

財務委員會  
審核二〇〇五至〇六年度開支預算  
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員

第 8 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="#"><u>OMB001</u></a>	1828	湯家驊	114	申訴處理

審核二〇〇五至〇六年度  
開支預算

答覆編號

OMB001

問題編號

1828

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： 在此綱領下，當局表示會在 2005-06 年度推展社區關係計劃，令市民認識和了解公署的工作。當局可否告知，在 2005-06 年度內預留予這方面工作的各項開支及具體工作詳情為何？

提問人： 湯家驊議員

答覆： 為加強市民對公署的職能及服務的認識，公署打算推展多項宣傳和社區教育計劃。這些計劃的一個主要目的，是在社會上提倡正面的投訴文化，同時強調公共行政必須公平、公開和具問責性。

在 2005-06 年度，本人已經為公署的宣傳和推廣計劃預留 3,504,000 元。有關詳情和預計的支出數字臚列如下：

活動／項目	目的	次數	預計支出
播放新的宣傳短片及聲帶	推廣申訴專員制度的概念，以及這個制度對提高公共服務水平的重要意義。	通常每年一次，為期一至三個月	3,000,000 元 (用以購買電台及電視台的廣播時間)
巡迴展覽	在地鐵站、商場及公共屋邨等公眾地方，宣傳公署的職能及服務。	通常每年一次，為期約三個月	300,000 元
記者招待會及《申報》	公布一些不披露所涉人士身份的投訴個案及直接調查的結果，以促進政府部門和公營機構的優質服務。	平均每六至八個星期一次	沒有特定開支

活動／項目	目的	次數	預計支出
與傳媒會晤	向傳媒講述公署工作的進展及最新動向。	視要求及需要而定	沒有特定開支
招待學校、青少年中心及老人中心等團體參觀資源中心，並舉辦講座	介紹申訴專員的角色，以及向公署提出投訴的程序。	每月約六次	12,000 元
為大學、政府部門和公營機構舉辦講座	介紹公署的職能、申訴專員的職權範圍，以及各種處理投訴的機制。	視要求而定，平均每兩個月一次	沒有特定開支
太平紳士協助推廣計劃：安排參加計劃的太平紳士參觀政府部門	讓太平紳士藉此機會了解經常與市民接觸的政府部門的運作情況，並就有關部門的服務水平大家交換意見。	每年約三次	2,000 元
為特定的對象如議員、議員助理及社會工作者舉辦研討會	解釋申訴專員的職能及調查投訴的程序，爭取有關人士支持，以協助市民向公署提出投訴。	每年一次	20,000 元
修訂及重印公署的刊物	推廣申訴專員制度，並說明處理投訴對改善公共服務質素的重要性。	定期進行	170,000 元

簽署：

姓名：

戴婉瑩

職銜：

申訴專員

日期：

6.4.2005