

參考便覽
二零零五年十二月十四日
立法會議員與申訴專員舉行的會議

服務承諾

本署的服務承諾，是在一九九七年根據當時處理投訴個案所需的時間訂定的，至今維持不變。

自一九九七年以來，本署接到和處理的投訴數目都有增加。過去多年，本署在給投訴人回覆時，更加注意向他們詳細地說明理據和提出意見。然而，**我們的首要目標，依然是盡可能在接到投訴後的六個月內終結個案**。關於本署在過去三年及本年度首七個月內處理投訴個案所需的時間，請參閱下表：

	處理時間		
	3 個月內完成 (目標：60%)	3 至 6 個月內完成 (目標：40%)	超過 6 個月
2002/2003	57.52%	39.64%	2.84%
2003/2004	51.08%	45.74%	3.18%
2004/2005	43.29%	53.72%	2.99%
2005/2006 (4 月至 10 月)	55.79%	41.19%	3.02%

每年總會有少數個案，未能按服務承諾的目標完成處理。正如本人在年報內指出，這是由於個案性質較為複雜，又或者在調查過程中，個案有新的發展或進一步的資料，以致需要較長時間處理。

對於張超雄議員的提問，我們歡迎各位議員提出意見，探討本署是否需要修訂服務承諾。

申訴專員公署

2005 年 12 月