

財務委員會
審核二〇〇八至〇九年度開支預算
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	1916	何俊仁	114	申訴處理
OMB002	2346	涂謹申	114	申訴處理

審核二〇〇八至〇九年度
開支預算

答覆編號

OMB001

問題編號

1916

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：

在過去 3 個財政年度裡，無論申訴專員接到的查詢數目、接到的投訴個案數目、須處理的投訴個案數目，及經全面調查的投訴數目，均有顯著的上升趨勢。就此，請告知上述數目的上升，會否增加申訴專員公署的工作量？如會，為何 2008-09 年的財政預算較 2007-08 年度的修訂預算只增加 4.3%？

提問人： 何俊仁議員

答覆：

由於愈來愈多市民認識到本身在社會及公共服務可享有的公民權益，本署接到的投訴數目多年來穩步上升。在二〇〇二／〇三至二〇〇六／〇七年度期間，投訴個案由 4 382 宗增至 5 606 宗。

接到的投訴數目

2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
4 382	4 661	4 654	4 266	5 606

工作量有增減是正常現象，亦非本署可以控制。舉例來說，二〇〇六／〇七年度的投訴數目上升，是因為當時發生了一項引起市民廣泛關注的社會問題，以致本署在二〇〇七年一月底至三月期間驟然接到約 1 300 宗投訴。由於所涉機構並非《申訴專員條例》附表所列的公營機構，故此這些投訴不屬申訴專員職權範圍內可處理的事宜。

過去多年，本署一直採取以下措施，以應付增加的工作量。

(a) 聘用臨時職員

本署會在有需要時聘用臨時調查人員，以應付突然增加的工作量。這使本人可以更靈活地調配人手，應付季節性變動的投訴個案數目或研究專門的課題。在二〇〇六／〇七年度，本署聘用的臨時調查人員數目共計 698 工日，即相等於 2.4 名全職調查人員。

(b) 重新分配個案工作

現時，本署每個調查組分別負責本人職權範圍內的某些政府部門和公營機構。若某組的個案驟增，本人會再度分配各組所處理的個案工作或專門課題，力求充分調度而無需招聘額外人手。

除了上述措施外，為應付工作量的持續增長，以及計劃接任的人手，本人在年內已重整調查隊伍的架構，增聘了數名全職調查人員。為此，原有的 4 個調查組已增至 5 個，並恢復於二〇〇二／〇三年度因政府財政緊絀而取消的 1 個直接調查組。本人一向審慎理財，因此能夠以現有的財政撥款，應付這些額外的薪酬成本。

二〇〇八／〇九年度的預算撥款增加 4.3%，主要由於公署為配合二〇〇七年公務員薪酬調整，需要額外撥款。自二〇〇一年脫離政府機制後，本署的周年預算一直根據當時訂定的撥款水平計算，只會按通脹和公務員薪酬調整等因素每年作出調整。

簽署：	_____
姓名：	戴婉瑩
職銜：	申訴專員
日期：	20.3.2008

審核二〇〇八至〇九年度
開支預算

答覆編號

OMB002

問題編號

2346

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：

在沒有全面調查的投訴個案數目指標下，不屬公署職權範圍的個案數字由 2004-05 年和 2005-06 年的 816 個及 762 個，大幅上升至 2006-07 年的 1 991 個。請告知：

- (a) 公署有沒有研究上述數字大幅上升的原因？如有，研究結果為何；
- (b) 在 2007-08 年，公署為加深市民對公署的工作的認識和了解而舉辦的活動或措施的詳情及分項開支。

提問人： 涂謹申議員

答覆：

(a) 從下表可見，在二〇〇二／〇三至二〇〇五／〇六年度期間，不在申訴專員職權範圍內的投訴個案數目維持穩定水平：

2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
758	633	816	762	1 991

這類個案在二〇〇六／〇七年度大幅上升至 1 991 宗，是因為當時發生了一項市民廣泛關注的重大社會問題，以致本署在二〇〇七年一月底至三月期間接到約 1 300 宗投訴。由於所涉機構並非《申訴專員條例》附表所列的公營機構，故此這些投訴不屬申訴專員職權範圍內可處理的事宜。假如撇除這些個案，則實際數字為約 700 宗，與前幾年的數字相若。

然而，必須注意的是，本署接到的查詢及投訴數目的增減，往往並非我們可以控制。另一方面，查詢及投訴的多寡，亦能反映市民對本署認識的程度。

(b) 爲了讓市民更加認識並正確了解申訴專員的角色和職能，本署進行了宣傳推廣及公眾教育活動，提倡積極的投訴文化，並強調公平公正、開明問責的公共行政的重要性。

在二〇〇七／〇八年度，本署用於宣傳推廣活動的費用約爲 3,166,000 元。各項活動的詳情及支出表列如下：

	活動／項目	目的	次數	支出
1	播放新的宣傳短片和聲帶	推廣申訴專員制度的概念及其對提高公共服務水平的重要性	每年 1 次，爲期一至兩個月	2,400,000 元 (購買電台及電視頻道的播放時間)
2	記者招待會及《申報》	公布一些不披露個案所涉人士身份的調查報告及直接調查報告，藉以提高公營部門的服務質素	每年約 4 次	沒有特定撥款
3	專人帶領參觀本署的資源中心(爲學校、青少年中心及長者中心等安排講座)	介紹申訴專員的角色，以及向本署提出投訴的程序	每月約 6 次	12,000 元*
4	爲大學及政府部門／公營機構安排講座	介紹申訴專員公署的職能，申訴專員的職權範圍及處理投訴的各種機制	應要求安排，平均每兩個月 1 次	沒有特定撥款
5	太平紳士協助推廣計劃(爲參加是項計劃的太平紳士安排):到政府部門及機構參觀訪問	讓太平紳士就某些與民生息息相關的部門的運作交換意見，並探討如何爲市民提供優質服務	每年安排約 3 次參觀訪問	2,000 元*
6	更新及重印本署出版的刊物	推廣申訴專員制度，宣傳透過處理投訴以改善公共服務質素的重要性	定期進行	52,000 元*

7	意見調查	衡量社會公眾的投訴文化，以及市民對本署處理投訴的意見，藉以改善服務和制定日後的宣傳策略	約三至四年進行1次	700,000 元
---	------	---	-----------	-----------

*以千元為單位計算

簽署： _____
 姓名： _____ 戴婉瑩
 職銜： _____ 申訴專員
 日期： _____ 20.3.2008