

回應一九九九年七月發表的
《香港申訴專員第十一期年報》的
政府覆文

政府總部

一九九九年十一月三日

目錄

引言	1
第一部分 - 已完成調查的個案	
入境事務處	2
土地註冊處	6
公司註冊處	8
水務署	10
市政總署	14
民政事務總署	18
民航處	20
司法機構	23
地政總署	24
社會福利署	31
法律援助署	34
房屋署	37
政府總部 - 公務員事務局	45
政府總部 - 民政事務局	47
政府總部 - 保安局	50
香港房屋協會	51
律政司	53
差餉物業估價署	55
建築署	56
屋宇署	57
破產管理署	61
規劃署	65
教育署	68

區域市政總署	72
稅務局	75
運輸署	77
漁農處	79
機場管理局	82
學生資助辦事處	83
選舉事務處	85
環境保護署	88
醫院管理局	90
懲教署	95

第二部分 - 直接調查個案

關於房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位的事宜	102
補習學校註冊事宜	105
關於貿易署處理貿易文件事宜	107
關於衛生署轄下藥房的配藥服務	108
有關進口藥劑製品的事宜	108
食肆發牌制度	109
關於赤鱸角新機場籌備啟用及實際運作的調查	116

回應一九九九年七月發表的

《香港申訴專員第十一期年報》的政府覆文

引言

政務司司長在一九九九年七月七日立法會會議席上提交《香港申訴專員第十一期年報》。當時，政府承諾會就這份年報擬備政府覆文。

2. 本覆文旨在陳述政府因應申訴專員在其調查報告中就各個案提出的建議所採取或擬採取的行動。載於覆文第一及第二部分的個案分別依照年報附件 6 及 9 載述該等個案的次序排列。

第一部分

已完成調查的個案

入境事務處

個案編號 1998/0329：在處理投訴人申請香港特別行政區護照及香港永久居民身分證一事上，有所延誤。

3. 投訴人於一九七一年在中國出生。他持有中華人民共和國護照，在作出投訴時，他正在新加坡求學。在投訴人出生時，其父親為在香港有居留權的中國公民。

4. 一九九七年七月二十一日，投訴人經中國駐新加坡大使館提出領取香港特別行政區護照及香港永久性居民身分證的申請，但入境事務處(入境處)到一九九七年八月六日才收到有關申請。據投訴人所知，他應該會在六至八星期內得知申請結果，投訴人遂於一九九七年十二月十二日就其申請作出查詢，但獲悉有關申請仍在處理中。一九九八年一月，投訴人抵達香港，並於一九九八年一月二十六日與入境處人員會面。他獲悉其個案是特別個案，當局須作進一步考慮。投訴人對入境處在處理其申請一事上有所延誤，感到受屈，因此向申訴專員投訴入境處。

5. 申訴專員公署注意到，本個案沒有先例，並且涉及複雜的法律觀點，這是有關申請需要較長時間處理的主要原因。此外，本個案涉及兩宗相連的申請(香港永久性居民身分證及香港特別行政區護照的申請)，因而變得更為複雜。有關審批程序持續進行，而並無迹象顯示有所延誤。經研究本個案的所有有關資料後，申訴專員認為投訴不成立。

6. 申訴專員建議入境處在有關的填表須知上，列明某一類香港永久性居民身分證申請人(如適用)須先獲發居留權證明書的規定。

7. 鑑於居留權問題因終審法院的判決而出現新進展，而有關進展或會對居留權證明書計劃有所影響，待情況完全確定後，入境處會在有關的填表須知內加入有關這項規定的資料。

8. 至於入境處未能在已公布的所需處理時間內辦妥的非一般性的香港特別行政區護照申請，該處已採取措施，向申請人發出簡覆，並告知有關其申請的進展情況。

個案編號 1998/0876：在處理投訴人申請香港特別行政區護照一事上有所延誤，以及遲遲不處理他的投訴。

9. 一九九八年一月十日，投訴人在入境事務處大埔辦事處的投遞箱，投下香港特別行政區護照申請書。一九九八年二月十七日，他前往上述辦事處，就其聲稱的中國國籍，提交證明文件，並要求優先處理其申請，因為他想使用護照作為旅遊證件，而不想使用其香港身分證明書(有效期至二零零六年)，而他打算在一九九八年三月底左右出外旅遊。一九九八年三月二十六日，他以電子郵件方式，就入境事務處(入境處)處理其護照申請一事上欠缺效率，提出投訴，並將投訴副本送交申訴專員。雖然入境處正在處理其投訴及申請，但他在一九九八年四月二日，再以傳真方式向入境處提出其投訴，並再次將副本送交申訴專員。當日，其申請獲批准。他在一九九八年四月三日領取其護照。

10. 申訴專員注意到，這宗個案屬非一般性的申請，因此入境處須要檢查記錄，而申請人亦須提供進一步的證明文件。非一般性的申請所需的等候時間會因個別個案而異，並須取決於當時接獲這類申請的數量及資源狀況。此外，由於投訴人持有香港身分證明書，有效期至二零零六年，因此其申請並不屬於可獲優先處理的類別。根據入境處的優先處理計劃，投訴人要求及早處理其申請的理由並不足以獲得特別考慮。因此，申訴專員認為，入境處在處理投訴人的申請一事上並無不當的拖延。

11. 申訴專員亦注意到，投訴人分別在一九九八年三月二十六日及四月二日提出投訴。在入境處就首宗投訴作出答覆前，投訴人在一九九八年三月三十日致電該處。入境處藉此機會確認收到有關投訴。至於在一九九八年四月二日作出的第二宗投訴，入境處當日即致電確認接獲有關投訴。入境處就上述投訴完成調查工作後，在一九九八年四月二十七日致函投訴人，作出詳細答覆。有鑑於此，申訴專員認為，這項投訴不成立。

12. 因應申訴專員的建議，入境處已修訂互聯網網頁上的資料，表明能否達到服務承諾亦須視乎個別申請的情況。至於填表須知及收件回

條，待現有存貨用罄後，會在重印時作出相應修訂。

13. 有關非一般性的香港特別行政區護照申請，入境處已採取措施，在申請人提交所有證明文件後，發信通知申請人預期辦妥其申請的日期。

個案編號 1998/1916：錯誤要求懲教署把投訴人帶往入境事務處的辦事處與該處人員會面。

14. 投訴人被扣留在域多利監獄，等候遞解回國。一九九八年一月十五日上午九時二十八分，他被懲教署人員由域多利監獄帶往入境事務處的域多利中心，與一名入境事務主任會面。他在該辦事處坐了大約兩小時，仍未獲接見，並且其後獲悉會面並非在該日進行。在上午十一時五十五分，他被押返域多利監獄。投訴人其後得悉，巡獄太平紳士在一九九八年一月十五日上午巡視域多利監獄。他對被剝奪與巡獄太平紳士會晤的機會，感到不滿。他感到受屈，遂向申訴專員提出投訴。

15. 經調查後申訴專員認為投訴成立，並注意到上述錯誤是一名入境事務處人員的人為過失。因此，沒有入境事務主任在一九九八年一月十五日上午接見投訴人。至於巡獄太平紳士的時間表，則由政府總部擬備。域多利監獄管方及有關的入境事務主任事前均不知道該次巡視的確實日期。在巡視之前，投訴人並無要求與巡獄太平紳士會面。因此，入境處的有關人員沒有原因阻止投訴人與巡獄太平紳士會面。

16. 因應申訴專員的建議，入境處已在收到申訴專員的報告後一星期內，向投訴人及懲教署致函道歉。

個案編號 1999/0273：在處理由保安局轉交該處有關投訴人的妻兒在港居留的申請方面有所延誤。

17. 投訴人的妻兒在一九九五年以旅客身分由內地來港。其後，他們申請在港居留，以便照顧患病的投訴人，但有關申請被當時的人民入境事務處(入境處)拒絕。投訴人繼而致函當時的總督求助。該封信件及其後的催辦信均轉交予保安局作出回覆，而保安局再將所有信件轉交予入境處，以便就該個案進行覆核。不過，由於入境處在這段期間的工作極之繁重，並且遺失了有關檔案，因此要到一九九六年年底才重新考慮有關

個案。經研究投訴人再度提交的所有證明文件後，入境處在一九九七年四月決定批准投訴人的妻子在香港居留，但拒絕其兒子的申請。鑑於入境處就其妻兒在港居留的申請作出回覆方面有所延誤，投訴人遂向申訴專員提出投訴。申訴專員經調查後，認為這項投訴成立。

18. 因應申訴專員的建議，入境處已在收到申訴專員的報告後一星期內，向投訴人致函道歉。

土地註冊處

個案編號 1997/2591：沒有將投訴人的一項物業業權資料正確地輸入土地記錄內。

19. 投訴人擁有一個物業(該物業)，該物業是她與丈夫和母親於一九九四年聯名購入的。一九九七年十月十八日，投訴人委托地產代理人出售該物業。翌日，地產代理人通知投訴人，據他們進行的土地查冊得知，投訴人與其丈夫和母親並非該物業現時的業主。投訴人因此請地產代理人再進行一次土地查冊。一九九七年十月二十日，地產代理人告知投訴人，第二次查冊的結果與上次一樣，並把有關的電腦土地登記冊資料以傳真方式傳送予投訴人。在澄清該物業業權之前，地產代理人拒絕代為出售該物業。

20. 一九九七年十月二十一日，投訴人及其丈夫在新界沙田土地註冊處就該物業進行土地查冊。電腦土地登記冊資料顯示，該物業現時業主並非投訴人及其丈夫和母親。他們向新界沙田土地註冊處的職員查詢後，發現紙張紀錄冊上所記錄的業主是投訴人及其丈夫和母親，但一九九五年五月二十四日把以紙張形式保存的紀錄轉換為電腦紀錄時卻漏載了該項資料。有關職員承認有錯，並就錯誤道歉和即時把漏載資料輸入電腦系統。

21. 投訴人及其丈夫要求立即取得已更新的電腦紀錄，以便他們指示地產代理人把物業出售。不過，基於系統上的限制，因此要三日後才有最新的電腦紀錄。投訴人不滿有關安排，並提出投訴。

22. 土地註冊處解釋，現有電腦系統由資訊科技署設計。基於保安理由，並為確保數據準確，所有輸入的數據／修訂資料都是經過電腦系統成批處理的。經處理的數據會在下一個工作天打印出來，供土地註冊處職員核實。因此，要完成把漏載資料輸入電腦和進行核實，共需時三天。

23. 土地註冊處已完成一項策略計劃，該計劃建議就現有電腦系統進行全面檢討，包括以聯機登記計劃取代成批處理計劃，目的是縮短更新數據所需的時間。以聯機登記計劃取代成批處理計劃的工作，須與策略計劃的其他建議一起實施，預定實施日期為二零零二年。

24. 為免再次發生同類事件，當局提醒該處職員靈活處理有關查閱土地紀錄的查詢，並在可能的情況下提供協助，尤其是當發現所翻查的電腦土地登記冊資料出錯時，部門會因應要求發出信件，列出須予修訂的資料，說明現正進行有關修訂，並夾附有關的登記文件副本，作為正確資料的輔助證明。

公司註冊處

個案編號 1998/3029：不合理地改變公司註冊處一貫的做法，不讓不活動公司根據《公司條例》第 291 條申請把其名稱從公司登記冊中剔除。

25. 過去，公司註冊處處長因為行政理由，接納不活動公司根據《公司條例》第 291 條要求把其名稱自公司登記冊中剔除。

26. 這種立場維持不變，直至公司註冊處於一九九七年十二月一日發出的公司註冊處對外通告第 6/97 號，宣布改變檢控政策。

27. 上述通告發出後，公司註冊處發現有需要就“根據第 291 條所提出的要求”澄清新檢控政策所牽涉的問題。該處於是在一九九八年一月五日發出公司註冊處對外通告第 1/98 號，解釋有關立場。

28. 根據第 1/98 號通告，由一九九八年二月一日起，所有根據第 291 條提出把公司名稱自公司登記冊中剔除的要求，必須以修訂版本的確認書提出。有關人士並須在確認書第(f)段承諾遞交所有周年申報表，直至其公司名稱已確實被剔除。

29. 由於根據《公司條例》第 344A 條的規定，不活動公司獲豁免遞交周年申報表，因此，該等公司無法遵守現行規定，按上述承諾遞交周年申報表。

30. 因此，在公司註冊處改變實際做法後，不活動公司自一九九八年二月一日後再不可以申請將公司名稱自登記冊中剔除。

31. 一家不活動公司的董事(投訴人)向申訴專員投訴，指公司註冊處處長不合理地把以往准許不活動公司申請剔除公司名稱的做法改變。他投訴公司註冊處在一九九八年一月五日發出的對外通告第 1/98 號中，並沒有明確公布更改該項政策。由於公司註冊處拒絕投訴人的公司申請自公司登記冊中剔除名稱，令他感到受屈。

32. 因應申訴專員的建議，公司註冊處已採取或將會採取下列行動：
- (a) 公司註冊處已檢討其宣傳策略，並會採取下列步驟，以期日後有任何政策上的改變時，會更明確地告知公眾：
 - (i) 向各專業團體及機構發出對外通告；
 - (ii) 在公司註冊處的公眾地方及布告板張貼告示；
 - (iii) 透過公司註冊處的櫃台及對外函件派發傳單；
 - (iv) 在 5 份中文報章及 2 份英文報章刊登廣告，以通知各商業機構；
 - (v) 派發以中英文印行的小冊子；
 - (vi) 所有公布將會載於公司註冊處的互聯網網頁；以及
 - (vii) 利用互動音頻回答系統的查詢熱線作出公布。
 - (b) 公司註冊處會採取下列步驟，確保將來落實任何政策上的改變前，該處各組之間必先有充分和有效的聯繫：
 - (i) 成立政策推行督導小組，由公司註冊處處長擔任主席，成員包括各組主管，以監督公司註冊處各組間的協調情況；
 - (ii) 向公司註冊處員工發出內部通告；
 - (iii) 向該處前線員工發出答問指引通告，協助他們回答公眾查詢；以及
 - (iv) 各組主管會以簡介會形式，向屬下員工講解有關事宜。

水務署

個案編號 1998/0154：在處理投訴人申請把配水庫上蓋用作射擊場地一事上，有欠公允。

33. 投訴人代表香港射手聯會，於一九九七年五月二十二日向水務署提交申請，要求使用鳳凰配水庫上蓋作射擊練習場地。水務署於一九九七年六月拒絕其申請，理由是該署認為配水庫並不適合用作射擊練習區，而且香港射手聯會既非射擊運動的監管組織，亦非該組織的附屬會員。水務署把配水庫上蓋再撥作康體用途的政策，是申請機構所提供的設施必須開放予市民或學校與團體使用。此外，負責管理有關康樂設施的申請機構必須為政府機構。該署只會在例外情況下，才會批准私人機構使用配水庫上蓋進行體育活動。在這方面，主要的考慮因素是有關機構必須為有關體育活動的認可監管組織，或至少為該組織的附屬會員，並獲文康當局(原為文康廣播司)的支持。

34. 自一九九七年六月起，投訴人已多次要求水務署重新考慮其個案。他聲稱，與水務署批准的其他類似個案比較，該署對其申請處理不公。他引述其他兩個配水庫的現有射擊練習區作為先例，在該等個案中，水務署曾考慮一些例外情況，批准香港射擊總會及香港義勇軍協會(於前皇家香港軍團(義勇軍)解散後成立)這兩個私營機構的申請。水務署亦就香港射手聯會的多次要求作出回應，解釋其政策以及該會所引述的兩宗個案的例外情況，並指出香港射手聯會至今仍未能證明該會符合批准申請的要求。

35. 申訴專員同意，香港射手聯會純為私營機構，其申請並不符合水務署相關政策的規定，而水務署在拒絕該會申請時，在處理上並無不當之處。申訴專員亦認為，水務署批准前述兩個私營機構使用配水庫上蓋作射擊練習區是恰當的，因為該等機構在申請時符合水務署的政策規定。不過，申訴專員認為，水務署把前皇家香港軍團(義勇軍)所獲的批准，“自動”延續予其後成立的香港義勇軍協會，這種安排並不公平，因為後者雖為註冊慈善團體，但只是私營機構，而非射擊運動的監管組織，亦非該組織的附屬會員。申訴專員認為水務署應檢討香港義勇軍協會的地位，並決定應否延續該協會的短期牌照，授權其使用配水庫上蓋，而水務署亦不應把該會的地位視作與香港射手聯會有所不同。鑑於水務署並無進行該項檢討，申訴專員的結論為，該宗投訴部分成立。

36. 水務署已檢討和發出有關指引，在現有使用者的短期租約／牌照期滿時重新查核其最新狀況，才延續其租約／牌照。香港義勇軍協會的最新狀況已經過查核，證實符合水務署現行政策的規定。

個案編號 1998/0314：未能解決漏水問題，而且遲遲未能找出問題的成因。

37. 投訴人於一九九六年七月二十三日致函大埔民政事務專員，就其住宅單位天花板漏水問題作出投訴，大埔民政事務專員其後要求區域市政總署採取行動。該署未能確定問題成因，遂於一九九六年十月十日把個案轉介水務署跟進。水務署按照既定程序檢查投訴人住所上層單位的用水記錄，進行實地視察和作流量檢查，結果發現並無證據顯示該上層單位的水管有毛病。調查結果分別寄予投訴人、上層單位住客及區域市政總署。投訴人於一九九七年九月十八日另行向區域市政總署直接投訴有關漏水問題。該署未能確定問題成因，故再把個案轉介水務署作進一步檢查。水務署再度展開調查，所得結果與以前一樣，並把結果通知有關各方。一九九八年三月，區域市政總署、屋宇署及水務署展開聯合調查。其後，區域市政總署進行更多測試，確定漏水原因是上層單位浴室地台漏水。屋宇署遂通知上層單位業主採取補救行動。不過，投訴人不滿意該三個部門的行動，遂向申訴專員投訴。

38. 經調查後，申訴專員的結論為，有關水務署的部分投訴事項不成立，因為該署已按照既定程序即時採取行動。

39. 水務署跟進申訴專員的建議，已檢討和修訂處理漏水投訴的程序，並制訂調查該等投訴的新服務標準。水務署亦已參與由屋宇署統籌的跨部門檢討工作，結論為委任一個部門統籌並作最後回覆的方法並不可取，因為每個部門各有其專業範疇及技術知識，並且須依照本身的程序及政策，按照相關規例所定職責和轉委職能處理事務。此外，如經統籌作出回覆，各部門可能須進行多次不必要的聯絡，阻延回覆的時間。因此，由各部門自行回覆將更為恰當。

個案編號 1998/0404：向投訴人多收水費，投訴人其後提出投訴，依然無效；此外，又說服投訴人繳付水費按金，但事後卻截斷供水。

40. 投訴人為某單位的業主，該單位已租予租客。一九九七年四月，他接到該單位的水費單，總額為 1,178 元，涉及時期為一九九六年七月三日至一九九七年二月二十八日。他就有關水費提出爭議，聲稱該租客為有關單位用水帳戶的登記用戶，而自該租客於一九九六年四月遷出後，該單位一直空置。投訴人為了就水費提出爭議，遂在水務署人員的建議下申請轉為該用水帳戶的登記用戶，並繳交水費按金。其後，投訴人再收到兩份水費單，收信人均為先前的登記用戶。

41. 在此期間，當局亦發現有關單位的內部供水裝置已腐蝕而須進行維修。水務署於一九九七年四月發信至有關地址，收信人為先前的登記用戶，信中促請用戶進行所需維修工作。雖然水務署發出催辦函件，但已腐蝕的內部裝置仍未修妥，故該單位的供水於一九九七年七月被截斷。投訴人感到受屈，遂向申訴專員投訴。

42. 經調查後，申訴專員發現，投訴人並未留意到根據法例，他無須負責支付先前登記用戶未付的水費。申訴專員認為，水務署並未向投訴人清楚解釋其作為佔用人及用水帳戶登記用戶的責任，使他在接獲發給先前登記用戶的繳款通知單時感到困惑。因此，申訴專員認為該項指水務署收取過多水費，而儘管投訴人其後提出投訴，依然無效的投訴部分成立。

43. 關於截斷有關單位供水一事，申訴專員注意到，雖然投訴人已轉為該用水帳戶的用戶，但水務署發出該封要求維修已腐蝕的內部裝置的函件時，收信人仍是先前的登記用戶，而非投訴人。因此，申訴專員認為該項指水務署說服投訴人繳付按金後卻截斷供水的投訴亦部分成立。

44. 為回應申訴專員的建議，水務署已於一九九八年九月致函投訴人，清楚解釋他無須為原有登記用戶未付的水費負責。此外，該署會在投訴人修妥該單位腐蝕的內部裝置後，在可行情況下盡快恢復供水。

個案編號 1998/2168：在收到有關水費過高的投訴後兩個月才草草進行視察，而且沒有盡快答覆投訴人的查詢。

45. 水務署於一九九八年五月二十八日接獲有關水費過高的投訴。該署於一九九八年七月十四日作出回應，派員前往視察時，並無看見有漏水情況，但卻發現投訴人未經批准，在食水供水系統加裝水管，接駁到單位的沖廁水箱內。不過，水務署人員卻無法接近和檢查投訴人位於地下的水錶。投訴人促請水務署人員視察該大廈的其他單位，並聲稱該大廈所有住戶均未經批准加裝水管接駁到住所的沖廁水箱。該水務署人員並未立即採取有關行動。在這次視察後，水務署向投訴人發出兩封函件，一封要求他拆除上述未經批准而安裝的水管，另一封告知他用水量高的原因，是他在食水供水系統加裝水管到沖廁水箱。投訴人於一九九八年七月二十九日致電水務署要求澄清，並促請該署進一步視察。投訴人說水務署答應致電回覆，但直至他作出投訴時，仍未接獲該署的回覆。

46. 申訴專員認為，有關水務署在投訴人就水費過高提出投訴後兩個月才草草進行視察的該項投訴部分成立，因為並無記錄顯示水務署人員在其視察報告內記下投訴人提供的資料以作跟進，而其後水務署未曾檢查水錶便發信解釋用水量高的原因，信中亦無提及水務署會否進一步嘗試檢查有關水錶。申訴專員發現，有關水務署沒有盡快答覆投訴人的查詢的該項投訴亦部分成立，因為並無記錄顯示水務署在致函投訴人提出第二次視察的日期前，曾回應投訴人的電話查詢。

47. 水務署於一九九九年五月十七日向投訴人致函道歉，並解釋用水量高的原因。

市政總署

個案編號 1998/0108、1998/0592-1998/0616：違背承諾，沒有讓投訴人的鮮魚檔遷回重建後的新街市。

48. 包括投訴人在內的 32 名魚檔租戶以往一向在舊西營盤街市經營。由於該街市進行重建，他們唯有在一九九三年三月一日暫時遷往鄰近的正街街市。

49. 投訴人聲稱，市政總署曾於一九九二年十月九日去函商會，明確指出一俟工程完成，34 個已遷往正街街市的魚檔（由 32 個魚檔租戶租用），將一律遷回重建後的西營盤街市繼續營業。可是，他們其後從市政總署得悉，由於重建後的西營盤街市地方所限，只能闢設 22 個標準魚檔，因此無法容納全部 34 個原有魚檔，這使投訴人十分氣惱。

50. 一九九六年十月七日，市政總署發信給商會，說明已獲當時的市政局通過的遷置安排，即正街街市的魚檔租戶可個別或組成小組競投重建後的西營盤街市內 22 個魚檔；凡未能投得魚檔的租戶，則可參與新西營盤街市內餘下檔位，或港島區其他臨時市政局街市空置檔位的圍內競投。投訴人認為有關遷置安排既不公平，亦不合理。他們強調，市政總署應在重建後的西營盤街市給每名租戶編配一個魚檔。

51. 儘管市政總署並無作出承諾，以一檔換一檔的方式，將所有魚檔租戶遷回重建後的西營盤街市，但很不幸署方在一九九二年十月九日所發的信件，卻可理解為暗示署方承諾正街街市的 32 個魚檔租戶，均可遷回重建後的西營盤街市。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。市政總署在聽取臨時市政局首席法律主任的意見後，接納申訴專員的建議。

52. 市政總署已落實申訴專員的建議。一九九八年七月二十二日，臨時市政局街市及販商事務委員會決定，將重建後的西營盤街市內 22 個擬設魚檔，改裝為 33 個面積較小的檔位，以便以一檔換一檔的方式，重行安置所有有關魚檔。一九九八年七月二十八日，市政總署致函投訴人，告知這項安排。在一九九九年四月二十六日舉行的一次圍內競投中，有關魚檔租戶成功投得新西營盤街市內 33 個魚檔當中的 32 個檔位。新街市已於一九九九年八月啟用。由於申訴專員的建議已一一落實，這宗個案現告結束。

個案編號 1998/0737：規定轄下某公園更衣室只限租場人士使用，有欠公允。

53. 投訴人習慣在晚上緩步跑，他使用柴灣公園的更衣設施已有一段日子。在一九九八年一月至二月期間，他留意到公園更衣室張貼了告示，內容是“本更衣室為租場人士專用，非租場人士請勿使用，不便之處，敬請原諒。”由於更衣室大門並無上鎖，他因此沒有理會該告示，照常使用該更衣設施。可是，在一九九八年三月十七日晚上，他發覺更衣室的大門上了鎖。他於是到公園管理處，向當值主管投訴。當值主管當時並不知道清潔工人在完成清理後，無意中把更衣室大門鎖上。由於投訴人得不到一個可接納的理由，解釋何以不容許非租場人士使用更衣室，並以為是場地職員故意把更衣室鎖上，遂向申訴專員投訴。申訴專員認為這宗投訴成立。

54. 該更衣室設施其實既供租場人士使用，亦為其他使用場地人士而設。張貼告示的原因，是場地職員曾接獲投訴，指有人濫用該更衣室，在其內洗衣服。鑑於此舉造成滋擾，且妨礙其他人正常使用更衣室，場地職員因此張貼告示，藉此勸阻有關人等不要濫用更衣室。

55. 署方接納了申訴專員的建議，並已向投訴人致歉，更在一九九八年十月召開的一次特別會議上，向各分區康樂市容主任和各公園經理簡介了有關建議。各項建議在一九九八年十二月一日開始實施。署方又先後在一九九九年一月及五月提醒各職員奉行有關建議。

個案編號 1998/1788：職員處理投訴人購票的事宜時，態度惡劣，不負責任。

56. 一九九八年七月五日下午六時四十五分，投訴人到香港文化中心票務處，購買當晚七時三十分在大劇院上演項目的門票。可是，投訴人所用信用卡的磁帶卻無法操作。負責的票務助理於是把此事轉介當值經理，後者遂聯絡信用卡中心，但屢試不果。其後，投訴人聯絡到發卡銀行的職員，得悉即使磁帶失靈，交易仍可進行，問題之所以產生，純粹因當值經理與銀行職員溝通不佳。儘管當值經理主動提出讓投訴人先行入場，然後在中場休息時才解決門票問題，但遭投訴人拒絕。最後，銀行終在晚上七時四十分向票務處澄清完成交易所需的各項程序，惟投訴

人因以為上演項目已告開始而決定不購票。

57. 投訴人指稱，當值經理一邊和她交談，一邊嚼香口膠，與信用卡中心通電話時亦然。她對當值經理的態度甚為不悅，並認為若非她在嚼香口膠，應可與信用卡中心溝通得更清晰。投訴人首先向消費者委員會投訴，消委會於一九九八年七月二十四日把個案轉介文化中心。後者遂展開調查，並於一九九八年七月二十九日書面回覆消委會，確認投訴屬實，並請消委會向投訴人轉達他們的歉意。此外，投訴人又聯絡申訴專員，請求調查這宗個案，並要求文化中心就該名當值經理的工作態度正式致歉。市政總署署長於一九九八年七月二十八日接手處理這宗個案，展開進一步調查，以求徹底查明真相。文化中心管方慎重審理此案，各有關職員（包括該名當值經理、上述的票務助理和另外兩名當值的票務助理）均須就此事作進一步陳述。結果再次證實投訴屬實，署方遂作出書面道歉，經申訴專員送交投訴人。

58. 遵照申訴專員的建議，署方已經／將會採取下述措施，確保所有當值經理和票務助理均充分具備執行票務處職務所需的知識和技巧：

(a) 改善票務助理表現的措施

- (i) 票務助理每人獲發修訂版的《香港文化中心票務處工作指南》，以資參考。指南載有與票務處相關的顧客服務資料、票務處一般及特別工作指引，以及票務助理的行為和紀律守則；
- (ii) 票務處和票務辦事處主管人員頒布的特別指引和票務安排，會不時向票務助理傳閱，以供備考；如有需要，亦會張貼於票務處，請票務助理特別留意和方便參閱；
- (iii) 每兩個月與票務助理開會一次，複習特別的票務安排，並提供快將於城市電腦售票處售票的節目的最新資料；以及
- (iv) 有關人員將繼續在每個工作天早上主持簡報會，提醒票務助理特別的票務事宜，以及當日公演項目的銷售情況。此外，票務助理和票務處主管亦可在簡報會上交換信息和提出建議。

(b) 加強當值經理了解票務處運作的措施

- (i) 一九九九年一月六日舉行了一個簡報會，對象為所有將會按照輪值表擔任當值經理的副經理，以及館務部的經理，目的是複習有關票務處運作和特別票務安排的知識。會上概括地介紹了票務處，並討論了多項特別的票務事宜。各出席者均獲發《票務處當值經理職務指南》，載述一般和特別的票務指引，以供參考；
- (ii) 日後將為每名新入職的副經理舉辦簡介會，確保他們熟悉及了解票務處運作，以便履行當值經理的職務；
- (iii) 繼續向各當值經理分發內部通告，闡述票務處的最新特別安排，務求他們知悉最新的政策；
- (iv) 已提醒所有職員待客以禮，並注意自己的言行舉止；以及
- (v) 一有需要，即安排與各當值經理召開會議。

民政事務總署

個案編號 1997/2687、1998/0076：沒有進行公眾諮詢。

59. 投訴人是某私人屋苑單位的業主。他們投訴地政總署及民政事務總署，在一九九六年批准一家發展公司在該屋苑內興建三幢新的住宅樓宇前，沒有進行諮詢，因此剝奪了該屋苑的業主獲取有關資料的權利。

60. 當局已提醒各區民政事務專員及民政事務總署總部各科主管，在考慮是否有需要進行公眾諮詢時，須嚴格遵守載於兩份有關的總務通告內的指引。

61. 民政事務總署已全面落實有關建議，申訴專員對此感到滿意。

個案編號 1998/0951：沒有按照內部工作指引處理某私人屋苑一羣業主根據《建築物管理條例》第 3A 條提出有關成立業主立案法團的申請。

62. 投訴人投訴民政事務總署不合理地批准某私人屋苑擬成立的單一業主立案法團管理委員會就寬免查冊費所提出的申請。

63. 申訴專員建議，民政事務總署考慮檢討該署有關批予寬免查冊費的做法，並制訂一套具體指引，規定在哪些情況下可批予“第二次”寬免。民政事務總署已檢討有關批予寬免查冊費的程序，所得結論是，應以該署只批予一次寬免的慣例作為標準，而在特殊情況下，如有充分和全面的理由支持，則可再批予第二次寬免，但每宗個案須按個別情況予以考慮。對於制訂有關批予第二次寬免的指引，民政事務總署表示有所保留，因為這樣可能意味着批予第二次寬免是現行的政策方針。此外，鑑於各種可能出現的情況多不勝數，因此並無實際形式可供制訂有關指引時採用，而且一般指引通常會載明每宗個案須按個別情況予以考慮。當局已向申訴專員詳細解釋上述各點。

64. 雖然申訴專員注意到民政事務總署已審慎考慮有關建議，並檢討有關程序，但申訴專員仍然認為應制訂若干具體指引，就批予第二次寬免作出規定。根據申訴專員的最新建議，民政事務總署已就批予第二次寬免公布指引。申訴專員對民政事務總署已依從其建議感到滿意。

65. 至於申訴專員建議民政事務總署考慮在適當情況下節省公帑，例如提供從土地註冊處獲得的擁有權記錄的副本，民政事務總署已研究這項方案，即複印從土地註冊處獲得的擁有權記錄，免費為業主提供有關副本，但發現這項安排會違反《土地註冊費用規例》的規定。經民政事務總署解釋後，申訴專員已同意，由該署向業主提供擁有權記錄的副本，並不可行。

個案編號 1998/1047：處理某祖堂的事宜失當，而且沒有就投訴信作出回覆。

66. 某祖堂成員投訴一位民政事務專員決定為一名祖堂司理的委任進行註冊，並遲遲未就投訴人的來信作出回覆。申訴專員認為，投訴人有關民政事務專員在處理該祖堂司理的委任一事上失當的指稱不成立，原因是這項委任是由該祖堂在祖堂成員大會上作出的，並且獲得大多數成員通過。然而，申訴專員亦認為，民政事務專員在處理與投訴人的通訊時，並無遵守總務通告第 8/97 號的規定。因此，有關該位民政事務專員沒有就投訴信作出回覆的投訴成立。

67. 按照申訴專員的建議，當局已向投訴人致函道歉，並作出解釋。

個案編號 1998/1466：未經某祖堂成員同意，便委出該祖堂的司理，在收到投訴後，又沒有即時處理。

68. 某祖堂的後人投訴一位民政事務專員未經該祖堂成員同意，便委出該祖堂的司理，並且沒有即時處理其就轉換司理作出的投訴。申訴專員認為，有關委出司理的處理手法不當的指稱不成立，但由於民政事務專員沒有認收投訴人寄交民政事務處的出生證明書副本，因此有關該位民政事務專員沒有即時採取行動的投訴成立。

69. 按照申訴專員的建議，當局已向投訴人致函道歉，並解釋沒有就收到投訴人交來出生證明書副本發出正式認收通知的原因。

民航處

個案編號 1998/1847、1998/1930、1998/2011、1998/2084、1998/2771、1998/3338：在選擇新飛機航道時作出錯誤的決定，令航道附近的居民受到飛機噪音滋擾。

70. 請參閱下文個案編號 1998/1875、1998/1929、1998/1932、1998/2012、1998/2052、1998/2053、1998/2054、1998/2055、1998/2056、1998/2062、1998/2258。

個案編號 1998/1875、1998/1929、1998/1932、1998/2012、1998/2052、1998/2053、1998/2054、1998/2055、1998/2056、1998/2062、1998/2258：沒有預早發出充分的通知，知會居住在新飛機航道對下地區的居民，飛機發出的噪音對他們可能造成的影響，而且在選擇新飛機航道時作出錯誤的決定，令航道附近的居民受到飛機噪音滋擾。

71. 投訴人是新飛機航道對下地區的居民。他們聲稱，自新機場於一九九八年七月啟用以來，飛機造成的噪音問題不再困擾九龍城，轉而影響沙田、荃灣、馬灣、青衣和上環。他們又聲稱，對新飛機航道感到意外。由一九九八年九月起，當飛機需要採用東面離港航道時，便會飛越尖沙咀、銅鑼灣、北角及東區。這項安排也導致香港島居民作出投訴。投訴人在一九九八年七月至十一月期間，向申訴專員公署分別投訴機場管理局(機管局)、民航處及環境保護署(環保署)。申訴專員調查各項投訴後，於一九九九年三月三十一日發表調查報告。

72. 當局已就申訴專員的建議採取下列行動：

- (a) 該處已由一九九九年五月開始，增設六個噪音監察站，以加強監察飛機發出的噪音，包括第二條跑道運作帶來的噪音。該等監察站分布在中環半山區、北角、筲箕灣、荃灣西面、青龍頭及大欖涌。連同先前在沙螺灣、東涌、深井、大欖、青衣及大圍設立的六個監察站，現時設於飛機航道對下地區以監察飛機噪音的噪音監察站共有 12 個；

- (b) 機管局會根據與當局達成的協議，每隔五年全面檢討飛機噪音預測等量線一次。因應特別要求或內部策劃的需要，例如因為交通流量估計、不同飛機的組合及飛行航道等的改變以致噪音影響評估的基礎有重大變動時，有關當局將可能進行額外的檢討；
- (c) 第二條跑道於一九九九年五月二十六日啟用，每天的運作時間為上午十時至下午四時。在此之前，民航處和環保署曾為 12 個臨時區議會，即屯門、荃灣、西貢、北區、葵青、離島、中西區、九龍城、沙田、黃大仙、南區及東區的臨時區議會，舉行簡介會。民航處也在第二條跑道啟用後，聯同有關地區的居民及臨時區議會議員實地量度噪音。對量度噪音進行初步評估的結果顯示，噪音水平符合香港規劃標準與準則的規定。此外，為方便市民取得量度所得的噪音數據，當局已作出安排，定期向有關地區的臨時區議會發布資料；
- (d) 由一九九八年十月起，在晚上十二時至上午七時抵港的飛機須從西南面降落，但須視乎風向及風力是否可以接受，以及是否符合不影響飛行安全這個先決條件而定。這項措施旨在減少飛越沙田、葵涌、荃灣及青衣等地區的飛機；
- (e) 由一九九八年十月起，在晚上十二時至上午七時從 07 跑道離港的飛機須使用經西博寮海峽的南行航線，但須視乎是否符合運作和安全上的考慮因素而定。這項措施旨在減少飛越紅磡、北角、筲箕灣和柴灣等人口稠密地區的飛機。民航處考慮有關居民的意見後，於一九九八年年底進行了一項詳細評估，遂由一九九九年一月七日起，把從 07 跑道離港飛機飛越西博寮海峽的時間，一概由晚上十二時提早至晚上十一時；
- (f) 當局密切監察實施上述(d)及(e)項所載的減低噪音措施的情況。自一九九八年十月實施該等措施以來，有關飛機符合規定的記錄顯示，實施該等措施期間的符合規定百分比很高。只有在少數由種種運作上的因素引起的情況下，才會無法施行該等措施。這些因素包括當時的風速／風向，導航系統測試前的維修保養，或空中交通有衝突等；以及
- (g) 民航處及環保署會繼續監察各區的噪音影響，並與機管局聯繫，以根據最新的交通量預測及運作數據，定期檢討飛機噪音預測等

量線。檢討完畢後，若飛機噪音預測 25 等量線的覆蓋範圍須作調整，當局便會考慮採取最合適的措施。

73. 香港赤鱗角國際機場符合國際慣例，採用飛機噪音預測 25 等量線作為規劃機場附近噪音敏感樓宇發展的準則。根據一九九一／九二年進行的環境影響評估和一九九七／九八年的更新評估資料，以及在各區所量度的飛機噪音水平，已確定除少數主要住在沙螺灣的北大嶼山居民外，其他容易受噪音影響的樓宇均位於飛機噪音預測 25 等量線以外。

74. 雖然如此，政府當局也很重視若干地區居民就飛機噪音影響所表示的關注。因此，民航處已由一九九九年八月中開始，實施消滅噪音的起飛程序，並將由在十月底展開的下一個航班編排季度開始，禁止發出較多噪音的機種於夜間使用機場。此外，民航處會繼續研究採取更多減低噪音的措施的可行性。

個案編號 1998/1913、1998/2895：沒有預早發出充分的通知，知會居住在新飛機航道對下地區的居民，飛機發出的噪音對他們可能造成的影響。

75. 請參閱上文個案編號 1998/1875、1998/1929、1998/1932、1998/2012、1998/2052、1998/2053、1998/2054、1998/2055、1998/2056、1998/2062、1998/2258。

司法機構

個案編號 1998/2180：沒有在合理的時間內就投訴人的信件作出回應。

76. 一九九七年七月，本港的執達主任辦事處應美國一名代理人的要求，把一張美國方面發出的傳票送達投訴人。該次送達並不成功，執達主任辦事處於一九九八年五月再度嘗試，但仍然無法送達傳票。有關執達主任遂於一九九八年六月十七日及二十五日在投訴人辦公室留下訊息，要求他與九龍區執達主任辦事處傳票組聯絡。投訴人於一九九八年六月三十日作出回應，致函司法機構政務長，質疑有關執達主任處理這件事的方式。他指稱有關執達主任並無知會他在香港及海外的法律代表，因而違反有關專業守則。他未獲司法機構政務長回應，遂向申訴專員投訴。

77. 由於外地法律程序文件的送達是受《高等法院規則》所規管，故投訴人對於其個案中送達文件方式的疑問，不在司法機構政務長的權限之內。投訴人的信件其後轉交由高等法院司法常務官作出指示。將該傳票送達投訴人本人，亦是法院的決定。至於法院認為應否給予投訴人回覆，亦是一項司法決定。

78. 不過，司法機構政務長辦公室同意，該辦公室應給予投訴人簡覆，告知他其信件已交由高等法院司法常務官作出指示。

79. 司法機構政務長辦公室的常規，是告知查詢者／投訴人其查詢／投訴會在適當情況下轉交適當機構考慮。一九九九年二月二日，該辦公室向司法機構各部門主管發出便箋，提醒他們該項常規及有關程序。

80. 司法機構政務長辦公室已於一九九九年三月二十六日致函投訴人，解釋該宗個案的實情，並對因沒有認收其信件而引起的不便致歉。

地政總署

個案編號 1998/0016：沒有公開徵詢民意；侵犯投訴人的隱私；以及沒有在該部門的服務承諾所訂定的時限內回覆一項查詢。

81. 屯門某私人屋苑的一名業主投訴地政總署屯門地政處：

- (a) 在批准發展商在該屋苑內加建三幢住宅樓宇前，沒有諮詢屯門區議會及有關私人屋苑的住戶；
- (b) 沒有在《公開資料守則》所載的預定回應時間內，回應投訴人索取資料的要求；
- (c) 將其個人資料交給發展商，侵犯其隱私；以及
- (d) 沒有在地政總署的服務承諾所訂定的時限內回覆其查詢。

82. 就投訴事項(a)而言，經進行調查後，申訴專員得悉，對於涉及一般用途(例如商業及住宅用途)的契約修訂申請，地政總署不會考慮公開徵詢民意，但會諮詢所有有關政府部門，以評估建議的修訂對社區的影響，以及是否有必要諮詢民意。申訴專員亦注意到，鑑於發展商就建議加建住宅樓宇享有的法律權利，地政總署沒有要求發展商進行諮詢工作。

83. 考慮到有關地方行政的總務通告第 2/95 號規定，“各部門應就可能影響區內居民的民生、居住環境或福利的地區事務，諮詢各區議會。如部門不清楚應否就某項問題諮詢區議會，應徵詢民政事務總署署長或有關民政事務專員的意見”，申訴專員同意，地政總署藉着徵詢屯門民政事務處對有關的契約修訂申請的意見，大致上已履行其職責，就應否進行公眾諮詢，徵詢有關的民政事務專員的意見。因此，申訴專員認為，這項有關地政總署的投訴不成立。

84. 至於投訴事項(b)，投訴人以《公開資料守則》(《守則》)的指定表格，向屯門地政處的公開資料主任提出書面要求，索取屯門區地政會議記錄副本，其中提及有關的契約修訂獲批准。這項要求在一九九七年十二月三十日被拒絕。根據《守則》第 1.16 段，在可能範圍內，會在接

獲書面要求後的 10 日內提供有關資料。如情況不許可，亦會在接獲要求的 10 日內給予申請人初步答覆。屆時，作出回應的預定時間會是接獲要求起計的 21 日。《守則》第 1.18 段載述，只有在特殊情況下回應才可超過 21 日，但應向申請人作出解釋。不過，通常不得再延遲超過額外 30 日才回應。

85. 經研究屯門地政處的程序後，申訴專員的結論是，該處太遲拒絕有關要求，而該處不能以工作繁忙，以及這是該處處理的首宗有關《公開資料守則》的個案為藉口。申訴專員認為，這項投訴成立。

86. 至於投訴事項(c)，投訴人曾致函屯門地政處，索取有關發展商建議加建住宅樓宇的資料。屯門地政處向投訴人作出回覆時，將註明投訴人的姓名和地址的覆函副本送交發展商，目的在於提醒發展商注意投訴人的要求，使發展商可以盡快提供投訴人所要求的資料。

87. 申訴專員的結論為，屯門地政處不應未經投訴人同意，便向發展商披露投訴人的身分及地址，此舉令投訴人感到尷尬及不便。申訴專員認為，這項投訴成立。

88. 有關投訴事項(d)，投訴人在一九九七年十月致函屯門地政處，反對有關加建住宅樓宇的建議，同時投訴該處侵犯其隱私。投訴人在一九九七年十一月再次致函屯門地政處，詢問為何先前發出的信件未獲回覆。該處終於在一九九七年十二月初，認收有關信件。

89. 據申訴專員所知，行政署長在一九九四年六月二十一日發出的總務通告第 6/94 號第二段載述的其中一項規定是，收信後最遲須在 10 日內回覆。倘未能趕及上述時限，則應在限期前發出臨時覆函，以作回應。(這份通告已於一九九七年十二月九日被總務通告第 8/97 號取代。)申訴專員亦注意到，地政總署的服務承諾訂明，該署會在四星期內就查詢作出回覆。申訴專員認為，屯門地政處沒有在行政署長發出的總務通告所指定的時限內作出回覆，並且沒有遵守有關的服務承諾。申訴專員認為，這項投訴成立。

90. 申訴專員的整體結論是，有關投訴部分成立。

91. 當局已採納申訴專員的建議，而申訴專員認為本個案已完結。

個案編號 1998/0017(I)：沒有在《公開資料守則》所載的預定回應時間內，回應投訴人索取資料的要求。

92. 請參閱上文個案編號 1998/0016。

個案編號 1998/0183：沒有將收地一事通知身為土地業權人的投訴人，以及收到反對信後不回應。

93. 投訴人投訴：

- (a) 地政總署及房屋署沒有就清拆元朗洪石路構築物一事，將通知書直接送達有關的業權人；以及
- (b) 地政總署及房屋署沒有就元朗民政事務處轉交投訴人的來信作出回覆。

94. 有關投訴事項(a)，申訴專員注意到，元朗地政處已於一九九六年五月將清拆申請書送交房屋署元朗清拆股，並預期有關用地可在一九九七年十二月清理妥當，以供進行一項公共工程。一九九六年十月，元朗清拆股進行清拆前登記，並且將清拆通告張貼於受影響的構築物。根據《收回土地條例》(第 124 章)的規定，在收地建議獲行政會議批准後，地政總署須將有關收地一事的憲報公告副本及特惠補償建議函件，送交受影響的土地業權人，並將憲報公告副本張貼於須收回的用地。然而，由於行政會議在一九九八年十二月批准收回有關土地，而有關的憲報公告在一九九九年一月刊登，因此地政總署只能在一九九九年一月後才向受影響的土地業權人發出憲報公告及建議函件。在這方面，申訴專員認為，地政總署及房屋署均已根據既定的程序及有關法例行事，因此這部分的投訴不成立。

95. 至於投訴事項(b)，地政總署在收到經元朗民政事務處轉交一九九七年六月九日的投訴信後，考慮到信中內容主要涉及諮詢事宜，以及清拆行動對該區長遠發展的影響，遂於一九九七年七月三十日，將該信轉交新界北拓展處處長，並請他直接回覆投訴人。至於房屋署，由於該署認為，該封由元朗民政事務處轉交的信件主要涉及整個收地行動及有關的補償事宜，因此在一九九七年六月二十五日回覆元朗民政事務處，表示未能就該信件作出答覆。新界北拓展處處長已於一九九八年三月十九日向投訴人作出詳細答覆。

96. 申訴專員認為，地政總署及房屋署應與有關部門聯絡，並弄清各部門在信中所述事宜上所擔當的角色。有關部門就進一步的行動達成共識後，應通知投訴人有關情況及／或將有關投訴轉交其他部門處理的原因。不過，地政總署及房屋署只是分別向元朗民政事務處說明其立場，以及將該個案轉交新界北拓展處處長處理，而沒有通知投訴人。雖然有關政府部門已諮詢投訴人及受影響村民的代表，並以書面提供有關該發展計劃相關事宜的資料，但地政總署及房屋署仍不能完全免除就投訴信作出回覆的責任。申訴專員的結論是，這部分投訴成立。

97. 有關部門已實施申訴專員的建議。

個案編號 1998/1005：在處理投訴人興建小型屋宇一事上有欠公允，以致投訴人須要繳付雙重罰款。

98. 投訴人投訴地政總署元朗地政處在處理其興建小型屋宇一事上有欠公允，以致他須要就違反高度限制及補領豁免證明書繳付罰款。

99. 根據《建築物條例(新界適用)條例》(第 121 章)，在小型屋宇的建築工程展開之前，申請人必須事先申領有關的豁免證明書。此外，在小型屋宇建成後，申請人須申領完工證，證明該小型屋宇依照有關的牌照條款興建。

100. 一九九二年四月，投訴人根據牌照條款的規定，致函元朗地政處，敘明他將會興建的小型屋宇所在地段的界線，並要求該處確認有關地段界線。其後，投訴人動工興建該小型屋宇，並在工程完成後，於一九九三年二月向元朗地政處申請完工證。不過，後來該處發現投訴人的小型屋宇高度超出牌照條款所訂明的高度限制，並且投訴人未經申領有關的豁免證明書，便展開小型屋宇的建築工程。其後，投訴人因違反高度限制及補領豁免證明書而被罰款。投訴人對此感到不滿，並認為元朗地政處在一九九二年四月收到他就劃定其小型屋宇的地段界線提出的要求時，應提醒他必須申領豁免證明書及遵守高度限制。申訴專員認為，元朗地政處應提醒申請人必須在建築工程動工前申領有關的豁免證明書，因此這方面的投訴成立。不過，申訴專員注意到，有關的牌照條款已訂明高度限制，因此這方面的投訴不成立。

101. 地政總署同意申訴專員的建議，並已把建議付諸實行。

個案編號 1998/1684、1998/1687、1998/1736：處理投訴人飼養禽畜牌照的申請失當；遲遲沒有採取行動，取締一項違例建築工程；以及拖延處理一宗關於非法排放廢物造成滋擾的投訴。

102. 投訴人聲稱，在一九九七年十月至一九九八年四月期間，曾向漁農處、地政總署及環境保護署(環保署)投訴其住所附近的豬場，興建用作飼養豬隻的違例搭建物及廢物處置設施；非法排放污水；及造成嚴重環境滋擾。他聲稱，這些問題到一九九八年六月，仍然未獲解決，因此向申訴專員提出本個案。

103. 上述豬場位於禽畜廢物管制計劃的管制區，經營有關豬場須向漁農處申領飼養禽畜牌照。該農場經營者在一九九五年十二月，向漁農處提交上述牌照的申請書，表明有關飼養場會用作飼養雞隻及豬隻，並且其運作會符合環保署的規定。經諮詢環保署及地政總署後，漁農處根據有關的發牌規定考慮這項申請，並於一九九七年四月向該農場簽發有關牌照。

104. 然而，當局後來發現，在批出牌照後，該農場非法將原本指明用作養雞的飼養場，改為用作養豬；興建用作養豬的違例搭建物及廢物處置設施；以及非法排放污水。在接獲投訴後，漁農處、環保署及地政總署進行了一連串實地視察，以調查有關事宜，並向該經營者發出警告，要求糾正有關情況。儘管當局多次發出警告，該經營者仍沒有糾正有關情況。因此，地政總署在一九九八年十月撤銷該經營者獲發的批准書，而漁農處其後亦撤銷有關的飼養禽畜牌照。各個有關部門繼續監察上述豬場的運作情況。

105. 就地政總署而言，申訴專員注意到，在處理上述有關飼養禽畜牌照的申請一事上，地政總署所擔當的角色，只限於調查土地類別、向漁農處發出意向書，以及就有關的農業搭建物，修訂有關的批准書。申訴專員注意到，地政總署按照既定的做法，向漁農處發出意向書，雖然因資源的限制而沒有修訂有關的批准書，但其決定可以接受。有鑑於此，申訴專員認為，有關地政總署在處理飼養禽畜牌照申請一事上行政失當的投訴不成立。此外，申訴專員注意到，處理有關該農場發出臭味造成滋擾的投訴，並非地政總署的職責，因此，申訴專員認為，對於地政總署拖延處理有關投訴一事，這項投訴不成立。

106. 然而，申訴專員注意到，雖然地政總署在一九九七年八月進行實地視察時，發現了在批准書內指明作鷄舍用途的飼養場已用作養豬，但直至一九九八年四月接獲投訴為止，一直沒有採取跟進行動。因此，申訴專員認為，對於地政總署遲遲沒有採取必要的行動，取締違例建築工程，這項投訴部分成立。

107. 地政總署同意申訴專員的建議。雖然採取執法行動，以取締在私人農地興建的違例農業搭建物，在各項土地行政工作中，其優先次序極低，但地政總署會與有關部門緊密合作，就有關的投訴個案，提供協助。

個案編號 1998/2719：在批出一幅土地作停車場用途一事上有失當之處。

108. 某公司投訴地政總署屯門地政處把一幅位於屯門第 16 區的土地，以短期租約方式批給一家經營停車場的公司，有失當之處。

109. 該公司物色了屯門區內一些土地，認為適合作公眾停車場用途，並要求屯門地政處以投標方式批出這些土地，作上述用途。屯門地政處在回覆時表示，會考慮該公司就該幅位於屯門第 16 區的土地提出的建議。不過，其後該公司發現，屯門地政處已把該幅土地以低廉租金直接批給另一家經營停車場的公司，該公司因此感到受屈。

110. 屯門地政處回應時表示，該幅土地是過往以簡化投標方法出租的短期租約土地的一部分，承租人為經營停車場的公司，有關租約由一九九六年五月二十日開始生效。這幅土地原定在一九九八年六月二十三日拍賣，而上述租約在一九九八年五月十九日終止。然而，由於政府在一九九八年六月二十二日宣布暫停賣地，這項拍賣因而取消。原來的停車場經營者得悉賣地計劃已暫停，遂在一九九八年六月二十九日致函屯門地政處，要求批准根據與原來的租約類似的條款，以按月形式租用該幅土地，恢復經營該停車場。

111. 根據既定的程序，任何以公開投標方式批出的土地，為了吸引承租人，年期最短為一年，而視乎土地用途的性質及土地供應情況，有關年期通常先定三年。此外，完成公開投標程序通常需時四個月，然後到租約終止時，需時兩個月在賣地前清理有關土地及架設圍欄。由於該幅土地可能會列入下一個財政年度恢復賣地後首批出售的土地，因此地政總署的土地行政會議決定，把該幅土地重批給原來的經營者。經土地行

政會議批核後，這宗個案以撤銷及重批個案的方式處理。假如前經營者的要求被拒絕，該幅土地便會空置一段時間，導致收入損失，並帶來土地管理方面的開支。

112. 申訴專員的建議不獲接納。地政總署認為，現行程序可讓該署在決定應否以公開投標方式批出土地時，彈性處理，並且如情況許可，當然會以公開投標方式批出土地，以取得最佳投標價。

113. 地政總署認為，在本個案中，從整體土地行政角度來看，該署處事正確，而所採取的行動是處理本個案最實事求是的方法。該幅土地已於一九九九年八月批出，有關租約由一九九九年六月十九日起終止。

社會福利署

個案編號 1998/0860：遲遲未向家事法庭提交有關投訴人一家的社會調查報告。

114. 這是一宗有關兒童監護問題的家庭糾紛個案，由地方法院於一九九五年七月十日轉介社會福利署(社署)，以便該署就探視兒童的問題擬備社會調查報告。法院指示須盡快提交報告，但並無定下呈閱日期。社署監護兒童服務課(新界)一名屬社會工作主任職級的個案工作者獲分派處理此個案。

115. 由於有關的個案工作者在一九九六年七月二十九日才為進行調查而開始聯絡有關人士，因此在一九九七年四月十五日才向法院提交社會調查報告。社署花了二十多個月(由一九九五年七月十日起計至一九九七年四月十五日止)，才把社會調查報告送到法院。家事法庭於一九九八年二月二十六日發出法令，根據個案工作者的建議，批准呈請人(案中兒童的母親)獲得案中兒童的監護權，並准許答辯人(案中兒童的父親)探視案中兒童。

116. 由於案中兒童的父親(投訴人)認為，他失去對兒童的監護權；是因個案工作者遲遲未有向法院提交報告所致，因此他向申訴專員提出投訴，而申訴專員則於一九九八年五月二十七日把投訴轉介社署調查。

117. 申訴專員進行調查後認為，遲遲未有提交報告，並不影響法庭的決定。不過，雖然有關個案工作者因一九九五年家中持續發生悲劇，令他承受極大的壓力，飽受創傷，引致延誤的理由值得同情，但他花了二十多個月來完成社會調查報告，也屬不必要的延誤。

118. 社署於一九九八年十月二十七日向投訴人致函道歉。

119. 由於有關的個案工作者行為不當，遲遲未有提交報告，因此社署已向他發出口頭警告。

120. 社署不斷檢討有關處理個案的監察指引及行政制度。事實上，監護兒童服務課(新界)亦已訂定更為嚴格的監察制度，並於一九九七年四月開始實施。該制度包括下列安排：

- (a) 設立個案登記冊，記錄由法院轉介的所有個案；
- (b) 設立電腦系統，確保有效監察所處理的個案；以及
- (c) 已發出清晰的書面指引，並分發予所有人員，讓他們知道，即使法院並無定下呈閱日期，他們也應在八個星期內向法院提交社會調查報告。

121. 自一九九七年四月鞏固監察制度以來，監護兒童服務課(新界)再沒有在向法院提交報告方面出現延誤。

122. 社署承認，就此個案而言，有關個案工作者在向法院提交社會調查報告一事上，的確造成不必要的延誤；該署對此感到遺憾。不過，此次延誤純屬個別事件，主要因有關人員家中發生悲劇所致。

個案編號 1998/0899：不合理地停發傷殘津貼給投訴人。

123. 投訴人自一九九五年九月一日起領取普通高齡津貼。有關個案由西貢社會保障辦事處(辦事處)處理。在廣華醫院一名醫生的建議下，投訴人獲准由一九九六年十一月十五日起，領取普通傷殘津貼，為期一年。投訴人經醫生證明，因患有慢性支氣管疾病，導致 100%喪失賺取收入能力。

124. 一九九七年一月，辦事處接獲黃大仙醫院交來的另一份醫療評估表格，證明投訴人因患有慢性支氣管疾病，導致 100%傷殘達兩年(由一九九六年十一月二十二日起計)。辦事處遂將投訴人領取普通傷殘津貼的資格相應地延長一年，由一九九七年十月三十一日起至一九九八年十月三十一日止。

125. 一九九八年一月，辦事處接獲尤德夫人分科診療所一名醫務社會工作員轉介的綜合社會保障援助(綜援)申請。隨申請夾附的醫療評估表格，證明投訴人右眼失明，導致 50%傷殘。辦事處誤以為該表格為另一份更新資料，便由一九九八年二月一日起停發普通傷殘津貼予投訴人，因為只有 100%傷殘的人士才可領取普通傷殘津貼。在此期間，投訴人撤銷其綜援申請。

126. 一九九八年三月中，辦事處主管因應投訴人兒子的查詢，直接與有關醫生作出澄清，後發現醫療評估證明投訴人右眼 50%傷殘，並非旨在取代先前的醫療評估(證明投訴人患有慢性支氣管疾病，導致 100%傷殘，故符合領取普通傷殘津貼資格)。投訴人於一九九八年四月二十一日恢復領取普通傷殘津貼的資格，同時收回停發津貼期間應支取的津貼額。

127. 投訴人當時已向申訴專員提交其個案。社署於一九九八年四月十七日接獲申訴專員轉介投訴人的個案。

128. 因應申訴專員的建議，社署已採取下列行動：

- (a) 《社會保障程序手冊》的有關指引已經修訂，以提醒社會保障辦事處的人員日後應如何處理類似個案；
- (b) 西貢社會保障辦事處根據現有記錄，檢討了 91 個已完結及 1105 個處理中的傷殘津貼個案，並於一九九八年十一月完成檢討工作。在檢討範圍內的個案中，並無發現評估不當或不當地停發津貼的情況；以及
- (c) 署方曾與各社會保障辦事處的主管討論此個案，以確保所有處理人員均明白處理類似個案的適當程序。此外，署方也請各社會保障辦事處檢討有關個案，以確保沒有錯誤停發津貼。經檢討後，並無發現評估不當或不當地停發津貼的情況。當局信納，社署已採取一切可行步驟，以防類似事件重演。

129. 社會福利署署長已接納所有建議，以防錯誤停發普通傷殘津貼，並按需要作出補救。

法律援助署

個案編號 1998/2064：遺失文件；沒有事先通知投訴人便更換律師；未經投訴人同意便訂定賠償金額；以及負責處理其案件的人員不稱職及沒有做準備工作。

130. 投訴人為一名公務員。她於一九九二年獲批予法律援助，就一宗發生於其工作地點的意外，向政府申索僱員補償及普通法損害賠償。

131. 投訴人指稱，法律援助署(法援署)遺失了她提交的文件。該批文件載有她因該次意外而須支付的醫療費用的資料。她認為由於該等文件未能於一九九八年七月二十日的聆訊中作為證據提交，因而引致訴訟上的延誤和法律費用不必要地增加。

132. 經調查後，申訴專員的結論為，這項指稱不成立，因為並無證據顯示上述文件曾由法援署保管。

133. 投訴人進一步投訴，法援署沒有事先通知便更換了處理其個案的專業人員。

134. 申訴專員得悉，最初代表投訴人的專業人員已調往法援署另一科，故有需要更換另一名人員。由於調配人員是該部門的內部事務，在更換人員前通知獲法律援助人士或徵求其同意，是不必要和欠缺效率的做法。鑑於上述原因，申訴專員的結論為，這項指稱不成立。

135. 在一九九八年七月六日與署方指派的律師會面時，投訴人注意到，有關的“損害賠償陳述書”未經她同意而被修訂。她投訴有關庭外和解的提議是未經她授權而提出的。

136. 申訴專員留意到，該“損害賠償陳述書”只是供對方及法庭參閱的一份評估文件，並非任何類別的提議，無須由獲法律援助人士授權。因此，該項指稱並不成立。

137. 投訴人又投訴處理其個案的律政書記及專業人員的態度。申訴專員認為，由於投訴人未能提供該律政書記對她無禮的情況細節，因此無法作出跟進行動。

138. 投訴人於一九九九年七月三十日在朋友陪同下與有關專業人員會面。她指稱該專業人員曾對她們大聲呼喝。調查顯示，在會面過程中，投訴人的朋友屢次代表她回應該專業人員提出的問題，次數實在太多。為免阻礙該次會面的進度，有關專業人員別無選擇，只有打斷其朋友的說話，讓會面得以繼續。因此，申訴專員認為這項指稱不成立。

139. 此外，投訴人聲稱，該專業人員曾於一九九八年八月二十日的一次電話對話中對她作出恐嚇。對方問及她曾向哪些機構投訴，以及告訴她，提出眾多投訴會導致其個案延遲審結，令她感到受恐嚇。法援署回應說，這次對話旨在決定該專業人員應否繼續代表投訴人。而且，由於個案詳情應絕對保密，只有律師和當事人才知道，故不宜由另一名人員與她聯絡。

140. 不過，申訴專員認為，法援署指示被投訴人與投訴人聯絡和討論投訴內容，是不適當的做法。再者，提及投訴次數與訴訟進度的關係，會給投訴人一個印象，使她以為對方要求她撤回投訴。因此，這項指稱部分成立。

141. 法援署於一九九九年二月十九日向投訴人致函道歉。

142. 法援署已發出內務通告，向負責處理投訴的員工提供指引，該通告並會定期再度傳閱。

個案編號 1998/3091：沒有通知投訴人恢復在法庭進行上訴聆訊的日期。

143. 投訴人是域多利監獄的囚犯。

144. 投訴人最初投訴懲教署扣起一份法庭文件，致使他無法事先得知出庭的日期。

145. 在調查過程中，申訴專員把法律援助署(法援署)列為被投訴部門，因為投訴人就該署拒絕給予法律援助提出上訴，有關聆訊定於一九九七年十二月十日進行，但該署未能預先將恢復進行上訴聆訊的日期通知投訴人。

146. 一九九七年十月十四日，法援署向懲教署發出便箋，經辦人為域多利監獄監督，通知他有關上述聆訊日期。該便箋附有一封通知投訴人有關聆訊詳情的固定形式公函及上訴通知書。

147. 法援署認為，按照慣常做法，懲教署會在接到該便箋後把夾附文件交予投訴人。

148. 根據《監獄規則》第 47A 條，懲教署署長有責任管制所有囚犯的來往郵件。為免影響懲教署審查郵件的工作，法援署通常只會把有關文件夾附於致懲教署的信件，並特別標示有關聆訊日期。法援署這種做法已實行多年。

149. 申訴專員的結論為，該項投訴是成立的，因為法援署並無要求懲教署把聆訊詳情告知投訴人或把通知書轉交給他；而且，便箋內亦無提及所附信件是給投訴人的。因此，申訴專員認為法援署未能確保上述文件可送達投訴人。

150. 現時，法援署把文件寄予囚犯時，會把所有來往信件全部經懲教署署長直接寄交該等囚犯，如聆訊日期已確定，有關聆訊的通知書會在聆訊日期前的好一段日時預早寄出。

151. 就安排囚犯出庭的程序而言，除了要求法庭頒布正確命令外，法援署無權干涉懲教署的工作。

152. 法援署已就有關法律援助申請人提出的上訴與司法機構磋商。司法機構不久便會負責訂定法律援助申請人的上訴聆訊日期。屆時，根據《法律援助條例》第 26 條，申請人可決定是否把上訴申請書送予法援署。

房屋署

個案編號 1997/1988：在一個居者有其屋計劃屋苑內，無論個別單位的面積大小如何，或戶主所獲分配土地的不可分割業權份數多少，均按劃一收費額徵收管理費，於理不合，並有欠公允。

153. 由香港房屋委員會(房委會)管理的居者有其屋計劃屋苑，就徵收管理費有兩種不同的方法：在一九八九年以前落成的屋苑，業主須支付劃一的管理費；在一九八九年以後落成的屋苑，業主則須按獲分配的不分割份數支付管理費。由於景明苑是在一九八八年落成的，因此按劃一收費額徵收管理費。該屋苑的業主協會投訴，這種徵收管理費方法，對那些單位面積較細的業主並不公平。

154. 在一九九八年九月三日舉行的會議上，房委會的居者有其屋小組委員會通過一項建議，改變在一九八九年以前落成的 44 個居者有其屋計劃屋苑管理費的徵收方法，由劃一收費額改為根據有關公契所載的不分割份數而釐定的不同收費額。有關改變已於一九九九年四月一日實施。

個案編號 1997/2136：無理取消投訴人的戶籍及在清拆有關屋邨後沒有為他提供安置。

155. 投訴人與其侄兒同住一個位於石籬二邨的單位，其侄兒為登記戶主。其後兩人分別結婚，兩人及各自的妻兒均在同一單位居住。一九九五年十二月，房屋署宣布重建該屋邨。有見及此，投訴人及其侄兒便申請加入各自妻兒的戶籍、分戶和各自編配房屋單位。

156. 由於投訴人並非登記戶主，房屋署須在投訴人結婚後刪除其戶籍，並且不能接受他增加戶籍和分戶的申請。在其戶籍被刪除後，投訴人及其家人便無法符合屋邨重建後獲安置的資格，因此不會獲編配公屋。為免阻延登記戶主及其家人的配屋安排(他們有資格獲安置)，房屋署便刪除投訴人的戶籍。

157. 由於房屋署曾經批准另一名戶主類似的分戶申請，申訴專員認為房屋署批准上述申請並不適當，對其他申請人也不公平。

158. 當局已成立一個智囊團，負責檢討各項管理政策(包括分戶政策)，以消除可能出現的不一致情況。

個案編號 1997/2217：無理取消投訴人的戶籍及在清拆屋邨後沒有為他提供安置。

159. 投訴人與其弟同住一個位於石籬二邨的單位，其弟為登記戶主。其後兩人分別結婚，兩人及各自的妻兒均在同一單位居住。一九九五年十二月，房屋署宣布重建該屋邨。有見及此，投訴人及其弟便申請加入各自妻兒的戶籍、分戶和各自編配房屋單位。

160. 由於投訴人並非登記戶主，房屋署須在投訴人結婚後刪除其戶籍，並且不能接受他增加戶籍和分戶的申請。在其戶籍被刪除後，投訴人及其家人便無法符合屋邨重建後獲安置的資格，因此不會獲編配公屋。為免阻延登記戶主及其家人的配屋安排(他們有資格獲安置)，房屋署便刪除投訴人的戶籍。

161. 由於房屋署曾經批准另一名戶主類似的分戶申請，申訴專員認為房屋署批准上述申請並不適當，對其他申請人也不公平。

162. 當局已成立一個智囊團，負責檢討各項管理政策(包括分戶政策)，以消除可能出現的不一致情況。

個案編號 1997/2619：拖延處理有關繼承租約的申請。

163. 一九九五年十一月，投訴人在石排灣邨某公屋單位的戶主(其母親)去世後，申請繼承有關租約，並得到其弟弟的書面同意。不過由於缺乏申請人弟弟的入息證明，當局未能進一步處理這宗申請。在當局於一九九六年年中宣布重建該屋邨後，投訴人的聾啞弟弟推翻其書面同意，並堅持要成為戶主。投訴人不滿房屋署拖延處理有關的申請，使他未能在其弟弟推翻書面同意前，繼承有關的租約。

164. 就申訴專員的建議，房屋署已於一九九八年九月九日發出有關“申請公屋轉戶”的物業管理處訓令第 M11/98 號，要職員遵守。

165. 房屋署將繼續為有特殊需要的人士提供協助。

個案編號 1998/0184：沒有將收地一事通知身為土地業權人的投訴人；收到反對信後不回應；以及遲遲未執行清拆行動。

166. 投訴人是石埗村的土地業權人。一九九七年六月，他們獲租戶通知，政府將於一九九七年十二月在石埗村進行清拆行動。有見及此，投訴人向元朗民政事務專員寄交反對信，民政事務專員其後將信轉交給房屋署及地政總署予以回覆。不過，兩個部門均沒有直接回覆投訴人。投訴人不滿房屋署及地政總署未有將收地一事通知他們，並延遲執行清拆行動，而不作解釋。

167. 申訴專員的建議，已納入有關“處理轉介及延遲清拆”的行動及重建科通告第 2/98 號，以及有關“處理公眾投訴的程序”的房屋署總務通告第 3/99 號。

個案編號 1998/0227：處理身為住戶的投訴人報稱失物一事失當。

168. 一九九七年十二月二十三日，有些人將一隻狗留在啟業邨辦事處，其後一名男子往辦事處將狗帶走，但護衛員要到一九九七年十二月二十七日才把這宗個案記錄下來。由於該護衛員已遭解僱，而個案記錄也不完整，因此難以確定有關狗隻是否屬於投訴人。

169. 當局已檢討屋邨辦事處處理失物報告的現行程序。有關指引經已制定，並將發出，要職員遵守。

個案編號 1998/0902：處理投訴人申請長者公屋單位一事失當。

170. 投訴人為單身長者，他在一九九五年五月根據高齡單身人士優先配屋計劃申請公屋。一九九八年四月，他向房屋署查詢，獲悉署方已發信給他，通知他獲編配一個田灣邨的單位。不過，他並沒有在指定日期出現完成入住手續，以致房屋署取消編配。投訴人聲稱他並未收到署方的編配函件，故此不滿署方向他發出固定形式公函，表示署方認為他拒絕接受田灣邨的單位的理由是“合乎情理”的。

171. 房屋署已於一九九八年六月二日向屋邨管理人員發出有關“加快租出單位”的申請組通告第 3/98 號，要他們在聯絡那些沒有出現完成入

住手續的申請人時遵照有關程序。

172. 房屋署已於一九九八年九月二十九日向投訴人致函道歉。

173. 固定形式公函(發給那些沒有出現完成入住手續的申請人)的字眼已作修訂，並由一九九八年七月起使用，以便向申請人傳達更清晰準確的信息，盡可能避免產生誤解。

個案編號 1998/1231、1998/1650、1998/1666、1998/2911、1998/2985、1998/3028 及 1998/3211：在投訴人不知情的情況下，無理地敷設一條公用鹹水管，穿過其居者有其屋單位。

174. 就供應鹹水給廣明苑低層單位而言，外露公用鹹水管(直徑 32 毫米)的其中一段穿越了 23 樓及 11 樓單位廚房的天花。投訴人聲稱，有關的售樓說明書並未提及上述設計，而在購買單位時，當局亦從未請他們注意這一點。此外，他們擔心這條鹹水管一旦爆裂，不但會對其家人造成危險，也會對家居財物造成損失。

175. 上述喉管設計是和諧一型大廈(第七款)的標準設計，並已獲水務監督批准。鑑於廣明苑的投訴人作出了投訴，大廈的設計已作修改。根據即將出版的和諧型大廈標準圖則，公用鹹水管將會敷設在單位之外。

176. 售樓說明書並沒有顯示鹹水管通過各單位，因為說明書不可能包括所有細節。一般來說，售樓說明書內的平面圖只會概括地顯示各層圖樣。有關的喉管位於天花位置，未有在平面圖上顯示出來。經檢討後，房屋署已改進售樓說明書的內容，由第 19 期丙居屋開始，在平面圖上顯示該等外露水管的位置。

177. 廣明苑的物業管理公司已就定期檢查單位內公用水管的建議，徵詢業主的意見。物業管理公司已採納大部分業主的意見，由一九九九年三月起，每季進行一次檢查。

178. 根據大廈公契，現時因屋苑內喉管爆裂而引起申索的保險賠償，已包括在基本屋宇結構和公用設施火險及公眾責任保險之內。如果規定房屋委員會(房委會)提供家居保險，作為對有關業主財產的額外保障，而財產受損並非房委會的過失或責任，將會是不適當的。

179. 不過，房屋署身為管理人，已就由房屋署安排購買家居保險徵詢業主的意見，研究應由業主自行支付保險費，還是從管理費中支付。當局並研究家居保險的費用，並就有關安排徵詢業主的意見。物業管理公司在一九九九年五月向 224 位業主進行了意見調查，在回覆的 104 位業主中，大部分(78 位)都不贊成這種安排。只有 19 位業主贊成以管理費支付保險費，一位則同意由業主支付保險費。

180. 就廣明苑這宗個案而言，由於房屋署無意誤導居屋買家，因此不同意申訴專員指稱該署在售樓說明書內“選擇性”地提供資料及以書面向投訴人道歉。不過，房屋署對此事引起業主的不安及失望，深表遺憾。

個案編號 1998/1274：處理投訴人刪除戶籍的申請失當。

181. 投訴人(一對夫婦)申請購買第 18 期乙居屋單位。當局在審核其申請時，發現丈夫和妻子的名字分別在愉田苑居屋戶籍及康山花園的私人機構參建居屋計劃(私人參建計劃)的戶籍中出現，並要求他們分別簽署申請刪除其戶籍。丈夫的名字於一九九七年一月從戶籍中刪除，但並無文件證明，而妻子的名字則要到一九九八年五月提供有關文件時方從戶籍中刪除。投訴人投訴當局在處理他們刪除戶籍的申請時出現不一致情況。

182. 為了統一刪除居屋及私人參建居屋屋苑家庭成員戶籍的程序，房屋署已於一九九八年十二月三十一日發出有關“刪除居屋及私人參建居屋戶籍”的物業管理處訓令第 M30/98 號，要求職員遵守。

183. 房屋署已於一九九八年十二月十四日向投訴人致函道歉。

個案編號 1998/1462：處理投訴人的申請及投訴失當，以及一名職員態度欠佳。

184. 投訴人以“綠表”申請第 19 期丙居屋。當他向居屋中心查詢其申請時，對居屋中心職員態度欠佳表示不滿。此外，當房屋署通過該署的熱線接獲他對該名居屋中心職員的投訴後，房屋署將其資料向被投訴人的上司透露，而這宗投訴個案也牽涉被投訴人的上司。

185. 房屋署已於一九九八年十二月二十九日發出有關“與租戶會面”的物業管理處訓令第 M29/98 號，提醒所有管理人員在與租戶會面後，將有關資料記錄。

186. 房屋署已於一九九九年三月三十日發出有關“處理公眾投訴的程序”的房屋署總務通告第 3/99 號，提醒投訴主任不要指派任何被投訴的人員負責有關投訴的調查工作。

187. 申訴專員的建議，已載於一九九九年一月房屋署的內部刊物—《屋語》(“House Talk”)，以通知所有員工。

個案編號 1998/1701：拖延處理投訴人以健康理由提出的邨外調遷申請。

188. 一九九七年四月，投訴人(彩雲二邨的住戶)以健康理由以書面申請調遷邨外。投訴人指稱她已等候調遷超過一年，期間曾打過多次電話，但屋邨職員仍未能給她一個明確的答覆。

189. 由於當局在一九九七年八月底才接獲有關健康證明文件，以及在確定投訴人租住單位的住用情況前，未能進一步處理有關申請，故投訴人要在一九九八年六月方填妥申請特別調遷的表格。自一九九八年八月起，房屋署向投訴人提供了五個調遷建議，但都被她一一拒絕。

190. 該署已於一九九九年六月二十八日發出有關“處理以社會或健康理由申請特別調遷指引”的物業管理處訓令第 M34/99 號，要屋邨職員遵守，以期加強監察公屋住戶調遷申請的處理進度，並提高服務質素。

個案編號 1998/1713：處理投訴人取消以自動轉帳方式交租一事失當，以及沒有把欠租通知放在信封內。

191. 投訴人是前公屋租戶，其租約已根據遷出通知書終止。他作出投訴如下：

- (a) 雖然房屋署已於一九九八年二月停止以自動轉帳方式收取租金，但在一九九八年三月和四月，仍然從他的自動轉帳戶口扣除每月的租金。不過，在沒有事先通知的情況下，自動轉帳安排又再次於一九九八年五月終止；以及

- (b) 房屋署向他發出欠租通知書，但沒有把通知書放在信封內，違反了《個人資料(私隱)條例》。

192. 房屋署已於一九九九年二月一日向投訴人致函道歉。

193. 房屋署已於一九九九年六月十四日發出有關“於遷出通知書發出後取消自動轉帳”的物業管理處訓令第 M32/99 號，提醒管理人員在遷出通知書發出後迅速採取行動，取消租戶以自動轉帳方式支付租金的安排，並事先以書面通知租戶有關支付租值補償金的安排。

個案編號 1998/1733：處理投訴人豁免繳付過期利息的申請失當。

194. 投訴人的父親購買了第 18 期丙的居屋單位，並須於一九九八年四月二十或之前付清餘額。買家於一九九八年三月三十一日去世，其居屋單位由投訴人繼承。投訴人聲稱，她需要時間處理與其父親去世有關的文件，因此無法如期支付餘額。自一九九八年四月以來，她曾多次申請豁免繳付過期利息。

195. 根據現行政策，豁免支付利息的申請可在申請人遇到實質困難的情況下獲考慮。由於在當局多次要求下投訴人仍然未能提供文件證明她遇到實質困難，故此當局未能進一步處理其申請。

196. 對於要求豁免繳付過期利息的申請人，房屋署將在發給他們的通知書中說明，財政困難是批准申請的其中一個主要考慮因素。

個案編號 1998/3120：處理投訴人刪除業權的申請失當。

197. 投訴人於一九九三年以結婚為理由，申請將他嘉隆苑單位的業權份數轉移給其父親。由於他沒有按規定提供所需的佐證文件(例如結婚證書)，因此他的申請在一九九四年一月被取消。其後房屋署於一九九四年十月發出轉讓同意書，容許他將業權份數轉移給其母親。不過，由於投訴人未有將進行業權轉移一事通知屋苑辦事處，亦未有提供有關的證明文件，因此當局未能刪除其業權。

198. 在處理刪除業權申請時，屋苑管理人員要求投訴人簽署聲明書，放棄日後所有公營房屋福利，但卻忽略了他結婚一事，而這正是其刪除業權的原因。

199. 房屋署已於一九九九年四月三十日向投訴人致函道歉。

200. 房屋署已於一九九八年十二月三十一日發出有關“刪除居屋及私人參建居屋戶籍”的物業管理處訓令第 M30/38 號，要求職員遵守。

201. 房屋署也會加強人員的有關培訓。

個案編號 1998/3248：處理投訴人購買居屋單位的申請失當。

202. 投訴人與其母親及兄長以“白表”申請購買第 19 期丙居屋單位。當局應投訴人的要求，從申請表刪除其母親的名字，是項申請因而從核心家庭轉為非核心家庭白表地位。不過，原有的核心家庭白表選樓次序編號，被錯誤地輸入投訴人的選樓函件。當投訴人根據錯誤的選樓次序編號選取居屋單位後，房屋署才發現上述錯誤，並取消他所選擇的單位的買賣。

203. 房屋署已於一九九九年五月二十一日向投訴人致函道歉。

204. 在實施第三階段居屋中心圖像系統之前是以人手發出選樓函件的。有關的現行檢查程序已作檢討，而房屋署已發出有關指引，要求職員遵守。

政府總部—公務員事務局

個案編號 1998/0591：在一九九七年的綜合招聘考試中所作的安排對投訴人造成不公。

205. 一九九七年的綜合招聘考試分兩部分進行，即第一部分及第二部分。按照慣例，公務員事務局會為應考時需要特別協助的個別弱能考生作出特別安排，包括特別的試場及設備。

206. 投訴人為一名弱視考生，他應考綜合招聘考試第一部分，獲提供一份經放大的試卷(由 A4 尺寸放大至 A3 尺寸)和獲許延長考試時間(語文試卷由 45 分鐘延長至 60 分鐘)。在考試後，投訴人致電負責安排該考試的公務員考試組，表示若他獲准參加綜合招聘考試第二部分，他希望該部分的《中文試卷：個案處理》可用經放大的粗體字印於 A4 尺寸的紙上。他又表示，綜合招聘考試第一部分《英文運用》經放大的試卷，對他來說是“僅可接受”。

207. 其後，投訴人於一九九八年一月十日應考綜合招聘考試第二部分，《中文試卷：個案處理》一卷已按其要求特別印製(中文字體以經放大的粗體字印於 A4 尺寸的紙上)，而《英文試卷：個案處理》一卷則如同綜合招聘考試第一部分的安排，試卷由 A4 尺寸放大至 A3 尺寸。

208. 投訴人於應考綜合招聘考試第二部分後向公務員考試組投訴，表示他在閱讀《英文試卷：個案處理》一卷時有相當困難。他辯稱，他所提出進一步放大試卷的要求，是包括《中文試卷：個案處理》及《英文試卷：個案處理》。他要求當局為他安排另一次考試，或在評核其《英文試卷：個案處理》的表現時給予特別考慮。

209. 在詳加考慮後，公務員考試組決定不接納投訴人的要求，因為該組已盡可能順應其要求作出特別安排，方便他參加該項考試。若為他安排另一次考試或在批改其試卷時給予特別考慮，則恐怕對其他考生不公平。公務員考試組亦注意到，若考生在考試期間提出特別要求，其實仍可盡量安排的，但《英文試卷：個案處理》的監考員已確定，在考試期間該考生並無任何投訴或提出特別要求。

210. 在接獲公務員考試組的答覆後，投訴人於一九九八年三月向申訴

專員投訴。申訴專員於一九九八年八月完成調查，結論為該宗投訴不成立。不過，申訴專員也向公務員考試組提出了一項建議。

211. 公務員考試組已落實申訴專員的建議，並已檢討有關弱能考生要求特別協助的處理程序，從而令該等考生在要求特別協助後，均獲得口頭及書面確認。

個案編號 1998/2396：沒有通知投訴人，公務員事務局就他向該局提出的投訴進行調查的結果。

212. 投訴人曾任公務員。他於一九八四年加入政府，任職二級工人；最後任職於香港警務處，擔任見習交通督導員，直至一九九七年六月十六日，他遭當局按照《公務員事務規例》第 186(1)條終止聘用。

213. 投訴人在一九九七年六月十九日致函公務員事務局，查詢可否恢復他在水務署二級停車場管理員的原有職位，以及他遭終止聘用後，是否有資格領取任何補償或退休金福利。一九九七年七月四日，公務員事務局向投訴人發出簡覆，並要求警務處處長提供所需資料，以就該宗投訴作出調查。公務員事務局對該宗個案作內部處理期間，投訴人先後於一九九八年二月至八月四次致函該局，詢問其個案的調查進展情況；但由於在一九九七年七月初上任的負責人員未能找到該個案的相關檔案作出跟進行動，故並無回應其查詢。

214. 一九九八年八月，投訴人向申訴專員投訴，指公務員事務局沒有告知他任何查詢結果。在接到他向申訴專員作出的投訴後，公務員事務局與他跟進聯絡。申訴專員調查後，於一九九九年三月向該局送交報告，並提出建議。公務員事務局接納調查結果及報告提出的建議，並就該局處理有關投訴個案的方式充分表示歉意。

215. 該局已接納和執行申訴專員的兩項建議：

- (a) 該局於一九九九年四月一日向投訴人致函道歉，並通知他該局會盡快告知有關個案的調查結果；以及
- (b) 該局已於一九九九年五月二十八日發出公務員事務局內部通告第 2/99 號，公布有關公務員事務局處理投訴／查詢的制度。

政府總部 — 民政事務局

個案編號 1998/0297：在說明三幢歷史建築物屬哪個級別的歷史建築物時，提供有誤導成分的資料；職員濫用職權，行為不當。

216. 投訴人代表一所教堂，投訴前文康廣播局轄下的古物古蹟辦事處(由一九九八年四月九日起，該辦事處隸屬民政事務局)，投訴事項如下：

- (a) 在說明三幢歷史建築物(即教堂的牧師宿舍、管工宿舍及女傭宿舍)屬哪個級別的歷史建築物時，提供有誤導成分及前後矛盾的資料，而該教堂擬根據規劃申請(編號 A/K1/101)，拆卸該三幢建築物；
- (b) 在評定整個教堂空地範圍(基督中心除外)為“二級歷史建築物”一事上，濫用職權，處理失當；以及
- (c) 古物古蹟辦事處職員擅自進入教堂範圍，行為不當。

217. 一九九八年三月五日，當局通過申訴專員接獲該宗投訴。

218. 該教堂設有一幢建於一九零五年的單層教堂，以及三幢附屬建築物，包括建於一九零九年的舊牧師宿舍，以及大約在一九一零年建成的女傭宿舍及管工宿舍。此外，教堂還有一幢在一九七六年建成的七層高基督中心。教堂大樓在一九九零年經古物諮詢委員會評定為二級歷史建築物，但三幢附屬建築物當時並無獲得評級。

219. 為歷史建築物評級是古物諮詢委員會定期進行的工作，以評估歷史建築物的歷史價值及建築優點。有關結果會供古物諮詢委員會及古物古蹟辦事處作參考之用，以鑑定哪些建築物可根據《古物及古蹟條例》宣布為古蹟。

220. 為了擴建教堂，投訴人在一九九六年十一月向規劃署提交申請，要求在教堂空地範圍內興建學校及職員宿舍。由於這項申請建議拆卸教堂的三幢附屬建築物，因此規劃署徵詢古物古蹟辦事處的意見，而基於該三幢建築物具有歷史價值，古物古蹟辦事處要求保存該等建築物。不過，根據古物古蹟辦事處的回應，以及其以往就該教堂在一九九四年提出的類似申請所給予的意見，規劃署誤以為整個教堂空地範圍均屬二級

歷史建築物。

221. 有鑑於此，城市規劃委員會(城規會)轄下的都會規劃小組委員會的文件提及這些建築物屬二級歷史建築物。由於有關的都會規劃小組委員會文件並無送交古物古蹟辦事處，因此該辦事處未能更正有關該三幢附屬建築物評級的錯誤資料。

222. 經考慮有關申請後，城規會在一九九七年三月通知該教堂，其申請不獲批准。拒絕這項申請的理由有五個，其中一項是須拆卸三幢稱為二級歷史建築物的附屬建築物。不過，要強調的是，這項申請並非純粹為了保護文物而遭拒絕。

223. 一九九七年五月，城規會應申請人的要求覆核有關申請。雖然當局澄清了三幢附屬建築物的評級，而規劃署亦清楚告知城規會成員，有關建築物仍未經評定等級，但這項申請仍遭拒絕。

224. 一九九七年十一月，古物諮詢委員會應城規會的要求，就教堂三幢附屬建築物進行評估，並將整個教堂空地範圍(基督中心除外)評定為二級歷史建築物。在進行評級工作前，部分古物諮詢委員會成員及古物古蹟辦事處職員在一九九七年十一月八日，前往該教堂空地進行視察。然而，該教堂堅稱，有關人士未經其書面同意，便前往視察有關的教堂建築物。

225. 此外，自該教堂在一九九六年十一月提交有關重建教堂空地範圍的申請以來，該三幢附屬建築物的歷史價值評級一直含糊不清。投訴人對此感到受屈。該教堂亦認為，其後整個教堂空地範圍(包括停車場)經評定為二級歷史建築物，令人難以接受。

226. 投訴人分別在一九九七年十二月及一九九八年二月，向古物古蹟辦事處發出兩封投訴信，反對有關該教堂空地範圍的評級。古物諮詢委員會認為，這宗投訴是因為對評級制度有所誤解而引起的，並要求古物古蹟辦事處向該教堂作出澄清。儘管古物古蹟辦事處作出了解釋，但投訴人其後在一九九八年三月，就載於上文的事項，向申訴專員投訴古物古蹟辦事處及規劃署。

227. 申訴專員經進行調查後，確定有關古物古蹟辦事處的投訴事項(a)成立，而投訴事項(b)及(c)則不成立。

228. 因應申訴專員的建議，古物古蹟辦事處已採取下列行動：

(a) 向投訴人致函道歉

古物古蹟辦事處已於一九九八年九月八日，就這宗不愉快事件，向該教堂致函道歉。

(b) 提醒有關人員日後必須認真審慎處理所有重建申請

一九九八年八月，當局與古物古蹟辦事處人員舉行兩次特別會議，提醒他們必須認真審慎處理所有重建計劃。其後，負責處理重建計劃的人員每月舉行一次會議，討論所遇到的問題和困難。

(c) 加強規劃署與古物古蹟辦事處的協調

(i) 一九九八年九月三十日，古物古蹟辦事處與規劃署舉行特別會議，深入檢討有關處理對文化遺產地點或會產生影響的重建計劃的現有安排。各與會者同意採取若干跟進行動：

- (A) 凡處理涉及一九六零年之前落成的建築物的重建計劃，規劃署會徵詢古物古蹟辦事處的意見；
- (B) 就規劃申請而言，在有需要時，規劃署會將有關文件送交古物古蹟辦事處，以徵詢意見，或邀請該辦事處的代表出席有關會議；以及
- (C) 古物古蹟辦事處會為規劃署提供歷史建築物及考古地點清單，以及有關的地盤平面圖及註釋。

(ii) 作為上文(i)項所述第(C)點的跟進行動，古物古蹟辦事處已將一份載有 67 項法定古蹟、約 500 幢已獲評級的歷史建築物，以及約 200 個考古地點的記錄，連同地盤詳圖及註釋，送交規劃署。在最近完成的兩項全港歷史建築物及考古地點調查中經鑑定及評估的其他地點，在調查所得資料的分析及研究工作完成後，將會納入有關記錄；以及

(iii) 古物古蹟辦事處及規劃署不時舉行會議，討論各項對文物地點可能有影響的發展項目，以及共同關注的事宜。

政府總部 — 保安局

個案編號 1998/2689：沒有就投訴人申請其妻兒在香港居留一事給他明確的答覆。

229. 一九九五年五月，投訴人的妻兒以旅客身分從內地來港，之後他們向當時的人民入境事務處(入境處)申請延長在香港的逗留期限，理由是他們要照顧年老體弱的投訴人。入境處拒絕他們的申請。

230. 一九九六年一月，投訴人向當時的總督提交呈請反對入境處拒絕其妻兒申請的決定。根據處理向總督提交呈請的既定程序，當時的保安科(現時的保安局)獲授權代表總督回覆投訴人的呈請。在作出回覆之前，保安科要就這宗個案徵詢入境處的意見。

231. 在一九九六年三月至一九九七年四月期間，投訴人多次致函前總督府及保安科，查詢其呈請的結果。由於保安科仍未收到入境處的任何意見，故只能確認收到投訴人的函件，並即時將函件轉交入境處辦理。入境處向保安科提交意見前，須先行覆檢其拒絕上述申請的決定。

232. 入境處直至一九九七年四月方完成覆檢。一九九七年四月十一日，保安科收到入境處的便箋，表示入境處決定基於人道理由，決定准許投訴人的妻子留港，而投訴人的兒子則須返回內地。保安科於同日致函投訴人，向他轉告入境處的決定。

233. 申訴專員認為保安科已迅速將投訴人的呈請及其後的函件轉交入境處進行覆檢，並監察覆檢的進度。申訴專員對此感到滿意。不過，在入境處作出決定前，保安科不能給予投訴人實質回覆。因此，申訴專員認為投訴人對保安科的投訴並不成立，但對入境處的投訴則成立。申訴專員並對保安科及入境處作出建議。

234. 保安科及入境處接納了申訴專員的建議，並已採取相應行動。

香港房屋協會

個案編號 1997/2433：在處理某屋苑的興建及買賣事宜上行政失當。

235. 一九九八年二月，一名茵怡花園單位的綠表買家投訴香港房屋協會(房屋協會)沒有對樓宇的興建進行有效監督，導致樓宇的結構牆身較需要為厚，大大縮減了他所購買單位的內部面積。他亦感到被房屋協會誤導，因為售樓說明書所載個別單位面積的資料，與完成單位的面積不符。他亦投訴房屋署沒有通知他所購買的單位並非居者有其屋(居屋)計劃的單位，並因他沒有資格享受居屋按揭優惠而感到受屈。

236. “實用面積”一詞的定義，現已載於房屋協會所有售樓說明書內，包括重新出售的茵怡花園單位的售樓說明書。

237. 房屋協會已另行印製一本有關重新出售“住宅發售計劃”單位的小冊子，以便將該計劃的單位與居屋單位予以區分。

238. 房屋協會一向對其建屋計劃實施嚴格控制。茵怡花園各座的牆身厚度屬結構上的規定，而非對承建商監管不足的結果。

239. 根據法例規定，認可人士須向地政總署的法律諮詢及田土轉易處呈交實用面積的核證副本，但有關的認可人士錯誤地假設整座樓宇的牆身厚度是劃一的。經一位獨立屋宇測量師覆核有關實用面積的全部計算結果後，發現由於各座樓宇採用非標準設計，有些單位的面積被高估，有些單位的面積則被低估。對於面積被高估的單位，房屋協會已向受影響的買家退還多付的樓價及有關費用，包括多付的印花稅、利息及律師費。至於面積被低估的單位，房屋協會並沒有要求買家支付任何額外樓價。此外，房屋協會也容許買家取消買賣，並讓買家選擇租住有關單位三年，日後並可以綠表申請人身分購買政府資助房屋。

240. 為了確保量度的準確性，房屋協會已委任獨立測量師，覆核各項目建築師所提供有關個別單位面積的資料。房屋局認為該等安排是合理的。

241. 對於地產發展商售賣樓花時在售樓說明書中披露的資料，目前並無法例規管。房屋局計劃在一九九九／二零零零年度提交《未建成樓宇

銷售說明書條例草案》，以規管地產發展商披露的資料，其中包括樓面面積的量度。房屋協會將遵守日後法例的規定。

個案編號 1998/0109：在處理某屋苑的興建及買賣事宜上行政失當。

242. 一九九八年二月，一名茵怡花園單位的綠表買家(他是利用公務員居所資助計劃津貼提出申請的)投訴房屋協會沒有對項目建築師進行適當監督，以致售樓說明書所披露的單位實用面積與完成單位的面積有出入。他亦覺得房屋協會提出的賠償方案，對於那些向房屋委員會交回其空置單位的公屋租戶並不公平。

243. “實用面積”一詞的定義，現已載於房屋協會所有售樓說明書內，包括重新出售的茵怡花園單位的售樓說明書。

244. 根據法例規定，認可人士須向地政總署的法律諮詢及田土轉易處呈交實用面積的核證副本，但有關的認可人士錯誤地假設整座樓宇的牆身厚度是劃一的。經一位獨立屋宇測量師覆核有關實用面積的全部計算結果後，發現由於各座樓宇採用非標準設計，有些單位的面積被高估，有些單位的面積則被低估。對於面積被高估的單位，房屋協會向受影響的買家退還多付的樓價及有關費用，包括多付的印花稅、利息及律師費。至於面積被低估的單位，房屋協會並沒有要求買家支付任何額外樓價。此外，房屋協會也容許買家取消買賣，並讓買家選擇租住有關單位三年，日後並可以綠表申請人身分購買政府資助房屋。就投訴人的個案而言，當局已為他作出特別安排，如他意欲，可讓他於將來出售其現有的茵怡花園單位，並選購另一位於啟德花園二期的住宅發售計劃單位。

245. 為了確保項目建築師提供資料的準確性，房屋協會已委任獨立測量師，覆核各項目建築師所提供有關個別單位面積的資料。房屋局認為該等安排是合理的。

律政司

個案編號 1999/0225：協助編製一些與正式指引有關鍵性差異的非正式指引，發給立法會普選的選舉主任。

246. 在一九九八年五月二十四日舉行的第一屆立法會選舉中，投訴人與另外兩名候選人一起在區域市政局功能界別選舉中競逐，結果當局宣布投訴人當選。其後另外兩位候選人的其中一位提交選舉呈請，對投訴人勝出一事提出異議。

247. 法庭裁定，沒有任何候選人在區域市政局功能界別選舉中妥為選出。因此，當局於一九九八年十月二十九日舉行補選。三名候選人與在五月參選的候選人相同。投訴人在這次補選中當選為立法會議員。

248. 法庭就選舉呈請進行審訊期間發現，在裁定有關六個“特別功能界別”(包括區域市政局功能界別)的問題選票的安排上，選舉事務處發給選舉主任的內部指引與選舉管理委員會發出的指引，有所出入。就區域市政局功能界別而言，選舉主任接納了三張不應獲得接納的問題選票，導致投訴人在選舉中勝出。接納該三張選票的決定，是根據內部指引作出的。

249. 投訴人於法庭作出裁定後，就此事向申訴專員投訴選舉事務處。申訴專員進行調查期間，發現在擬備和整理該份非正式指引時，律政司也曾參與其中。因此，申訴專員認為，調查範圍亦應擴展至涵蓋律政司。

250. 申訴專員就投訴進行調查期間，選舉事務處和律政司均予以充分合作。申訴專員在完成調查工作時認為投訴成立。

251. 一九九九年三月十五日，律政司司長發出親筆簽署的信件，向投訴人致歉。同時，總選舉事務主任也在一九九九年三月十五日，另行向投訴人發出親筆簽署的道歉信。

252. 律政司及選舉事務處均曾於申訴專員展開調查前，先行就此事進行檢討。選舉事務處向選舉管理委員會建議實施若干改善措施，以防類似事件日後重演。選舉管理委員會和律政司均已接納選舉事務處的建

議。這些建議的內容已納入申訴專員所作的建議之中。

253. 選舉事務處已根據律政司的意見修訂內部指引，以供選舉主任於一九九八年十月二十九日舉行的區域市政局功能界別補選中使用，從而確保該等指引完全符合有關法例的規定。

254. 選舉事務處及律政司現正採取必需的跟進行動，為日後的選舉，包括分別訂於一九九九年十一月及二零零零年九月舉行的第一屆區議會選舉及第二屆立法會選舉，落實改善措施。

差餉物業估價署

個案編號 1998/2537：延誤寄發「徵收差餉及／或地租通知書」給投訴人；沒有在通知書上印上發出日期；沒有在通知書的信封上蓋上郵戳；以及沒有在通知書上印上投訴熱線號碼。

255. 申訴專員公署調查了差餉物業估價署製作電腦磁帶，送“香港郵政”印製及以平郵寄出每季的徵收差餉及地租通知書(季單)的程序。差餉物業估價署提供了確實證據，證明有關的季單於一九九八年六月二十二日至二十三日透過“香港郵政”以平郵寄出，並無延遲。同年七月差餉物業估價署跟隨該署的程序，透過傳媒宣布該季季單已經寄出，以及繳款最後日期與其他詳情。及後差餉物業估價署根據有關法例向投訴人徵收因過期繳款之附加費。

256. 差餉物業估價署解釋了由於季單數量極多(超過一百六十萬份)，繳款限期亦有一個月之久，該署若要預先製作電腦磁帶以配合“香港郵政”其後實際郵寄季單的日期，技術與時間的配合難以控制，故此不在季單上印上發出日期。

257. 寄出季單的信封沒有蓋上郵戳的原因是由於季單投寄數量極多，差餉物業估價署使用“香港郵政”的“特選郵遞服務”方式。按“香港郵政”現行程序，以上述方式郵寄文件並不蓋上郵戳。

258. 至於季單上沒有印上專責接受投訴的熱綫電話號碼，是因為差餉物業估價署並沒有設立投訴熱綫，但季單背頁印上了經自動電話系統查詢的電話號碼。根據差餉物業估價署的程序以及該自動電話系統較後部分的功能，查詢電話可接往該署接聽電話的職員，以及提出口頭投訴。綜合而言，差餉物業估價署並無行政失當之處。

259. 差餉物業估價署於一九九九年五月二十四日通知申訴專員公署，革新季單工作已經完成，及將於同年十月開始使用。新季單背頁尾段清楚列明提出建議、批評或投訴可用的方法，亦列出顧客服務主任的聯絡電話。

建築署

個案編號 1998/0656：沒有迅速採取行動，解決學校職員宿舍漏水的問題，導致浪費食水，水費愈來愈高昂。

260. 一九九七年三月，一所中學的校長(投訴人)致函建築署指通往該校校工宿舍的地下水管可能出現滲漏情況，故該校須申請進行緊急維修。滲漏情況於一九九七年五月得到維修。

261. 投訴人認為水務署、教育署及建築署沒有迅速採取行動，解決漏水的問題，導致浪費食水，水費愈來愈高昂。申訴專員認為有關建築署的投訴部分成立，並提出一些建議。

262. 就着申訴專員的建議，建築署已於一九九八年九月二日提醒所有處理資助學校修葺工程的人員，須迅速處理進行緊急修葺工程的要求，盡快回覆有關的書信，並根據市價，提供修葺工程的估計開支。

263. 一九九八年七月初，教育統籌局局長要求就資助學校的主要維修和修葺工程的整體過程進行檢討。建築署已因應其要求，提交簡化緊急修葺工程程序的建議。經修訂的程序在一九九九年十月實施後，各學校如須進行緊急修葺工程(所需開支不超過 200,000 元)，無須事先獲得教育署批准，便可直接要求工務部門提供服務。在此安排下，建築署可在學校要求進行緊急修葺工程時直接作出回應，並確保該署人員迅速進行工程。

屋宇署

個案編號 1998/0313：未能解決漏水問題，而且遲遲未能找出問題的成因。

264. 投訴人向區域市政總署報告其單位天花板漏水，而漏水問題是由樓上單位的廚房和廁所位置對換所致。

265. 屋宇署接獲區域市政總署轉介此個案後，該署危樓組前往有關單位視察，發現並無結構上的危險，並發出勸諭信予樓上單位的業主，要求他採取行動，制止漏水的情況。屋宇署管制及執行部再作調查，結果認為把廚房和廁所位置對換並不屬於違例建築工程。

266. 區域市政總署其後進行的染色測試證實，漏水是因為地磚出現問題。管制及執行部人員與樓上單位的業主跟進此事，而該名業主其後也修補了出現問題的地磚。

267. 漏水通常是因樓宇出現問題或違例建築工程所致，而這兩種問題現時分別由屋宇署兩個不同的單位處理，而該兩個單位所訂的服務承諾亦各有不同。屋宇署同意，就處理漏水投訴訂定服務承諾，原則上有其可取之處。該署會在實行建議中的改組工作時認真考慮這點。

268. 各有關部門均同意，就漏水問題而言，由一個部門作出綜合回覆，對市民來說，並不代表服務水平更高。相信市民大眾會認為，與其由各部門作出綜合回覆，不如切實解決漏水問題。屋宇署認為，此問題應以下文所詳述的其他辦法處理。

269. 屋宇署已獲當局批准撥款，聘請顧問研究漏水問題的調查方法。聘請顧問的籌備工作已經展開。研究工作將於二零零零年年底完成，屆時我們將可採用更現代化的辦法，更迅速和更可靠地找出漏水問題的成因，從而改善處理漏水投訴的服務。

270. 此外，屋宇署亦已發出一份“認可人士及註冊結構工程師作業備考”，並會在短期內發出另一份作業備考，呼籲建築界專業人士協助防止漏水問題出現。就此而言，屋宇署相信，在設計和建造樓宇時應注意以下幾點：

- (a) 避免在混凝土地板及天台樓板上裝設輸水管道；
- (b) 確保設有充足的防水結構及設計；
- (c) 如輸水管道敷設及安裝工作質量欠佳，應拒絕認收工程；
- (d) 避免使用不合標準的衛生裝置；以及
- (e) 防止積水的情況出現。

個案編號 1998/1220：在進行視察時沒有發現違例搭建物，以及沒有以書面解釋發出另一份命令取代先前發出的命令的原因。

271. 屋宇署向身為業主的投訴人發出清拆令，要求她拆除違例天台搭建物。投訴人其後把該違例天台搭建物拆除。屋宇署在進行視察以查看投訴人是否已完成規定事項期間，發現通往天台的樓梯平台有另一項違例建築工程，而該項工程由附有門的房間組成。該署遂發出另一份命令取代第一份命令(取代命令)，要求投訴人拆除新增違例建築工程。

272. 投訴人聲稱，上述“新增違例建築工程”在屋宇署人員首次就舊有違例建築工程進行視察時已經建成。她又辯稱該項違例建築工程只是一個櫃。她本以為屋宇署會就她辦妥拆除舊有違例建築工程一事，發出完成規定事項證明書，但卻接獲取代命令，使她產生誤會並感到混淆。

273. 申訴專員的結論是，屋宇署人員未能發現“新增違例建築工程”早已存在，因此這項投訴部分成立。至於取代命令一點，申訴專員認為，屋宇署應先發出完成規定事項證明書，以撤銷第一份命令，然後才在發現新增違例建築工程時發出新的命令。因此，這項投訴是成立的。

274. 因應申訴專員的建議，屋宇署已採取下列行動：

- (a) 該署已於一九九八年十一月五日發信向投訴人道歉；
- (b) 提醒該署人員在視察違例建築工程時必須小心謹慎。主管人員將審核視察報告，並與屬下的組長進行討論，從而監察有關工作；

(c) 此外，屋宇署亦已訂定經改良的程序，以處理違例建築工程已按舊有命令拆除，但又發現新增的違例建築工程的情況。有關程序如下：

- (i) 發信予業主，確定他已根據舊有命令完成規定事項(此信須於土地註冊處登記)；以及
- (ii) 隨上述信件附上通知信，告知業主該署發現新增違例建築工程，並要求他主動將之拆除，否則該署將發出新的命令(此信毋須於土地註冊處登記)。

個案編號 1998/1604：發出清拆令後，遲遲沒有採取跟進行動。

275. 繼一九九六年十二月接獲投訴，指某樓宇內的違例間隔導致樓梯通道被封後，屋宇署已於一九九七年四月十四日發出命令，要求業主在 60 日內完成改善工程。一九九七年八月十一日及一九九七年九月八日，業主兩度致函該署，表示其中一條通道的改善工程將於一九九八年二月完成，並要求延期完成餘下通道的改善工程。不過，該署直至一九九八年四月十六日才拒絕其申請。一九九八年二月，業主完成了一條連接兩條樓梯的通道，以改善有關情況。

276. 一九九八年七月三日，該署原則上同意業主於一九九八年四月二十五日提交的改善建議，但並無指明改善工程須於何時完成。

277. 其後，業主完成了有關改善工程，該署在一九九八年十月及十二月前往視察時，亦注意到這一點。

278. 因應申訴專員的建議，屋宇署已採取下列行動：

- (a) 所有走火通道改善工程已於一九九八年十二月完成；以及
- (b) 屋宇署將處理尚未遵行的命令，列為該署管制執行部最優先處理的工作。如今，該署已可在清拆令期限屆滿之際密切跟進有關工作。隨着該署的計劃工作推行奏效，在一九九六年一月一日前發出而尚未遵行的命令，已由一九九六年年初的 6 220 宗，穩步下降至目前的 3 372 宗。此外，今年我們已撥出新資源，清拆高度危險的天台違例搭建物及影響消防安全的違例建築工程。

279. 實際上，該署已密切跟進有關改善工程的進度。儘管業主是在命令期限屆滿後 17 個月才完成全部補救工程，但我們認為這並非無故拖延，因為業主已展開接通兩條樓梯的工程，並於一九九八年二月完工。為此，發生火警的危險已有所降低，而如果這就是最初所發現的情況的話，該署根本就不會發出命令。

280. 關於業主在一九九七年八月十一日申請延期一事，申訴專員認為，該署在一九九八年四月十六日才拒絕有關申請，實屬無故拖延。他認為該署指在該段期間與業主一直保持聯繫的解釋也許是可信的，但卻無檔案記錄可證實該署已採取實質行動跟進有關事宜。

破產管理署

個案編號 1998/2348：認為以低於市價的價錢轉讓一項聯權共有的物業可以接受，於理不合；疏忽大意，沒有將「致債權人的通告」送交投訴人的律師；以及沒有就律師的信件作出回應。

281. 某人(破產人)在一九九一年八月二十三日被判定破產。破產管理署署長是破產案的受託人。投訴人是破產人的債權人。破產人在一九八八年九月二十日將其在一項聯權共有的物業所佔的利益，以 30 萬元轉讓給其丈夫，破產管理署署長應投訴人的律師要求，就此事進行調查。破產管理署署長就這項轉讓作出查詢。投訴人的律師向破產管理署署長提供該物業的專業估值，根據空置管有權的原則，該物業的估值為 125 萬元。破產人的丈夫的律師亦向破產管理署署長提供該物業的專業估值，估計有關的空置管有權價值為 84 萬元。破產管理署署長更得悉，有關物業在一九八八年九月受 14 萬元的按揭貸款規限。兩項估值均在物業轉讓日期約三年後進行，所採用的方法只是與附近地區的物業作比較，並且受各種因素規限，其中包括物業的狀況。當時除了破產人及破產人的丈夫外，無人能準確地敘述有關物業的狀況 — 這點應對物業的價格有所影響。破產管理署署長須判斷，該丈夫向其妻子支付 30 萬元，購買她所佔的一半利益，是否合理。破產管理署署長在考慮到估值的差異、加上破產人的丈夫聲稱已支付所有按揭還款，以及這筆款項是為達成分居協議而支付等因素後，他的結論是：(a)以授產安排來說，30 萬元是相對地合理的，以及(b)他沒有足夠證據確立有關破產人的丈夫以低於市價的價錢承讓有關物業的聲稱。一九九二年五月十九日，破產管理署署長致函投訴人的律師，表示無意就有關物業採取任何行動，並且信納破產人的丈夫所提交的文件。申訴專員的結論是，就處理這件事來說，整體而言，破產管理署署長在判斷 30 萬元的款額是否合理方面，已適當地執行其職務，儘管仍有改進的餘地，就是可以向投訴人作出詳細的解釋。

282. 有關沒有將“致債權人有關擬申請免除受託人職務的通告”送交投訴人的律師的投訴，申訴專員注意到，破產管理署署長的常規做法，是將有關通告寄往已登記的債權人最後為人所知的地址，而不是送交其律師，以節省時間及費用。申訴專員注意到，破產管理署署長已將有關通告寄往投訴人的辦事處，但因為投訴人已搬遷其辦事處，以至未能送達至投訴人。申訴專員認為，這項投訴事項部分成立，因為在這宗個案的特殊情況下，破產管理署署長應將有關通告的副本送交投訴人的律

師，而投訴人沒有通知破產管理署署長他已搬遷其辦事處，亦導致他本人未能收到有關通告。

283. 申訴專員認為，破產管理署署長沒有就投訴人的律師在一九九四、一九九五及一九九七年發出的多封信件作出回應，因此有關的投訴成立。

284. 當局已於一九九九年三月八日向投訴人致函道歉。

285. 當局已因有關個案人員沒有回應投訴人的律師的信件，而向其發出警告信，而投訴人的律師的信件可能被放錯地方。

個案編號 1998/2572：處理一宗破產案失當，以致損害投訴人的利益，使他無法討回別人欠他的債項。

286. 法院在一九九五年十一月八日就破產人頒布接管令，破產管理署署長是其破產案受託人。有關個案主任要求與破產人會面，破產人則指派一名律師代表，在一九九五年十一月十七日出席會議，並表明有意擱置所有法律程序。該名代表備有兩套資產負債狀況說明書，但個案主任並無催促該名代表呈交有關的資產負債狀況說明書，亦沒有就擱置法律程序一事，追問該名代表。經破產管理署署長提出申請，法庭在一九九六年一月二十三日判定債務人破產。個案主任本應催促破產人呈交資產負債狀況說明書，以及其收入及開支的詳細資料。

287. 個案主任在收到投訴人一九九六年七月二十六日的來信後，根據投訴人提供的資料，在一九九六年七月三十一日向破產人的僱主致函查詢。他並無催促破產人的僱主回覆，而破產人的僱主終於在一九九六年十二月三十日回覆，確認曾以月薪三萬元僱用破產人，但破產人已經辭職，“由一九九六年十二月三十一日起”生效。

288. 在一九九五年九月，個案主任應知道有一部車輛以破產人的名義登記。他可能被破產人指稱有意擱置法律程序這一點所誤導，因而沒有就此採取行動。他致函破產人及運輸署署長，並前往破產人的各個地址。一九九六年十一月十一日，破產人向個案主任指稱，有關車輛在一九九四年十月以 1,800 元賣出，但破產人已無法記起買家的進一步資料。

289. 鑑於個案主任力有不逮，有關個案重新分配給個案主任的上司繼續辦理。投訴人撤銷其向申訴專員提出的投訴。

290. 經廣泛調查後，破產人仍不知所踪，鑑於破產人在一九九六年十二月後失業(因而令進一步將資產變現的機會相當渺茫)，以及沒有破產人進出香港的出入境記錄，個案主任的上司決定不申請逮捕令，並結束有關個案。

291. 投訴人感到不滿，再次向申訴專員投訴。

292. 個案主任的上司最終同意申請逮捕令，並在一九九八年五月十二日草擬一份申請書，要求律政人員予以批准。她亦再次調查破產人的出入境記錄。

293. 由於有關的律師建議個案主任的上司應再次嘗試到破產人最後為人所知的地址找尋破產人，個案主任的上司於是再次出動找尋破產人，終於成功找到他。個案主任的上司在一九九八年六月三日及十九日會見破產人，破產人呈交了拖欠多時的資產負債狀況說明書，並透露已動用了一九九六年十二月前的部分收入，繳付入息稅。由於稅款沒有優先於其他債權人的地位，因此稅務局局長退還合共 48,929.29 元予有關財產。由於破產人仍然失業，故沒有其他資產可供變現。

294. 申訴專員注意到，個案主任的上司主動進行法律程序，申請逮捕令，儘管為時已晚，但已促使破產人呈交資產負債狀況說明書，並取回 48,929.29 元，撥入其財產。因此，申訴專員認為個案主任的上司過早決定結束有關個案，而個案主任及其上司亦兩度令投訴人失望。申訴專員認為投訴成立。

295. 當局已於一九九九年二月十二日向投訴人致函道歉。假如個案主任盡力催促破產人的僱主作出回覆，便可在破產人辭職前令他將部分收入撥歸其財產。有鑑於此，破產管理署署長同意，為債權人的利益，就此個案免收其費用。

296. 當局已通知有關人員須按案情的發展，在有需要時申請逮捕令。

297. 為加強監管該個案主任的工作，當局已全面檢查由他處理的檔案，並就其各個個案的法律程序為他提供指引。根據破產管理署的制度，個案處於不同階段的法律程序時，個案主任須將其檔案提交上司作

決定，上司有機會知道下屬的表現。當局同意，通過更頻密地檢查個案主任的工作，以進一步改善有關監察制度。

規劃署

個案編號 1998/0298：在處理一宗城市規劃申請時，向投訴人提供有誤導成分的資料。

298. 投訴人代表一所教堂，投訴規劃署就三幢歷史建築物(即教堂的牧師宿舍、管工宿舍及女傭宿舍)的狀況，提供有誤導成分和前後矛盾的資料。該教堂擬根據規劃申請(編號 A/K1/101)，拆卸該三幢建築物。

299. 一九九八年三月五日，當局通過申訴專員接獲該宗投訴。

300. 該教堂在核准的尖沙咀分區計劃大綱圖第 S/K1/11 號中，是屬於一幅劃為“政府、機構或社區”的用地，建有單層的教堂、兩層高的牧師宿舍、單層的管工宿舍、單層的女傭宿舍和七層高的基督中心。

301. 一九九六年十一月二十八日，規劃署接獲重建教堂的規劃申請(申請編號 A/K1/101)。其後，該署曾諮詢數個有關部門，包括古物古蹟辦事處。由於古物古蹟辦事處為評定歷史建築物保留價值的主管機構，遂就有關申請提出意見。該處提供的資料，連同一幅劃有教堂界線的地圖，以及該處以往對一項類似申請(編號 A/K1/75)的意見，引導規劃署把整個教堂空地範圍理解為屬二級歷史建築物。

302. 基於上述原因，城市規劃委員會(城規會)轄下的都會規劃小組委員會的文件內曾提及這些建築物屬二級歷史建築物，並曾明確表示以此為拒絕有關申請的五個原因之一。不過，要強調的是，該項申請並非純粹為了保存文物而遭拒絕；保留景觀／樹木以及對交通影響的考慮因素，亦是其他主要原因。

303. 城規會的都會規劃小組委員會拒絕該項申請後，投訴人根據《城市規劃條例》(該《條例》)第 17 條申請覆核。規劃署根據該《條例》第 17 條進行覆核時，向古物古蹟辦事處澄清該三幢建築物的級別。規劃署在覆核聆訊時已明確告知城規會委員，該舊牧師宿舍、管工宿舍及女傭宿舍尚未由古物諮詢委員會評級。因此，城規會委員在決定不批准該項根據該《條例》第 17 條提出的覆核申請時，已充分了解該三幢有關建築物的級別。

304. 申訴專員得悉，由古物古蹟辦事處提供的所有資料，均可能引導規劃署把整個教堂空地範圍理解為屬二級歷史建築物。不過，申訴專員認為，雖然規劃署已透過文件往來和電話聯絡方式，就有關建築物的歷史價值評級要求古物古蹟辦事處澄清，但事實上，規劃署仍對有關建築物的歷史價值評級有錯誤理解，而錯誤資料已在都會規劃小組委員會的文件中載錄。申訴專員的結論為，雖然公署不會猜測城規會實際上是否被規劃署提供的資料誤導，或假若有關資料提及準確的歷史價值評級時，城規會就有關事宜的決定會否改變，但規劃署在都會規劃小組委員會文件中提供的資料與事實不符。因此，申訴專員的結論為，對規劃署的投訴是成立的。

305. 一九九八年九月十七日，規劃署致函投訴人，就已發生的不愉快事件表示歉意。

306. 此外，規劃署於一九九八年九月二十二日向署內各組主管發出便箋，促請他們提醒屬下人員，將來處理涉及歷史建築物的重建申請時，必須認真謹慎。

307. 一九九八年九月三十日，規劃署及古物古蹟辦事處舉行協調會議，檢討兩者之間在處理涉及具歷史價值建築物的重建計劃／規劃申請方面的現行安排，以及討論進一步加強協調的方法。該次會議議定數項跟進行動，以進一步加強有關協調的安排。該等行動包括：

- (a) 凡處理涉及一九六零年以前落成的建築物的重建計劃，規劃署會徵詢古物古蹟辦事處的意見；
- (b) 為協助規劃署建立一套有關紀念性建築物、歷史建築物及考古地點的綜合檔案，古物古蹟辦事處會向該署提供包括地盤平面圖及註釋等有關資料(提交予古物諮詢委員會或其轄下的歷史建築物小組委員會和考古小組委員會的文件中所載有關建築物或地點的背景資料)的完整清單。日後若有最新資料，亦會如類似現行安排提交規劃署(一份交予規劃署署長，其他的交予各地區規劃處)，以便修訂；以及
- (c) 如規劃署對古物古蹟辦事處提供的資料有任何疑問，可向該辦事處有關人員查詢。至於規劃申請方面，如規劃署各地區規劃處認為有需要，可把有關文件轉交古物古蹟辦事處徵詢意見，或在有需要時邀請該辦事處的人員出席有關會議。

308. 古物古蹟辦事處已就(b)項內容，向規劃署提交一套包括歷史建築物及考古地點的地盤平面圖及註釋在內的綜合檔案。該辦事處其後並會向規劃署提供進一步的背景註釋及最新資料。

309. 規劃署於一九九九年一月十九日向署內各組發出便箋，就一九九八年九月三十日規劃署與古物古蹟辦事處在聯絡會議上議定的進一步加強兩者間的協調的安排，告知所有專業人員。

310. 申訴專員於一九九九年四月八日告知規劃署，公署得悉規劃署已實施申訴專員就有關投訴而提出的建議，並認為規劃署無須再向申訴專員公署繼續提交進度報告。

教育署

個案編號 1998/0655：沒有迅速採取行動，解決學校職員宿舍漏水的問題，導致浪費食水，水費愈來愈高昂。

311. 一九九七年三月六日，一所中學（“該校”）的校長致函建築署，並以副本致教育署，指通往該校校工宿舍的地下水管可能出現滲漏情況，故該校須申請進行緊急維修。該校就維修工程取得的報價逾 8,000 元，這項申請是符合《中學資助則例》（一九九四年九月）的規定，該則例列明少於 8,000 元的維修費用可記入學校及班級津貼*的帳目；若維修屬緊急性質，則申請 8,000 元或以上維修津貼的要求亦可獲考慮。該項要求亦符合一九九四年三月三十日發出的行政通告第 22/94 號所訂定的申請緊急維修程序。

312. 教育署於一九九七年三月七日致函建築署，就該校的申請徵詢該署的意見，並於一九九七年四月七日向建築署發出催辦便箋。

313. 建築署在一九九七年四月十七日的覆函中預算有關維修費用為 3,000 元，較可記入學校及班級津貼帳目的 8,000 元限額為低。因此，該校應直接自行安排承辦商進行工程。該校校長於一九九七年四月十八日獲悉建築署的建議。

314. 在一九九九年四月，水務署通知該校，除非該校對滲漏進行維修，否則將截斷該校的供水。

315. 教育署接獲該校校長於一九九七年五月七日發出的函件，指該校已聯絡建築署介紹的承辦商，但所報費用為 8,000 元。同時，該校致函水務監督辦事處，要求不要截斷供水，並通知該辦事處，該校員工已獲得指示，在不須用水時關閉總掣。

316. 一九九七年五月八日，教育署就該校校長的查詢致函建築署，要求該署向該校提供意見及協助。教育署並於一九九七年五月三十日向建

*學校及班級津貼是每半年預付予學校，以支付與學校運作有關的開支和購買圖書。

築署發出催辦便箋。其後，教育署獲悉有關工程已經完成，費用為 6,000 元。

317. 雖然有關工程已完成，但該校校長不滿水務監督因地下水管滲漏而向該校徵收大額水費(約 4,000 元)。他認為該筆水費不合理，並於一九九八年二月二十六日致函請教育署署長協助親自向水務署署長上訴，請他重新考慮該校的要求，免收因漏水而須多繳的水費。一九九八年二月二十七日，教育署署長指令檢討緊急維修程序。同時，教育署署長亦親自向水務署署長提及此事，水務署署長答應重新研究該宗個案。教育署於一九九八年二月二十八日回覆該校校長(副本致水務署署長)，告知他有關進展。水務監督在一九九八年三月九日回覆該校校長的函件(副本致教育署署長)中解釋，為確保不會因不適當延誤維修工程而浪費食水，若該校於水務署發出大量用水通知書的 21 日內完成所需維修工程，才會獲當局全數免收因漏水而須多繳的水費。

318. 申訴專員建議檢討緊急維修程序和迅速處理涉及緊急維修的函件，已獲有關部門接納。教育署與建築署及其他有關部門已制訂辦法，以簡化緊急維修程序。根據簡化程序，工務部門獲整體批准，進行預算費用不超過 200,000 元的緊急維修工程。簡化程序已於一九九九年十月起實施，並於六個月內檢討。

319. 教育署難以按照申訴專員的建議，基於例外情況向該校發放特別補助金，以繳付部分爭議中的水費。不過，教育署擬按照上述例外情況，考慮特別批准該校把部分爭議中的水費記入學校及班級津貼的帳目。該項建議獲申訴專員及該校接納，並已落實。

320. 教育署其後收到申訴專員於一九九九年一月二十五日發出的便箋，獲悉由於調查報告的所有建議均已落實，故無須再就該宗個案提交任何進度報告。

個案編號 1998/1845、1869、1871 及 1872：處事不公，批准某天主教辦學團體營辦新建的小學，以及容許該所新建小學給 20 分予那些曾在自行分配學位階段報讀該校的學生的弟妹；此外，又不合理地把某學校網 100 個小一學額撥入另一個學校網。

321. 在一九九八年度小一入學統一派位工作結束後，一批居於荃灣海濱花園及海灣花園的家長，對於他們的子女未獲分配所屬學校網的小一

學位表示關注。申訴專員從本地報章得悉有關報道後，於一九九八年六月十九日向教育署提出此事。教育署就此作出回應，於一九九八年七月三日提供有關小一入學統籌辦法及處理統一派位程序的詳細資料及相關文件。

322. 一九九八年八月，一批居於海濱花園及海灣花園的家長正式就上述事件向申訴專員投訴。申訴專員於一九九八年八月十九日把該宗投訴轉交教育署調查。教育署於調查後，在一九九八年九月七日回覆申訴專員。

323. 一九九八年十月十二日，申訴專員通知教育署，表示擬就該宗投訴展開調查。教育署遂於一九九八年十月二十六日回覆，提供進一步資料。

324. 一九九九年三月十五日，申訴專員把調查報告擬稿送交教育署徵詢該署的意見。教育署於一九九九年三月三十日就該報告提出意見。一九九九年三月三十一日，申訴專員把已通過的調查報告連同給予投訴人的答覆副本送交教育署備存。

325. 以下為申訴專員調查結果摘要。

326. 投訴事項(a)：處事不公，批准某天主教辦學團體營辦新建的小學 — 調查顯示，教育署分配學校予申請辦學團體，是基於個別申請團體的優點，至於宗教上的聯繫，向來並非分配學校的準則之一。在這種情況下，教育署署長不應被指責在投訴事項(a)上出錯。申訴專員決定，投訴事項(a)不成立。

327. 投訴事項(b)：不公平地容許該所新建小學給 20 分予那些曾在自行分配學位階段報讀該校的學生的弟妹 — 調查顯示，給分予小一學位申請者的指引明確表示，只有“兄姊在該小學就讀”的申請者才有資格取得該 20 分。該指引並無說明，“兄姊就讀得分”可給予其兄姊並非在所申請的學校就讀、但曾選擇報讀該校的學生。由於在自行分配學位階段，有關申請者的兄姊正在另外兩所學校就讀，故申訴專員認為就這宗個案而言，給予“兄姊就讀得分”的做法是不適當的。申訴專員認為投訴事項(b)部分成立。

328. 投訴事項(c)：不合理地把某學校網 100 個小一學額撥入另一個學校網 — 經調查後，申訴專員了解到由於時間所限，以致教育署未能在

九九八年三月初把第 62 區及第 63 區學校網有關小一學位數目的資料提供予家長參考。然而，教育署應在“選擇學校一覽表”中清楚解釋，某些有關學校須收取兩個學校網的學生，以及這項措施所帶來的影響。若教育署曾向市民充分解釋分配學位機制，上述誤會應可消除。因此，申訴專員認為投訴事項(c)部分成立。

329. 申訴專員建議考慮檢討“自行分配學位的計分辦法準則”所提及的有關給予“兄弟就讀得分”的用詞，以避免再出現類似投訴。該項建議獲得接納。

330. 申訴專員得悉，小一入學委員會曾在一九九八年十二月二日的會議上檢討該計分辦法準則的用詞。該委員會認為，上述準則是學校在自行分配學位階段用作收取學生的一般指引。為配合校本管理的精神，學校按該準則給分予申請人的時候，應運用本身的酌情權。在這方面，當局已透過有關小一入學工作的研討會，告知學校在處理申請時應採取劃一準則來行使該酌情權。小一入學委員會決定保留該計分辦法準則的用詞。

331. 申訴專員了解到，教育署已充分考慮其建議。申訴專員亦得悉，小一入學委員會已檢討有關計分辦法準則的用詞，並決定保留現有用詞。因此，申訴專員亦打算接納該項決定，維持現有用詞不變。

332. 申訴專員又建議當局考慮在“選擇學校一覽表”中加入註釋，強調某(些)小學可能須兼收另一學校網的學生，以配合該學校網的需要。這項建議獲得接納。

333. 申訴專員獲悉，有關建議已於一九九九年六月一日經小一入學委員會討論。委員對建議安排並無提出反對。所有參與小一入學統籌辦法的學校均已在一九九九年六月底得悉有關安排。至今，並無接獲學校提出強烈反對。該項建議將於二零零零三月進行下次統一派位時實施。

區域市政總署

個案編號 1998/0312：未能解決漏水問題，而且遲遲未能找出問題的成因。

334. 投訴人投訴區域市政總署(區署)、屋宇署及水務署未能解決其單位的漏水問題，而且遲遲未能找出問題的成因。區署的記錄顯示，該署於一九九六年七月二十三日經大埔政務專員轉介，初次接獲投訴人就廁所天花板漏水提出的投訴。此外，投訴人也在一九九七年九月十八日致電該部門的熱線，作出類似的投訴。自大埔政務專員轉介投訴後，區署曾數度進行視察，並在投訴人單位所在樓層以上的幾個樓層進行色粉測試，務求找出漏水的源頭。

335. 調查期間，區署曾於一九九六年十月十日及一九九七年十月二十八日，把投訴轉介水務署，並於一九九八年一月十二日把投訴轉介屋宇署，以便該等部門同時採取行動。根據水務署的調查結果，遭投訴的單位的內部供水設備看來並無漏水。屋宇署回覆，投訴人的單位並無即時的結構危險，而該署會跟進遭投訴單位內涉嫌違例改建部分的情況。由於一九九八年三月九日的測試結果顯示漏水確與該單位有關，因此屋宇署通知有關單位業主進行必需的修葺工程，以消除滋擾。

336. 屋宇署署長一直牽頭處理延聘顧問的事宜，以期顧問能就有關漏水調查的各項技術問題進行調查和研究，並擬備研究報告，以載述有關測試方法的技術指引和建議，供各有關部門使用。屋宇署署長現正就顧問研究和招標文件，擬備計劃及工作時間表。

337. 區署現正參與該研究工作，並會在適當情況下實施進一步的改善措施。

338. 對於申訴專員建議考慮在接獲投訴後三個月內完成所有測試，區署認為，在一般情況下可如申訴專員所建議，在三個月內完成有關漏水問題的測試。不過，區署無法控制的因素(如佔用人／業主是否合作，讓有關人員進入遭投訴的單位，或是否須要進行更多測試)，有時會令該署無法在三個月內確定漏水的原因。事實上，根據經修訂的跨部門處理漏水問題投訴的程序，不論能否查明投訴事項的成因，區署都會在接獲投訴之日的三個月內，把投訴一概轉介水務署或屋宇署採取跟進行動。

339. 該署曾考慮修訂現時有關漏水投訴的服務承諾，以說明“區署會就所有漏水投訴展開初步調查，並於接獲投訴之日的三個月內，把投訴(若漏水並非因排水管有問題所致，或個案仍在調查中)轉介予水務署或屋宇署，以便該等部門同時進行調查”。不過，此舉現屬不必，因為這項安排已經在各有關部門商議後採用，而且現時運作順利。此外，漏水投訴只是衛生投訴的其中一種，毋須在該署的服務承諾中另闢一項特地述及。

340. 申訴專員建議研究由一個部門進行統籌，以便就投訴作出綜合回覆。對於這項建議，各有關部門(即區署、市政總署、屋宇署及水務署)認為暫時不宜實施。區署的意見如下：

- (a) 根據不同法例，屋宇署、水務署及區署／市政總署各有依法處理漏水個案的權力，並採用不同技術方法測試漏水情況。該等部門對各自工作範疇內的法例、測試方法及調查詳情最為熟悉。因此，若由各部門自行回覆投訴人，並視乎需要而解釋所採取的行動和闡明可能出現的任何限制／困難，會更為合適；
- (b) 如給予投訴人綜合回覆，便須請其他兩個部門加以核實，以確保有關資料準確無誤。此安排不免會花上更多時間，並可能延誤回覆；以及
- (c) 根據由一九九八年四月一日起生效的經修訂制度，在處理投訴的整個過程中，投訴人會知悉有關投訴由哪些部門處理以及投訴人可與部門內哪些人員聯絡。有關的部門也會保持聯絡，互相告知處理投訴的進展。

個案編號 1998/2273：沒有向投訴人提供必需的協助，以及拒絕說出有關職員的姓名和職銜。

341. 一九九八年四月十二日下午二時左右，投訴人到沙田中央圖書館的參考圖書館尋找資料。她向兩名櫃枱女職員求助，但她們似乎感到厭煩，既沒有提供任何協助，也沒有指引投訴人如何尋找所需資料。當投訴人要求她們說出姓名和職銜時，其中一名職員以手遮掩她那反戴的姓名襟章，並以“私隱”為由，拒絕提供該等資料。後經投訴人多番要求，該名職員才透露她的姓氏和職銜。投訴人對該名職員的態度不滿，故向

申訴專員公署提出投訴。

342. 申訴專員的建議及區署的改善措施均已實施：

- (a) 區署已透過申訴專員公署發信予投訴人，就引致其不愉快經歷致歉；
- (b) 在櫃檯當值的職員均已設有名牌，讓讀者知道職員的姓名；
- (c) 該署已修訂對圖書館服務所作投訴的處理及調查程序。有關這些程序的通告已交予所有圖書館職員傳閱，各職員均須嚴格遵守其中的規定。該通告將會每季再傳閱一次；
- (d) 圖書館職員襟章的格式已重新設計，並於一九九八年七月開始使用。襟章兩面均清楚顯示職員的姓名及職銜。此外，館方也提醒各職員須妥為佩戴襟章，並在讀者提出要求時，提供有關自己姓名和職銜的資料；
- (e) 自一九九八年九月起，所有中央及地區圖書館均已設立讀者諮詢服務，由圖書館助理館長當值，負責協助讀者、解答查詢和處理讀者投訴。各圖書館當眼處已張貼告示，通知讀者設有查詢服務；
- (f) 參考諮詢服務記錄表的格式已經統一並重新設計，以便就接獲的每項查詢，詳細記錄查詢日期、時間、主題、服務人員姓名及所提供的協助；以及
- (g) 該署已加強監察和巡視兒童圖書館，並密切注視館內的秩序，務求為讀者提供優良的環境。沙田中央圖書館曾於一九九八年九月舉辦有關“善用兒童圖書館”的展覽，指導兒童和家長使用圖書館的設施。該展覽的目的，是要提醒兒童和家長應保持安靜，不應對其他讀者造成滋擾。

稅務局

個案編號 1998/1770：沒有按照《遺產稅條例》處理一宗遺產稅個案；以雙重標準對市民；濫用職權；以及在指示投訴人提交呈報表一事上有所延誤。

343. 投訴人的母親為香港居民。她在香港以外地方去世。有關的遺產管理人通過其律師將死者的遺產結算表送交投訴人，並徵求他的同意，將遺產攤分。投訴人向遺產稅署報告有關個案。遺產稅署在接獲有關報告後作出查詢，所得結論是由於這筆遺產是在香港以外的地方，因此無須繳付遺產稅。投訴人提出爭議，指稱遺產稅署的決定不正確。申訴專員認為，沒有證據支持投訴人爭議的論點。有關投訴不成立。

344. 為協助納稅人申請遺囑認證，遺產承辦處編製了一份名為《遺產承辦處》的小冊子。遺產稅署每月派發大約 700 至 800 份小冊子。一九九八年年初，遺產承辦處修訂該份小冊子的內容，因而未能補充遺產稅署的存貨。遺產稅署沒有資源複印全份共有八頁的小冊子。在遺產承辦處的同意下，遺產稅署摘錄該小冊子的部分重要內容，編製成資料單張，供納稅人參考，作為臨時措施。遺產承辦處已確認，有關單張旨在向遺囑認證申請人介紹在領取豁免遺產稅證明書後須辦理的手續。投訴人指稱，遺產稅署濫用遺產承辦處的職權，編製不完整的資料單張。雖然申訴專員欣賞遺產稅署採取積極快捷的措施，但不能接受該署以資源不足為藉口，略去該小冊子原文的部分重要內容，並認為這方面的投訴部分成立。

345. 申請專員的建議已妥為執行。

個案編號 1998/3328：連續兩個課稅年度以同一方式評稅，評定的稅款過高。

346. 投訴人為公務員。在一九九七至九八課稅年度，他獲發居所資助津貼(租金)，並利用部分津貼支付寓所租金。稅務局以錯誤的方式計算其入息，即以其基本薪金、署任津貼及居所資助津貼(租金)合計，再因應其獲發居所資助津貼(租金)，將其稅務負擔增加 10%的方式計算其入息。上述錯誤引致所評定的應繳稅款過高，較實際稅款高出接近三萬元。在一

九九六至九七課稅年度，亦出現類似的錯誤。

347. 申訴專員認為，這兩年的錯誤是因投訴人及其僱主所填報的入息金額自動配對而引起的。就用作支付租金的款項而言，居所資助津貼(租金)不當作入息課稅。另一方面，相等於入息總額(不包括用作支付租金的居所資助津貼(租金))10%的金額被評定為“寓所租值”。不過，庫務署在薪俸表格(IR 表格第 56C 號)內，將投訴人獲發的居所資助津貼(租金)悉數列作應課稅薪俸。有關的電腦配對程序採納庫務署所填報的較高金額，並據此發出評稅單，因而導致評稅過高。按照稅務局的慣例，該局採用特別指標，找出不適宜以自動入息配對方式處理的個案。稅務局人員在處理投訴人有關一九九六至九七課稅年度的反對個案時，忘記加插有關指標。

348. 申訴專員明白，鑑於每年發出的繳稅通知書數量非常龐大，將評稅工作自動化實屬無可避免，而要稅務局在向納稅人發出評稅及繳納稅款通知書之前，逐一作最後檢查，是不切實際的做法。申訴專員很高興得悉，稅務局即時作出補救，向投訴人致函道歉及發出經修訂的評稅單，並且在電腦記錄為投訴人設定特別指標，以免再次出錯。

349. 為確保評稅結果準確無誤，稅務局採取進一步的措施，要求庫務署署長考慮將 IR 表格第 56C 號內的居所資助津貼(租金)分為兩部分的可行性：(i)在“租金扣除額”欄內列出租金款項；以及(ii)在“應課稅薪俸”及“應課稅薪俸的分析”欄內列出佔入息總額一部分的現金津貼。申訴專員建議，稅務局應與庫務署署長積極跟進此事。

350. 庫務署署長表示，由於缺乏電腦資源，因此難以實施稅務局的建議。稅務局現正積極設計一套更完善的內部監控制度，以避免在評計居所資助津貼(租金)時發生類似的錯誤。

運輸署

個案編號 1998/2320：向投訴人作出不合理的指示，並且誣告他，以及阻止他提出投訴；此外，又沒有與他聯絡，確定會面的安排。

351. 一九九八年五月二十五日，投訴人到天光道駕駛考試中心參加輕型貨車駕駛考試。投訴人指稱，主持考試的考牌主任注意到他是警員後，在視力測試及駕駛考試中給予他不當指示。他在完成考試，並得知駕駛考試不及格後，便欲向駕駛考試中心主任投訴。投訴人指稱，該考牌主任屢次意圖阻止他提出有關投訴。投訴人又投訴，該考牌主任指投訴人向他提供利益，以換取考試及格。最後，投訴人不滿運輸署沒有按照議定方式致函通知他會面時間。

352. 經調查後，申訴專員認為，只有指考牌主任試圖阻止投訴人提出投訴的事項部分成立。

353. 運輸署完全接納申訴專員提出的四項建議。該等建議已於一九九九年五月全面實施。

個案編號 1998/3021：在處理投訴人投訴中華汽車有限公司九號巴士的服務一事上有失當之處，而且沒有發信給投訴人認收他的信。

354. 投訴人為定期乘坐中華汽車有限公司(中巴)九號巴士上午六時三十分班次(有時為六時四十五分班次)的乘客之一。他聲稱由一九九五年五月起，六時三十分班次的巴士不時脫班，有關情況在一九九六年更趨嚴重。他通過石澳居民協會有限公司多次向運輸署報告有關問題。然而，運輸署沒有即時糾正該不當情況，並且任由該種情況持續整年而不予制止。該署亦未有嘗試就該項投訴展開調查，而只是毫無保留地接納中巴的解釋。雖然投訴人向運輸署指出，中巴處理這宗投訴的方式不誠實，但該署並無對中巴採取任何懲罰性行動。

355. 投訴人又指稱，運輸署並無認收他有關投訴的信件，只在他屢次要求後，該署才在兩、三個月後作出回覆。

356. 經調查後，申訴專員認為投訴人指運輸署對巴士脫班情況處理不當的投訴事項不成立，但指該署未有發信認收投訴人信件的投訴事項則成立。

357. 運輸署就申訴專員提出的兩項建議回應如下：

(a) 運輸署已修訂和更新該署有關處理投訴程序及指引的部門訓令，以便向署內人員提供較清晰的指引。總務通告第 8/97 號所提及的就來函發出認收信和簡覆的規定，已納入該次修訂。上述部門訓令每三個月給署內人員重新傳閱，以確保署內人員充分知悉並嚴格遵守處理投訴程序；以及

(b) 該署已於一九九九年三月二十五日向投訴人致函道歉。

358. 上述兩項建議已完全落實。申訴專員於一九九九年七月十五日通知運輸署，該宗個案已結束。

漁農處

個案編號 1998/1683、1998/1686、1998/1735：處理一宗飼養禽畜牌照的申請失當；遲遲沒有採取行動，取締一項違例建築工程，以及拖延處理一宗關於非法排放廢物造成滋擾的投訴；以及沒有對某無牌飼養禽畜的農場採取行動。

359. 在一九九七年十月至一九九八年四月期間，一批村民向漁農處、地政總署及環境保護署(環保署)投訴，有豬場進行違例建築工程、非法排放廢物，以及造成環境滋擾。一九九八年六月，有關村民向申訴專員投訴漁農處、地政總署及環保署下述事項：

- (a) 在處理有關農場申請飼養禽畜牌照一事上失當；
- (b) 遲遲沒有對進行違例建築工程的農場採取行動；
- (c) 遲遲沒有跟進有關該農場非法排放廢物及發出臭味的投訴；以及
- (d) 在一九九五年十二月至一九九七年四月期間，沒有對該並無領取飼養禽畜牌照的禽畜農場採取行動。

360. 由於在接近一九九七年年底時爆發禽流感，漁農處未能在一九九七年十月至一九九八年四月期間，密切跟進村民的投訴。一九九八年十二月，申訴專員認為，有關漁農處的(a)至(c)項投訴部分成立。

361. 申訴專員建議，有關部門應積極跟進投訴事項，直至問題獲得解決為止，這項建議已被接納。漁農處定期視察該農場，以確保衛生環境令人滿意，務求臭味問題獲得解決。在一九九九年五月六日至八日期間，漁農處及環保署人員由上午八時至晚上十時一直留在投訴人家中，以確定臭味問題的嚴重程度，並找出臭味來源。漁農處及環保署亦已為投訴人提供負責人員的電話號碼。不論在辦公時間內或辦公時間外，有關人員均會在接獲通知後短時間內，前往有關農場就關於臭味的投訴進行調查。為解決這個問題，漁農處與有關農場經營者擬訂及實施一項計劃，分階段將豬隻搬離沒有領取牌照的禽畜舍，並改善廢物處理設施。

362. 一九九九年四月底，有關農場經營者根據漁農處及環保署的建議，委託香港生產力促進局(生產力促進局)着手改善廢物處理系統，及減輕臭味所造成的滋擾。漁農處定期到農場進行視察，發現該農場經營者已按照定下的時間表搬走豬隻。該農場亦已改善廢物處理設施，使其達到規定標準，並已提高每日的廢水處理量，以減輕可能發出的臭味。此外，生產力促進局一直與該農場經營者合作，以使用除臭劑及在廢物處理設施上裝置防臭屏幕的方式，減輕臭味。

363. 漁農處定期就其採取的跟進行動及該農場經營者所實行的改善措施，將有關進展通知投訴人。投訴人確認，有關情況已大大改善。

364. 漁農處會繼續密切跟進此個案。由於該農場經營者增加清洗豬舍的次數，並採納生產力促進局建議的所有措施，因此該農場造成環境滋擾的可能性會進一步減低。

365. 申訴專員建議，應為農民提供有關就禽畜數目訂定適當的廢物處理設施規模的指引，這項建議已獲得接納。一九九九年三月二十五日及三十日，漁農處、環保署及生產力促進局為農民舉行有關禽畜廢物處理設施的設計、規模及操作的技術研討會。在研討會上所派發的指南已分發給飼養禽畜的農民及各農業團體。

366. 申訴專員所提出有關定期進行視察以確保廢物處理設施符合標準的建議已獲得接納。漁農處人員至少每六個月視察各禽畜農場一次，以確保廢物處理設施符合標準。

367. 漁農處、環保署、地政總署及規劃環境地政局在一九九九年三月十二日舉行會議，探討如何落實申訴專員的建議，考慮立法規定禽畜農場與民居須保持的最短距離。

368. 一九九九年三月十二日舉行的跨部門會議商定，要釐定禽畜農場與民居應保持的最短距離，並無客觀準則。然而，跨部門會議與會者建議實施下述措施，以解決有關問題，而有關部門現正推行該等措施：

- (a) 漁農處及環保署向農民發出有關減輕臭味的指引。有關指引已經備妥，並已分發給飼養禽畜的農民；
- (b) 凡申請新的禽畜農場牌照，申請者均須提交廢物處理設施的圖則，並載明擬議的地點及減輕對環境的滋擾的措施。漁農處及環

保署會審慎評估有關建議，以確保該等設施不會對附近居民造成滋擾。在漁農處批准有關建議前，地政總署不會批准申請人的建築工程或將有關農業搭建物規範化；

- (c) 環保署會考慮通過有關處置禽畜廢物的顧問研究，檢討臭味管制措施；
- (d) 規劃環境地政局會協調各有關部門，就解決由禽畜農場發出臭味所造成的滋擾，探討可行的管制措施；
- (e) 漁農處會要求規劃署考慮在法定圖則的註釋中，將集約禽畜飼養場和作物農場的土地用途，予以區分；以及
- (f) 環保署會因應全港發展策略，探討就現有的禽畜廢物限制區及禽畜廢物禁制區進行檢討的可能性。

369. 一九九九年三月二十三日，漁農處已通知申訴專員有關部門另訂上述策略。漁農處並無接獲反對這一系列措施的意見。

機場管理局

個案編號 1998/1931：沒有預早發出充分的通知，知會居住在新飛機航道對下地區的居民，飛機發出的噪音對他們可能造成的影響。

370. 投訴人是沙田火炭區的居民。他投訴機場管理局(機管局)及民航處，沒有預早發出充分的通知，知會居住在新飛機航道對下地區的居民，飛機發出的噪音對他們可能造成的影響。申訴專員認為對機管局的投訴成立，並作出一些建議。

371. 申訴專員的建議，如適用於機管局，該局均已採納。

372. 申訴專員建議，當局應根據最新的交通量預測及運作數據，每隔五年檢討飛機噪音預測等量線一次。此外，如有特定的要求，或在交通量預測、飛機交通組合及飛機航道等假設因素出現重大變化，而須進行內部規劃檢討的情況下，當局也應另行進行飛機噪音預測等量線檢討。就此，機管局將根據與政府當局所達成的協議，每隔五年全面檢討飛機噪音預測等量線一次。下一次檢討將於二零零三年進行。

373. 在實施申訴專員有關加強公關宣傳活動的建議方面，機管局會與民航處保持緊密聯繫。就機管局而言，該局在噪音問題上與傳媒經常保持接觸。該局並通過新聞稿向公眾公布對周圍噪音水平可能產生新影響的事宜(如啟用北面跑道一事)。此外，機管局已於今年七月底，把多份一九九八年環境影響評估的最新資料，送交立法會、環境保護署、臨時市政局、臨時區域市政局及民政事務總署諮詢服務組轄下的圖書館備存。

374. 至於申訴專員建議，如實地量度的噪音水平評估顯示其他住宅區亦處於飛機噪音預測 25 等量線的覆蓋範圍內，則當局應考慮為該等住宅區受影響的居民採取消減噪音措施一事，據機管局了解，如該等量線的覆蓋範圍須作調整，政府會審研在此情況下須採取的最適當措施。

375. 由於香港國際機場的飛機航道由民航處負責制定及批核，機管局一向均沒有積極參與有關飛機噪音的事宜。不過，該局在發放有關消息方面會與民航處保持緊密聯繫。

學生資助辦事處

個案編號 1998/0545：在處理投訴人要求覆檢申請結果一事上有所延誤，而且沒有採取行動，處理她要求資助的申請。

376. 投訴人不滿她在一九九六年九月就本地專上學生資助計劃(資助計劃)提出的上訴，延至一九九七年十月方處理完畢，其一九九七/九八年度的資助申請亦因而受阻。此外，她亦不滿當局拒絕預先發放貸款，以助其清繳一九九七/九八學年的學費。申訴專員認為這宗投訴成立。

377. 當局已於一九九八年九月十日正式向投訴人致函道歉。此外，學生資助辦事處(該辦事處)亦已修訂其處理覆檢申請的程序指引，並向審核人員廣為公布，以期加強覆檢機制。此外，通過經改善的電腦系統，該辦事處每兩星期便編印一份進度報告，供高級管理人員有效監察工作進度之用。

378. 申訴專員建議該辦事處重新考慮是否應該在一九九八/九九學年停止預先發放貸款，但不獲接納，原因是當局已在一九九八/九九年度推出一個名為免入息審查貸款計劃的新安排，以協助學生繳付學費。該計劃容許資助計劃的申請人提早領取及/或取得額外資助，以繳付學費。有關免入息審查貸款計劃的申請結果，將於接獲申請後的三星期內發布。對於該等在免入息審查貸款發放後，方獲悉其申請結果的資助計劃申請人而言，當局根據有關安排，可調整其免入息審查貸款金額，以顧及資助計劃所提供的總資助額。基於當局已設立免入息審查貸款計劃，看來已無必要恢復過往預先發放貸款，以協助學生繳付 50%應繳學費的方式。申訴專員已接納上述解釋，並同意無必要恢復過往預先發放貸款的資助方式。

個案編號 1998/0766：良久仍未通知投訴人有關他申請資助的結果。

379. 投訴人不滿學生資助辦事處在他根據一九九七/九八學年資助計劃提出申請後 11 個月，方通知他申請結果。申訴專員認為這宗投訴成立。

380. 該辦事處已於一九九八年九月二十四日正式向投訴人致函道歉。

381. 通過經改善的電腦系統，該辦事處現在已可定期就每名審核人員處理的尚未完成個案編印報告。督導人員將審核這些報告，確保從中找出申請受阻的個案，並即時加以處理。此外，該辦事處已提醒所有調查人員必須在指定時間內處理及提出跟進各個個案。如當局須申請人澄清資料/提供補充資料，但未能以電話聯絡上申請人的話，則應改用書面聯絡。此外，該辦事處現已修訂並實施一套新的程序指引，以免日後因須前往屯門檔案中心檢索舊檔案而產生任何延誤。

個案編號 1998/3191：延誤處理投訴人的助學金及貸款申請。

382. 投訴人不滿學生資助辦事處用了超過五個月的時間，才處理他根據一九九八/九九學年資助計劃提出的申請。此外，雖然他在一九九八年十/十一月多番查詢，但該辦事處仍不加快處理其申請，他亦對此表示不滿。申訴專員認為這宗投訴成立。

383. 當局已精簡一九九九/二零零零年度申請工作的處理程序，審核人員一旦獲悉申請人正修讀某些特殊課程，便會立即知會資助發放組，以便採取跟進行動。

384. 由一九九九/二零零零年度申請工作起，該辦事處將給予有關院校兩星期時間答覆，並會向有關院校表明，如未能在限期內回覆，將阻延向申請人發放資助。

385. 該辦事處已改善其電腦程式，使申請結果的發布更便捷。

386. 當局已在一九九九/二零零零年度申請指引中載明，如須申請人提供補充資料，則申請的處理時間可能較長。

387. 此外，當局亦向辦事處人員發出有關處理查詢及特殊個案的正式指引，並舉辦簡報會，讓該等人員更了解電腦系統所提供的資料，尤其是有關發出結果通知書的資料。

388. 當局已於一九九九年五月十七日正式向投訴人致函道歉。

選舉事務處

個案編號 1998/1400：不肯承認誤把投訴人的名字從其所屬專業的立法會功能界別及選舉委員會界別分組的選民登記冊中刪去。

389. 投訴人為一對夫婦。他們任職醫學界，並為立法會“香港島”地方選區的登記選民。在一九九八年立法會選舉的選民登記運動中，他們獲邀請在醫學界功能界別及醫學界界別分組登記。一九九七年十二月初，選舉事務處按照有關選民登記的規例，分別向二人發出書面通告，請他們在上述功能界別及界別分組登記。他們得悉會獲登記，除非他們在該通告的“回覆部分”表示不同意，並於一九九八年一月十六日或該日前把通告寄抵該處。

390. 一九九八年一月二十一日，選舉事務處收到投訴人寄回的通告。該寄回的通告簽妥的日期是一九九八年一月十九日。投訴人在該通告的“回覆部分”要求選舉事務處更新他們的地址。該寄回的通告已簽署妥當，但表示不同意登記的預印句子卻並未刪除。選舉事務處人員除了應其要求在地方選區的選民登記冊中更新其地址外，又把該回覆當作拒絕在醫學界功能界別及醫學界界別分組登記。因此，二人的名字並未載錄於醫學界功能界別及界別分組的登記冊內。不過，由於他們有關功能界別及界別分組登記的該部分回覆已過了一九九八年一月十六日的限期，因此應不予理會。選舉事務處人員應已把二人的資料載錄於醫學界功能界別及醫學界界別分組的登記冊內。

391. 一九九八年四月二日，投訴人往投票站為界別分組選舉投票時，由於他們的名字並未載於選民登記冊上，故未獲准投票。其後，他們於一九九八年四月十六日致函選舉事務處投訴，指他們無法在界別分組選舉中投票，並要求作出補救。

392. 選舉事務處接獲投訴後，進一步研究有關個案，結果認為投訴人的名字應載錄於登記冊內。選舉事務處立即採取行動，把二人的名字重新載錄於醫學界功能界別及醫學界界別分組的正式登記冊內，以便他們有資格在一九九八年五月二十四日舉行的立法會醫學界功能界別選舉中投票。同時，選舉事務處於一九九八年四月二十二日向投訴人發出覆函。不過，投訴人認為選舉事務處在其覆函中並無承認犯錯，反而暗示有關錯誤在於他們。他們遂向申訴專員投訴選舉事務處。完成調查後，

申訴專員的結論為該項投訴成立。

393. 申訴專員於一九九八年十一月完成調查工作，調查報告並於一九九八年十一月十三日擬就。申訴專員建議選舉事務處應向投訴人發信致歉。選舉事務處遂於一九九八年十一月二十三日發出一封由總選舉事務主任親筆簽署的函件，向投訴人致歉。

394. 同時，選舉事務處提醒所有人員有關遵守工作程序及指引的重要性，以及他們必須對在工作中所犯錯誤向受影響的當事人道歉。

個案編號 1998/2608：把一些與正式指引有關鍵性差異的非正式指引，發給立法會普選的選舉主任。

395. 在一九九八年五月二十四日舉行的第一屆立法會選舉中，投訴人與另外兩名候選人一起在區域市政局功能界別選舉中競逐，結果當局宣布投訴人當選。其後另外兩位候選人的其中一位提出選舉呈請，對投訴人勝出一事提出異議。

396. 法庭裁定，沒有任何候選人在區域市政局功能界別選舉中妥為選出。因此，當局於一九九八年十月二十九日舉行補選。三名候選人與在五月參選的候選人相同。投訴人在這次補選中當選為立法會議員。

397. 法庭就選舉呈請進行審訊期間發現，在裁定有關六個“特別功能界別”（包括區域市政局功能界別）的問題選票的安排上，選舉事務處發給選舉主任的內部指引與選舉管理委員會發出的指引，有所出入。就區域市政局功能界別而言，選舉主任接納了三張不應獲得接納的問題選票，導致投訴人在選舉中勝出。接納該三張選票的決定，是根據內部指引作出的。

398. 投訴人於法庭作出裁定後，就此事向申訴專員投訴選舉事務處。申訴專員進行調查期間，發現選舉事務處在擬備和整理該份非正式指引時，律政司也曾參與其中。因此，申訴專員認為，調查範圍亦應擴展至涵蓋律政司。

399. 在完成調查工作後，申訴專員的結論為投訴成立。申專員建議，當局應致函投訴人表示歉意。因此於一九九九年三月十五日，選舉事務處發出一封由總選舉事務主任親筆簽署的信件，向投訴人致歉。此外，

律政司亦於同日發出一封由律政司司長親筆簽署的信件，向投訴人道歉。

400. 選舉事務處曾於申訴專員展開調查前，先行就此事進行檢討；並向選舉管理委員會建議實施一系列的改善措施，以防日後發生類似事件。選舉管理委員會已接納選舉事務處的建議。這些建議的內容並納入申訴專員所作的建議之中。

401. 選舉事務處已根據律政司的意見修訂內部指引，以供選舉主任於一九九八年十月二十九日舉行的區域市政局功能界別補選中使用，從而確保該等指引完全符合有關法例的規定。

402. 選舉事務處及律政司現正採取必需的跟進行動，為日後的選舉，包括分別訂於一九九九年十一月及二零零零年九月舉行的第一屆區議會選舉及第二屆立法會選舉，落實改善措施。

環境保護署

個案編號 1998/1685、1998/1688、1998/1737：處理一宗飼養禽畜牌照的申請失當。

403. 一九九八年七月，元朗吳家村一些村民投訴漁農處、地政總署及環境保護署(環保署)在處理一名農場經營者申請飼養禽畜牌照一事上行政失當。

404. 有關農場本是個小型農場，過去用作飼養雞隻。不過，大約在一九九七年年中，該農場轉為用作養豬，而經營者興建了非法搭建物作為額外的豬舍，並在非常接近附近民居的地方興建污水處理設施。村民就農場的非法搭建物、污水處理設施非常接近民居，以及農場發出的厭惡性臭味和非法排放污水等事宜，向有關部門多次投訴。

405. 村民質疑為何該農場有多處問題，但當局仍然發出飼養禽畜牌照。

406. 申訴專員就個案進行了徹底調查，所得的結論是，這宗對環保署的投訴並不成立。

407. 按照申訴專員的建議，環保署須積極跟進有關投訴，直至問題獲得解決。就這項建議，環保署人員繼續密切監察該農場。自申訴專員於一九九八年十二月發表調查報告以來，環保署人員已巡查該農場超過 30 次，其中有 10 次與漁農處聯合行動，相較一般情況的每年六次巡查要多。環保署並通過電話或現場討論，與投訴人保持大約每月兩次的聯繫。當局亦已向投訴人提供環保署及漁農處有關人員的傳呼機號碼，以便在辦公時間外可安排緊急調查。一九九九年四月，環保署曾因農場經營者非法排放污水而向他提出檢控。

408. 農場經營者應環保署的要求，聘請了顧問進行污水處理設施的改善工程。在一九九九年六月二十五日進行污水樣本的測試結果顯示，經處理的污水符合法定標準。

409. 農場經營者亦已實施一些消減措施，以減少農場發出的臭味。在環保署及漁農處進行一連串調查後，農場經營者於一九九九年六月二十

三日提交一份有關進一步改善措施的建議初稿。環保署將繼續跟進這宗個案，直至問題獲得圓滿解決。

410. 按照申訴專員另一項建議，當局須考慮制定法例，規定禽畜農場與民居須保持的最短距離。一九九九年三月十二日，漁農處、環保署、地政總署及規劃環境地政局舉行了一次會議，探討落實這項建議的可行性。會議認為實施上述建議有實際困難，因為要釐定禽畜農場與民居應保持的最短距離，並無客觀準則，而臭味可被吹往不同方向，視乎天氣及地形而定。不過，會議另外建議了一些措施，防止日後發生臭味滋擾的個案。

411. 應申訴專員有關為農民就選擇適當規模的污水處理設施提供更詳細指引的建議，環保署及漁農處已在香港生產力促進局的協助下，於一九九九年三月二十五日及三十日為農民舉辦技術研討會。有關禽畜廢物處理設施的設計(即規模)及操作的指南已再次分發給農民。

412. 就申訴專員有關定其巡查農場的建議，環保署一向有定期巡查各農場的廢物處理設施，每年最少六次。一如上文第 407 段所述，環保署已繼續加強對上述農場的監察。

個案編號 1998/1933、1998/2013：沒有預早發出充分的通知，知會居住在新飛機航道對下地區的居民，飛機發出的噪音對他們可能造成的影響。

413. 請參閱與民航處有關的個案(編號 1998/1932、1998/2012)。

醫院管理局

個案編號 1998/0747：沒有給予投訴人適當的治療，並不當地要求他在「不遵醫生勸告提前出院證明書」上簽署。

414. 投訴人前往醫院管理局(醫管局)轄下某間醫院急症室求診。醫生懷疑他頸椎出現問題，隨後他在該醫院留醫。由於病人並非香港居民，而他的醫療問題不需要即時跟進，因此，主診醫生建議病人可以回國後才醫治。病人亦接納醫生建議的安排。鑑於對他的情況的檢查、治療及持續觀察在其出院前並未完成，院方遂要求病人在“不遵醫生勸告自行出院證明書”上簽署。主診醫生發給他一封信，敘明他的情況，以便他回國後就醫。

415. 投訴人其後投訴醫管局轄下的有關醫院：

- (a) 沒有給予他適當的治療；以及
- (b) 不當地要求他在“不遵醫生勸告自行出院證明書”上簽署。

416. 申訴專員在進行調查時，未能找到病人獲發的醫生證明書。經檢討調查結果後，申訴專員所得結論，是投訴事項(a)不成立，而投訴事項(b)則部分成立。

417. 醫院管方已進行全面檢討，並採取下列改善措施，以防止或盡量避免再次發生類似事故：

- (a) 已舉辦一系列座談會，提醒醫務人員要向病人清楚解釋病情；
- (b) 已成立醫管局總辦事處轄下的工作小組，以檢討關於使用“不遵醫生勸告自行出院證明書”表格的指引。醫管局已設計一款新表格“獲悉醫生勸告後自行出院表格”，取代“不遵從醫生勸告自行出院證明書”，以便病人確認明白醫生的勸告；以及
- (c) 已檢討及改善現行的病人醫療記錄管理政策及做法，確保妥善處理及保管病人的醫療記錄。

個案編號 1998/1134：因實施分流制度，以致沒有即時醫治投訴人的兒子。

418. 投訴人的兒子經普通科醫生轉介到醫管局轄下某間醫院醫治眼疾。病人在醫院的急症護理診所接受評估後，按分流程序被列為患有非緊急眼疾，並獲編配非緊急約期，在 11 個月後就醫。其後，病人向私家眼科醫生求診，並接受了激光治療。投訴人對該醫院的分流制度，以及其兒子須等候一段長時間，方可獲得醫生診治，感到不滿。

419. 申訴專員注意到該醫院的急症護理診所分流制度，旨在確保院方可根據病人的臨床需要，按病情緩急為病人提供治療。在本個案中，院方評定病人的病情為非緊急情況，因此建議他預約非緊急約期。有關的評估工作是由一名受過專業訓練的分流護士根據分流指引進行的。在本個案中，所需的排期時間，與其他非緊急個案所需的排期時間無異。院方亦曾建議該名病人，假如他眼睛的情況惡化，即使未到預定約期，亦可返回醫院就醫。

420. 經檢討這個案後，申訴專員的結論是投訴不成立。

421. 因應申訴專員的建議，院方已採取下列行動：

- (a) 院方已在等候大堂張貼告示，並經常以廣東話及英語作出廣播：
 - (i) 以宣傳醫院的急症護理診所提供的服務；以及
 - (ii) 讓病人知道，按分流程序被列為患有非緊急眼疾者須排期預約，於較後時間方可獲得醫生診治。
- (b) 院方已在等候大堂張貼告示，通知病人非緊急約期的預計排期時間；以及
- (c) 院方已在等候大堂及預約處張貼告示，提供有關醫管局轄下其他眼科專科診療所排期時間的最新資料，供病人參考。

個案編號 1998/1480：錯誤地為投訴人注射含有防腐劑的硬膜外注射劑；沒有立即把這個錯誤告訴她；以及對個別醫院監管不足，以致出現上述錯誤。

422. 一九九七年十二月十三日，投訴人在醫管局轄下某間醫院，產下一名女嬰。她在分娩過程中，曾接受硬膜外麻醉注射。直至一九九八年四月底經傳媒報道後，投訴人才知道院方為她注射的硬膜外注射劑含有防腐劑。投訴人認為，當局剝奪了她的知情權，並對有關的硬膜外注射劑會否影響其新生嬰兒，感到憂慮。

423. 自一九九七年三月推出中央靜脈內摻和服務以來，醫管局轄下的有關醫院藥房是在無菌環境下，為麻醉部配製硬膜外輸注劑。有關醫院集中配製硬膜外輸注劑時，採用了麻醉劑“芬太尼”。初期，該醫院是採用以二毫升安瓿盛載的“芬太尼”。由一九九七年四月七日開始，該醫院改用 10 毫升瓶裝“芬太尼”，以減少須開啟的安瓿的數目，從而提高配製藥劑的效率。

424. 一九九八年三月十二日，該醫院接獲“芬太尼”製造商的通知，發現在一九九七年四月七日至一九九八年三月十二日期間所使用的 10 毫升瓶裝“芬太尼”含有防腐劑。在這段期間，共有 526 名病人注射了以含有防腐劑“對羥基苯甲酯”的“芬太尼”配製的硬膜外麻醉注射劑。

425. 醫管局發現出錯之後，便立即深入調查“對羥基苯甲酯”對病人的影響，並翻查大量文獻及徵詢專家意見。調查結果顯示，含有“對羥基苯甲酯”的“芬太尼”不會對病人有害；唯一的不良影響是病人或會出現過敏反應。該醫院的醫生翻閱所有個案的記錄後，並無發現有病人出現這種急性的反應。因此，醫管局認為無須召回任何病人。經衡量病人的最佳利益與知情權後，醫管局決定不適宜知會有關的產婦，因為這樣只會為她們帶來不必要的惶恐和憂慮。

426. 然而，由於傳媒作出查詢，醫管局在一九九八年四月十七日就此事發出新聞稿。為了處理有關的產婦可能作出的查詢，並減輕其憂慮，院方在一九九八年四月十八日至五月一日期間，設立了一條熱綫，為她們解答問題。

427. 申訴專員注意到，醫管局決定不知會投訴人及其他產婦這件事情，並無違返一貫的行事常規，即只在實際上已產生或預料會產生害處或不良影響的情況下，才會知會病人。經審研調查結果後，申訴專員認

為，醫管局在發現出錯後，已立即採取補救措施。

428. 申訴專員的結論是，有關醫管局錯誤地為投訴人注射含有防腐劑的硬膜外注射劑的投訴成立，但有關醫管局沒有立即把這個錯誤告訴投訴人，以及對個別醫院監管不足的投訴則不成立。

429. 申訴專員注意到醫管局已採取下列改善措施，以防止再次發生類似事故：

(a) 就個別醫院(有關無菌配藥)

- (i) 自發生這次事件後，已檢討所有配藥常規及藥典；
- (ii) 各項製劑的工作單均列明每種成分的來源、製造商、包裝份量，以及任何必需的資料；
- (iii) 每種成分的詳細產品資料均與有關的主藥方一併存檔；以及
- (iv) 如須修訂成分說明，必須獲藥劑師通過，並須隨附製造商的产品資料硬複本。

(b) 就總辦事處(有關所有產品)

- (i) 為了編製資料庫，以便有系統地記錄資料及方便檢索，按照標準建議，覆核藥物的產品說明書，以確保所有產品資料單張均列明有關資料；
- (ii) 覆核藥物產品的標籤及包裝，並要求製造商向醫管局提供更多資料；
- (iii) 提醒所有藥劑人員在檢查產品說明書時須加倍小心，如有懷疑，必須複查所有資料；以及
- (iv) 提醒所有藥劑人員在任何時候均須遵守良好的藥劑工作守則。

430. 因應申訴專員的建議，醫管局已採取下列行動：

- (a) 醫管局已致函投訴人，就在其分娩過程中，不適當地為她注射含有“對羥基苯甲酯”防腐劑的“芬太尼”麻醉劑，作硬膜外注射一事，向她致歉，並再次向她保證，有關藥物不會對她本人及其嬰兒有害，亦不會有任何潛在危險；以及
- (b) 醫管局已着手推行有關改善措施。

懲教署

個案編號 1998/0089：不合理地要求投訴人交回長期監禁刑罰覆核委員會給他的一封信；遲遲未將上述委員會給他的另一封信轉交給他，剝奪了他向該委員會提供資料的機會；每天給他供應的飯餐都是同一款素餐；以及不合理地拒絕他的要求，不讓他玩康樂棋。

431. 監獄管方接獲長期監禁刑罰覆核委員會(該委員會)的來信(信件日期為一九九七年十一月十日)，通知投訴人原定於一九九七年十月就其刑罰進行的覆核工作，已延至一九九七年十一月進行。不過，該委員會秘書的隨文便箋註明，監獄管方須聽候其進一步通知(即覆檢日期確定後)方可將信送交該名囚犯。由於監獄管方漏看了隨文便箋上的這一點，以致在一九九七年十一月十二日誤將該信轉交投訴人。數日後，監獄管方接獲該委員會秘書另一張便箋，指有關覆檢工作將再度延遲至一九九七年十二月，同時要求監獄管方將該封一九九七年十一月十日致投訴人的信交回委員會秘書。故此，監獄管方於一九九七年十一月十八日要求投訴人交回該信。申訴專員認為有關不合理地要求投訴人交回該委員會給他的一封信的投訴不成立。

432. 一九九七年十一月二十二日，監獄管方接獲另一封由該委員會秘書寄交投訴人的信(信件日期為一九九七年十一月二十日)。由於投訴人曾於一九九七年十一月二十六日向一位懲教署人員表示他不須看該封信，並會等待直至該委員會對其刑期進行覆檢有結果為止，故此管方延至一九九八年一月二日才把該信轉發給他。申訴專員認為，監獄管方在處理該委員會致投訴人的信件時，並無依循有關程序指引，故評斷有關遲遲未能將該委員會給投訴人的另一封信轉交給他，剝奪了投訴人向該委員會提供資料的機會的投訴成立。

433. 根據該署的記錄，當局已向吃素的囚犯提供不同種類的時蔬。並無證據顯示管方每天供應給投訴人的飯餐都是同一款素餐。申訴專員認為這一項投訴不成立。

434. 一如其他囚犯，投訴人獲准每日下午一時至二時在康樂室玩康樂棋，故此，監獄管方拒絕投訴人每日下午四時至五時在飯堂再玩同一款遊戲的要求。申訴專員認為有關不合理地拒絕投訴人的要求，不讓他玩康樂棋的投訴不成立。

435. 這是一宗有關某懲教人員不依有關程序指引辦事的獨立事件。懲教署署長已提醒各監獄主管有責任一致恪守現行訓示，並再次傳閱有關訓示，以供參照。

個案編號 1998/0500、1998/0501：不合理地把投訴人調往一個環境較差的囚室，而且當他查詢囚犯各類飯餐的價目及表示要申請法律援助控告懲教署署長時，又對他諸多留難。

436. 投訴人為一名囚犯。一九九八年二月二十三日，他被監獄管方從一個囚室調往另一個他認為環境較差，而且接收電台廣播效果並不理想的囚室。投訴人認為該次調動並不合理。申訴專員知悉，該次調動是依據一項部門指令，並基於保安理由而作出的。因此，該宗投訴的論據並不成立。

437. 一九九八年二月二十三日，投訴人要求監獄管方提供囚犯各類飯餐的價目。管方在回應時要投訴人提出支持其要求的理由。儘管投訴人認為監獄管方剝奪了他獲知有關價格資料的權利，但申訴專員認為監獄管方並無責任提供該等資料，而管方處理該項要求的方式並非不合理。因此，申訴專員認為該宗投訴的論據並不成立。

438. 一九九八年二月二十三日，投訴人向獄方人員表示要申請法律援助以控告懲教署署長。投訴人聲稱，該名獄方人員曾要他提出申請法律援助的理由，但監獄管方堅稱，管方只是按照既定的做法，要求投訴人以書面方式確定其意向。申訴專員認為，獄方人員所採取的行動並不適當，因為投訴人有權申請法律援助，而考慮有關申請則是由法律援助署決定的。申訴專員認為有關在投訴人要申請法律援助控告懲教署署長時對投訴人諸多留難的投訴成立。申訴專員亦注意到，有關處理囚犯申請法律援助個案的現行部門指令，只載有就刑事案件申請法律援助的安排，而沒有關於民事訴訟的安排。

439. 懲教署署長已考慮過申訴專員的建議。現時協助囚犯申請法律援助的程序，並無規定囚犯以書面方式提出要求。懲教署署長已糾正石壁監獄不按常規辦事的情況。

個案編號 1998/1290：向投訴人派發專科醫生所處方的藥物時有所延誤。

440. 投訴人為一名囚犯，在麻埔坪監獄服刑。一九九八年四月二十九日，他前往石壁監獄的耳鼻喉專科診療所，獲醫生處方一種名為“Drixoral”的專科藥物。一九九八年五月一日，獄方安排一名工人前往西營盤耳鼻喉專科診療所(即該位耳鼻喉專科醫生駐診的診所)領取這種專科藥物。不過，由於西營盤診所未能核實配藥單上的簽名，因此沒有發出有關藥物。注意到這種情況，獄方人員即時徵詢麻埔坪監獄醫生的意見。他認為投訴人並無迫切需要服用這種專科藥物，並處方暫代藥物，由監獄醫生給投訴人服用。

441. 一九九八年五月二日，獄方人員得知有關藥物可以從瑪麗醫院取得。考慮過監獄醫生的專業意見，並為了更有效調配人力資源，獄方安排一名工人於一九九八年五月八日在往其他醫院/診療所進行其他收發工作時，前往瑪麗醫院領取有關藥物。專科醫生所處方的藥物其後給投訴人服用。申訴專員認為這項投訴不成立，但提出兩項建議，以防類似事件日後重演。

442. 各懲教機構主管已全面執行申訴專員的建議。

個案編號 1998/1565：在審核投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請方面，有欠公允。

443. 一九九八年六月八日，本身為囚犯的投訴人要求獄方批准他將3,000元存入其獄中的私人財物帳戶內。他聲稱其友人欲向他清還欠款。然而，由於他未能提供有關其要求的進一步詳情，因此其申請被拒絕。一九九八年六月九日，他向有關監獄的監督提出類似的要求。由於他仍未能提供更多有關其個案的資料，因此獄方再次拒絕其要求。應投訴人的要求，獄方在一九九八年六月十二日安排巡獄太平紳士接見他。在進行會見時，他改口說，其叔父欲給他3,000元，以供他獲釋後做生意之用。巡獄太平紳士建議他向獄方提供更詳細的資料，以便獄方再作考慮。然而，投訴人連叔父的全名或地址亦未能說出。有鑑於此，其申請不獲進一步考慮。

444. 申訴專員認為，獄方在拒絕投訴人的要求前，已詳細研究其個案。這項投訴不成立。

445. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道被濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

個案編號 1998/2194：不合理地拒絕投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請。

446. 一九九八年七月二十八日，本身為囚犯的投訴人在懲教署副署長巡視有關監獄時，向其提出申請，要求保存友人給予的 2,000 元，以供在獲釋後返回內地繳付罰款之用。其要求已轉交獄方跟進。

447. 經研究有關個案後，獄方拒絕投訴人的要求，原因是他未能提供該名友人的資料，而投訴人與該名指稱友人的關係也無法確定。此外，獄方注意到投訴人從未在其探訪者名單上登記任何探訪者。

448. 申訴專員認為，獄方在拒絕投訴人的要求前，已詳細研究其個案。這項投訴不成立。

449. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道被濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

個案編號：1998/2195：不合理地拒絕投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請。

450. 一九九八年七月二十二日，本身為囚犯的投訴人要求獄方批准他

保存親友給予的 3,000 元。由於他從未在其探訪者名單上登記任何探訪者，而在其監禁期間，亦無親友探訪，因此獄方拒絕其要求。一九九八年七月二十三日，他再次向獄方提出相同的要求，並聲稱該名將會把有關款項交給他的友人是一名釋囚，是投訴人於一九九五年在另一所監獄服刑時認識的。由於投訴人未能提供有關該名指稱友人的資料，因此獄方再次拒絕其要求。一九九八年七月二十八日，他向懲教署副署長提出類似的要求，亦再度被拒絕。

451. 一九九八年八月十四日，他向獄方表示，一名來自內地的友人將於一九九八年十月探訪他，而他要求接受該名友人給予 3,000 元。獄方在確定其友人的資料及其要求的原委後，已批准這項要求。

452. 申訴專員認為，獄方在處理投訴人的要求時，已詳細研究其個案。這項投訴不成立。

453. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道被濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

個案編號 1998/2196：不合理地拒絕投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請。

454. 一九九八年七月二十八日，本身為囚犯的投訴人要求獄方批准他接受友人給予的 3,000 元。由於他未能確定該名指稱友人的身分，因此獄方拒絕其要求。同一天，他在懲教署副署長巡視該監獄時，向其提出相同的要求。其要求其後獲轉交獄方跟進。一九九八年七月三十日，獄方接見投訴人，但他未能確定其聲稱會將 3,000 元交給他的友人的身分。獄方考慮到他從未在其探訪者名單上登記任何探訪者，而在其監禁期間，亦無親友探訪，因此不接受其要求。

455. 申訴專員認為，獄方在拒絕投訴人的要求前，已詳細研究其個案。這項投訴不成立。

456. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道遭濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

個案編號 1998/2417：不合理地拒絕投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請。

457. 一九九八年八月十日，本身為囚犯的投訴人要求獄方批准他接受一名來訪友人給予的 6,000 元。然而，他無法解釋這項要求的原委。至於他聲稱該名友人是其前任僱主，而有關款項是其欠薪，亦未能證明屬實。因此，其要求在一九九八年八月十三日遭拒絕。

458. 申訴專員認為，獄方在拒絕投訴人的要求前，已詳細研究其個案。這項投訴不成立。

459. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道遭濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

個案編號 1998/3226：不合理地拒絕投訴人要求保存從外間收到的金錢的申請。

460. 一九九八年九月二十五日，本身為囚犯的投訴人要求獄方批准他接受親友給予的 1,000 元，以供在獲釋後應急之用。經考慮其個案後，獄方已批准其要求。一九九八年十月八日，一名探訪者將 1,000 元交給他，

而獄方已將有關款項存入其私人財物帳戶內。

461. 申訴專員認為，獄方已適當地處理投訴人的要求。這項投訴不成立。

462. 懲教署署長已詳細考慮是否有需要制訂明確指引處理囚犯要求存入金錢的申請。該署容許囚犯接受親友給予適量金錢，以應付真正需要，例如為了在獄中求學/參加訓練課程而須支付學費及購買課本，這是由來已久的慣例。不過，曾經有囚犯濫用這個渠道進行非法金錢交易。因此，各懲教機構主管會按個別情況，慎重考慮每項有關將金錢存入囚犯私人財物帳戶的要求，並會審慎地行使酌情決定權，以免這個渠道遭濫用。懲教署認為，頒布特別指引，硬性規定可存放的金額，或羅列所有不同情況，指明有關要求應予批准或拒絕，這做法並不可行。

第二部分

直接調查個案

房屋署

關於房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位的事宜

463. 申訴專員已就房屋署根據居者有其屋計劃(居屋計劃)、私人機構參建居屋計劃(私人參建計劃)及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位的事宜進行直接調查，並提出數項建議。

464. 房屋署自一九九八年六月已增強其電腦系統，以製備九份不同的電腦報告，供各級人員監察收回公屋單位的進度。因此，所有在該項工作中發現尚未交還單位的個案均已解決，有關單位並已收回重新分配。該署並委派了一名專責人員協助高層人員監察整體工作進度。

465. 房屋署每年會檢討該署的資訊管理系統在監察按時收回租住單位方面的整體成效。

466. 房屋署已就收回單位事宜進行全面檢討。香港房屋委員會(房委會)的租住房屋小組委員會已於一九九九年一月十四日通過實行措施，以改良現有收回公屋單位制度。該等措施詳列如下：

(a) 收回租住公屋單位的期限

該署已決定把收回單位的最長期限由兩個月延長至三個月。其後，申請進一步延長居住期通常不獲考慮。基於充分恩恤理由而提出申請的特殊個案，則須由區域物業管理總經理按個別情況考慮。為了在這套制度內訂立有效阻嚇措施以防止濫用，這三個月的最長期限須按情況批核，詳情見下文(b)項。

(b) 針對逾期仍未交回單位租戶的阻嚇措施

- (i) 居屋計劃第二十期乙及以後的“綠表”申請者，以及一九九九年二月一日或以後的自置居所貸款計劃／居屋第二市場計劃的“綠表”申請者，須受下列措施規管：
 - (A) 有關租戶須在接收其居屋／私人參建計劃單位，或參加自置居所貸款計劃／居屋第二市場計劃後於訂立契據時，提交遷出通知書，終止租約，並於一個曆月內把其租住公屋單位交回房委會；以及
 - (B) 在遷出通知書所訂期限屆滿後，有關單位租戶如須延長居住期，須繳交相等於三個月的淨額租金連差餉或市值租金(若他們於終止租約時須繳交市值租金)的租住費用，以較高者為準。
- (ii) 居屋計劃第 20 期乙以前的成功“綠表”申請者，或於一九九九年二月一日前參加自置居所貸款計劃／居屋第二市場計劃的成功“綠表”申請者，須受下列措施規管：
 - (A) 有關租戶會接獲通知，他們須於接收居屋／私人參建計劃單位，或參加自置居所貸款計劃／居屋第二市場計劃後於訂立契據時，提交遷出通知書，終止租約，並於兩個曆月內把其租住公屋單位交回房委會；以及
 - (B) 在遷出通知書所訂期限屆滿後，有關單位租戶如須延長居住期，須繳交相等於市值租金(若他們於終止租約時須繳交市值租金)或淨額租金三倍連差餉的租住費用，以較高者為準。

(c) 房屋署人員的責任

房屋事務經理已充分了解，他們須對因本身疏忽或未有遵守規定而引致延遲收回租住公屋單位承擔責任；以及他們在處理收回單位個案方面，並無批核延長居住期的酌情權。

467. 房屋署已發出通告，指示該署管理人員實施改良措施。為宣傳改良措施，該署亦已安排發出新聞稿，並透過屋邨管理諮詢委員會會議和通訊，向租戶宣傳有關訊息。

教育署

補習學校註冊事宜

研究

468. 申訴專員已就補習學校註冊事宜進行直接調查，並提出數項建議。

成立檢控小組

469. 警方與教育署已組成聯合工作小組，檢討處理懷疑未經註冊學校(包括未經註冊的補習學校)的現有做法，以及研究可否集中教育署的調查能力，以處理未經註冊學校。教育署會根據工作小組的建議及可供運用的資源，在檢討該署架構時考慮成立檢控小組。

定期巡視及視察計劃

470. 教育署已大致接納有關建議。不過，該署的主要職責是在於正規教育。除非有額外資源可供運用，否則要按申訴專員公署的建議定期進行巡視和視察工作，是相當困難和不合乎成本效益的。

展示證明書

471. 教育署於一九九八年十一月十一日發出題為《展示證明書》的第38/98 號行政通告，提醒學校須於校舍內展示學校註冊證明書及收費證明書。教育署會繼續每年發出該份通告。分區教育主任亦會於視察私立學校時，確保各校遵守《教育條例》載明的有關規定。

增加罰款

472. 教育署會繼續進行修訂《教育條例》的建議，除了因實施校本管理而須考慮修訂的法例外，增加罰款金額亦是其中一個須考慮的項目。

工作小組

473. 當局已成立一個跨部門工作小組，成員包括教育署、消防處、屋宇署及房屋署代表，以研究簡化學校註冊程序的方法。該小組議定，為縮短有關籌劃時間，申請註冊的學校可直接向屋宇署及消防處遞交有關消防設備及樓宇安全證明書的申請，而無須經教育署辦理。該工作小組會繼續探討簡化有關程序的方法，作為一項持續進行的工作。

474. 此外，財政司司長辦公室轄下的工商服務業推廣署不久會委任一家顧問公司，協助教育署檢討幼稚園及補習學校的註冊程序。

宣傳計劃

475. 消費者最有資格決定他們所獲的服務是否物有所值，若補習學校質素欠佳，他們便會選擇退學。教育署會繼續定期進行宣傳(如派發新聞稿)，指導家長及學生如何辨別註冊補習學校，以及定期發出新聞稿，提醒學生查核他們擬報讀的學校是否已按照《教育條例》註冊。

476. 教育署已備有一九九八／九九學年的綜合學校名單，可於教育署各分區辦事處及教育署網頁查閱。一份有關近期臨時註冊學校的補充名單亦已包括在內。該兩份名單均會每月更新。

進度報告

477. 申訴專員要求教育署報告實施有關建議的進度。教育署已於一九九九年七月二十七日，把已採取的跟進行動告知申訴專員。

貿易署

關於貿易署處理貿易文件事宜

478. 申訴專員就貿易署在處理貿易文件的事宜進行直接調查，並提出數項建議。

479. 貿易署已完全接納申訴專員的建議，並即時採取行動落實該等建議。有關行動詳列如下：

- (a) 貿易署於申訴專員調查後不久，已就有關處理機密文件的部門指引完成全面內部檢討工作，並向署內所有人員公布結果。該檢討報告已經有關主管當局審批，包括政府保安事務主任、個人資料私隱專員及政府檔案處處長。該次內部檢討所建議的措施大都符合申訴專員的報告，並已付諸實行；
- (b) 貿易署已綜合有關處理機密文件的通告及指引，編成一本手冊，方便署內人員參閱。該手冊附有關於辦公室保安的通告，現已透過一般分發途徑及局部區域網絡向署內所有人員公布，並會定期檢討和更新；
- (c) 該署已訂立監察機制及管制措施，確保機密文件的保管、處置及保留均符合有關指引。該署並會定期視察辦公室的保安情況和進行突擊檢查，確保機密文件獲得妥善處理；
- (d) 為提高員工對保安事宜的意識和加強溝通，貿易署已舉辦簡報會，告知員工處理機密文件的適當方法。政府檔案處處長亦獲邀請出席有關簡報會。該署並安排員工出席由個人資料私隱專員公署主辦的研討會。此外，文件的保安問題亦為貿易署辦公室經理會議的常設議程項目；以及
- (e) 貿易署的部門主任秘書已獲委任為部門保安事務主任，其職責已清楚列明於手冊內。各科均須定期就處理機密文件的工作及進度向部門保安事務主任報告。

衛生署

關於衛生署轄下藥房的配藥服務

480. 申訴專員就衛生署轄下藥房的配藥服務進行直接調查，並提出數項建議。

481. 衛生署接納申訴專員的結論及建議。所有建議均已實施，內容包括：制訂《優良配藥手冊》，在該署轄下所有藥房採用；檢討各藥房的人手需求(包括對藥劑師的需求)及人手調配政策；改善與配藥直接或間接有關的各項運作的文件處理規定；實施藥物事故報告及資料搜集系統，以改善服務；以及改善各藥房與總部的溝通途徑。

有關進口藥劑製品的事宜

482. 申訴專員已就有關進口藥劑製品事宜進行直接調查，並提出數項建議。

483. 衛生署已接納申訴專員的結論，並同意實施調查報告內所有建議。該署已確立或加強與海外衛生當局及本地機構的溝通途徑。分發予業內人士有關藥劑製品註冊及進口的現有指引已經更新，並已上載於該署的網頁，以提供另一個查閱途徑。《中醫藥條例》為規管傳統中醫藥提供法律架構，已於立法會通過。關於放射性物質作藥物用途的檢討工作已經完成，結論為當局在修訂現有藥劑製品法例時，應把這些物質視為藥劑製品進行規管，有關工作現正進行。此外，《藥劑製品回收指引》亦已經更新。

市政總署、區域市政總署、屋宇署、消防處及環境保護署

食肆發牌制度

484. 申訴專員已就食肆發牌制度進行直接調查，並已提出若干建議。

屋宇署

485. 屋宇署已檢討其建築物安全規定及程序，並已擬備修訂指引。當局已通過有關食肆及酒牌事務的會議和其他場合諮詢業界的意見。經修訂的指引一經敲定後，便會納入將由市政總署／區域市政總署發出的“食肆牌照申請指南”的修訂本中。

486. 屋宇署相信在採用經修訂的指引後，處理申請的時間將會縮短。

487. 申訴專員已就檢討屋宇署目前的服務承諾，以及就找出可進一步縮短工作流程中各步驟的處理時間的範疇方面提出建議，有關建議是可以接受的，而當局亦正就落實有關建議進行工作。屋宇署同意，對於那些須由屋宇署審查的個案類別來說，實有以積極主動手法來處理的餘地。這類個案只佔所有申請的 7%，但往往被申請人認為是最難解決的個案。屋宇署最近引入了一項新程序，按照這項程序，假如申請人首次申請時，已表示在履行建築物安全規定方面可能有困難的話，屋宇署職員將會主動向申請人提供意見。

488. 屋宇署認識到一個有效監察機制的重要性：其三層核證制度也是按這個機制訂立的。屋宇署進一步同意有微調整個制度的餘地，尤其是對難於處理的個案而言。當局近期已引入經改良的監察機制，內容如下：

- (a) 對於那些基於屋宇署的規定而被拒絕發出“發牌條件通知書”的個案而言，屋宇署職員會每兩個月跟進各個申請的進度，以便向申請人提供適當意見；
- (b) 屋宇署會定期檢討已獲發“發牌條件通知書”的市政總署／區域市政總署為時甚久的個案清單。假如有一些個案涉及屋宇署的規

定，屋宇署會聯絡申請人，以期盡可能協助他們符合建築物安全規定；以及

- (c) 至於其餘未能符合屋宇署以外的部門規定的個案，市政總署、區域市政總署、消防處及屋宇署已同意第二次適用申請審查小組的程序，該等程序通常是用於新申請的。所有有關部門都認為這樣將大大協助申請者解決困難的個案。

489. 申訴專員建議屋宇署因應現時／預期的個案工作量、屋宇署的服務承諾，以及是否有需要向食肆行業提供有效的發牌服務方面，定期檢討其轄下負責發牌和檢控事宜的辦事處的人手。申訴專員的建議是可以接受的，而且當局現正實施有關建議。

490. 當局不時因應現有／預期的工作量去檢討人手，以制訂服務承諾。屋宇署已於一九九八年九月重新調配職員往牌照小組，以應付日益繁重的工作量。

環境保護署

491. 市政總署在進行調查後，現正修訂其指南 — “食肆牌照申請指南”。環境保護署現正向市政總署提供資料，確保必要的環境方面的規定已清楚列於指南內。

消防處

492. 消防處及其他有關部門正就由市政總署督導的專門顧問研究提供意見，以協助發牌當局檢討及改善食肆發牌制度。

493. 目前，消防處正參與與發牌當局合辦的定期發牌研討會，以便向參加者／申請者詳細解釋有關規定。

494. 認可人士／註冊結構工程師的技術指引目前是載於守則及消防處通函內。當局會經常按照不斷轉變的情況及業界提出的查詢更新及修訂有關資料。

495. 此外，當局會與認可人士及註冊消防裝置承辦商定期舉行聯絡會議，以討論食肆發牌制度中共同關注的問題。

496. 消防處亦已修訂現時的服務承諾，由收到申請人已完全符合消防規定的通知後 14 天進行跟進視察，改為七天進行跟進視察。

497. 消防處的經驗顯示，申請人符合當局規定所需的時間，未必與申請個案的複雜程度成比例。相反，所需時間視乎申請人是否有誠意和作出努力去符合發牌條件。此外，每一個案都有本身的“複雜”之處，難以一概而論和分門別類。申訴專員建議由內部考慮按複雜程度把申請分類，而消防處則向市政總署／區域市政總署及有關部門提出另一建議，假如申請人在首次申請審查小組會議後四至五個月內仍未能符合所有發牌條件，再邀請申請人作第二次面談，其目的是要協助申請人克服一些他們在符合發牌條件時可能遇到的困難。

498. 消防處已展開工作，修訂消防處所有有關通信及發牌條件通知書，使其內容更易於明白。預計有關修訂可於一九九九年年底完成。

499. 消防處一直定期檢討其人手，並在認為有需要時，重新調配職員往各組別，以便減輕他們繁重的工作量。消防處在有需要時，會繼續定期檢討人手情況。

區域市政總署／市政總署

500. 臨時區域市政局／區域市政總署及臨時市政局／市政總署歡迎申訴專員關注此事並提出建議。多年來，區域市政總署／市政總署一直與有關部門緊密合作，以加快簽發食肆牌照，同時取締臨時區域市政局／臨時市政局轄區內的無牌食肆及食物業。

501. 申訴專員所提出的 20 項建議全部與市政總署有關，而其中 19 項則與區域市政總署有關。

縮短處理牌照申請的時間

502. 為縮短處理食肆牌照申請的時間，區域市政總署／市政總署已試行於申請通過申請審查小組審核，以及屋宇署和消防處擬妥規定後，即日發出正式牌照申請的發牌條件通知書。至於暫准牌照申請方面，現已永久採用這項安排。區域市政總署／市政總署已把承諾發出暫准牌照發牌條件通知書的時間縮短一星期。即由六星期縮至五星期。

503. 如在發出發牌條件通知書三個月後仍未接獲申請人通知已遵照發牌條件辦理，發牌人員會調查申請人遵照規定辦理的進展，以及發信告知申請人視察所得，並在信中列明尚待遵照規定辦理的事項。發牌人員會繼續每三個月調查進度一次，以催促申請人遵照規定辦理。此外，區域市政總署／市政總署亦已開始邀請遲遲未有遵照規定辦理的申請人，與屋宇署、消防處及區域市政總署／市政總署的代表再次舉行申請審查會議。舉行會議，旨在確定申請人有何困難，並於適當時，建議申請人如何加快遵照規定辦理餘下事項。

504. 兩個市政局已於一九九九年三月成立兩局“設立統一發牌組”聯合工作小組。該工作小組至今已舉行過四次會議。同時，區域市政總署／市政總署已統一各種申請表，並在區域市政總署及市政總署的發牌／地區辦事處設置接受牌照／許可證申請的櫃枱。

505. 申訴專員的報告建議，區域市政總署／市政總署應考慮協調最後的視察工作，以便盡量安排各有關人士在同一次視察工作中，查證有關食肆是否已符合防火安全、通風系統、樓宇安全，以及衛生方面的規定。區域市政總署／市政總署曾於一九九九年四月試行該建議，但成效不大，因為各有關部門所訂的規定並非相關，而在幾乎所有情況下，申請人並無一次過遵照各部門的規定辦理妥當。

506. 如要安排各有關人士聯手進行“最後”的視察工作，實在並不可能。此建議甚至可能會延長處理時間，並花費有關人員更多時間。

507. 鑑於部門各自訂有處理時間方面的承諾，上述建議並不可行，故不獲支持。

508. 申訴專員建議，如申請人未有在發出發牌條件通知書後六個月內遵照發牌條件辦理，有關申請便應作“放棄”論。區域市政總署／市政總署對此有所保留。申請人有權就同一處所重新提出申請，區域市政總署／市政總署無從制止。處理重新提出的申請，可能為各有關部門帶來大量的工作。

為申請人／認可人士／承辦商提供更多協助

509. 在每季為有意經營食物業的人士舉辦的“食物業牌照申請知多D”講座上，區域市政總署會強調申請牌照簡單方便。由一九九六年六月開始，講座的内容已經進一步加強，由消防處／屋宇署派出講者，講解

發牌步驟及規定。市政總署自一九九九年七月起也舉辦類似的食肆牌照申請講座。

510. 由一九九九年五月起，區域市政總署／市政總署已在各發牌辦事處設立求助台，求助台設有屬高級衛生督察職級的人員候命工作，以便隨時協助申請人。

511. 牌照辦事處備有有關發牌程序及發牌規定的單張和小冊子供人免費索閱。區域市政總署／市政總署的互聯網頁也載有有關資料。

512. 區域市政總署及市政總署均正修訂不同食物業牌照(包括食肆牌照)申請指南的內容，使之更易於明白和理解。此外，區域市政總署／市政總署已修訂發給申請人的申請進度通知書，以告知申請人經營無牌食肆可能帶來的後果。

採用劃一的發牌政策／程序

513. 市政總署及區域市政總署已通過在兩個市政局“食物安全”聯合委員會進行的工作，消除雙方在食肆發牌政策及程序，以及檢控無牌食物業處所上的分歧。雙方基本上會採用劃一的發牌及檢控程序。

加強在食肆發牌制度方面的宣傳和諮詢工作

514. 區域市政總署／市政總署分別於一九九九年三月及一九九八年七月制訂新增的發牌條件，規定所有食物業牌照持牌人均須在持牌經營處所主要入口附近的當眼處展示訂明的告示，向顧客表明該處所已領有牌照。

515. 由一九九九年十一月起，區域市政總署／市政總署將實施公開分級制度，屆時衛生水平優異的食肆及食物製造廠(學校飯盒供應商)將獲頒發一個告示。

516. 區域市政總署／市政總署會繼續與食肆經營者及認可人士／註冊結構工程師進行對話，以改良食肆發牌政策、程序及一貫做法。

加強對無牌食肆採取執法行動

517. 為遏止食物業無牌經營，區域市政總署／市政總署會在發現任何

無牌食物業處所後，即時檢控經營者或循簡易程序對其採取拘捕行動。區域市政總署／市政總署會在該等處所第一次被判經營無牌食物業處所罪名成立後，即時申請禁制令。如該等處所違反禁制令的規定，區域市政總署／市政總署便會就違反禁制令一事，向經營者發出傳票，並會在經營者被判罪名成立後，立即申請封閉令。區域市政總署現正擴大可循簡易程序對無牌食肆經營者採取拘捕行動的範圍。由於資源有限，市政總署則會主力處理衛生情況令人關注的無牌食物業處所。

518. 禁制令和封閉令所針對的是處所而非經營者。因此，轉讓無牌食肆的所有權，不會影響區域市政總署／市政總署採取執法行動。當局現正修訂法例，授權區域市政總署署長／市政總署署長無須訴諸法庭，便可關閉無牌食物業處所。法例修訂妥當，區域市政總署／市政總署便可迅速關閉那些不符合發牌規定、危害公眾健康的無牌食肆。

519. 經營無牌食肆，最高可判處第 5 級罰款 50,000 元以及監禁六個月和每天罰款 900 元；違反法令則最高可判處第 6 級罰款 100,000 元以及監禁 12 個月和每天罰款 1,750 元。當局認為，目前的罰款水平足以發揮阻嚇作用，並會定期進行檢討，以維持阻嚇作用。不過，每宗個案罰款額最終由法庭決定。過去三年，新界個案和市區個案的平均罰款額分別為約 6,000 元及 15,000 元，遠較最高刑罰為低。

520. 發牌人員會與地區人員保持密切聯絡，以便對申請遭拒絕、或遲遲未能遵照發牌規定辦理妥當、或暫准牌照有效期屆滿的無牌食肆，及早採取執法行動。

521. 市政總署已由一九九九年六月起，放棄以記分制的方法訂定申請封閉令的優先次序，並會在食肆被判違反禁制令罪名成立後，即時申請封閉令。

檢討人手情況

522. 區域市政總署／市政總署會定期檢討人手上的需要。

加強監管機制

523. 總結經驗，遇到的問題與樓宇及消防規定的關係較大。申訴專員的報告建議按照申請個案的複雜程度，把申請個案分類，以便加強對較複雜的個案的監管工作。當局已研究過這項構思。區域市政總署／市政

總署認為，若要制訂“複雜程度”的準則，便須就分類準則、各類個案的監管程度，以及對人手和資源方面的影響，進行更深入的研究。撇開此建議是否有效的實際問題不談，按照申請個案的複雜程度加以分類，會令現行發牌制度更為複雜。區域市政總署／市政總署現正諮詢屋宇署及消防處的意見，研究如何實施這項建議。整體而言，市政總署／區域市政總署的食肆發牌程序簡單直接，一般不會對申請人造成很大的問題。

524. 與此同時，財政司司長辦公室工商服務業推廣署已撥款聘請顧問在臨時市政局的督導下，就兩個市政局的現行食肆發牌制度，進行獨立的研究。研究工作已經完成，報告初稿並不主張成立統一發牌組。

政府總部及機場管理局

關於赤鱸角新機場籌備啟用及實際運作的調查

525. 申訴專員就赤鱸角新機場籌備啟用及實際運作進行直接調查，並提出數項建議。

政府總部

526. 政府當局已仔細研究申訴專員的報告，並特別考慮可就報告提出的建議作出哪些改善。我們就報告中對政府當局提出的建議採取的跟進行動，詳列於下文。

527. 為確保這些建議可為日後主要的公共工程帶來益處，政府當局已根據申訴專員的報告、調查委員會的報告和立法會專責委員會的報告所提出的有關建議和觀察所得，制訂一套指引。

528. 有關方面應運用常識靈活地應用該指引，以切合個別工程的情況。指引內容涵蓋由選擇工程代理至正式運作等各個階段。此外，指引尚包括工程審計、風險評估及應變計劃等特別內容。該指引已於一九九九年十月底發給各有關決策局及工務部門作為內部行政指引。

529. 目前，機場管理局(機管局)董事會共有三名政府成員，即經濟局局長、庫務局局長及民航處處長。董事會內的政府成員會繼續與非政府成員通力合作，與機管局管理層及政府維持有效的溝通，確保機場有效運作。

530. 機管局是根據《機場管理局條例》成立的法定機構，負責提供、營運、發展和維持機場，並按照審慎的商業原則處理其業務。在機管局職責範圍內的事宜，機管局應獨立運作而不受政府當局干預。這項原則亦符合機場調查期間所得的意見，即政府當局與機管局在機場的發展和營運方面的權責應適當地劃分。

531. 根據《機場管理局條例》，機管局的事務應由董事會料理和管理。機管局董事會的三名政府成員應與非政府成員緊密合作，協助董事會履行這項職能。該條例亦訂明機管局須向政府提供資料，如向財政司

司長提交經營計劃及財政預算。此舉確保政府得悉機管局的工作進展。此外，民航處作為批出機場牌照予機管局的機構，亦負責監察機場的運作，確保機管局遵守相關的安全及保安標準。

532. 正如申訴專員的報告所指出，從新機場啟用所得的經驗，有助政府當局日後進行公共工程，該等工作涉及多個機構的合作和貢獻，亦需要高層人員的監督、指導和統籌。政府當局已仔細研究有關報告，並跟進所有相關建議。令人鼓舞的是，在機管局及其業務伙伴的努力下，新機場現時的運作達到甚高的服務標準，並已獲得眾多機場使用者的讚譽。

機管局

533. 機管局已接納申訴專員的所有建議，並已採納部分為該局的方針。舉例來說，機管局會時刻作好準備，對任何轉變作出回應、適當處理公眾的期望、培養正面面對投訴的文化。大部分建議均會持續長期實施。

534. 不過，機管局必須強調，就涉及業務伙伴的情況而言，雖然該局會盡力嘗試鼓勵個別業務伙伴朝共同目標努力，例如監察其工作表現和訂定服務承諾，但該局只能按相關協議條文許可的情況下行事。因此，要達成上述目標，機場所有用戶必須同心協力，當然機管局的目標亦是朝着這個方向努力。

535. 一九九九年五月底在機場進行的第三次顧客服務調查顯示，對整體服務及設施表示滿意或十分滿意的使用者比率分別為 91.4%及 33.7%，這足以證明機管局繼續維持機場的高水準服務。對於滿意程度較低的範疇，機管局會進行研究，以求改善。雖然機管局有責任以審慎的商業原則營運機場，但該局會不斷努力、保持動力，使機場的服務維持於最高水準。