日致函投訴人，解釋有關情況，並發給特惠金 350 元。

152. 稅務局已完成有關現行的稅務寬減和承擔措施的檢討，並會向稅務委員會提出建議，把經修訂的稅務寬減項目，列入定於一九九八年五月發出的一九九七／九八年度報稅表《填寫報稅表須知》。

153. 稅務局已檢討有關評稅和批核評定稅額的指引，並在一九九六年十一月發出一份題為“確保評稅準確的程序”的文件，供各有關人員傳閱。這份文件列明的事項包括定期查核評稅工作的指引和程序，以確保評稅工作質優準確。

154. 稅務局已就處理個別人士提出反對的個案，完成有關程序和管理制度的檢討。稅務局在一九九六年十月下旬向所有專業人員發出通告，提醒他們必須妥善處理反對個案，並依循管理程序監察這類個案的進展。

個案編號 1354/95：稅務局在編定繳納薪俸稅限期方面有欠公允。

個案編號 1955/95：稅務局在編定繳納薪俸稅限期方面有欠公允，編定限期的制度亦欠缺透明度。

155. 經詳細研究申訴專員的建議，並徵詢庫務局的意見後，稅務局已決定，為維護公眾利益，現行制度維持不變。稅務局會致力宣傳現行的編定限期制度。IR 表格第 1243 號已增加一項附註，向所有繳納薪俸稅的人士說明，繳稅限期大概會在一月到期，而高收入人士的繳稅限期可能在一月初到期。

156. “即賺即付”繳稅制度是一個複雜的課題，涉及薪俸稅評稅和收款制度重大的改變。多年來，稅務局一直考慮應否在本港推行這個制度。稅務局認為，這個制度不會為市民大眾所接受。此外，稅務局亦擔心，因着這個制度，社會須負擔的整體行政費用大概會有所增加，並懷疑小型企業是否有能力快捷地處理扣款工作。不過，稅務局會留意公務員對於為他們而設的儲稅券計劃的反應，以及稍後推行的強制性公積金計劃的運作情況，然後才重新研究這個課題。

個案編號 1532/95：未有按照合併評稅辦法評定夫婦應繳的薪俸稅。

157. 夫婦報稅表現已加上標記，以資識別，方便進行優先評稅的工作。稅務局已於一九九七年六月增強電腦功能，在發給已婚人士的報稅表上印出代碼，以示夫婦其中一人已選擇合併評稅，稅務局須進行優先評稅的工作。

158. 稅務局已採取新的改善措施，規定所有稅務主任每周均須向各服務組的主管，匯報任何尚未歸檔而須要及早處理的報稅表。各組組長每周均會詳細檢視所有尚未歸檔而有待處理的報稅表。

159. 稅務局會在下次檢討表格格式時，向稅務委員會建議，在《填寫個別人士報稅表須知》增加一項附註，說明正確選擇合併評稅或分開評稅的重要性。

160. 一九九六年十月，稅務局採用增強電腦功能的程式，遇到合併／個人評稅對納稅人不利的個案，便會發出通知。如納稅人選擇合併評稅，但稅務局發現這個選擇對納稅人毫無好處，便會通知納稅人。

個案編號 1576/95：評稅不正確，以及無理地要求投訴人把會計紀錄保存一段不必要的長時期。

161. 稅務局在一九九六年六月詳細研究當時向各人員傳達指示的方法。為確保全體人員得知各項與工作有關的指示和最新情況，稅務局已實行多項措施，包括發出部門／科組的技術通訊、為各人員舉行研討會和技術簡介會、修訂工作手冊等。

個案編號 1828/95：在沒有充分理由的情況下，提出補加評稅，取消投訴人已獲批准的供養父母免稅額，在處理投訴人反對該局取消其供養父母免稅額一事上，亦有所延誤和失當。

162. 稅務局在一九九七年一月二十四日向屬下人員發出通告，公布實行多項措施，改善有關暫緩採取執法行動及延長交回報稅表／回覆期限的現行程序。

個案編號 380/96：在處理投訴人就評稅而提出的反對方面，有失當之處。

163. 稅務局在一九九七年一月成立工作小組，負責檢討稅務局傳真資料、表格及文件的方式。該小組根據法律意見，擬訂了不受理傳真文件修訂清單，現正考慮公布修訂清單的方式。工作小組認為，在《填寫報稅表須知》內刊載清單，並不恰當，因為這樣會令《填寫報稅表須知》的篇幅過多。此外，工作小組也推行了標準工作程序，以確保傳真文件得到適當處理。

164. 稅務局已提醒各組組長，須向臨時職員發出明確指示。稅務局在一九九六年十二月三十日發出通告，提醒各督導人員須指導屬下人員，並須密切監督他們的工作表現。

個案編號 500/96：評稅錯誤，未有把約滿酬金撥回有關期間計算，對書面查詢不予回應，以及該局人員態度欠佳。

165. 對於建議為各評稅組安裝只接聽來電的話音郵件專線，稅務局曾認真考慮。目前每個幻線電話號碼均設有五至六條自動跳駁線路，市民的來電應可更快獲得接聽，而查詢熱線已備有留言回覆的功能，因此稅務局認為這項建議並不可行。不過，稅務局會繼續探討其他途徑及辦法，改善為市民提供的查詢服務。

166. 此外，稅務局每三個月便會把有關“禮貌接待納稅人”的通告發給全體人員傳閱。

個案編號 2784/96：無理地把繳納稅款的限期提前。

167. 稅務局在一九九七年三月四日再度致函投訴人，闡明個案的情況，並就先前在一九九七年一月十六日發出的函件所載解釋不正確一事，表示歉意。

律政司

個案編號 1862/95：對於路中沙井沒有蓋上引致汽車受損的索償聲請，遲遲未能作出決定。

168. 為確保由實習律師處理的案件不會擱置過久，由一九九五年十月起，實習律師須填報處理案件的進展；這項措施證明有效。此

外，律政司已發出通告，提醒所有實習律師須向導師呈交案件進展報告。

地政總署

個案編號 616/95：在處理申請興建小型屋宇一事上，有所延誤。

169. 北區地政處在一九九七年六月十二日致函有關的村公所，請他們召開另一次會議，商討批出小型屋宇用地給合資格村民的分配辦法或挑選準則。

170. 北區地政處已就處理北區多個鄉村擴展區用地訂定工作計劃，為日後辦理在鄉村擴展區興建小型屋宇的申請提供一般指引。北區地政處會盡力按建議的目標，在預定的日期前辦妥各項有關的工作。

171. 北區地政處和其他相關的政府部門，例如沙田及北區規劃處、新界北區拓展處長辦事處等，人手持續緊絀，無法優先處理鄉村擴展區小型屋宇用地的申請，因此，這類申請延遲辦理，有時在所難免。同時，村民組織村公所及商定分配辦法，亦可能會有困難。

個案編號 723/95：處事不公，延緩簽發完工證明書予新落成的小型屋宇。

172. 申訴專員的建議已列入經修訂的地政指示。

個案編號：829/95：在簽發官地牌照一事上，有失當之處。

173. 地政總署在一九九六年十一月二十二日清拆該處曾領有牌照、原用作豬舍的破落搭建物。搭建物清拆後，投訴人已可發展名下的地段。

個案編號 926/95：遲遲未有採取執法行動，對付未經許可使用及佔據政府土地的情況。

174. 地政總署現正擬訂處理這類投訴的指引和準則。該署進行全面研究後，已確定問題的嚴重程度以及因職員人手不足受影響最深的地區。

個案編號 954/95：在處理申請小型屋宇批地一事上，有所延誤。

175. 一九九六年六月二十六日，分區地政處會議通過簽發建築牌照給投訴人。建築牌照文件在一九九七年一月二十七日簽立。

個案編號 1038/95：遲遲不向物業前業主追收應繳的地稅。

176. 一九九七年四月，法律諮詢及田土轉易處一個名為地稅追繳組的專責小組成立，以便加快追收地稅。在徵詢庫務局意見後，地政總署進一步精簡追收地稅程序。此外，地政總署已採用電腦化的登記冊，收錄所有正在處理的個案，使查看已採取的行動及個案進展更快捷簡便，以便跟進辦理。上述各項措施推行後，每月發出的警告信(截至一九九七年五月底)由 100 封增至 450 封。

177. 地政總署在一九九六年九月向律師發出通函，提醒他們確保待購物業一切未繳付的地稅在買賣完成之前清繳。一份介紹繳付地稅資料的小冊子在一九九七年三月出版，在各個法律諮詢及田土轉易處和各區地政處派發，並會夾附於為執行批約條款行動而發出的警告信內，供欠繳地稅的業主參考。此外，地政總署會張貼海報，喚起市民注意必須在完成物業買賣之前，要求賣方悉數清繳尚未繳付的地稅。

178. 投訴人在購入物業後，在法律上有責任悉數繳付欠繳的地稅。截至一九九七年七月七日，共有 163,139 宗欠繳地稅個案，欠款總額達 47,695,496 元。地政總署實不宜就有關物業的地稅任何一部分向投訴人退還款項，因為一旦立下先例，政府稅收會受到嚴重影響。

個案編號 1040/95：在處理小型屋宇批地申請方面，推卸責任及有所拖延。

個案編號 1041/95：在處理小型屋宇批地申請方面，推卸責任及有所拖延，而且對於要求召開會議一事，未有作出回應。

179. 一九九六年十一月二十日，沙田分區地政會議確認投訴人的申請有效。有關鄉村小型屋宇用地的批地計劃現正擬訂。該區所有鄉村小型屋宇的批地手續預計在一九九七年十一月訂定。

個案編號 1066/95：在處理申請重新簽發官地牌照一事上，有所延誤。

180. 北區地政處人員在一九九六年十一月二十七日實地視察時發現，投訴人沒有遵照規定減少住宅面積，亦沒有清拆曾獲准用作飼養

牲畜的搭建物。北區地政處在一九九七年一月二十九日發信通知投訴人，要求重新簽發官地牌照的申請不獲接納。

個案編號 1166/95：不合理地低估特惠補償金額，又未能以書面詳細解釋計算該筆補償金的方法。

181. 北區地政處已致函投訴人，解釋特惠補償金的計算辦法。

個案編號 1201/95：在處理申請興建小型屋宇一事上，有所延誤。

182. 北區地政處已致函投訴人及兩名村民，闡述有關他們的申請最新的情況，並在一次會晤中再次闡釋。

183. 這宗個案不久便會提交分區地政處會議批准。由於申請數目較可分配用地數目為多，當局稍後會請村公所提議適當的分配辦法，以便批出用地。

個案編號 1299/95：未有發出“不反對入伙”公函及豁免證明書予重建屋宇。

184. 地政總署在一九九六年六月十八日致函投訴人，詳盡解釋有關情況。

個案編號 1320/95：在處理申請短期租約一事上，有所延誤，而且又無理要求清拆政府土地上的搭建物。

185. 鑑於這宗個案情況特殊，西貢地政處同意把租金追溯期訂為合法化當日起計一年。有關追溯花園用地租金的政策檢討已經完成，經修訂的部門訓令已於一九九七年四月發出。

個案編號 1362/95：未能妥善處理一宗反對興建小型屋宇的事件，而在處理這類反對意見方面，亦未能一視同仁。

186. 地政總署已發出新的地政指示，以實施申訴專員的建議。

個案編號 1439/95：遲遲仍不簽發豁免證明書，以便興建小型屋宇，而且在處理申請豁免證明書一事上，態度馬虎草率。

187. 元朗地政處及元朗法律諮詢及田土轉易處負責處理小型屋宇申請的人員已接到指示，知悉與申請人通信的正確程序。

188. 地政總署定期分別與元朗地政處及分區測量處的人員舉行會議，討論多項事宜，包括監察小型屋宇批地工作及處理換地個案和豁免證明書，以期精簡程序，並改善有關人員之間的協作關係。

189. 土地行政會議的成員認為，投訴人按原來的繳款通知單繳款時，情況已經改變。因此，會議成員同意，政府要求投訴人按當時積欠的款額清繳欠款，是合理的。投訴人已表示願意清繳尚餘的欠款。

個案編號 1441/95：遲遲仍未發放收地補償。

190. 元朗地政處與元朗法律諮詢及田土轉易處已執行各項改善措施，以確保兩個辦事處之間的協調更佳、辦事效率更高。

個案編號 1515/95：在處理發放給一名耕種者的特惠青苗補償方面，有失當之處，兼且未能一視同仁。

191. 地政總署已告知投訴人評估補償的方法，並請投訴人提供有關的證據以支持索償要求。由於投訴人沒有提交這類資料，地政總署並未繼續辦理。

個案編號 1569/95：遲遲未有採取執法行動，取締政府土地上的違例發展。

192. 規劃環境地政局局長已擬定指引，更明確界定有關部門在採取執法行動，取締郊野公園內違例使用土地方面，各自應承擔的職責。如有關部門同意指引的內容，地政總署會在短期內發出地政指示。

193. 礙於人手緊絀，元朗地政處無法加強巡邏位於郊野公園範圍外的政府土地。

個案編號 1698/95：沒有回覆有關某段道路所屬土地類別的查詢，又不當地批准在農地上存放起重機和貨櫃。

194. 路政署已表示，一俟運輸署與元朗地政處確定輔助交通設備及道路標記的安排後，該署願意長期負責該段道路的維修工作。地政總署既無資源，亦缺乏有關的專業知識，無法在該段道路移交路政署負責維修之前，承擔維修責任。

個案編號 1717/95：在處理申請重建小型屋宇方面，有所延誤。

195. 自一九九六年九月初起，西貢地政署已加快處理投訴人的申請，並已提供協助。

個案編號 1856/95：貿然關閉公眾停車地段，有欠妥當。

196. 由於對三名建議承批人的資格存疑，該鄉村擴展區的批地工作曾暫緩辦理。有關問題已經解決，小型屋宇的批地工作現正進行。

個案編號 1897/95：處事不負責任，把本屬於原居民的地段預留作緊急車輛通道之用，但卻沒有另劃地點供他們興建小型屋宇。

197. 兩個有關的地段不宜用作興建小型屋宇，因為在有關的鄉村發展藍圖中，該兩處地點建議用作緊急車輛通道。另一方面，根據在沙田土地註冊處查冊所得，投訴人已於一九九六年九月十日把兩個有關的地段轉讓給一間公司。投訴人已獲通知，如仍然希望辦理小型屋宇申請，他們須另覓地點，再向沙田地政處提出申請。

個案編號 1948/95：在接報得悉平台下陷後，沒有採取行動跟進。

198. 工務局局長已就未批撥政府土地的斜坡維修工作，與規劃環境地政局商定地政總署所擔當的職務和職責範圍，現正檢討有關指引，詳見土木工程署對第 1948/95 號個案的覆文。

個案編號 23/96：在處理小型屋宇批地申請方面有所失當，結果申請人因被扣分而喪失優先獲得批地的權利。

199. 地政處指令會修訂，規定有關人員須把已通過的批地準則以及申請人按計分制所得的分數，個別通知申請人。計分制檢討工作現正進行。

200. 如採用經修訂的“計分”制甄選鄉村擴展區小型屋宇用地的申請人，便會徵詢村公所、村代表及申請人的意見，以決定應否定出一個截算日期，以查核申請人是否享有公屋福利。截算日期應定於最接近小型屋宇用地批出當日的日期。

個案編號 493/96：辦事欠缺效率，未有把一幅路旁地帶批撥予適當部門管理，而且在管理該地帶方面，有欠妥善。

201. 申訴專員的建議已納入現行地政指示。地政總署與區域市政總署就未加設圍欄及未批撥政府土地的潔淨及維修工作，已清楚界定兩個部門的職責範圍。

個案編號 627/96：在處理查詢方面，推卸責任及未能積極提供協助。

202. 地政總署已委託顧問研究如何促進員工以客為本的服務精神，並已選定北區地政處為這項研究的試點。

個案編號 721/96：在處理重建屋宇後要求發予“不反對入伙”公函的申請方面，有所延誤。

203. 地政總署在一九九七年二月十九日向投訴人致函道歉，並已提醒西貢地政處人員必須防止日後出現類似的延誤情況。

個案編號 995/96、996/96、997/96：在處理申請越村興建小型屋宇方面，有失當之處。

204. 北區民政事務處已應北區地政處要求，數度請該村代表安排另一次村民大會討論這事，但沒有結果。北區民政事務處對短期內能否召開村民大會不表樂觀。

個案編號 1849/96：錯誤批租一幅私人土地予第三者。

205. 地政總署署長已同意根據現行政策和程序，向申請人提供協助。

個案編號 2381/96：未有另外物色停車場或政府土地作工地之用，而在關閉公眾停車場以備將之闢作工地之前，又沒有給予足夠通知。

206. 地政總署會因應申訴專員的建議，修訂地政處指令關於張貼撥地公告的規定。

法律援助署

個案編號 1315/95：未能確保盡快為法律援助受助人追討應得的僱員補償。

207. 有關的僱員補償已成功追討。投訴人在一九九七年年初收到經調整的補償金連利息。

個案編號 1882/95：拒絕法律援助受助人的要求，不肯提供受助人的醫事報告及醫學專家的報告。

208. 法律援助署(法援署)現正考慮制訂有關指引，以處理向當事人披露及提供醫事報告的要求，制訂指引時會參考《個人資料(私隱)條例》。該份指引會發給該署所有專業人員，確保處理的方式一致。

209. 自一九九七年五月開始，凡申請法律援助而不獲接納的人士，法援署都會向申請人解釋理由。如申請人不滿法援署署長的決定，法援署會協助申請人填寫有關表格，以便提出上訴。法援署向高等法院聆案官呈交的拒絕理由通知書，向來以英文撰寫。由一九九七年五月起，上述通知書的副本會在聆訊前送交申請人參考。不過，由於時間十分緊迫，而法援署資源有限，法援署無法同時提供中譯本。申請人如有困難，可向法援署求助。

個案編號 72/96：無理拒絕因不服兩宗法律援助申請被拒而提出的上訴要求。

210. 由一九九六年六月起，法律援助申請人除可在正常的 14 日限期內提交申請外，一般可獲准在 14 日額外寬限期內提交申請。

211. 一九九六年九月十八日，最高法院司法常務官聆訊投訴人就法援申請被拒而提出的上訴後，駁回上訴。

個案編號 388/96：未能迅速處理申請法律援助以提出離婚訴訟的個案。

212. 要求進行經濟狀況審查的程序經檢討後，法援署在一九九六年六月推行新制度，規定不論申請是在同一或不同辦事處提出，只要處理中的申請由同一申請人提出，有關申請均應交由同一專業人員辦理。此舉是為了避免重覆進行經濟狀況審查。如有充分理由認為有關

申請應由不同人員處理，則各經辦律師須緊密聯絡，並商定只進行一次經濟狀況審查。

破產管理署

個案編號 1851/95：在憲報刊登一項撤銷接管令的命令有不必要的延誤，延誤後又期望當事人支付刊登憲報的費用，這樣並不合理。

213. 破產管理署已提醒全體人員須及時在憲報刊登撤銷接管令的命令。

214. 投訴人指破產管理署要求他支付在憲報刊登撤銷接管令公告的費用不合情理，破產管理署署長並不同意，因為根據《破產規則》第 186 條，投訴人應當支付費用，雖然在憲報刊登撤銷接管令公告受到延誤，但投訴人不應以此為理由而拒絕支付刊憲費用。

規劃署

個案編號 622/95：沒有徵詢鄉事委員會對一份發展審批地區草圖的意見，沒有答覆一項查詢。

個案編號 1897/95：保留若干由原居民擁有的地段，日後用作修築緊急車輛通道，卻沒有另行撥地給他們興建小型屋宇，是不負責任的做法。

215. 為有效實踐申訴專員的建議，規劃署在一九九七年三月向全體人員發出“城市圖則徵詢公眾意見技術通告第 4/97 號”，強調在擬訂或修訂城市圖則時，必須徵詢公眾意見，並說明徵詢公眾意見的步驟。

郵政署

個案編號 146/96：未能履行郵件轉遞服務的職責。

216. 郵政署在一九九六年六月十四日向投訴人致函道歉，並為投訴人把郵件轉遞服務期延長四個月，至一九九七年三月一日止。

個案編號 633/96：一名職員處事失當，向其熟識的人優先提供櫃枱服務。

217. 這宗個案是由誤會引起的。為免再生誤會，郵政署已安排在各郵政分局張貼公告，通知顧客毋須為同一宗交易輪候兩次。

個案編號 1363/96：要求郵資蓋印機持牌人支付更換郵資蓋印機印模的費用並不合理。

218. 更換郵資蓋印機印模的費用由持牌人支付，郵政署認為是公平合理的，因為持牌人購買郵資蓋印機，是為改善和利便自行寄發郵件的工作。

219. 郵政署同意檢討郵資蓋印機牌照的條款，預計檢討工作可在一九九七年十二月底前完成。郵政署亦已根據《郵政署規例》第 28 條，正式公布須要更改郵資印。不過，郵政署認為，日後處理同類事宜時，毋須在程序上再作特別安排。

香港電台

個案編號 664/96：對一宗涉及電視節目的投訴未能及時給予充分的答覆。

220. 香港電台已按照申訴專員的建議，檢討處理外來郵件的程序，加以改善，並提醒收發組的職員必須適當處理郵件。香港電台在一九九六年十二月十六日致函投訴人，就他們指稱的問題給予具體詳盡的答覆。

差餉物業估價署

個案編號 1045/95：提供不正確資料予民政事務總署，引致在處理豁免繳納差餉申請方面出現延誤。

221. 差餉物業估價署得悉投訴後，已檢討並改善就免繳差餉申請與民政事務總署署長書面往還所用的措詞，以便民政事務總署有關人員易於明白批准或拒絕申請的理由。

個案編號 1858/95：在評定應課差餉租值一事上，有所延誤。

222. 差餉物業估價署負責臨時估價的人員，已清楚知道《差餉條例》第 29(1)條的規定，這些規定已在差餉物業估價署有關臨時估價的技術訓令清楚列明。

223. 差餉物業估價署備有一套差餉物業估價署技術訓令，內容包括進行臨時估價的指引以及程序。該署更不時發出差餉物業估價署臨時訓令，與技術訓令相輔相成，並擬備了一份推行差餉估價制度須知。

224. 在差餉估價制度下，對臨時估價工作的管理更為嚴密。按照差餉估價制度發出的管理報告，內容包括一份須進行臨時估價的物業清單，以及臨時估價預計生效日期。差餉估價制度全面運作，以及對所有已簽訂的短期租約加強審查，可防止日後遺漏任何須進行臨時估價的物業。

225. 在一九九五／九六和一九九六／九七兩個年度，差餉物業估價署定下的服務表現目標，是由首次須繳納差餉的日期起計 12 個月內，通知差餉繳納人其新置物業的應課差餉租值。該署已達到 85% 的目標比率。該署已把一九九七／九八年度服務表現的目標比率提高至 90%。儘管有些因素並非差餉物業估價署所能控制，例如工作量周期性起伏，該署仍會繼續致力達到所定下的目標。

226. 差餉物業估價署署長認為，由於追溯力受到限制，臨時估價工作出現延誤，已導致政府收益減少。假如免收附加費，只會立下不良先例，而且對其他依時繳納差餉的人士也不公平。從投訴人在一九九三年三月簽訂的租約看來，他理應知道須負責繳納差餉，故應作出適當的安排，確保備有足以支付差餉的款項。基於此，差餉物業估價署認為免收附加費的要求缺乏理據支持。

227. 按照慣例，差餉繳納人如能證明經濟出現困難，差餉物業估價署通常會批准分期繳納差餉的申請。

個案編號 399/96：錯誤取消自動轉帳繳交差餉的安排，且未能審慎地處理有關投訴。

228. 差餉物業估價署已就自動轉帳繳交差餉進行全面檢討，並把新程序通知有關人員。該署特別提醒有關人員，必須小心處理取消自動轉帳的指示。

229. 該署已發出差餉物業估價署一般訓令第9號的修訂本。訓令提醒有關人員須盡早適當地處理向申訴專員提出的投訴，並明確指出，根據機構內部投訴處理計劃辦理的投訴個案如有任何進展，必須通知申訴專員公署有關詳情。

區域市政總署

個案編號 1311/95：在掃蕩無牌工匠小販攤檔方面，處事不公。

230. 有關臨時區域市政局轄區內無牌工匠小販管理工作的檢討仍在進行。區域市政總署(區署)計劃逐步取締這類無牌小販，現正研究不同方案，並考慮涉及小販的數目和他們可能會抵抗的情況。

231. 區署因應申訴專員的建議，已進行檢討。結果發現，在區署政策概要中，已載有把某處地方列為“小販限制區”的評核準則。限制小販在某處擺賣之前，須經各有關部門同意及臨時區域市政局有關的地區委員會通過。至於評核臨時區域市政局轄區內無牌小販攤檔阻街的問題，要訂定作出決定／評核的準則，極為困難，因為問題的嚴重程度，往往取決於多項因素，例如在該處擺賣的小販數目、行人流量以及有關街道的闊度等。

232. 區署現正制訂一項建議，以確保受影響的無牌工匠小販在取締行動前會獲悉取締行動的理由和執行計劃。

233. 區署已發出行動指引，訂明日後就取締行動與受影響的人士或團體討論時，須按指引記錄討論內容。

個案編號 1399/95：在管理墳場金塔墓地方面，有所失當。

234. 區署在一九九七年一月七日向投訴人致函道歉。有關清拆和合石墳場違例搭建物／擴建物的行動指引，已於一九九七年一月發出。

個案編號 1822/95：未有遵照部門有關收款辦事處的指引行事，亦未有為收款辦事處人員提供適當訓練或予以適當督導。

235. 墳場及火葬場組各收款辦事處現已張貼各種付款辦法的告示。區署現正研究可否在其他收款辦事處，例如設有角子入場機的游泳池收款辦事處張貼付款辦法告示。

236. 區署會把各份有關收款辦事處運作的便箋每季發給收款辦事處人員傳閱。

個案編號 1896/95：未有書面回覆來信。

237. 區署已把一份有關“部門投訴程序”的政務通告發給環境衛生事務部負責辦公室管理的人員傳閱，並規定他們嚴格遵辦。各組主管已在辦事處張貼這份通告。

個案編號 494/96：未有清理路旁地帶的垃圾。

238. 該幅土地現已定為路旁地帶，並不屬於山坡的一部分。區署已答允負責該處的潔淨工作。區署和地政總署署長認為，管理沒有圍欄和未批撥政府土地的職責非常明確，因此兩部門毋須為這方面的工作進行討論。

社會福利署

個案編號 938/96：遲遲仍未發放暴力傷亡賠償第二期付款。

239. 首尾兩筆款項發放的時間相隔很久，主因是追討僱員補償和普通法損害賠償需要異常長的時間。社會福利署(社署)的職員已根據當時實施的規定和程序，妥善處理這宗個案。該署職員已向投訴人解釋發放一半賠償的安排，並徵得投訴人同意，待有關僱員補償和普通法損害賠償的申索有結果後，才繼續發放暴力傷亡賠償。社署收到申訴專員的建議後，已致函投訴人解釋詳情。

240. 社署最近全面檢討暴力及執法傷亡賠償計劃後決定，為簡化程序和避免申請人陷入經濟困境，所有申請人可先領取暴力及執法傷亡賠償，毋須等候申索普通法損害賠償及／或僱員補償的結果。該署會視乎情況，根據不可雙重索償的原則，安排申請人退還款項。此外，社署會修訂暴力及執法傷亡賠償計劃的行政文件和程序手冊，說明評定的賠償總額涵蓋的項目，其中應包括申請人可申索的各項補助，包括受傷補助、臨時生活補助、傷殘補助、殮葬補助或死亡補助。在全面檢討後修訂的安排，已由一九九七年五月二十四日起實施。

個案編號 1207/96：在處理申請發還社會保障受助人殮葬費一事上，有所延誤。

241. 自一九九七年四月起，社署已發出和執行有關指引，指引就社會保障辦事處與該署其他服務單位共同負責的殮葬補助申請個案訂明處理程序。

242. 社署擬備了一份資料單張，並由一九九七年四月起發給有關的申請人參閱。單張列明按照綜合社會保障援助計劃申領殮葬補助的資格、所需文件和領款方法。

貿易署

個案編號 964/95：簽發進口證的制度有欠公平，有關人員盲目依從手續行事，一成不變，而且未能向申請人作出適當的指引。

243. 貿易署已採用一款通知書，向紡織品出／入口證申請人解釋申請不獲接納的理由。貿易商對這項措施表示滿意。

個案編號 1437/95：職員態度無禮，在處理修訂出口證的過程中，遺失有關文件，而在處理投訴方面，態度漠然，有欠積極。

244. 貿易署得悉這事後，在申訴專員的建議公布前，已改善監察文件傳遞的工作程序，並加強對員工的指導和監督。該署已於一九九六年向投訴人致函道歉。

運輸署

個案編號 1373/95、1975/95：決定遷移公共小巴士站，有欠公平。

245. 運輸署已實施一套預先通知制度，包括諮詢有關的民政事務處，以便在實施遷移或設置公共小型巴士站的建議前，獲悉區內人士的意見。運輸署會諮詢區內居民／店舖東主等受影響的人士，並會就這些建議，諮詢有關的區議會／交通及運輸委員會。

個案編號 1728/95：無理拒絕豁免汽車首次登記稅。

246. 申訴專員的建議已於一九九六年十月交由庫務司就有關政策提出意見，所得結論是，要把豁免首次登記稅的範圍擴大，以惠及行動不便而不適宜駕駛汽車的殘疾人士，並沒有充分的理據支持。

247. 庫務局認為，現行的豁免安排切實反映了政府制訂政策的原意，也反映了立法機關通過修訂《汽車(首次登記稅)條例》的原意；條例修訂後，行動不便但適宜駕車的殘疾人士可獲豁免繳納汽車首次登記稅，讓有關的殘疾人士因免繳稅款而直接得益，從而享有更大的活動空間。不過，若擴大豁免範圍，以惠及行動不便而不適宜駕車的殘疾人士，則可能會出現濫用的情況，而且也不能保證有關的殘疾人士會因免繳稅款而得益。建議在豁免稅款後監管有關汽車的使用情況，是不切實際的。就幫助行動不便而不適宜駕車的殘疾人士而言，擴大豁免汽車首次登記稅範圍的建議，並不是適當或有效運用資源的做法。

248. 不擴大豁免範圍，絕不表示政府漠視或歧視不適宜駕車的殘疾人士。實際上，政府已提供形形色色的輔助，讓他們有更大的活動空間，包括向特殊幼兒中心、庇護工場、展能中心、技能訓練中心和院護中心提供資助，用以支付為殘疾人士提供特別交通服務的全部或部分費用。殘疾人士也可以使用路線遍及全港的復康巴士服務，或使用沒有指定時間、專為個人而設的電召復康巴士服務，前往診所、商店、運動場地和消閒場所。

個案編號 868/96：遲遲仍未修改道路標記。

249. 運輸署按照申訴專員的建議，已向有關人員發出訓令，指示他們在工程圓滿結束後須進行實地視察，然後才公布有關消息或發表意見。

市政總署

個案編號 613/95：未有提供電力予市政局轄下場地兩間小食亭。

250. 對於所有擬設小食亭的新工程計劃，目前由市政總署負責供電和供水等標準設施的做法，會維持不變。至於擬加設小食亭的地點，市政總署會在評估並確定可提供基本公用設施後，才招標承投。

251. 市政總署已在投標須知內，列明供中標者使用的設施和公用設施，並說明這些設施和公用設施會在何時可供中標者使用。

個案編號 1397/95：拒絕退還已取消的表演節目門票費用。

252. 市政總署已於一九九六年十二月三日在兩份報章公布退款安排，並在一九九六年十二月十九日把款項退還投訴人。

253. 市政總署已檢討個別租用場地人士須出示銀行保證書和提交承諾書的規定，並訂定一套指引。

個案編號 1608/95：向無關的第三者透露所收到的投訴。

254. 市政總署已因應申訴專員的建議，修訂該署常務訓令第 68 號，在一九九七年二月下旬發給員工，並指示有關人員每半年重新把有關的通告和訓令發給所有負責處理投訴和公眾來信的人員傳閱。市政總署在一九九七年二月二十五日向投訴人致函道歉。

水務署

個案編號 870/95：雖然用戶已兩次繳交水費按金，但該署仍錯誤發出催繳通知書，而且該署一名職員態度差劣。

255. 水務署已向投訴人致函道歉。

個案編號 903/95：不合理地徵收開關水掣費。

256. 水務署已發出內部訓令，規定有關人員須向要求提供服務的客戶說明可能收取的費用。水務署會把一份中英對照的資料簡介夾附於“請求水務監督施工申請書”（表格 WWO3），供申請人參考。

個案編號 1312/95：在通知用戶毋須繳付有所爭議的水費後，竟在進行調查期間透過自動轉帳從用戶的銀行戶口扣取水費，而且在處理水費過高的投訴方面，效率欠佳。

257. 水務署已把從銀行戶口扣取的水費發還投訴人，並向投訴人致函道歉。

個案編號 1553/95：未能採取有效措施進入水錶所在之處抄錄度數，反而不合理地要求用戶遷移水錶。

258. 水務署經多番努力，終於聯絡上有關的店舖東主，並通過電話預約到水錶所在之處抄錄度數。

259. 根據所得的法律意見，用戶有責任把水錶遷移至一處容易到達的地方，而有關費用可由用戶支付。水務署已再次致函該大廈有關用戶，要求他們僱用持牌水喉匠把水錶遷移至店舖外的位置，徹底解決水務署人員難以進入水錶所在之處的問題，但水務署仍未得到回應。水務署現正尋求九龍城民政事務處協助，向有關用戶解釋情況，並請他們合作。

個案編號 155/96：在處理滲水投訴方面，有所失當，而且職員在進行實地視察前並無準備，敷衍塞責。

260. 水務署已檢討並修訂部門訓令第 936 號，就處理樓宇滲水投訴的程序，給予員工明確指引。視察人員須向投訴人或其代表解釋測試程序、程序的局限，以及無法從測試得到確定的結論而又找不到即時解決滲水問題的方法時，水務署會採取甚麼立場。此外，回覆投訴人和把投訴轉介市政總署／區域市政總署的固定格式公函亦已修訂，以闡明測試的局限和受影響單位的業主／佔用人及其鄰居有需要進一步查察。

261. 水務署認為，“憑觀察檢驗”和“水流檢測”都屬於檢查樓宇內自來水管滲水的有效方法。其他非標準測試，例如壓力測試，並非合適的方法。

個案編號 688/96：錯誤多收水費，延誤處理有關投訴，而且無理強扣多收款項，用作抵銷日後的水費，拒絕予以發還。

262. 水務署已向投訴人致函道歉。不過，政府政策沒有訂明多收的費用會連同利息發還。因此，水務署無權這樣辦理。此外，水務署認為就這宗個案而言，支付利息並不恰當，因為投訴人在繳費限期之前絕對可以就水費額提出反對。

個案編號 846/96：錯誤透過自動轉帳多收某機構水費，而事後在處理有關投訴時，既不負責任，兼且態度失當。

263. 水務署已向投訴人致函道歉。

264. 為進一步加強對自動轉帳繳費的控制，水務署已改良收費系統，凡在送交銀行的自動轉帳磁帶中超過 4 萬元的自動轉帳付款紀錄（金額會定期檢討）都會抽出，由職員在繳款限期前個別審查。如發現異常情況，便會知會有關銀行中止自動轉帳。

265. 水務署已提醒有關人員，更改自動轉帳付款安排時，必須依循正確的程序辦理。

個案編號 862/96：未能定時抄錄水錶度數，而且未有協助用戶解決沖廁問題。

266. 這宗投訴經調查後，水務署人員進入水錶所在之處抄錄度數，不再遇到困難，因此毋須進一步監察或跟進辦理。

267. 水務署已發出內部訓令，規定用戶服務督察須盡力幫助客戶，提出有用的意見，必要時應告知客戶有關的電話查詢號碼，或向上司報告。

司法機構

個案編號 1032/95：錯誤地發出遷出通知及收樓令，並且鎖上房舍，當要求調查此事時，又不願意提供協助。

268. 司法機構在一九九六年九月十六日致函投訴人，解釋執達主任不曾鎖上投訴人的房舍，而司法機構無權就如何進入有關房舍一事，提供任何法律意見，並建議如投訴人感到委屈，可就如何申訴尋求法律意見。如果投訴人覺得有關人員未如他所期望的那樣樂於協助，司法機構願為此致歉。

269. 為執行收樓令而訂定的程序和制度，旨在確保法院所頒命令得以秉公執行。任何感到受屈的人士均有權循現有途徑申訴及提出上訴。有關程序運作良好，實不宜令程序變得繁複，以致無法執行。司法機構已提醒執達主任，識別有關物業是律師及／或原告人的首要責任。不過，如懷疑在識別物業方面出錯，應在情況許可時向上司請示。

個案編號 1803/95：未有把離婚案件的聆訊地點詳細告知其中一方當事人。

270. 司法機構在一九九六年六月二十一日向投訴人致函道歉，並告知投訴人向法院申請更改管養及贍養令的途徑。當時的最高法院司法常務官曾表示，如投訴人提出上訴，他準備豁免投訴人所須繳付的一切堂費。

271. 司法書記訓練主任已奉命每半年把有關便箋交給法官的書記傳閱，提醒他們在法庭內外叫喚訴訟各方姓名的程序。有關便箋亦連同其他培訓材料，分發給所有新入職的司法書記職系人員。有關人員已進行抽查，確保職員按照常規辦理。

272. 中英對照的案件一覽表已由一九九六年八月開始採用。高等法院大樓各層已張貼中英文告示，指示需要協助的市民往地下詢問處向當值人員查詢。

個案編號 1378/96：未能提供正確的指示，同時遺產承辦處以派籌方式編排辦理申請的先後次序，亦有欠妥善。

273. 司法機構已按照申訴專員的建議，在輪候處安裝兩部風扇，以改善通風情況，並在走廊增設標誌，提醒市民不要在該處吸煙。

直接調查個案

消防處

公共及私人建築物設置緊急車輛通道及消防裝置

修訂有關設置緊急車輛通道的法例

274. 屋宇署現正擬訂有關“設置緊急車輛通道”的法律草擬指示，以修訂《建築物條例》，訂明有關設置緊急車輛通道的規定。

執行有關設置及檢查緊急車輛通道的規定

275. 按照所得的法律意見，根據《消防條例》第9條就消除火警危險而採取的行動，可適用於緊急車輛通道受固定或流動障礙物所阻的情況，例如架設欄杆／圍欄、停放車輛等等。消防處已向屬下人員發出詳細指示，並已擬備劃一的消除火警危險通知書，以便在緊急車輛通道受阻時，採取執法行動。消防處會繼續檢討有關安排。

276. 截至一九九七年六月三十日為止，消防處已對本港在一九六四年之前落成的樓宇，進行22項調查。消防處會繼續進行這類調查，並會採取適當行動，向受影響樓宇的業主及佔用人建議加強消防安全的方法。香港房屋協會已委聘顧問，就改善一九六四年之前落成樓宇的現有消防裝置和設備，進行可行性研究。

277. 在發生火警時，大部分公用道路會用作私人樓宇的緊急車輛通道。除緊急情況外，這些街道均受《道路交通條例》管制，必須保持交通暢順。消防處人員在進行實地視察時，會勸諭公用道路以外的道路負責人保持現有的通道暢通無阻。因此，消防處認為沒有必要另訂一套計劃，定期檢查私人樓宇的緊急車輛通道。

278. 消防處定期檢討各類建築物設置緊急車輛通道的規定。有關規定已納入“香港規劃標準與準則”，每當有需要時便會修訂。

279. 緊急車輛通道的標誌已有最後定稿，現正在各條緊急車輛通道安裝。約15 000個緊急車輛通道標誌會設於公共屋邨，包括262個出租屋邨／居者有其屋計劃屋苑以及工廠大廈和臨時房屋區。安裝工程快將完成。

280. 為闢設緊急車輛通道而收回共有業權的私家街道，很可能會引起申索巨額賠償的情況，並不符合經濟效益。消防處會定期監察私家街道的情況，如有需要，會為特定的街道擬訂具體應變措施。

281. 各大廈管理統籌小組巡查目標樓宇後，已就這些樓宇的消防安全狀況，提交全面報告和改善建議，並要求各有關部門着手糾正任何不妥當之處。統籌小組人員定期訪問及巡視，以確保有關方面根據改善計劃採取改善措施。統籌小組與目標樓宇業主溝通的途徑現已簡化。統籌小組到大廈例行訪問或巡視時，須與目標樓宇的業主、業主立案法團或管理公司加強溝通。統籌小組每年會發信給業主立案法團，向業主指出尚未執行的改善措施。

282. 消防處和規劃署已檢討界定新界豁免管制屋宇“大型”發展計劃的準則，以便執行設置緊急車輛通道的規定。規劃環境地政局在一九九七年一月批准由規劃署擬訂的準則。

283. 消防處已視察房屋署各項報稱完成的改善工程。房屋署會繼續通知消防處有關的改善工程，以便消防處在改善工程完成後，立即進行視察。

284. 建築署的《合約管理專題手冊》已增訂一項規定，訂明必須為有關的樓宇管理機構提供顯示緊急車輛通道位置的詳細資料，而緊急車輛通道會視乎情況具體標示。

執行有關設置及檢查消防裝置和設備的規定

285. 《消防安全(商業處所)條例》在一九九七年五月二日生效。該條例規定，指定的商業場所(如銀行及商場)的業主／佔用人須改善場所的消防裝置。政府現正研究可否把該條例適用的範圍擴大至舊式商業樓宇，並已就這項立法建議進行諮詢工作。政府會根據所收集的意見擬訂修例建議，以改善舊式商業樓宇的消防安全狀況。

286. 屋宇署的檢討結果顯示，該條例會涵蓋商住兩用樓宇的商用單位，而大部分商用單位都位於低層，易於進入。

287. 消防處在一九九六年十月成立商業樓宇組，以執行該條例。該組與消防設備課隨機抽查不同類型樓宇的消防裝置及設備。消防處會繼續加緊檢查消防裝置，現正要求增撥資源，以加強視察工作。

改善公共屋邨及房屋署轄下設施的消防裝置和設備，並加強培訓屋邨管理人員

288. 改良消防喉轆噴嘴箱的設計工作已完成，以便更妥善保護噴嘴。房屋署會按照維修計劃更換現有的噴嘴箱。巡查工作現已加強，以防有人惡意破壞，並會對違法者採取執法行動。

289. 公共屋邨消防安全跨部門工作小組已設立一個分組，研究房屋署管理的商用物業。該分組在一九九七年七月完成研究。有關方面會根據該條例的規定，確定須改善的地方。工作小組已就 13 個將會保留的臨時房屋區，檢討區內的緊急車輛通道及消防裝置，並認為消防安全措施大致上足夠。一切必要的改善措施已經完成。房屋署會繼續監察臨時房屋區的消防安全狀況。

290. 所有管理房屋署物業的物業管理公司已為新聘員工安排適當的訓練。有些公司亦為在職員工定期舉辦這方面的複修課程。

消防裝置承辦商

291. 消防裝置承辦商現已推行自我監管制度，情況令人滿意。不過，消防設備課仍增加每月隨機抽查的次數，以監察承辦商的表現。

292. 有關目前對觸犯《消防(裝置承辦商)規例》的消防裝置承辦商所施懲罰的檢討已完成。政府現正考慮修訂法例，修改《消防(裝置承辦商)規例》及《消防(裝置及設備)規例》所訂立的罰則。

裝置和設備的檢查及測試守則

293. 消防處已擬備《最低限度之消防裝置及設備守則》與《裝置和設備之檢查及測試守則》(消防裝置守則)修訂稿。在發出這些守則之前，當局會把諮詢有關專業團體及政府部門所得的意見納入修訂本。

公眾教育

294. “樓宇防火安全”已列為一九九八至九九年度一項大型宣傳活動。

295. 為了宣傳工廠消防安全，消防處已把“工業大廈消防安全”定為一九九六至九七年度防火運動的主題。一九九五至九六年間，消防處

聯同勞工處人員曾到約 470 幢沒有安裝花灑的工業樓宇（約 7 000 個單位）視察，並向各工廠東主發信，勸諭他們改善單位的防火措施。

296. 房屋委員會已全面調查轄下物業所有防煙門的狀況，並在調查後立即全速修理防煙門。修理工程已完成約 80%。房屋委員會亦已在所有防煙門貼上告示，提醒住戶切勿令防煙門經常打開。此外，巡察人員已接到指示，須確保所有防煙門關好。

297. 宣傳消防安全的資料經常在公共屋邨展示。消防處、房屋署及民政事務總署保持緊密聯繫，加強向公共屋邨及私人樓宇的住戶宣傳，喚起他們注意消防安全。房屋署亦舉辦了宣傳消防安全的活動，主題是宣揚公共屋邨消防安全的信息，並提醒居民確保邨內的滅火設備免遭惡意破壞。

298. 消防處已籲請有關的工商業聯會提醒成員注重消防安全，特別是保養消防裝置及設備；並舉辦防火講座、展覽、訓練課程及研討會，以喚起業主及物業管理公司注意防火，並加深他們對防火的認識。

299. 其他已舉行的宣傳活動包括電台清談節目及派發錄影帶和刊物。最近，電視台亦播放了“保養消防裝置”及“關好防煙門”兩套新的政府宣傳短片。此外，大廈管理統籌委員會的教育活動亦宣傳消防安全，包括《大廈管理手冊》中有一章載述防火及消防裝置的管理，還有宣傳錄影帶以及在各區舉辦講座。

300. 消防處通過聯絡委員會（例如消防處／認可人士聯絡委員會、消防處／香港註冊消防工程公司商會聯絡委員會及消防處／建築署聯絡委員會），與建築業的專業人士定期舉行會議，就消防安全事宜（包括設置緊急車輛通道）交流意見。

水務署

水管爆裂問題

301. 水務署會繼續密切監察及嚴格評核有問題水管的狀況，並會考慮是否須要更換。

302. 水務署會加強教導道路工程承辦商遵照恰當的程序施工，避免在施工時導致水管損毀。水務署已提醒道路工程視察組，須於工程展開前向道路工程承辦商的地盤代表和總管工發出有關指引和小冊子。水務署會製作新的宣傳資料和“挖掘水管附近泥土指引”小冊子修訂本，發給各有關方面參閱。水務署已於一九九七年九月為承辦商舉辦一個研討會，主題是慎防破壞地下設施。

303. 水務署會繼續留意道路工程視察組的人手情況，確保人手足以應付不斷增加的道路工程。水務署現正着手把視察人員調派往正在施工的工程不斷增加的運作分區。

304. 對於破壞水管的違例者，特別是屢犯者，水務署會加強檢控。在一九九六年三月至一九九七年五月期間，水務署處理了九宗檢控個案，違例者被判罰款，另有四宗個案稍後會由法院審理。對於破壞水管而又沒有賠償的違例者，水務署會繼續提出民事訴訟。

305. 現行《水務設施條例》第 35(1)條訂明，破壞水務設施的最高罰款額為 5,000 元。水務署現正設法把最高罰款額提高至 25,000 元，即標準罰款第 4 級。

306. 至於規定承辦商繳交按金，以備賠償損毀設施之用的建議，水務署認為不可行。水務署可以向大多數承認損毀責任的承辦商收回修理費用。對於不承認損毀責任的承辦商，水務署在扣除按金之前，須證明（有時須在法庭上證明）承辦商得負責賠償。此外，如實行上述建議，會令行政和會計工作量大增。

307. 由於水務署可緊急要求路政署中止任何可能損毀水管的工程，路政署認為，不宜在掘路許可證中訂明水務署（該署也是提供公用設施的部門）有權中止道路工程。

308. 律政司認為，根據《水務設施條例》第 31 條，行事魯莽和嚴重疏忽不足以構成檢控違例者的理由，因為並不屬於嚴格法律責任的罪行，所以必須證明被指違例的人士是蓄意違法。另外，律政司認

為，如果被指違例的人士並未證明是惡意毀壞，水務署不能根據《刑事罪行條例》第 60 條提出刑事毀壞的檢控。

衛生福利局、衛生署及醫院管理局

若干有關政府診所及公營醫院普通科門診服務的問題

309. 衛生福利局會繼續與醫院管理局(醫管局)緊密合作，解決申訴專員提出的問題。至於制訂普通科門診服務的長遠策略，會在由衛生福利局局長擔任主席的季度進展檢討會議上跟進辦理。

310. 衛生福利局現正監察衛生署和醫管局推行改善措施的進展。衛生福利局會建議衛生署／醫管局聯絡小組考慮把“普通科門診和急症室服務檢討工作”列為固定議程，確保這方面的服務經常受到監察。

311. 醫管局已盡力教導市民正確使用急症室及基層醫療護理服務。醫管局已展開一項宣傳運動，利用燈箱和海報以及派發小冊子，傳達正確使用急症室服務的信息。

312. 醫管局與衛生署已在公營醫院和普通科門診診所張貼公告，在普通科門診診所外設置顯眼的告示板，利用急症室的多媒體諮詢系統，並在長假期前發布新聞稿，提醒市民衛生署和醫管局在公眾假期會提供普通科門診服務，並讓市民知道診所開放時間。此外，香港醫學會的“醫訊通”電話熱線亦會提供有關普通科門診診所在公眾假期開放的資料。有關消息會在假期前通過八大傳呼公司公布周知。各普通科門診診所及各醫院的急症室，備有資料詳盡的單張可供索閱，單張載有在公眾假期開放的普通科門診診所以及位置圖。衛生署亦已在互聯網開設介紹普通科門診服務資料的網頁。

313. 醫管局已為轄下十間普通科門診診所制訂長遠策略。劃一普通科門診病歷咭格式和病人資料庫格式的工作現已展開。醫管局的普通科門診診所資料系統會逐步與專科門診診所的資料系統整合，這是醫管局推行的共同護理措施之一。

314. 衛生署贊同轄下普通科門診診所的運作系統應該電腦化，但市面上還沒有合適的軟件。衛生署會繼續探討其他可利用現有資源改善運作系統的方法。

315. 醫管局會考慮安排一些選定的專科門診診所在長假期間開放為市民服務，以紓緩轄下急症室所受的壓力。

316. 衛生署已編訂在公眾假期開放的普通科門診診所定期服務時間表。繼兩間分別位於沙田及屯門的普通科門診診所在公眾假期開放後，目前在公眾假期提供服務的普通科門診診所合共十間。除了農曆年初一外，這些診所每逢公眾假期上午都會開放。

317. 衛生署向來按照“香港規劃標準與準則”策劃和開設診所，以應付港九新界各區不同的需要。衛生署會繼續監察市民對普通科門診服務的需求。

318. 申訴專員建議醫管局轄下普通科門診診所在上午預先派發下午診症籌，醫管局現正加以考慮。

319. 衛生署會一如既往，繼續監察和調整轄下個別普通科門診診所老人優先籌的比例，以迎合需求。一九九五年，老人優先籌佔診症籌總數約 10%，一九九七年六月已增至 21%。一些有很多病人在上午已前來輪候下午診症籌的普通科門診診所，已推行上午預派下午籌的措施。衛生署會密切監察情況，並因應不斷轉變的需求作出調整。

320. 醫管局現正積極研究把門診病人預約制度擴展至普通科門診診所，現暫訂由一九九八至九九年度開始，十間普通科門診診所會逐步推行電腦化門診病人預約制度。

321. 為鼓勵長期病患者善用預約服務，彈性編配診症時間的措施現已推行。衛生署轄下個別普通科門診診所，病人預約的診症時間可早至上午九時三十分或下午二時三十分。各普通科門診診所都容許更改預約的診症時間，一些診所更利用電話提供更改預約時間的服務。鑑於電話預約對人力及資源的影響相當大，這項服務遲些才會獲得考慮。

