

財務委員會  
審核二〇〇三至〇四年度開支預算  
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員

第 13 節會議  
(綜合檔案名稱：OMB-c1.doc)

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
<a href="#">OMB001</a>	0126	何秀蘭	114	申訴處理
<a href="#">OMB002</a>	0768	劉慧卿	114	申訴處理

審核二〇〇三至〇四年度  
開支預算

答覆編號

OMB001

問題編號

0126

管制人員的答覆

總目： 114 申訴專員公署

分目： 000 運作開支

綱領： 申訴處理

管制人員： 申訴專員

局長： --

問題： 關於貴局委託顧問就制定和評估政策而進行的研究(如有的話)，請按以下格式提供有關資料。

(1) 就 2001-02 年度及 2002-03 年度已經預留撥款進行顧問研究的項目，請按年度提供下列資料：

顧問名稱 (如有)	內容	顧問費用	研究的進展 (籌劃中／進 行中／已完 成)	當局就研究報 告的跟進為何 及其進度	如研究報告不獲當 局跟進，原因為何： 及有何其他措施處 理該研究的議題

(2) 就 2001-02 年度及 2002-03 年度沒有預留撥款但在同一年度進行顧問研究的項目，請按年度提供下列資料：

顧問名稱 (如有)	內容	顧問費用	研究的進展 (籌劃中／進 行中／已完 成)	當局就研究報 告的跟進為何 及其進度	如研究報告不獲當 局跟進，原因為何： 及有何其他措施處 理該研究的議題

(3) 就 2003-04 年度有否預留撥款進行顧問研究？如有，請提供下列資料：

顧問名稱 (如有)	內容	顧問費用	研究的情況 (籌劃中／進行中／已完成)

提問人： 何秀蘭議員

答覆： 因職權所限，本署不會進行此類政策研究。

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： \_\_\_\_\_ 戴婉瑩 \_\_\_\_\_  
職銜： \_\_\_\_\_ 申訴專員 \_\_\_\_\_  
日期： \_\_\_\_\_ 21.3.2003 \_\_\_\_\_

審核二〇〇三至〇四年度  
開支預算

---

答覆編號

OMB002

問題編號

0768

管制人員的答覆

總目： 114 申訴專員公署

分目： 000 運作開支

綱領： 申訴處理

管制人員： 申訴專員

局長： --

問題： 申訴專員公署在 2003-04 年度需要特別留意的事項包括提高公署和公營部門在處理投訴方面的專業水平和服務質素，詳情如何？所涉開支為何？

提問人： 劉慧卿議員

答覆： 自 2001 年 12 月脫離政府架構後，公署已從速自行招聘員工，以便撤回政府借調予公署的公務員，同時亦致力維持公署的服務水平。

截至 2003 年 3 月 20 日止，公署的 34 個調查人員職位中，已有 27 個由合約人員出任（佔 79%）。本人預計，餘下由公務員擔任的調查主任職位將於 2003-04 年度內逐步取消。

因此，為確保公署人員具備一定的經驗和專業水平，本人已擬定培訓策略，提供入職培訓、就經常出現的問題舉辦複修課程，及舉辦與法例或調查技巧有關的研討會。這些活動主要由公署的行政組和較資深的調查人員主導或協調進行。公署亦可能需要「購買」一些專業培訓機構的服務。本人已預留 12 萬元，以落實以上較規範化的培訓計劃，並為支援人員提供訓練。

除此以外，公署為了提高調查人員的專業水平，還舉辦下列特定活動：

活動	目的	次數	估計支出
專業發展會議	檢討各項工作程序、職能和職權範圍；提高專業技巧；促進團隊精神；讓員工了解本身的優點和缺點	每年一度	3 萬元
就所遇到的問題和調查技巧舉辦公開論壇	分享工作經驗和討論調查技巧；檢討所遇到的問題；簡介附表所列機構的架構或職能	定期舉辦，沒有固定的時間表	沒有特定撥款

至於公營機構方面，本人的目標是致力提高那些在本人職權範圍內的機構中負責處理投訴的前線人員的技巧，以及促請管理階層更加注意優良的投訴處理文化的重要性。在這方面，公署將舉辦以下活動：

活動	目的	次數	估計支出
「投訴處理」專題研討會（為期一天）	與獲邀出席的公營和私營機構分享優良客戶服務的心得；深入了解投訴調查的技巧；以及交流工作經驗  目標對象： 上午：370 人 下午：300 人	每年一度	16 萬元
申訴專員嘉許獎	提醒高層管理人員及所有前線員工注意對投訴調查迅速回應的重要性；表揚前線員工在提供優良客戶服務方面的努力（這也是公署宣傳活動的一個環節）	每年一度	10 萬元
為法例附表所列機構的新入職人員或調查主任舉辦講座	介紹公署的職能和公署進行的各類調查	按要求舉辦	沒有特定撥款

此外，公署亦舉辦一些與處理投訴有關，但以投訴人或轉介人士作目標的活動，讓他們進一步了解公署的監察角色。這些活動包括：

活動	目的	次數	估計支出
太平紳士協助推廣計劃（為參加這項計劃的太平紳士而設）：參觀訪問政府各部門	協助太平紳士瞭解經常與市民接觸的部門的運作，讓他們更能有效地處理投訴。	每年約 3 次 參觀訪問	6,900 元
為目標對象（例如議員及助理，社工）舉辦研討會	解釋申訴專員的職能和投訴的調查程序，爭取參加者為有意向公署提出投訴的市民提供適當協助	每年 2 至 3 次，視乎反應而定	沒有特定撥款
公署人員應邀為大學生舉辦的講座	介紹公署的職能和各項投訴處理的機制	按 要 求 舉 辦，每年平均 5 次	沒有特定撥款
由公署人員帶領學校、青年中心和老人中心等團體參觀資源中心和主持講座	解釋投訴的調查工作和向公署提出投訴的程序	每月大約 7 次	沒有特定撥款

簽署： \_\_\_\_\_

姓名： \_\_\_\_\_ 戴婉瑩

職銜： \_\_\_\_\_ 申訴專員

日期： \_\_\_\_\_ 21.3.2003