

回應二零零一年六月發表的
《香港申訴專員第十三期年報》的
政府覆文

政府總部

二零零一年十一月二十八日

引言第一部分 — 已完成調查的個案

建築署	2
屋宇署	4
政府統計處	11
教育署	14
環境保護署	18
食物環境衛生署	20
政府總部 — 公務員事務局	27
政府總部 — 教育統籌局	31
政府總部 — 衛生福利局	32
政府總部 — 民政事務局	33
政府總部 — 運輸局	35
路政署	38
民政事務總署	40
醫院管理局	42
房屋署	46
稅務局	50
地政總署	53
法律援助署	58
電訊管理局	61
破產管理署	63
規劃署	68
社會福利署	72
拓展署	73
運輸署	75
職業訓練局	79
水務署	80

	<u>頁數</u>
<u>第二部分 — 直接調查個案</u>	
本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制	81
有關提供再培訓課程的若干問題	83
有關受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排	87
有關政府火葬場的管理事宜	89
有關沒有持身分證明文件而擬出 / 入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序	92

回應二零零一年六月發表的

《香港申訴專員第十三期年報》的政府覆文

引言

政務司司長在二零零一年六月二十七日立法會會議席上提交《香港申訴專員第十三期年報》。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是年報附件 6 及附件 10 載述的個案。

第一部分

已完成調查的個案

建築署

個案編號 2000/0659：延遲處理有關將新界某公廁由旱廁改建為水廁的事宜。

3. 有關旱廁衛生情況欠佳，村民一九九四年起，已要求將該旱廁改建為水廁。前區域市政總署(區署)(投訴涉及的有關職能現已由食物環境衛生署(食環署)負責)回覆，待該村敷設污水渠後，便可將旱廁改為水廁。

4. 投訴人稱，該村已在一九九八年年中敷設了污水渠，但當他去信前區署，催促該署進行改建工程，每次的回覆都是該署已要求建築署就事情進行研究。投訴人不滿建築署花了一年多時間進行研究，工作進度緩慢，並認為食環署及建築署延遲處理改建旱廁為水廁，罔顧居民的健康，故於二零零零年三月去函申訴專員投訴。

5. 前區署於一九九七年十二月要求建築署就上述工程進行可行性研究，但其後 14 個月多都沒有向建築署查詢研究的進展。直至一九九九年二月，村民再去函該署投訴，前區署才向建築署發出催辦文件，要求該署盡快展開有關工程。另外，由同年四月開始，有關人員亦安排檔案室每隔一至兩個月提呈該檔案，以跟進事件的進展。

6. 調查發現由於該旱廁附近並無鹹水供應，建築署在一九九八年十月向水務署申請用食水沖廁。經過數次的圖則修改，水務署在二零零零年三月批准圖則，建築署遂在二零零零年四月完成可行性研究報告。改建工程在二零零零年六月展開並在同年十一月完成。

7. 申訴專員認為，前區署在要求建築署進行可行性研究後的 14 個月內都沒有跟進此事，是間接令改建工程有所延誤的原因。倘若前區署在一九九七年十二月提出要求後，每隔兩至三個月向建築署發出一催辦文件，可行性研究或可提早完成。此外，申訴專員認為雖然前區署並沒有訂立改建工程可行性研究的目標完成日期，但由於建築署工程負責人安排工作上的延誤，導致這項研究報告遲遲未能完成。總括而言，申訴專員認為，

有關針對建築署的投訴成立，而食環署的投訴則部分成立。

8. 建築署及食環署接納申訴專員的建議，並跟進如下：

- (a) 食環署日後要求其他部門進行可行性研究或其他專案研究時，會訂明期望研究的完成日期，以便有關部門能夠有系統地訂定工作計劃，以及安排適當的人手處理有關工作。另一方面，食環署亦會積極跟進每一宗研究的進展，定出提呈檔案的日期，以免工作有所遺漏。食環署已發出內部指引訂定有關安排；以及
- (b) 建築署已對「工程手冊」作出修改。工程負責人不單須和有關部門訂立可行性研究的完成日期，並且必須指示負責存檔的人員於限期前作出適當的提呈，以便跟進。建築署已在二零零零年十二月十八日發給所有職員一份有關提呈制度的內部指引文件，並將於每六個月傳閱一次該文件。

屋宇署

個案編號 2000/0674：發出入住證明書給錦綉花園內一些因不符合《建築物條例》的規定而不合資格獲發佔用許可證的屋宇；沒有妥善保管這些屋宇的建築圖則，以致遺失顯示其原本結構的認可圖則；以及不合理地要求這些屋宇的業主遞交安全證明書。

9. 投訴人於二零零零年三月二十七日就錦綉花園內一些有關屋宇的業權契據的事宜向申訴專員投訴屋宇署、地政總署及規劃地政局，指稱如下：

- (a) 向不符合《建築物條例》規定及不符合獲發佔用許可證資格的屋宇發出入住證明書；
- (b) 未有妥善保管有關屋宇的建築圖則，以致遺失了原來結構的認可圖則；以及
- (c) 不合理地要求有關屋宇的業主遞交安全證明書。

10. 申訴專員認為，投訴人指當局發出入住證明書的目的是隱瞞有一些屋宇不符合《建築物條例》的規定，這項指稱是沒有事實根據的，因此，(a)項投訴不成立。關於(c)項投訴，鑑於屋宇署憂慮有關屋宇內的違例建築物的安全問題，故此屋宇署要求有關業主提交安全證明書的做法實屬合理。因此，申訴專員的結論是(c)項投訴不成立。

11. 至於(b)項投訴，屋宇署是負責妥善保管建築圖則的部門，而該署亦承認，錦綉花園內部分屋宇的圖則遺失了。這是因為所涉及的圖則數量很多，而進行整個錦綉花園發展計劃亦需時甚長的緣故。過去多年來，屋宇署轄下的不同組別、很多業主及認可人士均曾索閱這些圖則。這些圖則存放在不同的檔案內，而有關檔案又存放在不同的地方。此外，屋宇署亦曾搬遷辦公室數次。有些圖則因而被誤放在其他地方或遺失了。

12. 屋宇署已採取多項措施，以處理失去錦綉花園內一些屋宇的建築圖則的問題。該署亦已採取改善措施，例如採用電腦條碼及縮微攝影方法，以改善其記錄管理系統內現行的不足之處。儘管如此，鑑於屋宇署確實曾遺失錦綉花園內部分屋宇的圖則，因此申訴專員認為(b)項投訴成立。

13. 申訴專員注意到屋宇署曾採取行動，嘗試就個別情況減輕遺失圖則所引起的問題。向錦綉花園管理有限公司商借圖則可能是一個便宜及快捷的方法以查閱有關圖則，但這個方法並非完全沒有風險。據屋宇署所得的經驗顯示，圖則經過一段長時間可能會有破損，甚至會遺失。假如業主與管理公司有爭議，則可能會有需要核實由管理公司所保管的圖則，因此，申訴專員認為屋宇署可考慮複印管理公司所擁有的所有圖則，以便重新匯集錦綉花園的圖則。

14. 根據申訴專員的建議，政府當局已從有關政府部門找到一套相當完整的屋宇結構記錄。因此，屋宇署毋須重新匯集錦綉花園的圖則。屋宇署現已為錦綉花園備妥一整套結構圖則，供市民查閱。

15. 另外，為方便市民檢索建築圖則，屋宇署剛在其樓宇資訊中心裝設了樓宇記錄管理試驗系統，供市民使用。市民現在只需花數秒的時間，按下電腦的數個按鈕，便可以檢索油麻地區及尖沙咀區的建築圖則。長遠而言，屋宇署打算將這套電子系統擴展至涵蓋本港其他所有地區的樓宇記錄。

個案編號 2000/0996：沒有妥善執行渠務修葺令；訛稱事涉地舖渠管的修葺工程已完成；以及沒有書面回覆投訴人。

16. 屋宇署於一九九四年發現某大廈的排水系統嚴重淤塞及破損，導致污水四濺及嚴重水浸，於是發信勸喻上述大廈的業主，要求他們修葺欠妥的排水系統。但各業主未有就信件作出回應，屋宇署遂向上述大廈的業主立案法團送達渠務修葺令，著令該法團修葺該大廈的排水系統。上述法團在有關命令限期屆滿時，仍未展開所須進行的修葺工程，屋宇署因而引用《建築物條例》第28(7)條所賦予的權力，聘請政府承建商代法團進行有關的渠務修葺工程。這些工程包括更換破損的渠管(註：並非更新整個排水系統)，有關工程是分期進行的，最後一期的工程於一九九八年十二月完成。

17. 二零零零年三月，上述大廈地舖的新業主投訴污水從一條位於天花的破損渠管滲漏入該地舖內。他質疑政府承建商有否更新其地舖天花的渠管。投訴人繼而於二零零零年五月八日向申訴專員投訴屋宇署，詳情如下：

(a) 執行該大廈的渠務修葺令時出現行政失當；

(b) 訛稱上述地舖單位的某一條渠管的修葺工程已經完成；以及

(c) 延遲給予投訴人書面回覆。

18. 該地舖的渠務修葺工程是在一九九七年二月完成的。雖然該店舖的破損渠管經已更換，但上述投訴提到的渠管未有包括在政府承建商所進行的工程內。

19. 申訴專員認為(a)項及(c)項投訴成立，而(b)項投訴則不成立。根據申訴專員的建議，屋宇署已向員工發出通告，闡述有關工作程序，詳情如下：

(a) 必須備存工程展開至完成期間的詳細工程進度檔案記錄，並須實地視察以便核實所指定的工程經已完成及於檔案內作適當記錄後，方可向承建商發出完工證明書；以及

(b) 必須盡快回覆市民的所有書面投訴。倘若未能於十天內發出詳細的回覆，則須先發出簡覆，載述有關投訴的現時情況、向投訴人詳細回覆的日期及負責處理這宗個案人員的姓名和聯絡電話號碼。此外，屋宇署亦設有一個獨立的投訴個案記錄制度。這些記錄會定期發給有關的個案人員，以便監察及提醒他們採取行動以跟進所負責的投訴個案。屋宇署認為這些程序能適當地監察處理投訴個案的事宜。

20. 另外，申訴專員亦建議修訂該署的工作守則，列明有關職員須於工程完成後，立即致函通知有關業主或業主立案法團工程已完成及保養期何時屆滿，讓他們可以在保養期屆滿前，提出對工程的意見。就着這項建議，屋宇署認為在實施方面有實際困難，由於修葺工程往往是分期完成的，在不同階段確定並通知不同組別的業主將涉及大量額外的行政工作，而屋宇署人員須集中監察有關的政府承建商的工作，以期確保有關修葺工程的質素並能及時完成。屋宇署因此另建議在渠務修葺工程展開前，致函業主／佔用人，通知他們有關工程的政府承建商的名稱、預訂的動工日期、預計完工日期、保養期的資料及負責有關個案的人員的姓名和電話號碼，以便有關人士查詢工程的進度及在保養期屆滿前就有關工程提出投訴。這項方案可改善業主與屋宇署之間的溝通，並改善屋宇署對市民的服務。為此，屋宇署已發出通告，提醒員工在處理由政府承建商進行渠務修葺工程時，必須遵從上述程序。

21. 此外，屋宇署現正安裝一套電腦系統，名為“樓宇狀況資訊系統”，預計在二零零二年年中開始運作。在這套擬推行的系統下，屋宇署人員須核實地盤記錄是否足夠，才會向政府承建商發出完工證明書。這套系統將有助監察執行命令方面的進度及就各項查詢所採取的跟進行動。

個案編號 2000/1141：沒有妥善處理有關違例構築物的投訴。

22. 屋宇署曾於一九九四年四月向一幢樓宇的共同業主發出命令，要求他們清拆有關的違例天台構築物。由於部分單位已於一九九四年轉換業權，因此屋宇署須發出取代清拆令。但是，有關的取代命令在二零零零年八月才發出。上述大廈的其中一位業主遂於二零零零年五月向申訴專員投訴。經調查後，申訴專員認為，屋宇署用了這麼長的時間才發出取代清拆令並不恰當。因此，上述投訴部分成立。

23. 根據申訴專員的建議，屋宇署已於二零零一年一月二十二日向投訴人致函道歉。另外，屋宇署已就安排安置一事與房屋署進行協調，為使清拆行動得以順利進行。但是，考慮到佔用人現時的困難和社會福利署對有關情況的評估後，屋宇署現以恩恤理由暫緩執行管制行動。屋宇署現正就有關情況進行檢討。

個案編號 2000/2015：沒有就投訴人的投訴出回應。

24. 投訴人曾於一九九八年六月向申訴專員投訴屋宇署沒有跟進他的樓宇的滲水問題。屋宇署於一九九八年八月回覆投訴人，在確定滲水的源頭後便會採取適當行動。

25. 二零零零年八月，投訴人再次致函申訴專員。他表示其樓宇仍然出現滲水，儘管他曾多次去信及致電屋宇署查詢，但屋宇署亦沒有回應及跟進這宗個案。由於屋宇署發現有關這宗投訴的檔案已遺失，因此無法追查投訴人於一九九八年八月以後所提出投訴的記錄。

26. 屋宇署於二零零零年八月獲悉投訴後，便立即採取跟進行動。其後更送達法定命令，要求有關的業主清拆位於毗鄰大廈平台的一所殘破違例構築物。另外，屋宇署亦要求食物環境衛生署及水務署同時作出調查，以確定可能引致滲水的源頭。屋宇署將繼續跟進這宗個案。

27. 經調查後，申訴專員認為投訴成立。屋宇署對申訴專員的建議作出跟進行動如下：

- (a) 於二零零一年四月六日致函向投訴人道歉；
- (b) 屋宇署將於短期內完成檢討有關記錄管理系統的內部指引。該署會將更新後的指引發給職員傳閱，提醒他們注意管理及傳送檔案的正確步驟。此外，亦會定期再次傳閱這些指引，以便不斷提醒有關人員注意指引的內容；以及
- (c) 屋宇署將會採用一個監察處理投訴工作的電腦系統。該系統屬樓宇狀況資訊系統的一部分；安裝完成後，預計於二零零二年年中開始運作。屋宇署的監督人員現會保存一份投訴清單，作監察用途及作為電腦系統運作前的一項臨時措施。

28. 此外，屋宇署將於短期內委聘顧問進行研究，探討檢測滲水源頭的新科技。這項研究大約需時一年完成，目的是確定須對滲水問題負責的一方，讓有關的政府部門採取有效的執法行動。

個案編號 2000/2714: 延遲就投訴人居住的大廈內的違例構築物採取行動

29. 有關樓宇屬大廈管理統籌委員會的目標樓宇。在一九九七年十二月，屋宇署根據《建築物條例》第 24(1) 條的規定發出 86 份命令，要求該樓宇的業主在兩個月內拆除鐵閘及違例附建物。

30. 在發出命令後，屋宇署曾在一九九八年三月、六月、九月及十一月派員往上址視察，以查證業主是否已遵行有關命令。由於當時只有一名屋宇署專業人員(屋宇測量師)獲委派處理該區所有大廈管理統籌委員會目標樓宇，因此該署在一九九九年三月才向有關業主發出警告信，要求他們拆除那些仍未拆除的違例建築物。

31. 但是，在嘉利大廈火警事件發生後，屋宇署及消防處已就着向樓梯平台開啟的鐵閘應採取的執法行動，檢討了有關準則。根據這些經修訂的準則，某些原須拆除的鐵閘現為可以接受，該兩個部門因而未有就這些鐵閘採取進一步的執法行動。屋宇署在二零零零年十一月推行屋宇維修統籌計劃，以鼓勵及協助樓宇業主為其樓宇籌劃全面修葺。上述樓宇亦被揀選為該計劃的目標樓宇。除了那些其後根據上述經修訂的準則而被視為可

以接受的鐵閘外，有關人員將須根據該計劃執行所有尚未履行的命令。

32. 應二零零零年十月的一宗投訴，申訴專員作出調查，並認為屋宇署需要如此長的時間執行清拆令是不恰當的。因此，投訴部分成立。

33. 根據申訴專員的建議，屋宇署已在二零零一年五月四日向投訴人作書面道歉。屋宇署亦已將有關樓宇列入上述的屋宇維修統籌計劃內。根據新訂定的準則，屋宇署會撤銷有關鐵閘某些尚未履行的命令。有關業主已表明會履行餘下的命令，並且已委聘一名認可人士監督有關工程。此外，屋宇署於二零零零年七月重組其架構後，已成立兩支由九名專業人員及九名技術助理組成的專責小組，處理尚未履行的清拆令。屋宇署在二零零一至二零零二年度將會調配更多人手加快處理這方面的執法工作。

個案編號 2000/2943：延遲處理投訴人就非法構築物作出的投訴。

34. 這宗個案原本是針對民政事務局的投訴，涉及事項如下：

- (a) 沒有就投訴迅速採取跟進行動；
- (b) 沒有認收投訴信或就投訴信給予書面回覆；以及
- (c) 一名民政事務局人員於二零零零年八月三十日與投訴人通電話時，態度欠佳。

35. 申訴專員在進行初步覆查後，認為屋宇署未有就此事作出回應，可能最終導致這宗投訴。其調查範圍因此擴展至屋宇署。

36. 在二零零零年四月，投訴人傳真一封投訴信給民政事務局，投訴安裝於深水埗一間藥房門外的兩台空調機，易生危險。投訴人在信中要求該局給予書面回覆。由於投訴的事項不屬民政事務局的職權範圍，民政事務局於是在二零零零年四月將有關事項轉介當時的屋宇署管制及執行部，以便採取行動及直接回覆投訴人。

37. 由於指稱的違例建築物(違建物)的位置/地址不詳(即沒有列明任何門牌號碼或樓宇名稱)，屋宇署的文書人員最終在二零零零年五月將民政事務局發出的便箋存入雜項檔案內。屋宇署人員其後在二零零零年六月到上述地點進行實地視察，確定有關的違建物是位於北河街，屬“大廈

管理統籌委員會”的目標樓宇。因此，有關人員認為該事項應由屋宇署大廈管理統籌小組的人員負責處理，以便為負責管理該樓宇的人士提供最佳的支援。

38. 由於屋宇署在二零零零年七月進行重組，而這項重組工作又涉及大廈管理統籌小組，因此有關二零零零年六月進行視察的報告未有完成。在重組後，負責這宗個案的人員在二零零零年八月完成有關報告。屋宇署隨即迅速採取執法行動，而有關的違例空調裝置亦已於二零零零年十一月拆除。

39. 申訴專員認為，屋宇署在二零零零年四月接獲民政事務局轉介的個案後，沒有適當地採取跟進行動及按要求回覆投訴人，是有過錯的。因此，這宗投訴屋宇署的個案成立。

40. 屋宇署已實施申訴專員的建議如下：

- (a) 已於二零零一年二月二十七日向投訴人作出書面道歉；
- (b) 提醒有關的屋宇署人員妥善完成“處理有關違建物投訴的行動計劃”；以及
- (c) 再次傳閱屋宇署政務通告第 1/2000 號《處理公事函件的一般指引》，提醒各人員須在十天內就來函給予初步 / 實質的回覆。

41. 此外，將於二零零二年年中開始運作的樓宇狀況資訊系統亦有追查及監察有關違建物的投訴的用途。此系統確保有關的屋宇署人員對投訴採取迅速和適時的跟進行動。

政府統計處(統計處)

個案編號 2000/0359：儘管投訴人曾多次作出投訴，仍然錯誤地將進口 / 出口 / 轉口報關通知書寄給他。

42. 投訴人投訴統計處，多次將寄給一間出口公司的進口 / 出口 / 轉口報關通知書(通知書)錯誤地寄往他的住址。

43. 投訴人自從於一九九七年十二月遷入當時的居所後，便收到多封統計處寄給一間公司的通知書。他多次將這些通知書退回給統計處。可是，投訴人其後仍然收到同類的通知書，於是他便在一九九九年九月向統計處作出投訴。儘管如此，他其後仍然收到這類通知書。投訴人感到不滿，遂於二零零零年二月向申訴專員作出投訴。

44. 通知書是統計處為執行《進出口條例》而發出的。與其他大部份地區不同，香港是一個自由港，在進口或出口貨物前毋須辦妥清關手續。任何人士如進口或出口貨品，只須在進 / 出口該貨品的 14 日內，向海關關長遞交報關表，提供正確及完整的資料，並繳付所需的報關費便可。政府會根據貨運公司所提供的貨物倉單上的資料，核對報關表上的資料是否完整及正確。倘若當局發現某公司或某人沒有遞交報關表，便會發出通知書給有關公司 / 人。根據《進出口條例》賦予的權力，海關關長授權統計處發出通知書。查核是否有人沒有報關的目的在於保障政府從報關方面所得的收入，以及確保貿易統計數字準確可靠。通知書是根據貨物倉單上的資料而發出的，不過，貨物倉單上所提供的資料有時可能不正確，以致通知書寄至錯誤的地址。這些寄至錯誤地址的通知書通常都會退回給統計處。為防止進出口商可能濫用這個機制，統計處會將無法投遞通知書的一些個案轉介香港海關(海關)調查。由於考慮到資源問題，以及為免無故滋擾市民，統計處只會在一個月內有十張或以上寄給同一貿易商的通知書遭退回，又或是情況特殊而須交由海關處理時，才將個案轉介。

45. 在這宗個案中，由於貨運公司提交的貨物倉單清楚顯示，該間輸出貨品的公司是設於投訴人的住址所在單位，因此，統計處將報關通知書寄往投訴人的住址。在一九九九年九月接獲投訴人的函件後，統計處即時停止寄發報關通知書往其地址。統計處在已扣起 12 張待發的通知書後，於一九九九年十二月初將個案轉介海關調查。據海關調查後，有關公司在一九九九年十二月二十一日遞交出口報關表，所填報的地址仍然是投訴人的住址，並沒有任何資料顯示地址錯誤或已經更改。根據《進出口(登記)

規例》，進／出口報關表上的資料必須正確。在介紹如何辦理報關的小冊子內，以及印在報關表上具告誡作用的附註，均提醒進／出口商有關提供不正確的資料所須承擔的法律責任。而以往確曾有些公司初時否認設於某地址，但經海關調查後，證實是設於有關地址。有見及此，當統計處其後再次發覺該公司沒有遞交報關表時，便決定再把寄給該公司的報關通知書寄往投訴人的住址。

46. 申訴專員的結論是投訴部分成立。統計處接納申訴專員的建議，並已就有關建議採取下列措施：

- (a) 統計處已於二零零零年八月四日去信投訴人致歉；
- (b) 有關的電腦系統已於二零零零年七月初增添功能，以提高查核通知書的準確程度。經改善的電腦系統，新增了一個監察目錄，內含須特別處理的公司名稱及地址的關鍵字。在發出通知書之前，電腦系統會將所有通知書的名稱及地址與監察目錄的關鍵字核對。利用關鍵字而非公司全名和詳細地址作為監察目錄，是確保即使貨物艙單上所報公司名稱或地址與公司全名或詳細地址有少許分別，電腦系統亦可核對出來。經電腦篩選出那些載有關鍵字的通知書，會再由人手覆查，以確定是否應該扣起。該監察目錄會經常予以更新，如發現同一地址有五張或以上無法投遞的通知書、或有其他由收件人指出的問題，這些個案便會加入監察目錄內；
- (c) 有關轉介涉嫌有不當行為的個案的準則經已完成檢討，統計處與香港海關於二零零零年八月同意採用一項新準則，取代一個月內累積十張或以上退回通知書才轉介個案的做法。在新準則下，只要就着某地址在任何時間累積達五張退回通知書，該個案便會被轉介或跟進；以及
- (d) 統計處已實施下述措施，加強跟進無法投遞通知書的個案：
 - (i) 在轉介個案給海關之前，統計處會嘗試查詢有關公司的電話號碼，如可能的話，更會透過電話核實其地址，從而重新發出通知書至正確的地址。這項措施由二零零零年八月起實行，統計處已因此減少了有需要轉介給海關的個案數目；以及

- (ii) 對貨運公司發出函件，告知他們因貨物艙單所列進 / 出口商的地址不正確而無法投遞通知書，並查問正確的地址。這項措施於二零零零年十一月起實行，有助重新發出載有正確地址的通知書，亦可提醒貨運公司致力在貨物艙單上提供正確的地址。

教育署

個案編號 1999/0362：為聘任學位教師而設定一個承認某海外大學所頒發的教學學士學位相等於本地學士學位的截止日期，對投訴人不公平。

47. 請參閱與公務員事務局有關的個案(編號 1999/3153)。

個案編號 2000/0952：沒有把投訴人的個案視為性騷擾個案；沒有清晰的政策、程序和指引，指示如何處理在學校出現有關性騷擾的投訴；沒有即時處理投訴人的投訴及把她的投訴記錄在案；校方進行調查時，妨礙投訴人上課，並騷擾她的證人和家人；以及沒有就投訴人的投訴採取適當的調查行動。

48. 教育署於一九九九年十一月十四日接獲一宗有關性騷擾的投訴，投訴人為一名中七學生及其母親。該名學生當時就讀於某官立中學。該學生母親指稱其女兒於 1998/1999 學年和 1999/2000 學年內屢次遭受一名同班男同學性騷擾。校方、教育署及平等機會委員會的調查結果顯示沒有證據證實有關指控。其後，該母親曾多次滋擾校方及其學生，終不成功。最後，投訴人於二零零零年五月六日向申訴專員投訴校方及教育署沒有妥善地處理有關的性騷擾個案。根據申訴專員的調查報告，有關性騷擾的指控不成立。但是由於教育署沒有為學校就處理「性騷擾」投訴訂立清晰的政策、程序及指引，因此投訴人對校方及教育署的指控部分成立。申訴專員遂向教育署作出如下建議：

- (a) 教育署可考慮制定清晰的指引，以清楚界定性騷擾的定義，及指導學校如何處理涉及性騷擾的投訴；
- (b) 教育署可考慮與學校建立投訴匯報機制，讓學校向教育署報告關於學生的投訴個案；以及
- (c) 教育署可藉着安排訓練、講座等，以加強老師對性騷擾及處理有關投訴技巧的認識。

49. 應申訴專員的建議，教育署一高級學校發展主任及上述官立中學的副校長現正與平等機會委員會合作草擬一份有關處理校園性騷擾的指引。教育署料於二零零一年年底完成該指引，並於其後安排培訓及講座以

加強老師對性騷擾及處理有關投訴技巧的認識。

50. 另外，教育署已向申訴專員說明學校可參照該署提供的「學校行政手冊」內有關「處理投訴的策略」的指引，擬訂學校的投訴機制以處理各項投訴。

個案編號 2000/1133：沒有就有關某學校涉嫌未註冊的投訴作出回應；沒有就該所「未註冊」的學校進行深入調查及採取適當行動；以及就該署一名助理署長致電投訴人一事提供錯誤資料。

51. 一九九九年十二月二十一日，投訴人傳真信件給教育署署長，投訴在他南丫島住所隔鄰有一未經教育署註冊的學校正在營辦。由於他一直未有收到教育署的回覆，所以他在二零零零年三月四日再次寫信給教育署署長。於二零零零年三月十一日及十五日，他分別收到一位助理教育署署長的電話及書面回覆，其後他亦收到教育署對此事的進一步回覆。不過，投訴人仍然不滿意教育署的解釋及調查結果，他認為教育署在處理上述事件上，並不稱職，因此，他於二零零零年五月二十三日，向申訴專員提出投訴。投訴人就以下事項投訴教育署：

- (a) 該署沒有就他投訴一所被指稱未註冊的學校的事宜作出回應；
- (b) 該署未能就該所「未註冊」的學校作出詳細的審查及採取適當的行動；以及
- (c) 該署就一名助理署長致電投訴人一事提供錯誤資料。

52. 申訴專員在調查的最後報告總結指出，(a)項投訴成立，因教育署亦承認在處理一份傳真文件上有疏忽失當之處，沒有迅速向投訴人作出回應。投訴(b)項部分成立，因教育署應在非辦公時間前往涉嫌未註冊的學校進行突擊探訪。至於投訴(c)項，因為缺乏具體證據則不成立。故此，總括而言，申訴專員的結論是投訴部分成立。

53. 因應申訴專員的建議，教育署已採取下列行動：

- (a) 該署已備有通告，指示署內人員適當處理來件的方法，並已安排每年一次傳閱通告予有關人員。該署亦已提醒署內負責收發工作的人員，留意註明「私函」的文件，並應把那些文件交予有關人

員親自處理；

- (b) 中央監察小組一直以來都會在有需要時，在非辦公時間進行調查探訪。該組自二零零零年五月成立以來，曾在非正常辦公時間進行了逾 140 次調查探訪，有些是在晚上六時至十時之間進行的；以及
- (c) 該署已根據經驗，定期檢討進行調查探訪的安排。在最近一次檢討中，該署已再提醒負責調查工作的人員，對採取行動的時段進行更深入的分析，並於有需要時在非辦公時間進行調查探訪。該署亦於二零零一年六月就關於「處理涉嫌未註冊學校個案的程序」的調查工作指引內，更新此項規定的內容。

個案編號 2000/1221：在安排體格健全的技能訓練學校畢業生在技能訓練中心接受訓練一事上，處理失當。

54. 一群技能訓練學校的學生家長於一九九九年一月二十九日向申訴專員投訴教育署，指該署在安排技能訓練學校中三畢業生(智商 70 以上及沒有身體殘疾)入讀職業訓練局轄下專為殘疾人士而設的技能訓練中心一事上處理不當。

55. 教育署因應教育統籌委員會第四號報告書的建議，自一九九三年以來，為有嚴重學習困難的初中學生設立七所技能訓練學校，而這些學校的畢業生一直獲安排入讀技能訓練中心，接受達操作程度的職業訓練。但是，政府在一九九五年公布的《康復政策及服務白皮書》中指出，由於學習上有困難的兒童一般並非有特別缺陷，他們所需要的是教育服務，而不是康復服務，故此，政府在殘疾類別名單中刪去「學習困難」一項。

56. 在一九九八年，衛生福利局表示，技能訓練學校的非殘疾中三學生在畢業後不能再入讀技能訓練中心。及後，有關局／部門同意在得出一個長遠解決辦法前，技能訓練中心將繼續取錄這類畢業生，直至二零零二至零三年為止，作為受一九九五年政策改變影響的非殘疾的技能訓練學校學生作出一項過渡安排。

57. 申訴專員認為有迹象顯示各有關局／部門在這事件中所作的安排協調不足，故決定對這個個案進行調查。基於調查的結果，申訴專員認為，在一九九五年白皮書公布新政策後，衛生福利局、職業訓練局、教育統籌

局及教育署均沒有妥善履行本身的職責，即沒有隨即向各有關方面提出新政策所帶來的問題，商討所需的資源調配、協調及配套安排，及早向外界作出解釋及交代。因此，申訴專員認為投訴是成立的。

58. 教育統籌局、衛生福利局、教育署及職業訓練局已於二零零零年十二月舉行會議，檢討各項有關非殘疾的技能訓練學校畢業生的出路事宜，以便探討最符合這類學生利益的長遠解決方法。當局現正詳細研究以下兩個方案：

- (a) 在技能訓練學校開辦延展課程。其中一所技能訓練學校現時為部分中三畢業生提供一年制的延展課程，旨在提高學生適應就業或職業訓練的能力。當局現正進一步研究這類課程的效能，以決定是否應該在所有技能訓練學校正式開辦有關課程；以及
- (b) 在職業訓練局(技能訓練中心以外)為非殘疾的技能訓練學校畢業生開辦適切的職業培訓課程。

環境保護署(環保署)

個案編號 2000/0529：在未徵詢公眾意見或適當地評估對環境造成的滋擾前，不合理地批准重批一幅土地作收費公眾停車場用途。

59. 一名居民認為他所住地區的車輛噪音增加和空氣污染情況較前嚴重，是由於貨櫃車和重型車輛使用其住所附近的停車場所致，遂向申訴專員投訴。他指稱當局在土地重批作停車場用途前沒有適當評估其對環境造成的滋擾，亦沒有徵詢公眾的意見。他更指把該處用作停車場，是錯誤的決定。

60. 當局在一九九三年開始以短期租約的形式，把這塊土地批出作停泊貨櫃車和重型車輛之用。一九九九年，地區地政會議建議就這塊土地重新批出新的短期租約作同樣用途，以獲取十足市值的租金。有關建議的文件曾傳閱至有關部門，包括運輸署、環境保護署、規劃署和該區的民政事務處，以供考慮。從這份文件所載的背景資料，各部門得悉曾有市民投訴該停車場運作產生噪音。但鑑於區內對這類停車場的需求極為殷切及有助減少非法泊車的情況，有關的建議在地區地政會議上經過討論後獲得通過，當時並無明顯意見表示需要諮詢公眾或進行環境評估。

61. 經調查後，申訴專員認為對環境保護署和民政事務總署的投訴成立。申訴專員建議：

- (a) 環保署應考慮修訂有關臨時土地用途的環境管理安排，以便為各部門在考慮臨時土地用途建議時提供意見和建議，以防止或緩解可能造成的環境滋擾；以及
- (b) 民政事務總署考慮向屬下人員發出指引，訂明有需要評估區內人士對地區工程和發展計劃的意見和感受。

62. 應上述建議，跟進行動如下：

- (a) 環保署於二零零零年七月十四日向署內所有負責環境評估工作的專業人員發出內部指引，要求有關人員特別注意過往曾遭投訴的地點。如遇這類個案，署方通常不會就有關土地用途支持批地或續期的申請，以免附近居民受到環境滋擾；

- (b) 環保署亦已審閱和修訂地政總署用以處理申請批地作露天貯存場地和臨時停車場的作業指引。另外，申訴專員就這宗個案的結論亦已納入修訂本內。其中包括：有關部門須特別注意曾遭附近居民投訴的地點；以及公眾對清潔、怡人和舒適生活環境的追求是非常重要的，不能因經濟理由而輕率地迫使他們作出妥協或讓步。以上修訂旨在保障附近居民免受環境滋擾影響。此外，在二零零一年一月九日，環保署已把修訂後的「處理臨時用途及露天貯存的環境問題作業指引」發給地政總署，並把副本送交規劃署；以及
- (c) 民政事務總署署長同意民政事務總署應積極徵詢市民的意見。她已指示屬下人員加倍留意政府的建議在區內人士中可能引起的反應。該區的民政事務專員已檢討諮詢公眾的安排，並為屬下人員訂下指引，訂明有需要就政府的建議進行廣泛諮詢，以及進行新一輪的諮詢，藉此更新補充以往的諮詢工作。此外，她亦已要求其他各區的民政事務專員考慮擬訂類似的指引。

食物環境衛生署(食環署)

個案編號 1999/1915：屬下人員不禮貌，以及在處理投訴時有欠妥善。

63. 投訴人在一九九九年三月致電前市政總署(投訴涉及的有關職能現已由食環署負責)轄下某分區環境衛生辦事處(分區辦事處)，投訴區內一間食肆。投訴指當他在五分鐘後再致電該處澄清其投訴的事項時，接聽電話的文職人員說話卻非常不禮貌，而且還想拒絕處理他的投訴。他於是致電市政總署的熱線，投訴該文職人員。一九九九年四月一日上午，投訴人接獲分區辦事處秘書的電話，表示已收到他的投訴，希望索取他的個人資料，並指會在數天內給他回覆。不過，直至一九九九年四月二十日，投訴人仍未收到任何通知或回覆。他於是再次致電該署的電話熱線查詢，其時才知道該署的規定是要在收到投訴後十天內回覆投訴人。同日下午，投訴人致電市政總署的員工管理組，該組一名行政主任在電話中承諾會盡快跟進此事。不過，直到一九九九年四月三十日，投訴人仍未收到市政總署的回覆，因而再次致電該行政主任查詢。其後，他接到上述分區辦事處秘書的電話答覆。

64. 投訴人不滿意該分區辦事處秘書的答覆，遂於一九九九年五月三日再次聯絡上述行政主任，要求他覆核調查結果。投訴人指出該行政主任答應在十天內給他一個回覆，但他在一九九九年五月十四日才收到其回覆。該回覆仍未能令他滿意，投訴人遂於一九九九年六月二十三日向申訴專員投訴。

65. 投訴人指前市政總署有以下不當之處：

- (a) 轄下某分區辦事處人員在回答他的電話查詢時不禮貌，並拒絕處理他對某食肆的投訴；
- (b) 該分區辦事處沒有妥善處理他對該處人員的投訴；以及
- (c) 其員工管理組未能公平地處理他的投訴，亦沒有按照服務承諾的規定於接獲投訴後十天內作出回覆。

66. 申訴專員認為，(a)這項投訴並不成立，(b)及(c)項投訴則成立。

67. 食環署接受申訴專員的建議，並予以落實。詳情如下：

- (a) 於二零零零年八月九日已就(b)及(c)項投訴致函向投訴人道歉；
- (b) 於二零零零年十一月一日成立投訴管理組，全面負責投訴管理工作，並引入電腦化投訴管理資訊系統，以便更有效地管理所接獲的投訴；
- (c) 訓練組為有需要處理投訴的人員開辦了多個關於正確處理投訴的訓練課程 / 研習班，讓他們熟習處理投訴的正確步驟、溝通技巧及接聽電話的正確態度；
- (d) 已檢討及修訂有關處理投訴的行政通告並會每隔六個月傳閱該等通告予有關人員；以及
- (e) 向所有有關人員派發一個文件夾，內裏包括：
 - (i) 一份詳細闡述新成立的投訴管理組及投訴管理資訊系統的文件；
 - (ii) 所有關於處理投訴的最新通告；以及
 - (iii) 投訴管理資訊系統的使用說明。

個案編號 1999/2698：沒有通知裁判法院投訴人已更改地址，以致投訴人收不到傳票。

68. 這項投訴涉及前區域市政總署(前區署)(投訴涉及的有關職能現已由食環署負責)。投訴人聲稱，他在申辦轉讓食肆牌照時，已通知前區署他的最新聯絡地址及電話號碼，可是，該署仍把傳票郵寄往該食肆，以致他收不到傳票，沒有出庭應訊。其後，一名警員到該食肆，擬親身把裁判法院的傳票派送給他，此事令他感到十分尷尬。投訴人認為前區署在派送傳票一事上有失當之處，因此，於一九九九年九月二十日向申訴專員提出投訴。

69. 申訴專員認為，有關衛生督察知悉投訴人的最新聯絡地址後，應立即通知前區署的檢控組，以免派送傳票有所延誤；檢控組得悉被告人已更改地址後，亦應盡快通知法院。鑑於前區署屬下人員的疏忽，對投訴人

造成不便，因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

70. 就着這宗投訴，前區署遂檢討該署的程序，其後並發出內部指引，指示屬下人員，倘若市民的個人資料有更改，應立即記錄在案。倘若有關資料涉及其他機構或部門，亦應盡快把最新的資料通知這些機構或部門。

71. 食環署接納申訴專員的建議。該署會切實執行上述提及的內部指引。另外，食環署亦已經與法院就有關派送傳票更新地址事宜作出安排。

個案編號 2000/0658：延遲處理有關將新界某公廁由旱廁改建為水廁的事宜。

72. 請參閱與建築署有關的個案(編號 2000/0659)。

個案編號 2000/0721：在實施「黃線計劃」時，有不公平之處。

73. 投訴人自一九八二年已為新界區某街市內三位街市攤檔的持牌人。他們投訴前區域市政總署(前區署)(投訴涉及的有關職能現已由食環署負責)不公平地批准街市內的單邊檔位，在其檔側增加展示區，導致該街市內一段檔位前的通道(甲段通道)異常擠塞。為了擴闊甲段通道，以免顧客來往碰撞，前區署於一九九九年十一月十六日通知該段通道兩旁各檔位持牌人須將檔位前的黃線展示區退後 11.5 厘米。投訴人因不滿以上安排會令他們展示區的範圍少於街市內其他展示區為一米的檔位，遂於二零零零年四月四日向申訴專員提出投訴。

74. 申訴專員認為，前區署於一九九一年不依從前區局定下的政策，擅自將黃線由檔前擴展至檔側。另外，前區局於否決在舊型街市批准拆除側牆後，前區署亦沒有因此而取消檔側的黃線展示區。前區署在執行前區局的政策，以解決街市通道阻塞問題時，其所釐定的執行細節與政策有所差異。一方面在該街市設立檔側黃線展示區，前區署未能同時落實甲段通道最少有一米闊的原則，以致不單未能改善該街市甲段通道的阻塞情況，反而使通道收窄。在一九九九年實施改善工程時，前區署又未能向單邊檔主解釋他們檔側的展示區已是額外的優惠，反而接受他們的建議，將通道兩旁的檔前和檔側的展示區縮窄相同的闊度，導致投訴人感到不滿，並認為他們比其他檔戶的展示區較少，有違公平原則。申訴專員的結論是投訴成立。

75. 食環署已跟進申訴專員的建議，全面檢視所有街市內黃線展示區及行人通道的闊度。據檢視結果，有另外九個街市的黃線展示區及行人通道的闊度，不符標準。為減少對街市檔戶造成不便，食環署會視乎每個街市的實際可行情況，藉日後更換地磚時一併改正黃線的闊度。現時在新落成的街市，攤檔展示台是設計的一部份，加高石邊已代替黃線，以清楚規限攤檔的範圍。

個案編號 2000/0994：沒有處理一宗街市攤檔牌照轉讓個案；拒絕安排投訴人與該攤檔牌照持有人會面；以及沒有嚴格執法，管制某些街市攤檔的不當行為。

76. 投訴人表示在一九九五年，她以港幣 50,000 元從 B 先生買入一個市政街市的檔位，而 B 先生是於較早前以港幣 30,000 元從 A 先生買入該檔位。其後投訴人便在該檔位經營，並繳付檔位的租金，及續聘一位已獲前市政總署(市署)(投訴涉及的有關職能現已由食環署負責)批准的 A 先生的助手 C 女士。

77. 二零零零年一月十一日，投訴人看到一張由食環署發出的通告，獲悉 A 先生申請將檔位的租約轉給他的女兒。投訴人隨即告知食環署，有關檔位早已轉讓給她。投訴人亦曾多次要求食環署安排與 A 先生會面，以期當面對質澄清事情的真相，但卻不得要領。

78. 投訴人於二零零零年五月十日向申訴專員投訴。投訴包括以下三點：

- (a) 食環署沒有公平處理關於上述檔位租約轉讓的問題；
- (b) 食環署敷衍塞責及維護承租人，因為食環署沒有因應她的要求為她安排與有關承租人會面；以及
- (c) 食環署沒有管制某些街市檔位的違規行為。

79. 在投訴人的同意下，申訴專員以「機構內部投訴處理計劃」的方式把這宗投訴轉介食環署。

80. 雖然投訴人指稱她已付錢買下該檔位，但投訴人並未能提供任何

有關頂讓的簽字證明，而 A 先生亦未有承認曾把檔位頂讓給投訴人，並強調這件事情只涉及其亡妻與 B 先生之間的金錢轉讓。食環署感覺難以確定各人所述版本真假。無論如何，食環署曾明確表示，由於根據政策投訴人並不能被界定為「合資格人士」，如配偶、父母或子女等，有關租約是不可以正式轉讓給投訴人，任何的批准亦將等同縱容違法的交易。食環署在處理該檔位租約轉讓的事宜上，沒有偏袒任何一方。

81. 申訴專員認為，雖然食環署並未發現有足夠證據證實非法頂讓，但投訴人，B 先生及 A 先生三人確曾直接或間接地參與非法轉讓街市檔位的活動，而 C 女士亦自一九九九年二月一日於未獲正式授權的情況下經營街市檔位。申訴專員認為，是次違規情況出現並持續，應歸咎於前市署及食環署未有嚴格查核檔位經營者身分的緣故。因此，申訴專員認為(a)項投訴部分成立。

82. 對於投訴人要求食環署人員代她約見 A 先生一事，食環署已多次表明該署不會介入投訴人與 A 先生金錢上的轉讓。申訴專員並不認為食環署未能安排雙方會面是敷衍塞責的表現。因此，申訴專員認為(b)項投訴不成立。

83. 投訴人指稱食環署沒有嚴格執行街市檔位的監管措施，因街市內有其他幾個檔位也出現違約經營的情況。食環署曾就所述指控進行調查，卻未發現投訴人所說的情況。在這宗個案而言，申訴專員認為(c)項的投訴並不成立。

84. 為了提高街市管理的工作效率，以及堵塞有關私自轉讓街市檔位租約的違規活動，申訴專員向食環署作出以下的建議：

- (a) 就這宗涉嫌非法轉讓街市檔位租約的事情，應仔細考慮向有關人士追究責任，及採取適當的跟進行動；
- (b) 應考慮清晰界定獲得授權的僱員 / 代理人之任期是否應配合租約有效期；以及
- (c) 檢討有關街市管理方面查核工作的程序，包括安排突擊搜查、增加查核的次數、及在進行核證同時，查看承租人和任何已登記人士的身份，以確保只有獲得該署正式批准的人士才可經營檔位業務。

85. 就建議(a)項，食環署認為投訴人所提供的文件只顯示事件涉及金錢轉讓。食環署在缺乏充分理據確立有關「非法轉讓」指控的情況下，無法對涉嫌人士採取追究責任的行動。申訴專員最終認同，食環署在缺乏充分證據的情況下，是無法再進一步追查此事。

86. 應(c)項建議，食環署於二零零零年六月二十八日已修訂了「街市管理工作守則」。街市管工查核檔位經營者身分的次數，由每月一次增加為每兩星期一次。同時，巡察員及衛生督察須對有關管工的查核工作進行每月最少一次督導檢查。高級衛生督察亦須進行定時的查核工作。此外，食環署已提醒有關人員在日後類同的查核中，正確用詞應為「登記助手」。

87. 就(b)項建議，食環署經審慎考慮額外資源承擔後，決定無需改變一貫做法，即「獲得授權的僱員／代理人」的身分會有效至有關檔位承租人通知食環署終止僱用該僱員／代理人為止。雖然如此，食環署亦採取了新措施，以確保只有獲得署方批准之人士才可協助經營檔位業務。由二零零一年三月一日開始，食環署會要求新的登記助手／獲授權人士及承租人分別簽署承諾書，聲明僱用的登記助手的身分，並非該檔位的擁有人、承讓人或分租承租人，及當承租人終止僱用已登記助手時，會即時以書面通知食環署。此外，食環署亦於二零零一年九月三十日前完成要求現有登記助手及有關檔位承租人重新簽署同類承諾書。

個案編號 2000/1404：對小販認可營業地點固定攤位牌照的持有人監管不力。

88. 投訴人於二零零零年六月二十二日向申訴專員投訴食環署未有對中區一個小販認可營業地點內的小販攤檔採取嚴格的監管措施，致使出現：

- (a) 非法售賣涼果食品；
- (b) 持牌人沒有親自主理攤檔業務，懷疑可能已非法轉讓予別人經營；以及
- (c) 涉嫌使用另一個攤檔作貨倉用途。

89. 投訴人表示上述售賣涼果的小販攤檔一向是售賣蔬菜的，而該攤檔持牌人(A 女士)經常不在檔內，所以懷疑該小販攤檔已被非法轉讓。他

指稱，食環署只是向 A 女士發出告票，卻沒有採取積極和有效的跟進行動，以糾正上述的違規活動。

90. 由於發現 A 女士出售第二類貨品(即涼果)，違反牌照規定，故自一九九二年至今，該署已向 A 女士發出傳票超過四十張，提出檢控。申訴專員認為(a)項投訴成立。

91. 有關懷疑業務已轉讓他人方面，申訴專員在數次視察中，除其中一次發現只有 A 女士的助手在場，其餘巡視，均見到 A 女士在其小販攤檔出現。故此，申訴專員認為(b)項投訴不成立。

92. 至於(c)項投訴，食環署曾翻閱過去十年的巡查記錄，發現該被指稱被 A 女士用作貯存貨物的攤檔，一直由合法持牌人經營，售賣涼果類貨品，並沒有轉為貨倉用途。此外，該攤檔面積較 A 女士的攤檔大，故蓋建有俗稱「屋仔」的固定建築物，以存放貨物。該攤檔持牌人曾向食環署表示，由於 A 女士是她的親屬，因此間中會讓 A 女士把賣剩的貨物，存放在她攤檔的屋仔內。食環署認為，這安排並沒有違反現行政策或任何法例條文。申訴專員遂認為投訴(c)項不成立。

93. 申訴專員的結論是投訴部分成立。食環署接納並會落實申訴專員的建議，情況如下：

- (a) 食環署已全面檢討小販事務隊的工作，包括現行巡查固定小販攤檔的安排及監管小販售賣未經許可的貨品。食環署已制訂一套有關執行管制持牌小販擅自更改業務性質的工作指引，以確保巡查人員會嚴格執行監管措施；
- (b) A 女士在本年一月十一日再度提出更改售賣貨品的申請，並已於二零零一年二月十三日獲批准售賣第二類貨品(即涼果)。現時，A 女士在其攤檔售賣涼果食品。部門的巡查人員在其後的巡查，已再沒有發現 A 女士的攤檔有違規事項；以及
- (c) 由於政府在二零零零年年底決定收回中環街市用地，以及擱置興建荷李活道新街市，食環署已因應上述決定，同意接納 A 女士更改牌照上獲准售賣貨品類別的申請。此外，署方會依據現行指引考慮同類的申請，並已完成修訂及公布有關處理持牌小販申請更改業務性質的程序和準則。

政府總部—公務員事務局

個案編號 1999/3153：為聘任學位教師而設定一個承認某海外大學所頒發的教學學士學位相等於本地學士學位的截止日期，對投訴人不公平。

94. 一九九九年二月，某海外大學的 12 名遙距教學學士學位課程學生投訴，表示不滿教育署在學位教師的聘任事宜上，就承認以上課程畢業生的非本地學歷相等於本地大學頒授的普通學士學位的安排設定一個截止日期，認為此舉對他們不公平。鑑於公務員事務局和教育統籌局也是決定有關截止日期的部門之一，申訴專員認為正式調查範圍應該包括教育署、公務員事務局和教育統籌局。

95. 一九九四年十一月二十二日，教育署在徵詢公務員事務局的意見後，發信通知某海外大學，就聘用公務員而言，該大學教學學士學位課程的畢業生，學歷可視為相等於持有本地大學頒授的普通學士學位。

96. 一九九七年五月，公務員事務局得悉該課程是在香港開辦的遙距課程，於是向香港學術評審局徵詢意見，結果香港學術評審局評定在這種情況下頒授的教學學士學位，只等同本地的高級文憑。公務員事務局其後通知教育署兩宗有關該大學教學學士學位持有人的學歷評審修訂結果。

97. 鑑於上述評審結果和來自一個教師職工會的投訴，公務員事務局、教育署和教育統籌局認為，基於公平原則，同期獲頒授相同學歷的應徵者，其學歷應該一視同仁地獲得承認，但必須設定一個截止承認的年份。而設定截止承認的年份時，應以學歷頒授年份為準，並應參照評審當局的意見。在學歷評審聯絡小組(成員包括公務員事務局、教育統籌局、教育署和香港學術評審局代表)同意下，教育署在一九九八年十二月三十日發出通告，公布就學位教師職系的聘任而言，將繼續承認七所非本地機構所開辦的遙距課程在一九九八年十二月三十一日或之前頒授的學歷。這個安排是基於以往這些遙距課程頒授的學歷均獲評定為等同本地學位。至於這些遙距課程在該日之後頒授的非本地學歷是否獲得承認，則須按每宗個案的情況作個別評審。有關大學的教學學士學位課程是通告中所述的遙距課程之一。

98. 提出投訴的 12 名學生，是在一九九九年年底(即截止日期後)獲該大學頒授教學學士學位，因此他們的非本地學歷，必須經個別評審才可確定是否符合學位教師的入職資格。他們認為被教育署誤導和不公平對待，

遂提出投訴。

99. 申訴專員認為，教育署在一九九四年給該大學的信，是決定投訴是否成立的重要考慮因素，而且當局應該體恤那些在設定截止日期時仍在修讀該大學教學學士學位課程的學生。因此，申訴專員認為學歷評審聯絡小組在設定適用於這些學生截止年份一事上，對他們不公平。此外，該小組亦沒有考慮到在設定截止日期前已報讀課程的投訴人的困境。這些投訴人以為所取得的學歷會獲政府承認為符合學位教師的入職資格。

100. 申訴專員的結論是，投訴人對公務員事務局的投訴成立，對教育署和教育統籌局的投訴部分成立。總括而言，投訴部分成立。

101. 應申訴專員的建議，跟進行動如下：

(a) 教育署已根據該署在一九九八年發出的通告對投訴人的學歷進行個別評審。鑑於投訴人獲頒授學歷的情況和學歷詳情，與以往獲承認的個案相若，教育署認為他們的學歷符合學位教師入職資格。該署已在二零零一年一月十五日把結果通知投訴人；

(b) 教育署翻查記錄後，發現曾就另一所海外大學開辦的教育學士學位課程發出類似的“一律獲接納”信件。四名在截止日期前報讀該課程但在截止日期後才取得學歷的應徵者，要求公務員事務局就他們的學歷是否符合學位教師入職資格作出評審。教育署根據該署的通告個別評審四名應徵者的學歷，評定其中三人獲頒授學歷的情況和學歷詳情，與以往獲承認的個案相若，所以三人的學歷獲接納為符合學位教師的入職資格。餘下一人因獲頒授學歷的情況與以往獲承認的個案不同，所以被評定為不符合學位教師的入職資格。該署已在二零零一年三月二十八日將結果通知四名應徵者；

為免日後再有同類的投訴，教育署在徵詢公務員事務局和教育統籌局的意見後，在二零零一年三月三十日去信這兩所海外大學，就一九九四和九五年分別發給該兩所大學的信件，澄清政府有關聘任學位教師的學歷評審政策和做法。教育署強調，非本地學歷的評審結果是按評審時的情況作出，評審結果或會因應日後情況轉變而有所改動；以及

(c) 公務員事務局省悉申訴專員就擬備會議紀要初稿的做法提出的意

見，日後將謹慎處理有關會議記錄，以確保在學歷評審聯絡小組會議後的合理時間內擬備、傳閱並確認會議紀要。

個案編號 2000/2787(1)：沒有按照《公開資料守則》的條文，處理投訴人索閱資料的要求。

102. 二零零零年四月，公務員事務局完成一項「商界及公共服務道德水平」意見調查。同年九月，公務員事務局發出一份新聞稿概述當局如何致力執行誠信管理工作，新聞稿同時夾附一份摘要，介紹上述調查報告內有關公共服務部分的主要調查結果，及公務員事務局如何運用調查所得的資料，以提高公務員防止貪污舞弊的意識。

103. 二零零零年十月，某報一名記者去函公務員事務局，索取調查報告全文。公務員事務局認為不宜公布有關商界部分的調查結果，並援引《公開資料守則》(守則)第 2.13(a)段(即如披露不完整或未完成的分析，研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解，或剝奪有關部門或任何其他人士發布資料的優先權或商業利益)，拒絕這項要求，並向投訴人解釋所持理由。公務員事務局沒有向該名記者提供報告全文，但提供有關公共服務道德水平部分的調查結果摘要。

104. 該記者其後於二零零零年十一月一日向申訴專員投訴，指稱公務員事務局無理拒絕她索取調查報告所載資料的要求。投訴人提出以下四點：

- (a) 公務員事務局援引守則第 2.13(a)段，拒絕她索取報告全文的要求，是錯誤的做法；
- (b) 公務員事務局只公開有關公共服務部分的調查結果，是雙重標準的做法；
- (c) 公務員事務局在二零零零年十月回覆她時聲稱已在同年九月發出的新聞稿中全面表述調查結果，但事實並非如此；以及
- (d) 不論公務員事務局決定拒絕她索取報告全文的要求是否合理，該局也應向她提供刪除了有關商界部分後的全份調查報告，而不應只向她提供有關公共服務部分的調查結果摘要。

105. 就投訴人提出的四點當中，申訴專員認為最後一點成立。總括而言，投訴部分成立。

106. 公務員事務局注意到，申訴專員認同其拒絕披露調查報告內部分資料的決定。該局已接納及執行申訴專員的兩項建議如下：

- (a) 調查報告(刪除了有關商界部分的調查結果)已於二零零一年四月二十六日寄交投訴人；以及
- (b) 該局已於二零零一年五月十六日發出內部便箋提醒各人員日後在處理索取資料要求時，應適當地詳細記錄在作出決定的過程中曾經考慮的因素和其他可行做法及所作的最後決定。

政府總部—教育統籌局

個案編號：2000/0114：在安排體格健全的技能訓練學校畢業生在技能訓練中心接受訓練一事上，處理失當。

107. 請參閱與教育署有關的個案(編號 2000/1221)。

政府總部-衛生福利局

個案編號：2000/0114：在安排體格健全的技能訓練學校畢業生在技能訓練中心接受訓練一事上，處理失當。

108. 請參閱與教育署有關的個案(編號 2000/1221)。

政府總部—民政事務局

個案編號 2000/1422：延遲處理投訴人的投訴；沒有認收投訴人的信件或給他書面回覆；以及屬下人員與投訴人通電話時態度欠佳。

109. 二零零零年四月五日，投訴人以傳真方式致函民政事務局，投訴在深水埗一家藥房外安裝的兩部冷氣機有危險。他建議政府進行巡查，檢查冷氣機是否安裝妥當，並促請政府宣傳有關安裝冷氣機的安全問題。投訴人在信中要求該局給予書面回覆。

110. 由於投訴人所關注的事項不屬民政事務局的職權範圍，該局遂把個案轉介屋宇署，由該署採取行動和直接回覆。

111. 二零零零年四月十一日，該局再收到投訴人的同一信件，該局職員於是致電投訴人，並留下口訊確認已收到其信件。

112. 二零零零年五月二十四日，投訴人致電該局，查詢有關處理其投訴的情況。該局當時告知投訴人，已收到其信件，並會跟進有關個案。

113. 二零零零年六月二十二日，投訴人再次與該局接觸。該局隨即聯絡屋宇署，並獲悉該署會採取跟進行動。其後，該局在同日致函投訴人，告知其信件已於二零零零年四月轉交屋宇署，該署會直接給他回覆。該局並向投訴人提供了屋宇署有關負責人的聯絡電話。二零零零年六月二十四日，投訴人向申訴專員投訴民政事務局，指該局延遲處理他先前的投訴，並沒有認收他的信件。

114. 二零零零年八月三十日，投訴人致電民政事務局，聲稱尚未收到屋宇署任何回覆。該局向投訴人解釋，屋宇署正在處理有關個案。不過，投訴人堅決認為民政事務局有責任跟進個案，並指責該局拒絕按其要求聯絡屋宇署。投訴人隨即於二零零零年十月九日向申訴專員投訴民政事務局，以及有關人員態度惡劣的情況。

115. 對於投訴人指稱民政事務局在處理其投訴時有所延誤，申訴專員在調查後，認為投訴不成立。不過，有關民政事務局在收到投訴人信件後沒有給予確認書或書面答覆，申訴專員認為投訴成立。此外，關於該局人員在電話中與投訴人對話時態度惡劣的投訴，則由於缺乏佐證，申訴專員沒有作出調查結果。總括而言，投訴部分成立。

116. 民政事務局已落實申訴專員的建議如下：

- (a) 重新傳閱總務通告第 8/97 號《辦公室程序：通訊》，並發出新的通告，說明局內人員在處理與外間機構的往來文件時所應注意的要點；以及
- (b) 安排在全局內傳閱申訴專員編製的《處理投訴機制》手冊，以及定期重新傳閱該手冊。

政府總部-運輸局

個案編號 2000/0474：向立法會秘書處提供不正確的資料。

117. 自地鐵將軍澳支線工程動工以來，某屋苑業主立案法團主席(主席)曾去信地鐵有限公司(地鐵公司)、運輸局和立法會秘書處，投訴該屋苑有多處地點據稱因地鐵公司進行建築工程而遭受損毀。其中部分針對地鐵公司的投訴信亦須運輸局回應。

118. 主席在二零零零年三月去信申訴專員，投訴運輸局在一九九九年十二月十四日回應立法會秘書處查詢的覆信中錯誤引述屋宇署的意見。屋宇署的意見據稱是在一次實地視察中以口頭方式向地鐵公司提出，而地鐵公司則以書面向運輸局轉達有關意見。屋宇署其後表示並沒有在該有關視察過程中向地鐵公司提出該項意見。

119. 在諮詢屋宇署與地鐵公司後，並考慮到所指的屋宇署意見是以口頭提出，運輸局相信地鐵公司與屋宇署各有不同的理解，很可能是由於雙方在該次視察的談話中發生誤會所致。最後，申訴專員的結論是投訴成立。

120. 運輸局已因應申訴專員的建議採取下述行動：

- (a) 在二零零零年九月七日去信主席及立法會秘書處致歉；以及
- (b) 已提醒所有職員在向公眾公布或在公文中引述任何資料前，應小心核實有關資料。

個案編號 2000/0750：不當地行使權力，以收回土地進行道路工程。

121. 投訴人與他人共同擁有位於坪洲丈量約份聖家路的某地段。為進行道路工程(工務計劃項目第 193CL 號坪洲發展)，當局建議收回該地段的一部分。該項道路工程在一九九七年三月十四日根據《道路(工程、使用及補償)條例》(條例)刊登憲報，其後在一九九八年獲行政長官會同行政會議批准。

122. 該項道路工程獲批准後，地政總署副署長在一九九八年十一月十七日根據上述條例第 13 條命令收回該地段。

123. 投訴人獲悉當局為進行上述道路工程而將會收回該地段後，遂於二零零零年四月四日向申訴專員投訴，指運輸局不當地行使權力，以收回其土地。他聲稱行政當局並沒有遵照上述條例所訂明的法定程序公布該道路工程。

124. 經審研運輸局對投訴人的指稱的回應後，申訴專員認為由於行政當局已完全遵照上述條例第 8 條所訂的法定條文張貼並發出有關該項道路工程的公告，因此投訴並不成立。

125. 申訴專員就根據該條例第 8 條發出和張貼公告提出以下建議：

- (a) 在根據上述條例第 8(2) 條發出的公告中敘明受影響的地段；
- (b) 在發出和張貼上述公告時附加圖則，清楚顯示擬議工程的範圍，方便讀者理解；
- (c) 把上述公告送達每名受收地影響的業權人；以及
- (d) 批准投訴人的父母把位於其另一地段樓宇內的廚房和廁所恢復原狀。

126. 運輸局已就申訴專員的(a)至(c)項建議徵詢律政司和其他有關部門的意見。就(b)項建議，運輸局認為憲報公布的圖則一般採用 A1 或 A0 的紙張規格，並通常包括數頁紙，因此在政府憲報和報章刊登圖則或在有關地點張貼圖則並不可行，因此同意採取另一做法，就是在根據上述條例第 8(2) 條於工地張貼公告時附加一幅採用 A4 紙張規格的位置圖，讓公眾得知所顯示的道路工程的工程範圍。

127. 至於(d)項建議，若投訴人希望自行把位於其另一地段樓宇內受影響的設施恢復原狀，離島地政專員並不反對。但投訴人須遵照新批地規約 4980 所訂的有關特別條件，並令離島地政專員滿意。

128. 就(a)項建議，現行的做法是在收地圖則的收地表內詳列受道路計劃影響的地段。公眾人士可前往展示收地圖則的有關地區辦事處閱覽圖則。受道路計劃影響的地段並不限於擬收回的地段，並可能包括擬設定永久或臨時權利的土地。運輸局認為，假如公告內包括所有詳細資料，公告便會變得頗為冗長(特別是須進行大規模收地的大型工程)，而在工地物

色合適的地點張貼公告也會有困難。此外，受道路計劃影響的人士亦不限於受影響地段的業權人。假如政府只給予有關地段的業權人特別對待，這做法也可能有欠公允。

129. 關於(c)項建議，運輸局認為假如政府不把公告送達其他受影響的人士，他們可能會質疑政府為何只給予有關地段的業權人特別對待，情況與上文所述者相同。另外，由於受影響的業權人可能僑居海外或已逝世，因此運輸局未必能夠找到所有業權人士並與他們聯絡。

路政署

個案編號 2000/0871：拖延解決有關某街道路面破損問題的投訴，並把責任推卸給地政總署。

130. 投訴人於二零零零年四月投訴路政署、地政總署及渠務署關於友善街路面惡劣的情況，以及路政署將責任推卸給地政總署。根據路政署的投訴記錄，負責的人員於一九九九年十月六日只透過電話將投訴個案轉介元朗地政署處理，並無以書面作實。元朗地政署指出他們並無這個轉介個案的記錄。申訴專員強調她認為對路政署的投訴成立的原因並非因為路政署確實將責任推卸給另一個部門，而是因為處理轉介的手法差劣。雖然友善街並非屬於路政署的維修範圍這方面可以理解，但路政署在一九九九年十月六日將個案轉介給地政總署跟進的程序並無適當地記錄在案，這導致投訴人產生一個印象，認為兩個部門在互相推卸責任。因此，申訴專員的結論是投訴成立。

131. 應申訴專員的建議，路政署於一九九九年十月就未能適當地處理投訴人的口頭投訴向投訴人發出一封道歉信。此外，路政署亦已修改部門的投訴處理程序，路政署人員須以書面形式轉介投訴予其他部門跟進。

個案編號 2000/2178：在展開道路工程前，沒有諮詢受影響的居民，沒有進行實地視察及工程評估；擅自拆去私人設施；以及在完工後沒有就斜坡的穩定程度及維修事宜作出承諾。

132. 投訴人是西貢某村內小型屋宇的業權人。在二零零零年八月十日，建築承建商在進行一項道路改善工程時，損壞了一些欄杆、沙井和雨水渠。投訴人聲稱該等設施是他在興建小型屋宇時設置的。

133. 二零零零年八月十一日，路政署及西貢地政處的人員與投訴人一同進行實地視察。當時路政署同意立即維修遭損毀的欄杆和沙井。該署於二零零零年八月十二日重新設置欄杆和沙井。

134. 西貢地政處於二零零零年八月十六日在有關欄杆(該欄杆事實上是未獲批准而豎建的)，張貼根據《土地(雜項條文)條例》第 6(1)條發出的政府土地通告。西貢地政處在當天通知投訴人此事，並告知他，路政署會在有關工程竣工後，在同一地點設置符合該署標準的新欄杆。

135. 投訴人拒絕接受上述建議。投訴人、路政署和西貢地政處人員其後在二零零零年八月二十一日再次進行實地會議。會後，路政署決定修改設計，以避免影響投訴人設置的欄杆和沙井。不過，投訴人仍然在二零零零年十一月就路政署及地政總署屬下的西貢地政處向申訴專員作出投訴，投訴項目如下：

- (a) 沒有就有關的道路工程諮詢及預先通知受影響的居民；
- (b) 沒有徵得業權人的同意，移走欄杆並把新的排水渠接駁到他興建小型屋宇時所設置的沙井及雨水渠；
- (c) 沒有進行實地視察、查核土地類別；沒有就工程圖則尋求屋宇署的批准；沒有在展開工程前，安排評估該道路工程對斜坡穩固度造成的影響；以及
- (d) 沒有監管施工情況；沒有保證在道路工程竣工後，斜坡的穩固度不受影響；亦沒有保證今後會承擔斜坡的維修和管理責任。

136. 經調查後，申訴專員認為投訴項目(a)，(c)及(d)不成立，(b)項則成立。總括而言，申訴專員的結論是，就路政署及地政總署的投訴部分成立。

137. 申訴專員建議路政署及地政總署，須考慮提醒其員工，就那些受工務計劃影響的工地進行準確的實地調查的需要，以確保並無忽略任何私人裝置，並在進行清拆前提醒他們遵行部門指引內訂明所需的程序。西貢地政專員依照申訴專員的建議，在二零零一年三月六日與有關人員開會，並於二零零一年三月八日發出書面指引提醒員工，倘私人設置的構築物和設施受到清拆工程影響，便須徵求擁有人的同意。另外，路政署則準備發出一份技術通告(二零零一年十月前)，提醒員工在發現非標準的構築物或設施時，應先諮詢地政總署。

民政事務總署

個案編號 1999/0113：沒有如期清拆某市場的違例小販攤檔。

138. 與新界區大部分小販市場一樣，投訴所指的市場可能是由當年的新界民政署興建。有關該市場攤檔的租賃事宜，早期由當年的新界民政署署長負責，檔販須按月繳租。不過，當局後來取消了這項安排。市場在六十年代以前由大埔理民府管理，其後則由前區域市政總署(前區署)接管。市場位於政府土地上，而該幅土地於一九九六年六月十二日已撥予前區署，用作闢建鄰舍遊憩用地。當局要推行有關計劃，首先便要清拆市場。建築署曾分別於一九九六年和一九九八年，代表前區署向地政總署申請清拆該市場。

139. 投訴人對該市場的環境感到不滿，曾先後於一九九五和一九九七年向申訴專員投訴。前區署採取行動，阻止小販在該處非法擺賣，並着手進行籌劃遷拆攤檔。一九九八年十月三日，投訴人再次去信申訴專員，投訴前區署、民政事務總署及地政總署未能落實清拆攤檔計劃。

140. 申訴專員就此作出深入調查，認為投訴人對前區署的投訴並不成立。不過，申訴專員認為，大埔民政事務專員身為大埔地區管理委員會(管委會)主席，卻未有發揮統籌的作用，動員各有關部門一同設法解決問題。因此，投訴人對民政事務總署的投訴部分成立。

141. 申訴專員在進行調查期間，亦留意到大埔地政處以「其工作只限於把清拆申請書轉交負責清拆的部門，並在工作完成後清理泥頭」為由，拒絕訂定清拆市場的日期。申訴專員認為，地政總署早已知悉市場位處政府土地，但 18 年來(自一九八二年起)一直未有採取任何行動糾正這種違章情況，沒有履行《土地(雜項條文)條例》賦予的權力。申訴專員亦認為，由於地政總署未能把已清理的土地移交前區署，因此遊憩用地計劃被迫擱置。申訴專員亦澄清，她並沒有建議地政總署單方面採取行動去清拆該市場，只是建議該署應根據《土地(雜項條文)條例》，從速糾正市場檔販非法佔用政府土地的情況。申訴專員的結論是投訴地政總署成立。

142. 申訴專員建議：

- (a) 民政事務總署署長應與有關部門磋商和合作，定下時限，以解決該市場的環境衛生、交通、管理、遷拆攤檔等問題；以及

(b) 地政總署署長應從速採取法律行動處理該處攤檔檔主非法佔用政府土地的情況。

143. 應申訴專員的建議，地政總署認為，在管委會的支持下以妥善協調各部門將是處理有關事宜的最佳方法。因此，大埔區議會及管委會一直繼續討論此事，並已成立工作小組處理清拆工作。管委會已通知各攤檔檔主清拆行動將訂於二零零三年三月一日進行，並將負責統籌清拆行動，繼續與其他有關部門合作，定出清拆行動的細節。

個案編號 2000/0528：在未徵詢公眾意見或適當地評估對環境造成的滋擾前，不合理地批准重批一幅土地作收費公眾停車場用途。

144. 請參閱與環境保護署有關的個案(編號 2000/0529)。

醫院管理局(醫管局)

個案編號 1999/3066：一名醫生根據《精神健康條例》簽發「支持申請將病人移往精神病院以作羈留和觀察的醫生證明書」時，虛報投訴人沒有要求見區域法院法官或裁判官。

145. 投訴人因突發性的暴力行為及精神狀況不穩定而被送往醫管局轄下一間醫院的急症室。該院一名醫生根據《精神健康條例》簽發一證明書(表格 2)，將他移往醫管局轄下另一間醫院，以便對其精神狀況作進一步的評估。投訴人出院後，向醫管局轄下另一間醫院索取表格 2 的副本，發現該名醫生在填寫表格 2 時，報稱他「沒有要求見區域法院法官或裁判官」。投訴人聲稱，他根本不知道可以作出這樣要求，而且他從來沒有表示他不希望作出這樣的要求，遂於一九九九年十月二十九日向申訴專員作出投訴。

146. 根據醫管局的解釋，《精神健康條例》並沒有規定醫生必須主動告訴病人他們有權要求見區域法院法官或裁判官。不過，醫生必須在表格 2 上記錄病人有否要求行使這方面的權利。因此，醫管局一直沒有主動地告訴病人他們有權見區域法院法官或裁判官。事實上，投訴人亦沒有提出這項要求。

147. 申訴專員的結論是事涉的醫生只是按照醫管局的一貫程序，把投訴人送往精神病院，投訴並不成立。然而，申訴專員建議有關當局應就有關行政措施進行檢討。

148. 醫管局接納申訴專員的建議。雖然《精神健康條例》第 31 條和表格 2 都沒有註明醫生有法律責任告訴病人他們有權要求見區域法院法官或裁判官，不過，醫管局認為讓病人知悉他們的權利是良好的行政做法。由醫生告知病人他們有權要求見區域法院法官或裁判官和將他們的要求記錄在表格 2 上是較佳的處理方法。經有關方面討論後，醫管局和司法機構都同意將以下做法付諸實行：由醫生按例行程序詢問病人他們是否希望見地方法院法官或裁判官，而後者則盡量在醫院內會見病人。有關安排已由二零零一年九月十日起開始實行。

個案編號 2000/1057：不合理地安排投訴人的女兒入院；為投訴人的女兒製造輔助吊帶時，沒有量度尺寸，卻砌詞辯解；以及沒有就投訴人的投訴作出回應。

149. 投訴人攜同一個月大的女兒(病人)於一九九九年九月三日(星期五)到醫管局轄下分科診所求診。醫生診斷其女兒因發育異常性左髖關節脫位，須安排她入院，為她度身配製及讓她試戴吊帶。病人其後於一九九九年九月六日入院，該院義肢矯形部在替病人量度尺寸後，於下午為病人製成輔助髖關節吊帶。為評估吊帶是否適合病人使用，醫生安排為病人作 X 光檢查，而進行有關的 X 光檢查時病人是不應除下吊帶的。可是，醫生並沒有在 X 光檢查表格內註明這點。有關的 X 光檢查在一九九九年九月七日進行。放射技師在沒有向有關醫生了解情況下，便替病人脫除吊帶，才作 X 光檢查。為此，病人需要作第二次 X 光檢查。院方隨後安排病人於一九九九年九月八日到分科診所再作 X 光檢查，而病人亦於當日(一九九九年九月七日)出院。

150. 一個月後，病人返回分科診所覆診。負責的醫生得悉病人的輔助吊帶已折斷了三天，遂決定安排她即日(一九九九年十月八日)入院修理吊帶。但由於義肢矯形部當日工作繁忙，未能為病人修理吊帶，該院遂讓她當晚暫時出院回家。由於整個修理程序約需要大約五小時才能完成，院方遂囑咐病人母親於翌日(一九九九年十月九日)早上八時再帶病人回院。可惜病人於翌日並無依時回院，院方因此沒有足夠時間在當天為病人修理吊帶。院方雖沒有記錄病人抵達醫院的準確時間，但醫院的記錄顯示病人於上午九時十分仍未到達醫院。院方因而再讓病人暫時出院回家，並安排病人於星期一(一九九九年十月十一日)再回院修理吊帶。投訴人由於不滿有關安排，因此沒有再依照安排帶病人回院接受治療。

151. 五個月後，即二零零零年三月一日，投訴人向該院行政總監作出口頭投訴，院方遂展開調查。其後，投訴人於三月十七日致電醫管局總辦事處投訴熱線，指稱醫院沒有回應他的投訴。醫管局總辦事處遂根據已定下的處理投訴的程序(即初次提出的投訴會先行交由有關醫院調查及回覆)，把投訴交由有關的醫院處理。根據醫管局內部程序，院方須在接獲投訴後一個月內給予投訴人詳盡回覆。院方按該程序時限規定內於二零零零年三月二十二日去信回覆投訴人。投訴人隨後分別於二零零零年四月十二日及二十日再致電醫管局總辦事處，投訴院方覆信中沒有回應他對放射技師的投訴，並謂信中所指，職員量度吊帶時投訴人不在場的說法並不正確。由於這些均是新的指稱，並須由有關醫院處理，醫管局總辦事處遂把上述投訴轉介該院跟進。院方於二零零零年五月三十日給投訴人一個詳盡

的回覆，並就入院安排引致病人家人不便一事致歉。至於該院職員替病人量度尺寸時投訴人是否到場一事，答覆中卻沒有回應。

152. 投訴人遂於二零零零年五月十七日向申訴專員就以下對醫院不滿的事項提出申訴：

- (a) 無理要求投訴人的女兒入院；
- (b) 為投訴人的女兒製造輔助吊帶時沒有量度尺寸，並在回覆他的投訴時卻捏造事實，指職員為病人量度時投訴人不在場；以及
- (c) 院方沒有回應投訴人對放射技師的投訴，即在替他的女兒作 X 光檢查時，沒有依照醫生的指示。

153. 在調查中，申訴專員認為，醫生安排投訴人的女兒入院並非無理，但在安排上應可以做得更好，以減低對投訴人的不便。申訴專員亦認為，沒有實質證據足以證明該院職員沒有為病人量度尺寸便製造吊帶。然而，申訴專員指出，院方給投訴人的覆信中聲稱，在量度尺寸時投訴人不在場，純屬院方的推測，並無事實根據，因此，申訴專員認為(a)及(b)項投訴部分成立。至於(c)項投訴，申訴專員認為，該院對於放射技師不依照醫生的指示進行 X 光檢查一項，答覆含糊。此外，申訴專員指出，醫管局總辦事處把投訴轉介該院後，亦未有效地跟進及監察。因此，申訴專員認為(c)項投訴成立。

154. 醫管局接納申訴專員的建議，跟進行動如下：

- (a) 該院行政總監已在不同場合跟各部門主管及有關職員討論和分享有關這個案所得的教訓。院方在二零零零年十月舉行的部門主管會議中，亦要求醫生應在 X 光檢查表格內清楚註明有關檢驗的特定要求，免生誤會。在二零零零年九月該院 X 光部門的職員會議上，院方亦提醒放射診斷技師，若對 X 光檢查訂明的要求有疑問，必須諮詢有關的轉介醫生。院方亦已於二零零零年九月向所有放射技師發出備忘錄，提醒他們在進行 X 光檢查時，如對應否脫除病人的固定裝置(如輔助吊帶等)有疑問，應向轉介醫生查證。此外，在二零零一年三月該院放射技師舉行的會議上，院方再度向員工強調有關風險和危機處理，以及部門之間的有效溝通和經驗分享的重要性。醫管局總辦事處及院方亦不斷安排培訓課程，以改善員工處理投訴的能力；

- (b) 該院行政總監已於二零零一年六月五日致信投訴人，就未能適當地處理(b)及(c)項投訴致歉；以及
- (c) 醫管局在檢討現行處理投訴的程序後，已更清晰闡明投訴處理機制的程序，以便有效地處理和監察轉介個別醫院調查的投訴個案的跟進行動。這些程序包括：
 - (i) 醫管局總辦事處公眾投訴處理組職員把投訴轉介個別醫院跟進時，應要求該院在回覆投訴人時，把有關的覆函副本送交該組；
 - (ii) 如有關醫院在三個星期內仍未函覆投訴人，應向該院發出催辦函；以及
 - (iii) 醫管局總辦事處職員應細閱個別醫院發出的覆函，確保有關回覆適當地回應了投訴人提出的事項。

155. 醫管局已提醒醫管局總辦事處公眾投訴處理組職員有關處理投訴和把投訴轉介個別醫院的程序。

房屋署

個案編號 1999/2437：沒有就擱置某公共屋邨原定的重建規劃向受影響的居民解釋；沒有就建議修改原定的重建規劃諮詢該區居民；以及在修改重建規劃後並無提供足夠的鄰舍休憩用地給受影響的居民。

156. 投訴人是藍田邨重建第一期平田邨的居民。他指稱房屋署背離了該署於一九九二年二月二十八日向前觀塘區議會提交的「藍田邨重建計劃」文件的原本設計概念，在一九九八年一月擱置了藍田邨第六期重建原本規劃的非住宅用途，但並無作出任何交代。其後在同年八月至十一月間，房屋署決定修改藍田邨重建第六期原本的規劃，在巴士總站的地盤加建兩幢居屋，但沒有就該項新計劃諮詢區議會及該區居民的意見。投訴人認為，在那裏加建居屋會影響平田邨的居住密度及景觀。此外，他指房屋署並無按每人一平方米的標準，為平田邨居民提供鄰舍休憩用地。他對上述安排感到不滿，因而於一九九九年八月二十日向申訴專員作出投訴。經調查後，申訴專員考慮到房屋署未有向受影響居民解釋擱置原本的重建規劃的原因，以及沒有就擬議的修訂諮詢該區居民，因此認為投訴部分成立。

157. 依據申訴專員的建議，房屋署已檢討現有關於諮詢區議會的指引及程序，並把有關向區議會和壓力團體提交資料或諮詢意見的修訂指引納入《發展及建築處工程程序手冊》，以便員工有所依循。

個案編號 1999/3357, 1999/3358, 1999/3359 及 1999/3360：在投訴人較早時要求該署在清拆他們的天台屋後，編配他們入住葵涌／荃灣區的中轉房屋一事上，處理失當；以及沒有就他們的投訴信作出回應。

158. 投訴人為砵蘭街天台寮屋居民。屋宇署於一九九九年十月發出清拆令，房屋署其後安置受清拆影響人士入住元朗朗邊中轉房屋。

159. 投訴人不滿朗邊中轉房屋的環境及設施，如防火設備簡陋、房屋漏水及欠缺社區設施等。他們要求安置入住葵涌／荃灣區的中轉房屋，但遭房屋署拒絕，理由是葵涌／荃灣區的中轉房屋已經預留給受鑽石山寮屋清拆影響的寮屋居民入住。投訴人聲稱，有關中轉房屋的分配安排並不公允。

160. 投訴人於一九九九年十一月一日去信香港房屋委員會主席，但對

署方在一九九九年十二月七日才有具體回覆感到不滿。投訴人遂向申訴專員投訴房屋署，經調查後，申訴專員認為有關中轉房屋分配安排的投訴事項不成立，有關延遲回覆投訴信一項則部分成立。總括而言，這宗投訴部分成立。

161. 房屋署接納申訴專員的建議，並已就處理投訴的程序進行內部檢討。部門已就投訴的處理程序訂定詳細指引，並設立及推行「依期呈辦」制度，監察負責人員處理投訴的進度。

個案編號 2000/0346：在投訴人停止租用私營電視服務後，拒絕替她把其單位的電視天線重新接駁到屋邨的公共天線系統。

162. 投訴人多年前是有線電視的用戶，在停止租用有線電視的服務後，曾多次要求房屋署將其單位的電視天線重新接駁到屋邨的公共天線系統，但遭房屋署拒絕。房屋署向投訴人解釋，根據香港房屋委員會(房委會)與有線電視達成的協議，倘若住戶停止租用有線電視的服務，其單位的電視天線不會重新接駁到屋邨的公共天線系統，但終止接駁的電視天線則仍會由有線電視繼續提供網絡保養服務。投訴人表示對該協議全不知情，故此感到不滿。

163. 此外，投訴人指稱，屋邨辦事處從沒有發出通知書或張貼通告，知會住戶有關房委會與有線電視的協議。投訴人認為，房屋署處理此事欠缺透明度，令她喪失享用屋邨公共天線系統的權利。投訴人向申訴專員投訴房屋署。

164. 經調查後，申訴專員的結論是投訴成立。就申訴專員的建議，房屋署回應如下：

(a) 發給住戶的通告

房屋署已印備中英文版本的通告說明房委會與有線電視協議的內容，分發予住戶，並會利用區內宣傳刊物如《屋邨通訊》向住戶傳遞同一訊息。

(b) 房委會向有線電視公司轉達住戶的投訴

屋邨辦事處櫃檯的房屋署客戶服務助理將負責統籌收集住戶的投訴，於有需要時轉介有線電視處理或記錄在案，以便與有線電視跟進。

(c) 向有線電視公司反映住戶對服務的不滿

房屋署一向以來由一名高級屋宇裝備工程師專責監督有線電視的工作。該工程師每季與有線電視舉行聯絡會議，討論和處理住戶的意見和該公司表現有欠理想的地方，當中包括屋邨辦事處工作日誌記錄的事項。

個案編號 2000/0480：延遲清拆某公共屋邨舖位內的僭建物。

165. 某社區服務中心(中心)計劃於北角邨某舖位作推廣一項社區支援計劃的辦事處。該中心於一九九八年九月底與房屋署簽訂租約後，便向社會福利署(社署)申請撥款裝修上址，期望可以盡快提供服務，但社署發現，該舖位內有僭建物。社署遂向該中心表示，為了中心的服務對象及工作人員的安全着想，中心必須先拆除僭建物，該署才會考慮其撥款申請。經房屋署勘察後，僭建物於二零零零年六月被拆除，但由於該僭建物原本預定作辦公室用途，故此中心須申請一併租用鄰舖。可是，這項申請不獲房屋署批准。去年十二月，因該中心未能在上址開展服務，社署表示不會津貼該中心的租金，要待該中心在上址正式提供服務後，才會發給津貼。因此，該中心被迫動用籌募所得的經費進行裝修，以期早日提供服務。

166. 該中心認為房屋署行政失當，把有僭建物的舖位出租，以致辦事處未能及早提供服務，嚴重影響該計劃的推展。中心要求房屋署盡快退回租金，減免中心在裝修期內的租金，以及考慮賠償中心在這次事件中所受到的損失。中心遂向申訴專員投訴房屋署，經調查後，申訴專員認為投訴部分成立。

167. 申訴專員建議房屋署署長考慮檢討有關出租單位的工作程序及指引，並作出改善，以確保在出租單位前，查證單位的所有設施，包括加建及改建的部分，在結構上達到基本的安全標準。如保留加建或改建部分，房屋署應以書面向承租人清楚說明，在單位移交後，有關裝置的結構安全應由誰人承擔責任、以免發生爭拗。房屋署應上述建議已制訂一份「檢查空置商業出租單位」通告，讓員工遵辦。

個案編號 2000/0953：在沒有合理解釋的情況下，進入投訴人的私人住宅單位；並要求投訴人未成年的女兒在她看不懂的文件上簽署。

168. 投訴人向申訴專員投訴房屋署清拆組人員在二零零零年四月十九日未經許可進入她的私人住宅單位，當時只有她兩名女兒在屋內。雖然房屋署職員取得投訴人女兒自願簽署的聲明書，但投訴人對此做法甚感不滿。在接獲投訴後，清拆組的房屋事務經理已經向投訴人口頭道歉。

169. 經調查後，申訴專員的結論是有關投訴成立。房屋署接納申訴專員的意見如下：

- (a) 署方已向投訴人發出道歉信；以及
- (b) 署方已就處理懷疑另有居所調查的現行程序及指引進行檢討，提供指示以處理單位內沒有成年人的情況，並已於二零零零年九月十八日向員工發出有關的程序及指引，以便他們有所依循。

稅務局

個案編號 1999/3531：在處理投訴人的一九九八／九九年度評稅方面行政失當。

170. 投訴人為海外居民，得悉稅務局於一九九九年六月寄了一份報稅表往他海外的地址。當時他身在香港，遂致電稅務局，要求將報稅表寄往他在香港的地址。但負責其個案的人員告訴他，更改地址須以書面通知稅務局，稅務局才會發出報稅表的副本。

171. 投訴人按稅務局的指示，在一九九九年八月初遞交已填妥的報稅表。他於一九九九年九月初離港之前，曾在一九九九年八月份兩度致電負責其個案的人員，查問是否須提供進一步資料。該名職員每次均承諾會覆電給他，但結果並沒有回音。最後，投訴人在離港當日，他再聯絡到該名人員，當時她表示沒有收到她要求投訴人所提交的報稅表和有關文件。事實上，有關文件正在此人員的待辦文件盤內；但是她由於工作量大而未能夠搜尋有關資料。當投訴人回到他海外的居所時，他發現收到稅務局寄給他的評稅通知書。因此，投訴人於一九九九年十二月二十五日就稅務局向申訴專員提出投訴。

172. 經調查後，申訴專員發現在一九九九年三月宣布退稅後，納稅人提出更改地址的要求大為增加，為保障納稅人起見，稅務局訂下臨時措施，規定納稅人如更改地址，須作出書面通知。但負責此宗個案的人員卻沒有知悉這項臨時措施在一九九九年四月經已被取消。在此方面，申訴專員認為稅務局須作出改善以加強其溝通系統。就該名負責此個案的人員，申訴專員認為由於該名人員經驗尚淺因而未能以專業和小心謹慎的態度處理投訴人的查詢。申訴專員的結論是投訴成立。

173. 按申訴專員的建議，稅務局已採取下列補救措施：

- (a) 於二零零零年二月二十一日去信向投訴人解釋此事，並且作出道歉；
- (b) 負責投訴人個案的人員的上司已會見她，指導她遇到類似的情況時應如何處理；以及
- (c) 提醒各組的主管及高級評稅員，須給予缺乏經驗的人員適當的指

導和協助。

174. 另外，申訴專員亦注意到，稅務局只是透過部門的內部電子郵件系統，通知高級人員有關取消臨時措施的決定。申訴專員認為，稅務局如在政策或程序上作出的重大改變並會影響納稅人的話，便應在實施有關政策或程序前，知會所有前線人員。在這宗個案中，該局通知屬下人員的方法確實有欠妥善。因此，申訴專員建議稅務局訂定適當的方法，以確保能及時將政策或程序上的改變通知所有有關的人員。就此，該局日後在執行任何政策或程序上的重大改變前，會預早透過部門的內部通告，通知所有有關人員。

個案編號 2000/0159：在連續兩個評稅年度犯了同一錯誤。

175. 投訴人於一九九九年二月就其 1997/98 年度的薪俸稅評稅向稅務局提出反對。稅務局發現有關評稅是經電腦系統根據某公司報稱曾支付薪酬予一名與投訴人姓名及身分證號碼相同的人士的資料而自動向投訴人發出的評稅通知書。但投訴人曾報失身分證並聲稱並無受僱於某公司。經調查後，稅務局認為該公司僱用的人士冒用投訴人遺失的身分證，因而撤銷有關評稅。稅務局事後採取一系列措施，包括把投訴人的檔案由電腦自動評稅類別中剔除，以防止日後評稅出現相同的錯誤。

176. 在隨後的一個課稅年度，該公司同樣向稅務局申報曾支付入息予投訴人。這次電腦評稅系統發出入息差額報告以供評稅人員跟進。每當僱員所填報的入息與僱主所提供的資料有異，電腦評稅系統便會發出入息差額報告。縱使有以上的措施以確保投訴人的個案須特別處理，但因負責人員的疏忽，卻就此項入息向投訴人發出人手擬備的補加評稅。其後，稅務局撤銷此評稅。投訴人於二零零零年一月十八日向申訴專員投訴，經調查後，申訴專員認為這宗個案是由於稅務局人員疏忽所致，因此投訴成立。

177. 應申訴專員的建議，稅務局已糾正錯誤，向投訴人道歉，並已提醒屬下人員處理同類個案的程序，並會檢討有關的部門通告。其後，稅務局完成檢討有關通告，並發出部門通告以改善處理同類個案的程序。該通告特別指出，在處理類似的個案時，有關的評稅人員應查證由僱主及冒充者提供的資料的準確性和真確性。

個案編號 2000/1166：在處理投訴人申請扣減制服及裝備保養費一事上，有不公平之處；以及沒有回覆投訴人，解釋其申請被拒的原因。

178. 投訴人於一九九九年十一月二十六日就其 1998/99 年度的薪俸稅評稅提出反對，並申請要求暫緩繳納有關稅款，原因是其制服及裝備保養費開支不獲扣除。稅務局收到投訴人的反對信後，於十一月二十九日發出確認函件，其後於二零零零年一月四日通知投訴人其暫緩繳納有關稅款的申請不被批准。該局亦在二零零零年一月三十一日致函投訴人，解釋其申索不獲批准的理由，並告訴她若不撤回反對，可提交進一步的資料及證據。稅務局於二零零零年三月及六月去信投訴人告之其個案的進展。稅務局從聘用投訴人的政府部門得悉在 1998/99 年度內，投訴人值勤時無須穿着制服。因此有關制服的保養開支不符合《稅務條例》第 12(1)(a) 條的規定，不獲批准扣除。其後，稅務局於二零零零年六月二十九日向投訴人發出決定書，維持原先的評稅結果，並提醒她有關向稅務上訴委員會上訴的權利。雖然如此，投訴人於二零零零年五月二十三日向申訴專員投訴稅務局。

179. 為行政之便，稅務局每年都向政府部門發出通告，通知他們為穿着制服的公務員所訂定的制服及裝備保養費標準扣除額，有關穿着制服的人員無須提交單據。事實上，合資格的人員如欲申請扣減該標準扣除額，必須在其報稅表內填寫有關金額總數，而報稅表內亦已註明申請人「現時無須遞交證明文件，但須保留供將來檢查用」。因此，申訴專員認為稅務局在這個案要求投訴人提交證明文件，並沒有不當之處。

180. 此外，申訴專員認為稅務局在處理投訴人的反對個案時，已迅速回覆投訴人，並符合該局服務承諾所訂下的指標，因此該項投訴不成立。總括而言，這個投訴個案不成立。

181. 申訴專員留意到，僱用投訴人的政府部門鑑於接獲部分職員的查詢，曾致函稅務局，要求該局就扣減制服及裝備保養費的事宜作出澄清；如穿着便服值勤的職員是否合資格申請扣減制服及裝備保養費，以及他們須否提交付款單據等，都與投訴人提出的疑問相似。由此看來，申訴專員認為確有部分人員對於申請扣減有關開支的資格不甚了解。因此，申訴專員建議稅務局檢討有關通告的內容，並澄清有關細節，以避免類似誤解再度出現。其後，稅務局已適度修訂有關通告的內容，並已發出最新的通告給所有有關的政府部門。

地政總署

個案編號 1999/0114：沒有如期清拆某市場的違例小販攤檔。

182. 請參閱與民政事務總署有關的個案(編號 1999/0113)。

個案編號 2000/0749：沒有依照既定的程序收回土地。

183. 投訴人是坪洲某地段(該地段)的業權人之一。該地段的一部分已根據《道路(工程、使用及補償)條例》收回，以展開道路工程。

184. 在一九九九年二月二十四日，地政總署的離島地政專員以書面通知投訴人，政府就收回該地段部分範圍已於一九九八年十一月十九日發出第 5597 號政府公告。該公告已張貼在該地段附近。有關土地，包括該地段的部分範圍已於一九九九年二月二十日復歸政府所有。離島地政專員並告知投訴人，可向運輸局局長提交申索書，為被收回的土地索取補償。

185. 投訴人於一九九九年二月二十五日去信離島地政專員，以環境及「風水」理由，反對有關的道路工程。投訴人要求離島地政專員提供夾附於第 5597 號政府公告的計劃圖則，並要求解釋為何把其屋宇包括在道路工程範圍內。

186. 離島地政專員於一九九九年三月五日回覆投訴人，有關道路工程已於一九九七年三月以第 1178 號政府公告刊登憲報，行政長官會同行政會議於一九九八年七月，亦以政府公告第 3664 號公布批准該道路工程。因此，投訴人逾期提交的反對書不獲受理。

187. 投訴人於一九九九年三月十九日致函立法會秘書處，投訴離島地政專員過量收回其土地。地政總署在一九九九年四月十五日回覆投訴人，解釋政府收回其土地，目的是進行斜坡鞏固工程，該工程是有關道路工程的其中一部分。

188. 投訴人並不滿意地政總署的解釋，遂在一九九九年三月至二零零零年五月期間致函多個團體，指稱政府過量收回其土地；收地前沒有進行實地視察；以及沒有依循法定程序在當眼處張貼收地通知書。他亦要求政府縮減收回其土地的範圍，並在道路工程竣工後，交還收回的土地給他。

在二零零零年四月四日，投訴人向申訴專員投訴。申訴專員於二零零零年七月四日決定就該宗投訴展開調查。

189. 申訴專員調查後，認為整體而言，投訴不成立。

190. 此外，投訴人的家人稱，倘政府收回他們擁有的該地段及其另地段，他們的廚房和廁所則須拆除，這樣會對其家人造成很大的不便。離島地政專員告知他們，受影響的廚房和廁所位於其另一地段的「非建築用地」範圍內。政府並沒有批准興建該等建築物。申訴專員公署的調查人員進行實地視察後，發現廚房和廁所設置在投訴人的屋宇內，而非投訴人父母所居住的另一地段，倘拆除有關設施，將會對他們造成不便。

191. 應申訴專員的建議，地政總署署長表示，倘投訴人希望在另一地段的建築物內自行重建受影響的設施，他不會反對。不過，投訴人須遵從規管有關地段的新批約第 4980 號載列的有關特別條件。

192. 其後，該地段已清理妥當，並於二零零一年一月三日交由負責工程的部門展開道路工程。離島地政專員於二零零一年三月一日去信投訴人，建議投訴人以契約修訂或短期豁免書的形式(須繳交費用)，在另一地段內自行重建廚房和廁所，並於其後數度發出催辦信，但至今仍未收到投訴人的回覆。

個案編號 2000/0869：在投訴人申請建造小型屋宇一事上處理不當。

193. 投訴人於一九九四年四月向元朗地政處申請批准建造小型屋宇。元朗地政處於一九九八年四月要求投訴人作出法定聲明支持其申請。

194. 元朗地政處於一九九八年五月發現，投訴人擬建小型屋宇的土地位於一項道路工程的「禁區範圍」之內(任何擬建小型屋宇的土地，如位於已知的收地／清拆範圍的 30.48 米內，均不會獲得受理)。由於落實收地／清拆範圍後，在「禁區範圍」建造小型屋宇的申請可能獲審批，所以元朗地政處曾試圖與路政署確定有關收地範圍。

195. 由於當地人士有異議，建議的道路定線未能落實。結果，元朗地政處要在獲悉道路工程影響的兩年後，才於二零零零年三月十三日告知投訴人關於禁區範圍的限制，以及否決其建造小型屋宇的申請。投訴人遂於

二零零零年四月二十四日向申訴專員投訴地政總署在其申請一事上處理不當。

196. 經調查後，申訴專員的結論是投訴部分成立。地政總署同意申訴專員的建議，已致函投訴人道歉，並囑咐元朗地政處盡快處理該小型屋宇申請。

個案編號 2000/1424：沒有妥善地對違例擴建的簷篷採取執行管制行動，以及沒有妥善地就車輛違例駛進及停泊在小徑上的情況採取執法行動。

197. 投訴人於二零零零年六月二十四日投訴數個政府部門不對西貢對面海村的非法簷篷採取行動。他亦投訴一條公用行人徑有車輛未經批准駛入，以及沿着行人道上停泊。此外，有關地點更棄置了沙石和舊家具。經調查後，申訴專員認為就地政總署的投訴部分成立。

198. 地政總署與房屋署現時責任分工不清，延誤了清拆行動。由西貢地政處發起的聯合行動，最後於二零零零年八月十五日進行，清拆了違例搭建物，又處理了在道路入口非法豎設的兩枝護柱，並清除了有關的沙石和家具。

199. 應申訴專員的建議，跟進行動如下：

- (a) 當局正在研究寮屋管制責任的問題，重定責任後，希望可以消除現時存在於部門之間有關責任的灰色地帶。目前地政總署會盡量在可行的情況下負責帶領聯合清拆行動；以及
- (b) 各區地政專員須定期檢討各自的土地管制個案，以釐定優先次序。

個案編號 2000/2179：在展開道路工程前，沒有諮詢受影響的居民，沒有進行實地視察及工程評估；擅自拆去私人設施；以及在完工後沒有就斜坡的穩定程度及維修事宜作出承諾。

200. 請參閱與路政署有關的個案(編號 2000/2178)。

個案編號 2000/2715：延遲處理投訴人為擬在其房屋外興建花園而提出的短期租約申請。

201. 投訴人於一九九二年二月十七日向大埔地政處申請短期租約，於其屋外建造花園。他聲稱大埔地政處人員其後曾進行實地視察，並口頭同意其申請的土地界線。他指稱該處之後未有就申請作進一步回應，每次他致電大埔地政處，該處人員只告知他其申請正在處理中。直至二零零零年八月，有關申請才獲大埔地政處批准，惟他卻因不滿有關的租金要求及短期租約追溯兩年前生效而拒絕有關建議。申訴專員於二零零零年十月二十五日接獲投訴人就地政總署延遲處理其短期租約申請的投訴。

202. 申訴專員在調查中得悉投訴涉及事件發生的時序後，認為大埔地政處於接獲申請六年後才於一九九八年二月十七日向申請人發出標準信件，通知其因類似個案太多，有關申請須輪候處理一事並不尋常。申訴專員認為，倘大埔地政處因人手不足而未能處理投訴人的個案，應一早通知他。申訴專員的結論是投訴成立。

203. 申訴專員建議地政總署署長提醒其人員必須盡快回應市民的查詢；必須通知短期租約申請人預計處理申請的時間，並在有關申請未能於合理時間內處理時解釋原因；及必須進行定期檢討，確保未完成個案不會無人負責或疏忽處理。

204. 地政總署接受申訴專員的建議，並發出指示，提醒人員須盡快回應查詢。大埔地政處亦就短期租約 / 短期豁免書個案舉行定期檢討會議。

個案編號 2000/2836：延遲發放收地補償。

205. 為進行一項道路擴闊工程，當局於一九九六年，根據《道路(工程、使用及補償)條例》，收回某地段一部分的土地。所有受該項工程影響的土地，於一九九六年三月一日復歸政府所有。

206. 投訴人於一九九六年九月三日對所收回的土地面積提出質疑。投訴人的公司堅持所收回的土地面積應是 377.9 平方米，而非如建議書中所述的 291.7 平方米。經調查後，北區地政專員於一九九七年三月二十四日通知投訴人，指察覺到面積確有差異，因此會處理所提出的額外土地補償的申索。當局於一九九八年一月二十二日重新發出建議書，就收回的 377.9 平方米(4,068 平方呎)，按每平方呎 234.75 元，向投訴人提出為數 954,963

元土地補償的建議。投訴人於一九九八年二月二日回覆北區地政專員，表示完全接納建議，及最終解決收回土地的所有申索。

207. 北區地政專員在支付額外面積的補償金前，須更正收地圖則所顯示的土地面積，故在一九九九年十一月二十三日，先發放 737,115 元的暫付款項。可惜，當局於二零零零年八月二十一日接獲律政司的意見，謂額外的 86.2 平方米土地的補償，應按邀請投訴人自願交還土地予政府的方式辦理。二零零零年十月二十五日，地政總署決定依交還土地的方式辦理，補償額將以交還當日適用的補償率為根據，且不附帶利息。投訴人於二零零零年十一月十日向申訴專員投訴，指本署延遲支付土地補償。

208. 據最近獲得的法律意見，政府須受合約條文約束，按上文所建議的補償率(即每平方呎 234.75 元)支付補償。北區地政專員在獲得地政總署總部批准後，於二零零一年三月二十七日，在投訴人簽立交回土地契據交回 86.2 平方米的額外土地後，即時發放餘下的土地補償。

209. 申訴專員認為投訴成立。按申訴專員的建議，地政總署已檢討新界各區地政處的現行土地補償程序，並已草擬指引，以防同類事件再發生。就草擬指引諮詢新界各區地政處後，地政總署總部會把該等指引納入地政處地政指示內。

法律援助署(法援署)

個案編號 1999/3361：沒有妥善處理投訴人的法律援助個案；不合理地拒絕他更換該署委派的代表律師的要求；以及在撤銷投訴人的法律援助證書後，沒有停止法律訴訟程序，亦沒有通知他，他如打算停止訴訟，必須親自向法庭提出要求。

210. 投訴人因公受傷，被懲教署飭令退休。他於一九九四年獲批法律援助(法援)，以進行僱員補償訴訟。投訴人曾就推翻懲教署署長飭令他退休的決定申請法援，但因申請缺乏充分理據而於一九九八年四月二十七日被拒。他就法援申請被拒一事向高等法院司法常務官提出上訴。一九九八年六月二十六日，他的法援上訴得直，但援助範圍僅限於就其申請司法覆核的案情徵詢大律師的意見。

211. 一九九八年七月十五日，投訴人要求法援署委派他所屬意的律師處理有關的司法覆核案件。鑑於投訴人揀選的律師缺乏處理司法覆核案件的經驗，負責處理其個案的法律援助律師(法援律師)遂向他解釋有關情況，並建議由替他辦理僱員補償訴訟的那位律師處理這宗司法覆核。然而，投訴人堅持要把其案件交由他屬意的律師處理。法援署遂要求他以書面確認他堅持由他揀選的律師處理有關案件，然而，投訴人並沒有這樣做，並在一九九八年七月二十七日以書面提名法援署建議的律師處理其司法覆核案件。

212. 一九九八年七月二十八日，法援署把上述案件外判予一名律師及一名大律師處理。根據大律師所提出的意見，法援署把投訴人的法律援助證書範圍擴大至容許他申請進行司法覆核的許可。其後，他獲法庭給予司法覆核的許可。一九九九年一月二十五日，外委律師通知投訴人，有關的司法覆核聆訊已定於一九九九年五月三十一日及六月一日進行。

213. 懲教署在投訴人獲准進行司法覆核之後，提交了一份誓章。大律師經研究誓章內容後，認為由於是投訴人自己選擇不就政府提供的其他職位作出回應，因此沒有合理理由提出司法覆核。其後，外委律師嘗試與律政司達成和解協議，以終止投訴人的司法覆核申請而不須他承擔訟費。然而，投訴人反對這做法，並於一九九九年二月十九日簽署聲明，表示明白大律師的法律意見，但不接受外委律師所建議的做法。

214. 一九九九年三月二十四日，外委律師去信投訴人，重申大律師的

法律意見，並提醒投訴人，如他堅持繼續司法覆核的訴訟，可能導致法援署取消他的法律援助證書。該律師並向投訴人表示，即使沒有法律援助，他自己仍可繼續進行訴訟，但若然其後敗訴，則須支付對訟一方的訟費。

215. 其後，法援署向投訴人發出掛號函件，邀請投訴人前往該署面談，以便他提出不應取消其法律援助證書的因由，但該信卻因無人認領而退回。一九九九年四月二十一日，法援署取消他的法律援助，而取消援助的其中一個原因是他缺乏合理理據繼續進行訴訟。法援署以掛號郵遞方式向投訴人發出「取消法律援助證書通知」，但亦無人認領；而該通知亦已提交法庭。此外，外委律師亦去信通知投訴人，法援署已取消其法律援助，他不能再為投訴人提供法律服務。

216. 一九九九年五月三日，負責監察這宗個案的法援律師面見投訴人，向他解釋取消其法律援助證書的原因，並把「取消法律援助證書通知」的副本交給他。該通知的第六段訂明，如投訴人擬在無律師代表的情況下繼續進行訴訟，便得通知法庭，否則他可能不會收到有關該案的任何通知書。同日，投訴人就法援被取消一事提出上訴，但有關上訴已於一九九九年五月二十六日被駁回。

217. 一九九九年五月三十一日，投訴人沒有出席司法覆核聆訊。同日，原訟法庭撤銷他的司法覆核申請。其後，投訴人就原訟法庭的決定向上訴法庭提出上訴，但該宗上訴也於二零零零年一月十三日被駁回。

218. 一九九九年十二月十六日，投訴人向申訴專員投訴以下事項：

- (a) 法援署和外委律師沒有妥善處理他的個案，而且外委律師向他徵收的費用不合理，例如：醫生為他判傷的專業收費和影印費均過高；
- (b) 法援署無理拒絕委派他要求的外委律師；以及
- (c) 法援署取消他的法援證書後沒有為他終止司法覆核的訴訟。法援署沒有通知他聆訊的日期，亦沒有告知他須自行終止訴訟，致使他須向律政司繳付訟費。

219. 申訴專員調查事件後，在二零零零年八月二十五日以書面告知投訴人有關投訴並不成立。投訴人在二零零零年九月十九日去函申訴專員，反對其投訴不成立的結論。申訴專員遂就事件作進一步調查，但最終維持

原來的決定。

220. 申訴專員留意到給受助人的「取消法律援助證書通知」上僅提及「如果訴訟案在進行中，而你想在無律師代表的情況下繼續進行訴訟，則必須通知法庭，否則你可能不會收到有關該案的任何通知書」。為了避免引起誤會及無謂的爭拗，申訴專員建議法援署應以書面提醒受助人，縱使受助人不想繼續訴訟，也須自行通知法庭。法援署的表格改善工作小組認為不宜採納有關建議，原因是如果原受助人是該訴訟的原告人（正如以上個案），及由他提出終止訴訟，可能會促使與訟人要求法庭命令原告人負責訴訟費。法援署已把工作小組的決定告知申訴專員，而申訴專員再沒有提出其他要求，更認為法援署已接納其建議。

221. 另外，因應申訴專員的建議，法援署在二零零零年八月十一日致函律政司，要求豁免投訴人須繳付的訟費。

電訊管理局(電訊局)

個案編號 2000/1992(1)：沒有按照《公開資料守則》的條文，處理投訴人索閱資料的要求。

222. 電訊局在二零零零年六月八日接獲一份報章記者的查詢要求根據《公開資料守則》(守則)索閱全港所有流動電話基台位置的資料。電訊局在二零零零年六月十六日回覆該記者，並婉拒她的要求，理由是有關資料由第三者所提供，而且屬於商業機密。

223. 電訊局把有關資料界定為商業機密是因為在一九九九年十月(即八個多月前)該局曾處理類似個案(儘管該個案並非按守則提出)。當時電訊局致函各流動營辦商，詢問他們對該個案的看法。流動營辦商一致認為，有關資料應視作機密，不應向第三者披露。

224. 其後，上述記者於二零零零年八月九日向申訴專員作出投訴，對電訊局的回覆表示不滿。申訴專員遂於二零零一年二月十日發出調查報告，結論是這宗投訴部分成立，理由如下：

- (a) 公開資料主任未有遵從守則指引第 2.1.2 段的規定。該段規定行政當局在決定不披露所索閱的資料時，必須 -
 - (i) 詳述因由，並須引述指引的有關段落；
 - (ii) 告知查詢者覆檢個案的途徑；以及
 - (iii) 告知查詢者可選擇向申訴專員投訴。
- (b) 電訊局未有更新有關守則的行政程序的內部通告；以及
- (c) 由於先前的個案並不是按守則提出，電訊局應按程序再次聯絡流動營辦商，才決定應否就索取資料一事採取不同的立場。

225. 根據申訴專員的建議，電訊局已採取以下行動：

- (a) 在二零零一年三月三日致函六家流動網絡營辦商，徵詢他們對披露有關資料的意見。所有流動營辦商均在回覆中反對披露這些他

們視為機密的資料。電訊局已在二零零一年四月十日回覆上述記者；

- (b) 在二零零一年二月十二日向民政事務局局長發出便箋，要求他澄清守則指引第2.16.5(a)段中「清楚明確」一詞的含義。第2.16.5(a)段規定：「如接獲的查詢所索閱的資料包含機密業務資料，必須遵從所列的程序(見於守則其他部分)，取得有關第三者的同意。但如有關個案是清楚明確屬於機密的，則不在此限。」民政事務局局長在四月三日發出的便箋中(參考：S/F(A) in HAB/CR/1/34/33)表示，將就此事直接接洽申訴專員公署。由於民政事務局局長將直接與申訴專員討論此事，電訊局沒有採取進一步的行動；以及
- (c) 有關守則的行政程序的部門通告已予更新，更新將定期進行。

破產管理署

個案編號 1999/2930 :沒有把星期六計算在處理查冊申請所需的工作日內。

226. 在一九九九年十月四日，投訴人向申訴專員投訴破產管理署在處理申請查閱公司清盤案 / 破產案記錄時，沒有把星期六半個工作日計算在內，因而在發出查冊結果上有所延誤。投訴人亦不滿破產管理署需要一個工作日才能處理有關查冊申請。

227. 根據破產管理署在一九九四年所定下的服務承諾，倘若市民親自遞交查冊申請，該署會在一個工作日內發出所需的查冊報告，但這項服務承諾只適用於周一至周五，周六除外。該署解釋，當時的目標是每天平均要處理150份的申請。但到了一九九九年，該署每天平均處理的查冊申請已上升至400份。此外，由於推行「長短周上班時間」的關係，星期六只有半數人員上班，而該署須要調配人員提供櫃檯服務，故此該署並沒有把周六計算在處理查冊申請的工作日內。

228. 對於破產管理署的解釋，申訴專員未予認同，並指出根據公務員事務規例第546(1)(b)(i)條，部門首長可視乎需要，自行更改其下屬的實際工作時間，但必須確保這些更改不會影響部門對市民提供的服務。故此，申訴專員認為破產管理署不能以此為藉口而不改善該署周六查冊服務的質素。

229. 對於需要一個工作日處理查冊申請，破產管理署解釋主要是因為人手不足和電腦系統功能不足以應付部門日常運作的需求。申訴專員公署人員觀看查冊模擬示範後表示，破產管理署查冊過程十分依賴人手輸入某些特定的字眼作為附註，但這些常用的字眼並非由電腦系統自動提供以作為合適的選擇項目。他們認為該系統十分落後及耗費大量時間來操作。破產管理署指出他們已在一九九四年四月按照政府一貫程序提出正式提升有關電腦系統功能的要求。然而經過四年多的時間，直至一九九九年，該署才可以落實提升有關電腦系統的工作計劃。申訴專員相信若破產管理署能夠採取更積極的方法，爭取盡早提升有關電腦系統，這宗投訴或可避免。

230. 申訴專員的結論是破產管理署不能推卸責任，而上述投訴是成立的。

231. 就申訴專員的建議，破產管理署由二零零零年八月二十八日起已

採取了下列改善措施：

- (a) 於該署的詢問處設置兩部電腦終端機，供市民提出查冊申請。查冊申請人於繳付查冊費用後一小時內可獲發查冊報告；
- (b) 市民如選擇以填寫表格方式提出查冊要求，可於繳付查冊費用後三小時內取得查冊報告；
- (c) 修訂服務承諾內的相關項目，以反映已作改善和新增的服務指標；以及
- (d) 在星期一至星期五之午膳時間提供查冊及詢問服務。

232. 另外，該署最近已完成一項以電子系統提出查冊申請的可行性研究。研究結果顯示，破產管理署可以利用政府公共服務電子化計劃提供網上即時電子查冊服務。該署會盡快向有關當局申請撥款，以便落實該項計劃。

個案編號 2000/0190：沒有妥善處理投訴人的書面及電話查詢，以及延遲進行清盤程序。

233. 投訴人是某公司(該公司)的前僱員。法院於一九九九年七月十四日向該公司發出清盤令，而破產管理署署長其後獲委任為該公司的清盤人。根據當時破產管理署的“外判計劃”(即將簡易程序個案外判予私營清盤從業員)，破產管理署於一九九九年七月十四日委任某代理人公司(代理人)為破產管理署署長的代理人，執行大部分破產管理署署長暨該公司清盤人的職務。

234. 投訴人提出申索，追討該公司的欠薪和遣散費，合共110,000元，並向破產欠薪保障基金委員會就公司所欠款項申請特惠補償。不過，該公司當時向高等法院提出的一宗針對投訴人及多名前公司僱員的訴訟有待聆訊，該訴訟涉及一宗他們在不合法的情況下提取/私吞該公司的資金的事件。投訴人被指已從該公司的資金取去40,000元。破產欠薪保障基金委員會遂暫停處理投訴人的申請，直至高等法院的訴訟完畢。

235. 投訴人於一九九九年十月二十七日將基金委員會就其申請的立場傳真予破產管理署。他期望破產管理署能早日決定是否繼續進行高等法院

的訴訟，如否的話，他便可取得基金委員會的特惠補償。

236. 某高級破產管理主任是負責這宗個案的破產管理署人員。他約於三天後回應投訴人於一九九九年十月二十七日發出的傳真，致電向他解釋清盤公司的所有事務，包括有關高等法院的訴訟，全部交由代理人負責。該管理主任並勸喻投訴人聯絡代理人查詢有關高等法院的訴訟。該管理主任亦於一九九九年十一月十二日將投訴人的傳真傳真予代理人，以供參考，並致電代理人的負責職員請他回覆投訴人的查詢。此後，投訴人曾多次致電該管理主任跟進查詢事情進展，但每次該管理主任均請投訴人聯絡代理人，因為代理人才會清楚知道事情的進展。

237. 投訴人對破產管理署處理其查詢的做法不滿，遂於二零零零年一月二十一日向申訴專員投訴。經調查後，申訴專員的結論是投訴部分成立。

238. 破產管理署就申訴專員的建議作出以下回應：

- (a) 署方於二零零零年十月十七日向投訴人致函道歉；
- (b) 署方於二零零零年十一月六日向所有破產管理主任發出通告，告知他們在答覆有關按外判計劃由署方代理人處理的公司清盤個案的查詢時，所應採取的態度，即須親自負責向代理人收集所需資料，以便回應查詢；
- (c) 署方已把由政府檔案處發出有關恰當檔案管理的原則和指引的文件，向所有須處理部門往來文件的人員傳閱，作為參考。同時，署方亦與政府檔案處處長安排處理部門往來文件的人員參與訓練講座；
- (d) 署方會每隔六個月傳閱破產管理署總務通告第4/99號《辦公室程序：通訊》，以提示署方人員須迅速處理政府內部或對外機構的通訊；以及
- (e) 為加強監察個案處理的進度和效率，署方於二零零零至二零零一年度的服務承諾中納入以下承諾：
 - (i) 在可以發還債款的日期起計九個月內發還債款或臨時債款；以及

- (ii) 在12個月內把簡易程序個案(即沒有足夠資產發還債款的個案)列為免除受託人/清盤人職務的個案。

個案編號 2000/1651：延遲處理公司的清盤個案，以及沒有明確答覆投訴人就該宗個案的進度提出的查詢。

239. 投訴人是某公司(該公司)的其中一名董事及股東。投訴人於二零零零年七月十二日向申訴專員投訴指：

(a) 破產管理署在處理該公司清盤案的工作上出現延誤；以及

(b) 在她查詢個案進度時，破產管理署未有提供確實答覆。

240. 在一九九五年年底，投訴人委託律師遞交公司清盤的呈請，而高等法院於一九九六年一月二十四日向該公司頒發清盤令。在一九九六年五月十五日，投訴人向破產管理署提交資產負債狀況說明書，而這份說明書是由其會計師根據不完整的帳目擬備出來的。投訴人聲稱，負責清盤個案的破產管理主任(主任甲)曾告知她其公司的清盤案件可望在一九九七年內完結。投訴人進一步指稱，她曾在一九九六至九九年期間多次致電主任甲查詢清盤案的進展，但每次對方均表示，由於仍有一名公司董事尚未提交資產負債狀況說明書，因此案件未能終結。

241. 投訴人亦聲稱約於一九九九年年中致電主任甲，並得悉他正放病假。期間，她的個案由另一位破產管理主任(主任乙)接手處理。她繼而致電主任乙，主任乙告知她須先行翻閱檔案方能回答其問題。她聲稱主任乙從來沒有給她確實答覆。在二零零零年五月二十四日，投訴人再次致電主任甲，得悉主任甲正在放退休前假期。投訴人對於破產管理署未能就清盤案進度提供確實答覆，感到失望。

242. 經調查後，申訴專員認為投訴的(a)項成立，因為破產管理署確因主任甲經常放病假而導致延誤處理有關個案，但投訴的(b)項則不成立。申訴專員的結論是投訴部分成立。

243. 破產管理署就申訴專員的建議作出以下回應：

(a) 破產管理署已經再三提醒個案人員，須就電話談話及要採取跟進行動的事宜記錄下來；

- (b) 為免再次發生同樣投訴事件，破產管理署已作出以下的新安排，以監察放長假期的破產管理主任處理個案的進度：
- (i) 就超逾一個月的假期而言，破產管理主任的上司及署任 / 兼任的破產管理主任均須負責監察放假的破產管理主任負責的個案的進度；
 - (ii) 放多於 14 日假的破產管理主任須擬備移交摘錄，涵蓋其負責的所有個案及有關個案的緊急事宜，讓其上司及署任 / 兼任同事留意；以及
 - (iii) 就 14 天或少於 14 天的假期而言，放假的破產管理主任須就負責的個案的緊急事宜擬備簡短摘錄，讓上司及署任 / 兼任同事留意。
- (c) 要完成一宗非按簡易程序處理的個案，當中涉及不少外來的因素。不過，破產管理署和香港會計師公會一起於一九九六年五月制定程序(即清盤案外發計劃 A)，把非按簡易程序處理的個案外判。根據該計劃，私營清盤從業員被委任為所有非按簡易程序處理的個案的清盤人，並須根據《公司條例》的清盤條文負責完成處理這些個案。根據《公司條例》第 203 條，私營清盤從業員亦須向破產管理署呈交半年度的帳目，以作審查。另外，根據《公司條例》第 204 條，私營清盤從業員亦由破產管理署予以監察。

規劃署

個案編號 2000/2071：沒有就一項擬把某幅土地改劃作加油站用途的計劃諮詢當地居民。

244. 二零零零年九月二十八日，當局透過申訴專員接獲這宗投訴。所涉加油站毗鄰富銀花園，在《錦田南分區計劃大綱草圖編號 S/YL-KTS/1》上，其所在地原本是劃作「農業」地帶和「鄉村式發展」地帶的。城市規劃委員會(城規會)在一九九七年二月，根據《城市規劃條例》(條例)第 6(3)條的規定考慮一宗反對個案後，決定針對反對個案的意見，把有關地點改劃為「其他指定用途」註明「加油站」地帶。按照條例第 6(7)條的規定，如城規會決定針對某宗反對個案的意見修訂某份草圖，而作出的修訂可能影響任何根據政府批出而以租契、租賃或許可證持有並年期超逾五年的土地(反對者的土地除外)，城規會須以其認為合宜及切實的形式，如送達，公告或其他方式，通知有關土地擁有人。受影響的土地擁有人可在為期 14 天的法定展示期內，就擬議修訂項目提出反對。根據條例第 6(8)條，城規會會為就擬修訂項目所提出的反對展開聆訊，並決定是否針對反對修訂個案的意見，再修訂該草圖。一九九八年十一月二十日，城規會根據條例第 6(7)條，將有關地點改劃為「其他指定用途」註明「加油站」地帶的公告刊登憲報。城規會秘書處、屯門及元朗規劃處和元朗民政事務處亦展示了這份公告。

245. 由於城規會在法定公布期內沒有收到根據條例第 6(8)條，就這項改劃地帶用途的建議提出的反對，城規會因此於一九九九年一月確定有關修訂項目成為該分區計劃大綱草圖的一部分。一九九九年十月二十六日，行政長官會同行政會議根據條例第 9(1)(a)條的規定，通過錦田南分區計劃大綱草圖。

246. 投訴人得悉有關地點已改劃作加油站用途後，非常關注建議中的加油站可能造成的環境滋擾。他們聲稱，規劃署和民政事務總署均沒有就城規會的決定知會或向富銀花園的居民徵詢意見，居民因此沒有機會在城規會採納這項改劃地帶用途的建議前，向城規會提交意見書。他們感到受屈，遂於二零零零年八月，向申訴專員提出投訴。

247. 申訴專員在調查這宗個案期間，發現一九九八年十一月六日的城規會文件第 4920 號(旨在徵求城規會同意展示就反對意見而建議對《錦田南分區計劃大綱草圖編號 S/YL-KTS/1》作出的修訂)述明有關擬修訂項目

的公告將於城規會秘書處、屯門及元朗規劃處、元朗民政事務處和八鄉鄉事委員會展示。不過，擬修訂項目在憲報公布後，規劃署因疏忽而遺忘了在八鄉鄉事委員會展示有關公告。

248. 申訴專員的結論認為針對規劃署的投訴成立，主要由於以下數點：

- (a) 規劃署沒有完全遵照條例第 6(7) 條的規定行事，因其沒有按城規會的決定，在八鄉鄉事委員會展示有關公告；
- (b) 規劃署沒有嘗試直接或透過元朗民政事務處知會區內反對團體（包括非土地擁有人的區內居民）城規會的決定；以及
- (c) 申訴專員亦認為，規劃署在處理有關地點的改劃地帶用途的建議時，沒有向城規會就有關情況提供詳細的評估。

249. 就申訴專員的建議，規劃署回應如下：

- (a) 在規劃署日後向城規會提交的文件中，確保對區內人士的反應和意見作出的評估是準確的

規劃署一向以來，都把每個個案的有關資料和準確評估，提交城規會考慮。規劃署將繼續確保這些向城規會提交的文件所載的資料和評估詳細而準確。政府承諾在制定政策和計劃時會考慮公眾的意見。至於法定圖則的制訂，規劃署通常會在圖則展示期內，徵詢公眾的意見。在這宗個案中，城規會已顧及有關政府部門的意見、反對者的建議、區內人士對反對個案的意見和就有關地區進行的土地用途檢討結果。

在這宗個案中，元朗民政事務專員已把八鄉鄉事委員會和村代表就把有關地點改劃為加油站的建議提出的批評／反對，轉交規劃署。規劃署已在向城規會提交的有關文件中納入這些意見，讓城規會考慮。因此，城規會在決定建議對錦田南分區計劃大綱草圖作出修訂前，已十分清楚區內人士的意見。

規劃署已設有完善的渠道，透過民政事務總署和有關民政事務專員，收集公眾對發展建議的意見。民政事務總署和民政事務專員徵詢及反映區內人士的意見，是城規會與區內人士之間的重要橋樑。自一九九九年，規劃署已採取多項行政措施（詳載於下文(c)）

點)，以改善城規會決定的公布程序和有關資料發放的工作。

(b) 考慮規劃署沒有遵照條例第 6(7) 條的規定，通知土地擁有人城規會擬修訂項目的決定所帶出的法律後果

按照律政司的意見，在這宗個案中，城規會同意在八鄉鄉事委員會展示有關的擬修訂項目的公告，但規劃署遺忘了展示有關公告，在程序上不符合規定。不過，能否成功就現行錦田南分區計劃大綱核准圖的有效性提出反對，則視乎是否有人因此遺漏而蒙受損害。由於擬修訂項目已以其他形式公布，富銀花園居民反對擬修訂項目的權利不應受損害，因此，除非直至法庭宣布該圖無效，該分區計劃大綱核准圖是有效的。

(c) 考慮告知城規會這項遺漏，讓城規會可考慮採取甚麼適當的補救行動

二零零一年六月八日，規劃署知會城規會上述有關展示擬修訂項目的公告的遺漏。城規會知悉這項遺漏、律政署的意見，以及規劃署為改善城規會決定的公布程序，和有關資料發放方面現時實施的行政措施。自一九九九年，規劃署已採取下列措施—

- (i) 涉及新界鄉郊地區的所有修訂公告(包括詳細修訂項目表)將會在刊登憲報當日，在有關鄉事委員會張貼，並上載到城規會的網頁；
- (ii) 城規會會立即在每次會議後把規劃申請 / 改劃地帶用途的要求 / 反對個案作出的決定摘要上載到城規會的網頁。至於這些決定的詳細內容，一俟城規會確定有關會議記錄後，便會公布；
- (iii) 規劃署亦與民政事務總署議定程序以改善有關處理規劃申請和改劃地帶用途要求的諮詢工作，與民政事務總署議定新的程序，其中包括提供申請人 / 反對者提交的文件摘要、個案背景和關注事項，以便民政事務專員就個別個案徵詢公眾意見；以及
- (iv) 城規會秘書處會發信給那些曾就規劃申請 / 改劃地帶用途要求(或反對)提出意見 / 反對的人士，知會他們城規會的

決定，並在適當的情況下，告知他們城規會不接納其意見的原因。

社會福利署(社署)

個案編號 2000/0476：在投訴人根據綜合社會保障援助計劃申請「新生嬰兒特別津貼」一事上，處理失當。

250. 投訴人於二零零零年三月九日向申訴專員作出投訴，指社會福利署秀茂坪社會保障辦事處一名職員在有關她為剛出生的幼兒申請特別津貼一事上，作出誤導及處理失當，以致她在購買有關物品後不獲發還款項，因而損失金錢。申訴專員經調查後認為投訴部分成立。

251. 根據現行的綜合社會保障援助計劃(綜援)政策，所有「健全成人」或「健全兒童」只能獲發租金津貼、水費津貼、兒童就學費用津貼、幼兒中心費用津貼及殮葬費用津貼。除此之外，他們不會獲發任何其他特別津貼。有關的個案職員雖然已向投訴人解釋她不符合資格領取特別津貼以應付新生幼兒的開支，但卻收取了她提交的單據，令投訴人誤會以為可以獲得發還購買嬰兒用品的費用。

252. 就上述收取投訴人單據不恰當的處理方法，社會福利署已於二零零零年六月一日向投訴人作出書面道歉，並於同日發放慈善基金共 1,358 元以解決她因為已購買嬰兒用品而引起的經濟困難。

253. 申訴專員滿意社署已就此事作出相應跟進措施。社署亦適切地接納申訴專員提出的建議，並已於二零零零年八月十八日發出指引給職員，提醒他們不應向不符合申領綜援經濟援助資格的申請人收取單據，同時亦會加強員工在溝通技巧方面的訓練。

拓展署

個案編號 2000/0506, 2000/0512 及 2000/0518：沒有告訴公眾將軍澳出現不正常沉降；沒有及早完成將軍澳不正常沉降的調查工作；以及沒有以書面向該處的居屋單位業主交代補救措施。

254. 四名將軍澳居民於二零零零年三月十二日及三月十三日就拓展署在將軍澳出現不正常地面沉降的事件上有以下行政失當之處向申訴專員作出投訴：

- (a) 拓展署在一九九八年八月已獲悉將軍澳出現不正常地面沉降，卻隱瞞事實，不向公眾披露；
- (b) 拓展署未能及早完成將軍澳不正常地面沉降的調查工作；以及
- (c) 拓展署沒有以書面向居屋業主交代有關的補救措施。

255. 將軍澳市中心位於新填海土地上，早期出現沉降是正常現象，但沉降速度應隨着時間減慢。拓展署於一九九九年一月首次獲悉沉降速度沒有如期減慢下來，已即時要求顧問加強監察及展開調查不正常地面沉降的原因。有見於將軍澳居民對於地面不正常沉降的關注，拓展署在一九九九年十一月至二零零零年五月間，六度出席將軍澳居民大會，向居民解釋有關情況，並每月定期把有關沉降的監測記錄送交屋邨管理處，告知居民最新情況。

256. 可是由於將軍澳的地質較原先預計複雜，勘測工作非常繁複費時，因此，拓展署未能如先前所估計在二零零零年三月完成調查及向居民報告有關沉降的原因及影響。完成調查的日期須延至二零零零年十二月。

257. 經調查後，申訴專員的結論是(a)和(c)項投訴不成立，但(b)項投訴則部分成立。

258. 拓展署同意申訴專員的建議並已在二零零零年十一月完成有關地面不正常沉降的調查，亦已透過不同的渠道(包括居民大會)，向市民滙報調查結果。此外，政府於二零零一年五月決定推出一項補救工程計劃，以修補富康花園和唐明苑地面露天地方因不正常地面沉降所出現的損毀，以減輕居民的憂慮。拓展署的監察報告亦顯示將軍澳市中心的地下水位自二

零零一年年初已開始回升，地面沉降亦穩定下來，該署會繼續密切監察地下水位和沉降的情況，並將有關記錄定期送交有關屋邨的管理處轉告居民。

運輸署

個案編號 2000/0146：沒有妥善跟進有關行走某商業中心與火車站的僱員巴士違規經營的投訴；以及沒有適當地協助投訴人的汽車公司申請在某屋邨的專線小巴總站設站長亭和申請水電供應。

259. 某公司在一九九九年八月投訴運輸署沒有妥善跟進某僱員巴士服務(該服務)違規經營的情況。運輸署在一九九九年八月三十日進行調查，發現該服務的巴士未被批准在該路線行走。運輸署已在一九九九年十月八日去信警告有關營辦商，要求立即停止違規情況。由於該服務的客運營業證在一九九九年十月三十日期滿後，根據新的客運營業證的申辦條件，該服務營辦商須提交營運細則供運輸署批准，致使該個案更為複雜。該服務營辦商解釋，由於運輸署已在一九九五年批准有關服務，營辦商毋須再度向運輸署申辦該服務。運輸署及後去信營辦商，解釋自一九九九年申辦僱員巴士服務的新安排，並要求營辦商停辦未經批准的僱員巴士服務。

260. 該服務營辦商其後在二零零零年六月二十二日向運輸署提交申請。由於該服務在一九九五年經批准後已為有關商業中心僱員提供服務，且未有其他服務可即時取替該服務，運輸署在二零零零年十一月八日批准有關服務的申請，只在繁忙時間提供服務。申訴專員認為此投訴項目成立。

261. 另外，該公司亦投訴運輸署沒有適當地協助有關其申請在某屋邨的專線小巴總站設站長亭和申請水電供應。運輸署在一九九八年九月十日接獲該公司提出在某屋邨興建站長亭和申請水電供應的建議。為進一步處理有關申請，運輸署曾數次口頭要求該公司提供進一步資料，以作跟進，但未獲該公司回應。運輸署及後在一九九八年十二月七日去信該公司要求提供進一步資料，直至一九九九年五月二十八日，該公司才提交完整的資料。運輸署於是就其建議的可行性徵詢各有關部門的意見，並於一九九九年八月中收回所有意見。政府產業署(產業署)回覆運輸署，指該公司須正式向產業署直接提交申請作批審。為加快批審，運輸署在一九九九年九月八日將申請個案連同其他部門的意見轉交產業署，並在一九九九年九月十七日通知該公司，表示運輸署原則上不反對設置站長亭及有關水電供應，但該公司須向產業署提交申請。該公司的申請其後於一九九九年十二月二十一日獲產業署批准。

262. 申訴專員認為，因運輸署未有發出關於在公用道路上興建設施的

程序指引，以及沒有盡快以書面要求投訴人提供補充資料，以致申請被拖延多月，因此此投訴項目成立。

263. 運輸署對於申訴專員的調查報告提出的建議有以下回應：

- (a) 運輸署已於二零零零年六月發出一份在公用道路上興建設施的程序指引；
- (b) 運輸署已完成審核營辦來往該商業中心與火車站僱員巴士服務的申請。運輸署已於二零零零年十一月八日批准營辦是項服務，並訂定「認可僱員服務細則」，規定該路線只可在繁忙時間內提供輔助交通服務；
- (c) 運輸署同意日後在審核僱員巴士服務的申請時，無論該路線是續期或是新申辦的服務，均會按《道路交通條例》的規定就有關服務的需求、其他公共運輸服務的水平及該申辦服務的地區及道路的交通情況等因素，進行評估；
- (d) 運輸署已就各類非專利公共巴士服務制訂一系列的監管措施，例如營辦商須在巴士上指定的位置展示服務類別的標誌，以便運輸署調查擬違規的服務及警方採取執法行動。此外，運輸署會對經警告後仍然繼續違規的個案進行研訊。有關措施亦適用於對僱員巴士服務的監管；以及
- (e) 運輸署同意日後在審核僱員巴士服務的申請時，對個別初步符合發牌條件而需較長時間處理的個案，會考慮發出一個短期的臨時批准。

個案編號 2000/0873, 2000/2122(1)：與前臨時區議會議員及立法會議員討論一項建造天橋的計劃時，沒有提供重要的資料；以及沒有妥善處理投訴人根據《公開資料守則》提出的申請。

264. 運輸署在一九九五年完成的沙田及馬鞍山區交通研究顯示，到二零零一年，大涌橋路／小瀝源路路口的交通量在早上及黃昏繁忙時間將分別超出容車量達 20%及 28%。根據這項結果，運輸署提出在有關路口興建天橋的計劃。該項天橋興建計劃的其中一項勘察研究工作，是在一九九七年所進行的交通影響評估。評估結果顯示，有關路口在二零零一年分別有

14%及 7%的剩餘容車量，原因是馬鞍山各項發展的進度並未如先前所預期的迅速。但評估結果亦顯示，有關路口的交通量到二零零二年及二零零六年將分別超出其容車量達 6%及 11%。雖然該項天橋興建計劃獲得前沙田臨時區議會的支持，該計劃在一九九八年刊憲時，遭到主要由沙田第一城居民提出的強烈反對。這些反對意見主要基於該項計劃缺乏充分交通理據支持和對環境造成不良影響。投訴人向立法會議員尋求協助，故此有關方面在一九九八年召開立法會個案會議，討論該項天橋興建計劃。

265. 在一九九八年年底，投訴人根據《公開資料守則》(守則)，要求當局提供有關該項計劃的交通影響評估報告書。運輸署向他們提供該份報告書，但沒有包括附錄甲。報告書的正文提及該路口在二零零一年及二零零二年的表現。附錄甲則載有政府各部門提出的意見，以及研究顧問作出的回應。運輸署認為該報告的正文列載了主要的研究結果而該附錄可能載有不成熟的意見及討論，這些資料可能對市民造成混淆。由於報告書的正文已反映所有經同意的意見，因此運輸署並沒有將附錄甲交給投訴人。投訴人在進一步申請提供缺少的附錄甲後，運輸署在檢討有關個案後，向投訴人發出附錄甲。

266. 投訴人於二零零零年四月十九日向申訴專員投訴運輸署並無就天橋興建工程向沙田區議會及立法會的議員提供最新的重要相關資料，而運輸署的職員亦未根據守則的規定，適當地處理投訴人的申請。

267. 運輸署認為，沙田及馬鞍山的地區交通研究及其後就該項計劃進行的交通影響評估，均已顯示有關路口的容車量不足以應付馬鞍山的預期發展。因此，有需要進行該項天橋工程，以解決有關路口的交通問題。在這方面，運輸署已向沙田區議會及立法會的議員，正確反映有關的研究及評估結果。此外，對於被指未根據守則的規定適當地處理投訴人的申請，運輸署亦不予認同。有關未提供附錄甲的原因已在上文列明，而運輸署亦已在投訴人再次提出申請後，向其提供附錄甲。

268. 申訴專員認為，有關該路口容車量的資料對區議會及立法會議員了解該路口潛在交通問題的嚴重程度，相當重要，運輸署亦應在與議員討論該天橋工程期間，向他們提供全面及詳盡的最新資料。申訴專員並認為，附錄甲是交通影響評估報告內不可缺少的一部分，因此應連同報告的正文一併提供投訴人參考。即使運輸署決定不向投訴人提供附錄甲，亦應向投訴人解釋有關原因、上訴渠道及向申訴專員投訴的權利。鑑於上述理由，申訴專員認為投訴成立。

269. 運輸署接受申訴專員的建議，並於二零零一年四月三日向員工發出便箋及附上內務通告第 6/01 號《公開資料守則》。該通告更新了有關處理根據守則索取資料的程序。上述便箋並提醒員工須遵守總務通告第 3/97 號《民意》內的條文，在諮詢公眾意見時須向區議員提供有關計劃的全面及詳盡資料，包括最新的數據資料。運輸署並安排上述便箋及有關通告每三個月向有關員工傳閱一次。

職業訓練局

個案編號 2000/1222：在安排體格健全的技能訓練學校畢業生在技能訓練中心接受訓練一事上，處理失當。

270. 請參閱與教育署有關的個案(編號 2000/1221)。

水務署

個案編號 2000/1991：事先沒有通知投訴人，便進入其單位，更換水錶；以及沒有妥善處理投訴人的查詢。

271. 投訴人在二零零零年七月十九日發現安裝於其住宅範圍內的水錶被更換了。由於他並沒有接獲任何通知，遂於當晚致電水務署客戶諮詢熱線查詢，但接聽電話的職員表示沒有辦法提供協助，並建議投訴人報警。投訴人隨即致電警署報案。警員到場後為他再致電上述熱線，接聽該電話的另一位熱線職員則耐心解釋，表示水務署曾派員更換有關水錶。投訴人不滿水務署的換錶程序及水務署熱線職員沒有妥善地處理他的查詢，遂於二零零零年八月八日向申訴專員作出投訴。

272. 水務署接納申訴專員的建議，並跟進如下：

- (a) 水務署已去信投訴人致歉；
- (b) 水務署已對第二位熱線職員以正確的態度耐心地處理事件的手法予以表揚；
- (c) 水務署已就更換水錶的工作程序作檢討及予以改善；
- (d) 免費派予市民的水務署《用戶指南》已載及英制水錶將會逐漸被新公制水錶取代的資料，但署方亦會再加強這方面的宣傳；以及
- (e) 水務署已把本個案列入熱線員工的訓練教材內。

第二部分

直接調查個案

經濟局

本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制

273. 一九九九年農曆新年期間，發生數宗內地旅行團滯留在港的不愉快事件。一九九九年七月，申訴專員決定對有關事件進行直接調查。二零零零年七月，申訴專員發表調查報告，結論如下：

- (a) 現時，如非旅遊業議會會員，訪港旅行代理商的運作並不受到監管。因此，外遊旅客和訪港旅客所受到的消費者權益保障存有差別；
- (b) 經濟局和前工商局分別負責監管本地旅行代理商的不同範疇。如能重新調配兩個決策局有關的政策職權，會是較佳的安排；
- (c) 業界的團體普遍認為政府應該引入監管的機制；以及
- (d) 前香港旅遊協會的功能並不屬於監管性質。

274. 申訴專員並列出數項建議，其中包括建議當局考慮是否須立法引入規管到港旅行代理商的機制，以及採取措施提高旅遊聯絡員的服務水平。經濟局接納申訴專員的建議，回應如下：

- (a) 經濟局數度徵詢業界組織和各大到港旅行代理商的意見，並徵詢旅行代理商諮詢委員會的意見及委聘顧問，評估擬由旅行代理商註冊主任執行的規管機制，對各有關方面的影響。經濟局聽取並審慎考慮過業界及有關團體的意見及建議後，決定提交條例草案，訂立發牌制度，規管到港旅行代理商。《2001年旅行代理商(修訂)條例草案》已於二零零一年七月十一日提交立法會，所建議的發牌制度將有助改善到港旅行代理商的服務水準；

- (b) 香港旅遊發展局和政府當局已予落實或正在施行前香港旅遊協會所進行的長遠發展策略研究提出的建議。當中最顯著的包括透過修訂前《香港旅遊協會條例》，於二零零一年四月一日成立香港旅遊發展局；
- (c) 香港旅遊業議會成立了一個有廣泛業界代表參與的工作小組，負責擬訂有關提升旅遊聯絡員服務水準的方案。工作小組正研究推行旅遊聯絡員核證制度；
- (d) 經濟局會繼續和消費者委員會緊密合作，進一步加強保障消費者的權益。此外，香港旅遊發展局和消費者委員亦會一直保持緊密合作，向旅客宣傳本港各項保障消費者權益的措施，並會繼續攜手處理旅客的投訴；
- (e) 有關管制提供外遊旅遊服務的旅行代理商的政策制訂責任，已於二零零零年七月一日由前工商局移交經濟局；以及
- (f) 經濟局明白有需要確保所有訪港旅客，不論國籍為何，他們的權益均應受到保障。有關內地旅行團的事宜，當局將繼續與國家旅遊局及其他有關機構，如香港旅遊業議會等，保持密切聯絡，以確保訪港旅客的權益不會受損。香港旅遊業議會也承諾會修訂有關作業守則，規定旅行代理商須照顧滯港的旅行團。

僱員再培訓局

有關提供再培訓課程的若干問題

275. 一九九九年七月，申訴專員留意到一份報章報道一個由製衣業訓練局、僱員再培訓局(再培訓局)及一家鞋廠首次合辦的製鞋技工度身訂造再培訓課程。根據上述報道，參加的學員從課程中學習所得的知識有限，學員在接受實習訓練時成為廉價勞工。這事令公眾關注到再培訓局的職責，以及這類再培訓課程的質素和效用。申訴專員遂決定就此事進行直接調查。

276. 經調查後，申訴專員的結論如下：

- (a) 有證據顯示，再培訓局並無依照有關審批及檢討試辦課程的機制及程序行事；
- (b) 在該局及其行政辦事處履行課程管理及發展的職責方面，尤其是有關監察及評估再培訓課程的職責方面，現行的機制和程序均有欠妥善；以及
- (c) 雖然該局於一九九九年十一月已開始進行一些改善措施，但在度身訂造課程及在職培訓計劃的發展及管理方面仍有問題，該局及其行政辦事處必須多加留意。

277. 再培訓局已同意接納申訴專員的所有建議。再培訓局於二零零零年九月成立一個專責小組，監察推行申訴專員的各項建議。因應申訴專員的建議，再培訓局已完成或正在執行以下措施，以加強及改善再培訓服務的質素：

- (a) 再培訓局已修訂及向培訓機構發出申請開辦在職培訓計劃的指引。該指引訂明贊助開辦課程的僱主及有關培訓機構須提供作為度身訂造課程一部份的在職培訓計劃的細節。再培訓局亦已編製一本有關在職培訓計劃的宣傳小冊子派發給僱主。這本小冊子向僱主提供建議，包括決定是否有需要開辦在職培訓計劃的準則，培訓期的長短，以及在計劃開辦期間及完結後評估計劃成效的步驟。同時，再培訓局亦已修訂供培訓機構申請開辦度身訂造課程的指引及批核準則；

- (b) 再培訓局已推出供培訓機構申請開辦度身訂造課程及在職培訓計劃的標準申請表格及指引；
- (c) 再培訓局已修訂「審批再培訓課程程序」，並刪除申訴專員調查報告內所指的一些不清晰及不一致的條文。經修訂的程序授權再培訓局的行政總監審批及修改續辦的度身訂造課程（包括經試辦過的續辦課程），然後向課程審核專責小組報告。再培訓局將確保再培訓課程的審批及檢討會根據有關程序執行；
- (d) 再培訓局職員已增加視察，以監察度身訂造課程的進展及成效，尤其是那些包括在職培訓計劃的課程。再培訓局亦已要求開辦度身訂造課程的培訓機構加強監察，以及收集每一個學員在受訓期間對課程提出的意見；
- (e) 再培訓局已引入新的措施以確保培訓機構舉辦的課程的質素，例如成立由相關行業內的專業人士組成的輔導視學小組，到培訓機構進行突擊探訪。一個資訊科技／電腦課程輔導視學小組經已成立，作為推行以上措施的試點。經試行及檢討後，其他課程的輔導視學小組亦將相繼成立。此外，再培訓局已招聘兩名主任級職員，以加強培訓機構在會計及課程辦理的管理審計工作。有關人員已在八月上任，前往培訓機構進行視察的次數將有所增加；
- (f) 負責進行視察的再培訓局職員須根據一份指示清單去執行職務，以及把觀察所得記錄在一份既定範式的報告內；
- (g) 再培訓局同意須檢討在不同用途及環境下留職率的計算方法，以提供一個正確及客觀的方法，適用於不同的情況。在維持現有「成功就業」的定義的同時，再培訓局已決定加強抽查學員就業留職率；
- (h) 在課程完結後六個月，所有度身訂造課程均會進行留職率調查，而所有其他全日制與就業掛鈎課程的留職率調查則以抽樣形式進行；
- (i) 再培訓局於未來的年報中除了刊載就業率外、還有留職率及其他成效指標。這些資料將能更清晰顯示全日制與就業掛鈎課程的成本效益；

- (j) 再培訓局現已制定一套更完善的成效指標，其中包括量度已就業學員從事與受訓有關的行業的情況(指標定為百分之六十)，及所有學員在就業六個月後的留職率(指標定為百分之七十)。這些成效指標將刊載於再培訓局的年報中；
- (k) 再培訓局正與個別僱主商討制訂每一類度身訂造課程的在職培訓計劃的主要成效指標及達到目標比率；
- (l) 再培訓局已於二零零零年四月修訂及發出指引，指導各培訓機構如何分析及報告學員在課程完結後提出的意見。隨著再培訓局與培訓機構的電腦聯網計劃於二零零零年十月全面使用，大部份在聯網上的培訓機構現在可將學員完成課程後填寫的評估問卷的撮要輸入電腦系統內。這些意見是評估培訓機構在下一季度開辦同類型課程的主要考慮因素。其他考慮因素包括使用率、出席率及就業率等主要成效指標；
- (m) 在開辦度身訂造課程前，再培訓局已發給各培訓機構一份有關處理贊助課程的僱主對於度身訂造課程和在職培訓計劃提出的意見的程序文件；
- (n) 度身訂造課程評估報告的形式經已修訂。再培訓局已為培訓機構的員工舉辦講解會議及工作坊，就如何填寫度身訂造課程的評估報告及有關表格，及如何推行度身訂造課程進行講解，以確保他們得到足夠的指引及指示。再培訓局會在有需要時為培訓機構員工再度舉辦講解會議；
- (o) 培訓機構須要求每位學員填寫一份課程完結後的評估問卷。這項措施，加上其他成效指標，應足以反映課程的成效。自申訴專員調查完結後，再培訓局已加強有關機制，以收集及分析學員對每個全日制及部份時間制的課程的意見；以及
- (p) 再培訓局職員一直不時向培訓機構的職員提供有關課程檢討程序的簡介及改善建議。在進行課程行政及財務審計視察時，再培訓局職員會經常抽查由學員填寫的課程評估問卷簡報表，並在有需要時對培訓機構的職員提出改善建議，包括要求他們更詳細地列明個別學員的意見及更準確地列出機構的改善措施。此外，在審批再培訓課程的季度撥款申請時，再培訓局職員將仔細檢視個別

培訓機構的問卷撮要及其他成效指標。在有需要時，再培訓局亦會以書面向培訓機構提出改善建議。另外，以上(e)段提及的輔導視學小組亦會就課程檢討向培訓機構提出建議。

食物環境衛生署(食環署)

有關受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排

278. 一九九九年年中，旺角「六街」重建計劃遲遲未能展開，引起公眾關注。該項計劃涵蓋砵蘭街、亞皆老街、新填地街及山東街一帶的大部分土地。除了前臨時市政局(臨市局)轄下一個臨時熟食市場的 18 個熟食檔仍未清拆外，其餘重建範圍內的土地均已在一九九七年十二月清理妥當。至一九九八年一月，13 名熟食檔的經營者已遷出該臨時熟食市場，但五名經營者仍然繼續在該處佔用有關檔位。因此重建計劃遲遲仍未展開，土地發展公司(土發公司)(投訴涉及的有關職能現已由市區重建局負責)與合作發展的私人財團自一九九八年一月起，須支付 16 個月額外的銀行貸款利息，款額總數為 4 億 3,900 萬元。

279. 前市政總署(投訴涉及的有關職能現已由食環署負責)是負責執行臨市局政策及決定的執行部門。申訴專員於一九九九年十月二十九日通知當時的市政總署署長，她決定就這事進行直接調查。

280. 總括而言，申訴專員的結論是：

- (a) 在收回奶路臣街臨時熟食市場所在土地一事上，市政總署與土發公司對於各自所承擔的職責並不了解，亦沒有互相協定，以致在統籌與檔位經營者磋商特惠津貼及遷置安排的事宜方面，出現問題；
- (b) 食環署顯然要就那些受土發公司發展計劃影響，涉及對租戶／檔戶進行收地的事宜，擬訂全面的指引和程序；以及
- (c) 鑑於食環署及檔位經營者對「租約」的法律效力有不同的理解，日後若土發公司的發展計劃涉及收回食環署租戶／檔戶所佔用的土地時，仍有可能會出現問題。

281. 申訴專員提出以下十項建議，以便食環署日後為推行發展計劃而遷置租戶和檔戶時考慮採納：

- (a) 食環署應與土發公司及地政總署議定在收地工作方面各自的職

責；

- (b) 食環署應採取更積極主動的態度，協助土發公司和檔位經營者／檔戶，使雙方能就遷置安排順利地進行磋商；
- (c) 食環署應考慮制訂全面的指引，使各部門能互相協調，以便準時完成收地工作；
- (d) 在遷置轄下設施的租戶／檔戶的工作方面，食環署應考慮負起統籌的責任，定期與有關部門舉行協調會議，以期能以最高的效率完成收地工作；
- (e) 食環署應考慮就處理涉及或影響其轄下設施的發展計劃，擬訂指引及程序，指導屬下人員，以確保處理方法貫徹一致；
- (f) 食環署應考慮擬備應變計劃，以處理預期中設施的租戶／檔戶抗拒收地；
- (g) 食環署應就其內部溝通和監察機制是否適當切合需要，作出檢討，其中特別是要確保署方設有一個有效的匯報制度，以及其總部轄下各科與分區總辦事處／分區辦事處之間經常相互交流意見；
- (h) 食環署應檢討「租約」的法律效力，以確定須在終止租約前多久發出通知，以免其轄下設施的租戶／檔戶日後質疑檔位租約的效力；
- (i) 食環署應確保其租戶／檔戶獲悉收地的預定日期，並適當地調整續訂租約的期限，以免預定的清拆工作不必要地推延；以及
- (j) 食環署應確保批給租戶／檔戶的租約規定與撥地的條款一致，以維護其立場。

282. 食環署已接納上述十項建議，並會在實施這些建議時，諮詢地政總署及市區重建局，以改善日後進行和處理涉及其租戶及檔戶遷置安排的發展計劃的工作。

有關政府火葬場的管理事宜

283. 食環署在二零零零年一月一日成立，取代市政總署和區域市政署。該署屬下的墳場及火葬場組負責管理以下六個火葬場：

- (a) 哥連臣角火葬場；
- (b) 鑽石山火葬場；
- (c) 和合石火葬場；
- (d) 富山火葬場；
- (e) 葵涌火葬場；以及
- (f) 長洲火葬場。

284. 市政總署的管理人員最初於一九九六年九月接到一名技工舉報，指有人在哥連臣角火葬場盜竊陪葬品。警方在調查後，認為沒有證據證明上述的舉報事項屬實。公務員事務局於一九九九年二月收到類似的舉報，並投訴有其他不當行為，於是將此事轉交市政總署處理。市政總署進行內部調查後，於一九九九年三月向廉政公署報告此事。

285. 一九九九年十月，廉政公署經調查後，拘捕了 11 名在哥連臣角火葬場工作的職員。在二零零零年年初，傳媒廣泛報道哥連臣角火葬場的盜竊陪葬品事件，令公眾震驚。鑑於公眾對此事的關注，申訴專員遂就各宗事件涉及的行政問題展開初步審研，隨後進行正式調查。

286. 申訴專員根據觀察所得和調查結果作出以下結論：

- (a) 在發生哥連臣角火葬場事件後的好幾個月，食環署已採取改善措施，以防止再發生類似的不當行為。這些改善措施包括裝設閉路電視和設立影帶記錄冊，以加強監督火葬場的運作；
- (b) 食環署雖然採取上述改善措施，但由於部分擬議的措施(例如建議的員工調任制度)尚未推行，火葬場的管理工作仍有待進一步改善；

- (c) 有部分改善措施似乎是食環署因應申訴專員特地提出的詢問或建議時才進行的；以及
- (d) 食環署聲稱已採取多項行政措施，但很多情況卻與事實不符，而且未免過於巧合，令申訴專員懷疑食環署期望令申訴專員公署相信該署已採取許多補救措施，但事實並非如此。

287. 申訴專員已提出下列建議給食環署考慮：

- (a) 食環署應制訂全面的監察機制及監管措施，以便推行各項改善措施；
- (b) 食環署應擬訂具體的時間表以實施員工調任計劃，推行食環署在二零零零年二月完成的全面檢討報告內所列的各項建議，以及採納廉政公署在哥連臣角火葬場事件發生後提出有關管理方面的意見；
- (c) 食環署應不時檢討巡查記錄冊的設計、格式和內容，方便火葬場人員記錄錄影帶的傳送流程和查閱；
- (d) 食環署應不斷整理所有經最新修訂的巡查火葬場及檢查閉路電視錄影帶的指引，並將它們納入工作守則，供有關員工閱覽；
- (e) 食環署應向有關人員灌輸正確的意識，藉以鼓勵職員坦率舉報在火葬場運作過程中出現的任何行政失當或潛在的行政失當事宜；管方及早就有關事宜予以糾正；
- (f) 食環署應透過巡查工作及員工會議，進一步加強監察和督導員工，並增強在火葬場運作方面的相互溝通交流；
- (g) 食環署應提高屬下人員的意識，使他們明白，必須提供準確的資料。如有需要，應發出具體的指引，讓員工有所依循；
- (h) 食環署應不斷加強監察和督導火葬場的員工，並提高督導人員的問責；以及
- (i) 食環署應定期檢討有關管理火葬場運作的工作，以期進一步改善向公眾提供的服務。

288. 食環署接納了申訴專員提出的建議，有關推行建議的情況如下：

- (a) 關於上文(a)、(c)至(i)項所載申訴專員的各項建議，已全面推行或正在推行；以及
- (b) 至於以上(b)項建議的員工調任計劃，基於所涉工作的性質，部門認為不適宜強行調配那些不願意調任的員工。署方會首先著力物色適合及願意接受調任的員工。隨著部門實施自願離職計劃及 68 名火葬組的員工已參加是項離職計劃，本署會利用這個機會落實員工變動的安排。

入境事務處(入境處)

有關沒有持身分證明文件而擬出 / 入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序

289. 就傳媒報道了一名智障少年自二零零零年八月底失蹤的事件，並相信該名少年沒有經過出入境檢查而進入內地，申訴專員進行了直接調查，研究入境處處理沒有持身分證明文件而擬出 / 入境、或在出入境管制站被發現或被遣返到香港的人士的出入境管制程序。經調查後，申訴專員認為：

- (a) 入境處人員大致上都是遵照部門的指引和程序處理無證件人士的個案和「走漏」個案；
- (b) 入境處人員在處理無證件的殘疾人士，特別是在溝通方面有困難的殘疾人士，欠缺所需的知識和技巧，而且觀察能力和警覺性亦欠佳；以及
- (c) 入境處應採取進一步措施，以改善出入境管制站的整體運作情況，特別是加強現場管制和通道督導的工作。

290. 申訴專員經調查後，提出了數項建議，供入境處考慮，以改善出入境管制站的整體運作及管理情況。入境處接納申訴專員的建議，並採取以下跟進行動：

(a) 如何處理殘疾人士，特別在溝通方面有困難的殘障人士

入境處已於二零零一年七月十一日將《查問疑犯及錄取口供的規則及指示》傳閱給所有屬下人員，並會每年再傳閱一次。此外，入境處得到平等機會委員會(平機會)及香港城市大學(城大)的協助，在二零零零年十一月至二零零一年一月期間，為屬下前線人員和督導人員合共舉辦了六個敏銳性培訓研討會，以加強他們對殘疾人士的敏銳性。入境處訓練學校亦利用了平機會及城大所提供的培訓材料，培訓其餘在出入境管制站工作的前線人員。該培訓計劃將會擴展至其他組別及辦事處的人員。

平機會已就加強入境處人員對殘疾人士的敏銳性草擬報告，現正

徵詢入境處的意見。待報告完成後，入境處會為該處職員擬定詳細的指引及訓令。

(b) 為尋求專業機構協助而設立網絡及訂定指引

自二零零零年十一月起，入境處已經與社會福利署(社署)設立了指定聯絡渠道，當屬下人員處理殘疾人士的個案時，可以向社工尋求專業協助。各出入境管制站亦已經發出了這方面的指引。

(c) 核對失蹤人口的資料

自二零零零年十月起，香港警務處(警務處)已指定警察總部指揮控制中心負責處理入境處有關失蹤人口的查詢。各出入境管制站亦已發出有關查核程序指引。

入境處已諮詢警務處，研究直接接駁使用警務處失蹤人口電腦資料的實際效用，以助即時查核失蹤人口。倘若使用有關的電腦資料，並出入境管制站被發現的無證件人士能提供其個人資料，入境處便毋需警務處協助，亦可翻查其在該處內身分證記錄來核實有關人士的身份。至於那些有智障或在溝通方面有困難，及未能提供姓名或身分證號碼的人士，入境處會尋求警察總部指揮中心的協助，以該人士的容貌及其他可得到的資料向各警區查詢。

(d) 實地管理及監察機制

管理參議署已完成就出入境管制站對通道督導及複查旅客的人手需求所進行的研究，原則上同意通道督導和複查旅客的工作，應該分別由指定的人員處理。如資源許可，入境處會盡量在每個出入境管制站，委派一名受過適當訓練的通道督導主任處理殘疾人士(特別是在溝通方面有困難的人士)的個案。若有需要，入境處會尋求專業協助。

各出入境管制站正和有關方面檢討現有的閉路電視系統。其中五個邊境管制站現正要求撥款改善現有系統。在機場管制站，部分攝錄機經調校後，攝錄範圍已覆蓋各主要職員通道，對監察該等通道的人流情況更有效。該管制站亦正添置錄像機，用來保存記錄。此外，各碼頭管制站現正要求裝備具特設功能(如錄像功能及更廣闊的攝錄範圍)的電視系統。

為加強保安，入境處已檢討出入境管制站內的出入境櫃檯的設計。在羅湖管制站，離境櫃檯前已增設鐵欄及玻璃屏障。在機場管制站的離境大堂，加高櫃檯閘門及在各櫃檯前增設閘門的改善工程亦已完成。有關入境大堂的改善工程將於二零零一年九月二十二日展開，預計可於二零零一年十月底完成。

入境處已提醒各出入境管制站的督導主任加緊抽查工作，並已提示前線職員須提高警覺，防止旅客越過櫃檯。有關方面會向犯錯或沒有遵守部門指引和程序的人員，採取適當的紀律處分行動。

(e) 訓練及修訂指引和程序

入境處已將平機會及城大所提供的有關培訓材料及建議納入入境處人員訓練課程內。另外，入境處亦會一如以往定期檢討各程序及指引。

(f) 宣傳工作

入境處已聯絡社署，要求該署協助加強宣傳。社署亦已因應要求，向家長會及康復服務機構派發指引。該指引目的是鼓勵殘障人士隨身攜帶身份證明文件，以及建議家長及提供康復服務的人士制定尋找失蹤殘障人士的應變計劃，及訓練殘障人士迷途時的應變方法。