

財務委員會
審核二〇〇六至〇七年度開支預算
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員
第 7 節會議

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	2373	何俊仁議員	114	申訴處理
OMB002	2374	何俊仁議員	114	申訴處理
OMB003	2375	何俊仁議員	114	申訴處理
OMB004	2376	何俊仁議員	114	申訴處理
OMB005	2377	何俊仁議員	114	申訴處理

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： 承接上一個報告年度的投訴個案數目在 2002 年至 2005 年持續增加，原因為何？就 2004/2005 年有關的 1 088 宗個案中，平均已接獲投訴多久？

提問人： 何俊仁議員

答覆： 本署歷年來接到的投訴個案數目有增有減，詳見下表：

	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05
接到的投訴數目	3 073	4 125	3 101	3 709	3 736	4 382	4 661	4 654

這種情況部分或是由於當時有某些問題特別引起市民關注。一般而言，本署亦會定期透過不同媒體進行宣傳，並舉辦推廣活動，以加深市民對本署工作及申訴制度與理念的認識。

因此，承接上年度的投訴個案數目自 2002 年開始增加，大概是市民逐漸認識到自己的權利，對公共服務的期望不斷提高，以及本署推動公眾教育所致。

問題提及的“1 088 宗”個案，是由 2003-2004 年度轉入 2004-2005 年度的投訴個案數目，當中有 90% 以上是本署在年報截止日期前四個月內接到的。整體而言，98% 的投訴均能在本署服務承諾訂定的六個月期限內完成處理。

簽署：

姓名：

余黎青萍

職銜：

署理申訴專員

日期：

9.3.2006

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：請列出申訴專員公署的人手編制，直接接受及處理投訴的人員數目及職級。

提問人： 何俊仁議員

答覆：申訴專員公署有別於政府部門，並無固定的人手編制。本署所設職位數目，按照每年預算的核准財政撥款而定。

2006年2月28日止，本署共有88個職位，當中有52個直接參與接受及處理投訴。有關職位的分項數目詳列如下。

截至2006年2月28日止的職位數目

數目

直接接受及處理投訴的職位

首長級職位

申訴專員	1
副申訴專員	1
助理申訴專員	2
小計：	<u>4</u>

調查及支援職位

總調查主任	6
高級調查主任	15
調查主任	14
助理調查主任	3
申訴助理	6
高級行政助理	1
行政助理	3
小計：	<u>48</u>

總數： 52

其他行政及支援職位

總數： 36

總計： 88

本署不時聘用臨時及非全職人員，以輔助全職人員的工作，並靈活應付本署工作量隨季節性增減的運作模式。

簽署： _____
姓名： 余黎青萍
職銜： 署理申訴專員
日期： 9.3.2006

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：請分別列出 2004/2005 年申訴專員公署所調查、調解每宗個案的平均開支、人手及所需時間。

提問人： 何俊仁議員

答覆：本署接到的投訴在性質和複雜程度上各異，因此所需人手及處理時間可能差別甚大。而且，就投訴進行調查涉及研究分析和判斷，並非體力勞動工作，要求調查員像生產線的工人般保存工作記錄，既不實際，亦無意義。因此，本署未能提供每宗個案的平均人手成本。

所涉人力

所接到的每宗個案由決定展開調查至終結為止，須經不同階段處理，包括：

- (i) 甄別及評審，以決定投訴事項是否在申訴專員職權範圍之內；
- (ii) 由個案主任在一名總調查主任監督下進行調查；
- (iii) 由首長級人員（包括助理申訴專員及副申訴專員）審核覆函或報告內容；
- (iv) 申訴專員審閱及最後決定。

所需時間

就 2004-2005 年度而言，在申訴專員職權範圍之內的個案所需處理時間如下：

處理時間	終結個案數目
0 – 3 個月	1 371 (44.7%)
3 – 6 個月	1 641 (53.5%)
超過 6 個月	56 (1.8%)
總計	3 068

各調查組定期舉行會議，並利用個案管理電腦系統密切監察每宗個案的進度，確保能夠履行各項服務承諾。

至於調解，則純粹是自願的過程，必須事涉雙方同意才會進行，而且只有少數個案是以這種方式處理。

簽署： _____
姓名： 余黎青萍
職銜： 署理申訴專員
日期： 9.3.2006

審核二〇〇六至〇七年度
開支預算

答覆編號

OMB004

問題編號

2376

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：請分別列出申訴專員公署 2005 年實際及 2006 年預算的薪金、津貼及其他運作開支。

提問人： 何俊仁議員

答覆：本署 2005-2006 年度實際及 2006-2007 年度預算的薪金、津貼及其他運作開支詳列如下：

	2005-06 年度開支 (百萬元)	2006-07 年度預算開支 (百萬元)
薪金及津貼	42.7	67.2
其他運作開支	10.5	14.1
總計	53.2	81.3

2005-06 年度開支包括截至 2006 年 2 月 28 日止的實際開支及 2006 年 3 月份的預計開支。

政府當局以開支封套方式給予本署撥款。根據當年脫離政府機制的安排，本署與政府當局協議，每年的餘下撥款可撥入本署儲備金。

簽署：

姓名：

余黎青萍

職銜：

署理申訴專員

日期：

9.3.2006

審核二〇〇六至〇七年度
開支預算

答覆編號

OMB005

問題編號

2377

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： 2006/2007 年申訴專員所需的薪金及開支預算較 2005/2006 年修訂預算減少了 170,000 元，亦較 2004/2005 年減少 5,726,000 元，請告知本委員會原因為何？及減少的開支主要包括哪些項目？

提問人： 何俊仁議員

答覆：本署 2006-2007 年度的薪金及開支預算較 2005-2006 年度的修訂預算減少 170,000 元，亦較 2004-2005 年度的實際開支減少 5,726,000 元。有關的項目和原因如下：

(i) 減少 170,000 元

薪金及開支預算較 2005-06 年度的修訂預算減少，是由於與內地合辦的交流培訓計劃所需現金流量由 200,000 元調整至 30,000 元。

(ii) 減少 5,726,000 元

原因是政府給予本署的運作開支撥款減少，以及本署配合公務員減薪所作的薪酬調整。詳情如下－

	元
● 政府削減給予本署的運作開支撥款	3,784,000
● 與內地合辦的交流培訓計劃所需現金流量調整	170,000
● 配合公務員減薪所作的薪酬調整	1,772,000
總計	5,726,000

簽署：

姓名：

職銜：

日期：

余黎青萍

署理申訴專員

9.3.2006