

參考便覽

二 零 零 零 年 十 二 月 五 日
立 法 會 議 員 與 申 訴 專 員 舉 行 會 議

(II) 申訴專員簡述申訴專員公署的工作

工 作 量

自從一九九四年六月本署實施直接申訴制度，以及申訴專員的職權範圍擴大之後，本署接到的查詢和投訴個案數目便急劇增加；現時，查詢和投訴個案的數目則保持在一個穩定的水平。

2. 在一九九九至二零零零報告年度內，本署接到 9,323 宗查詢和 3,101 宗投訴。在年內終結的投訴個案共有 3,411 宗，其中 45% 是在接到投訴後三個月內終結，45.5% 則是在三至六個月內終結。

3. 在二零零零至二零零一報告年度上半年(即截至十一月中為止)，本署已接到 6,399 宗查詢和 1,864 宗投訴。

調 查 工 作

4. 在一九九九至二零零零報告年度內，經正式調查的投訴共有 194 宗，其中 122 宗(62.9%)是成立或部分成立。此外，本署在年內完成了三項直接調查。

5. 年內，申訴專員就這些調查提出了共 138 項建議，其中 30 項是就直接調查的事項提出的。政府當局於二零零零年十一月八日提交《政府覆文》，向各位議員匯報有關部門和機構對上述建議的回應。在申訴專員就投訴個案及直接調查事項提出的建議中，分別有 99% 以上及 100% 已獲政府當局接納，部分且已付諸實行。

6. 自二零零零年五月以來，本署已完成三項直接調查，另外有四項直接調查則仍在進行。現將這些直接調查列出如下：

	調查事項	公布日期	完成日期
(1)	有關本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制的直接調查	16.8.1999	3.8.2000
(2)	有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題的直接調查	11.11.1999	27.9.2000
(3)	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的直接調查	11.11.1999	16.11.2000
(4)	有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序的直接調查	29.2.2000	正在調查中
(5)	有關房屋委員會及房屋署管理建造工程事宜的直接調查	31.5.2000	同上
(6)	關於政府火葬場的管理事宜的直接調查	21.6.2000	同上
(7)	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的出入境管制程序的直接調查	1.9.2000	同上

公眾教育及宣傳活動

7. 向市民推廣申訴專員制度的概念，一直是本署的重要工作目標之一。除了記者招待會、外展講座、訪問、座談會等定期舉辦的宣傳推廣活動外，本署已展開一連串新的宣傳及社區關係工作，包括：

- (a) 在五月推出一輯新的宣傳短片，介紹本署的工作，並會於短期內安排在本港的電視台重播；
- (b) 印製一系列新的宣傳海報和單張；以及
- (c) 更新本署的網頁。

8. 為了更方便市民使用本署的服務，本署已由本年年初開始，接受以電子郵件形式提出的投訴。此外，本署亦曾探討接受電話投訴是否可行；若然可行，將只限於接受性質簡單的投訴，或者是當投訴人在以書面陳述投訴方面有困難才接受。本署在本年四、五月進行了一項試驗計劃，結果顯示接受電話投訴是可行的。因此，本署現正招聘申訴助理，以便在明年正式推出這項新服務，然後再決定應否將電話投訴確立為一個常設的投訴渠道。

9. 本署最近印發了一本名為《投訴錦囊》的小冊子，目的是讓市民認識正確的投訴態度和方法。在本年十一月中旬至明年一月中旬期間，本署會舉行一連串的巡迴展覽，介紹本署的工作，屆時會派發這些小冊子給市民。這些展覽將分別在平日有很多市民前往使用各項服務的六座政府辦公大樓舉行。

脫離政府編制

10. 有關申訴專員公署脫離政府編制一事，政府當局已經與申訴專員協定下列大原則：

- (a) 政府當局將透過整筆撥款，以「資助金」形式撥款給本署。個人薪酬的撥款將按中點薪金及加權間接費用計算。
- (b) 大體上找出那些直至目前仍是由政府當局集中提供的支援服務，並把所需費用列入「資助金」內。
- (c) 將會進一步商討需要多少籌備費用，例如成立籌備小組所需的開支。籌備小組的職責是進行招聘工作，以

及監督過渡到新的行政和財政管理制度的過程。

- (d) 本署將可累積節省的款項，並管理這樣累積下來的儲備。
- (e) 將會研究為公署購置永久辦公室的可行性。
- (f) 申訴專員將會為屬下各級人員訂定擬議聘用條款。行政署長將按行政長官轉授的權力，根據《申訴專員條例》第 6 條，考慮及批准本署人員的擬議聘用條款及條件。
- (g) 申訴專員公署將與政府當局擬定行政安排備忘錄，闡明雙方的行政安排。