

財務委員會  
審核二〇〇九至一〇年度開支預算  
管制人員的答覆

管制人員：申訴專員  
第 4 節會議

| 答覆編號                   | 問題編號 | 委員姓名 | 總目  | 綱領   |
|------------------------|------|------|-----|------|
| <a href="#">OMB001</a> | 0491 | 余若薇  | 114 | 申訴處理 |
| <a href="#">OMB002</a> | 2093 | 吳靄儀  | 114 | 申訴處理 |
| <a href="#">OMB003</a> | 2094 | 吳靄儀  | 114 | 申訴處理 |
| <a href="#">OMB004</a> | 2958 | 黃國健  | 114 | 申訴處理 |

審核二〇〇九至一〇年度  
開支預算

答覆編號

OMB001

問題編號

0491

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 2009-10 年度需要特別注意的事項中，包括推展社區關係計劃相關的撥款，詳情為何？

提問人： 余若薇議員

答覆：

本署推展的社區關係計劃，旨在加強市民對我們工作的認識和了解。在 2009-10 年度，本署為社區關係計劃預留約 430 萬元。詳情如下：

| 活動／項目                                | 目的  | 次數             | 預算開支                              |
|--------------------------------------|---|----------------|-----------------------------------|
| 播放新的宣傳短片及聲帶                          | 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意義。向市民簡介如何提出投訴，以及本署可以受理的投訴事項 | 通常每年一次，為期一至三個月 | 350 萬元（購買電台及電視台的播放時間，以及製作宣傳短片及聲帶） |
| 記者招待會及《申報》                           | 公布主動調查及一些不披露所涉人士身份的個案的調查結果，藉此提高公營部門的行政及服務質素           | 平均每兩至三個月一次     | 沒有特定撥款，由整體撥款提供此項開支                |
| 與傳媒會晤                                | 向傳媒介紹本署的工作進展及最新情況                                     | 視乎需要，但通常每年一次   | 沒有特定撥款，由整體撥款提供此項開支                |
| 專人帶領參觀本署的資源中心，並為學校、青少年中心及長者中心等團體舉辦講座 | 介紹申訴專員的角色，以及市民向本署提出投訴的程序                              | 每月約兩次          | 3,000 元                           |

|  |  |                |                     |
|--|--|----------------|---------------------|
| 為大學及政府部門／公營機構舉辦講座                      | 介紹本署的職能、申訴專員的職權範圍及處理投訴的各種機制                        | 應要求安排，平均每兩個月一次 | 沒有特定撥款，由整體撥款提供此項開支  |
| 太平紳士協助推廣計劃：安排參加這項計劃的太平紳士到政府部門／公營機構參觀訪問 | 讓太平紳士有機會探訪那些與市民較多接觸的部門／公營機構，並就實際工作和如何為市民提供優質服務交流意見 | 每年安排約三次參觀訪問    | 5,000 元             |
| 為特定對象（例如議員、議員助理及社工）舉辦座談會               | 說明申訴專員的職能及調查投訴的程序，希望出席者能協助市民向本署提出投訴                | 每年約兩次          | 20,000 元            |
| 更新及重印本署出版的刊物                           | 推廣申訴專員制度，並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           | 270,000 元<br>（包括年報） |
| 為中、小學編訂的教材套                            | 向學生灌輸良好公共管治的概念，並推廣申訴專員制度                           | 每三至四年會修訂一次     | 500,000 元           |
| 客戶意見調查                                 | 蒐集市民對本署服務的意見，藉以檢討和改善服務                             | 每兩至三年會進行一次     | 10,000 元            |

簽署： \_\_\_\_\_

姓名： 戴婉瑩

職銜： 申訴專員

日期： 13.3.2009

審核二〇〇九至一〇年度  
開支預算

答覆編號

OMB002

問題編號

2093

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：

有關申訴專員公署的人手編制及財政撥款，請列出：

- (a) 公署全體人員的職級及數目（截至 2009 年 2 月）；
- (b) 員工薪酬開支數目及其所佔整體開支的比例。

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

(a) 截至 2009 年 2 月 28 日，本署全體員工總數按職系及職級分列如下：

(i) 常規人員

|              | 人數 |
|--------------|----|
| <b>首長級人員</b> |    |
| 申訴專員         | 1  |
| 副申訴專員        | 1  |
| 助理申訴專員       | 2  |
| 小計：          | 4  |

**調查人員**

|        |                |
|--------|----------------|
| 總調查主任  | 7              |
| 高級調查主任 | 18             |
| 調查主任   | 17             |
| 助理調查主任 | 2              |
| 申訴助理   | 10             |
| 小計：    | <hr/> 54 <hr/> |

**行政及支援人員**

|        |                |
|--------|----------------|
| 總行政主任  | 1              |
| 總翻譯主任  | 1              |
| 高級翻譯主任 | 3              |
| 高級行政主任 | 3              |
| 行政主任   | 1              |
| 助理行政主任 | 2              |
| 私人秘書   | 4              |
| 高級行政助理 | 1              |
| 行政助理   | 26             |
| 辦公室助理員 | 4              |
| 司機     | 1              |
| 小計：    | <hr/> 47 <hr/> |

**常規人員總數**

---

---

**105****(ii) 臨時招聘人員**

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| 臨時調查人員      | 4.5             |
| (相等於全職常規人員) |                 |
| 臨時支援人員      | 4               |
| 臨時招聘人員總數    | <hr/> 8.5 <hr/> |

**員工總數**

---

---

**113.5**

(b) 本署過去五年實際員工薪酬開支與總體開支的比較。

|                     | <b>2003-04</b><br><b>(百萬元)</b> | <b>2004-05</b><br><b>(百萬元)</b> | <b>2005-06</b><br><b>(百萬元)</b> | <b>2006-07</b><br><b>(百萬元)</b> | <b>2007-08</b><br><b>(百萬元)</b> |
|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>員工薪酬</b>         | <b>51.616</b>                  | <b>44.265</b>                  | <b>43.814</b>                  | <b>46.614</b>                  | <b>54.766</b>                  |
| <b>其他營運開支</b>       | 12.330                         | 9.287                          | 9.722                          | 11.206                         | 10.851                         |
| <b>總體開支</b>         | 63.946                         | 53.552                         | 53.536                         | 57.820                         | 65.617                         |
| <b>員工薪酬佔總體開支百分比</b> | <b>80.72%</b>                  | <b>82.66%</b>                  | <b>81.84%</b>                  | <b>80.62%</b>                  | <b>83.46%</b>                  |

簽署： \_\_\_\_\_  
姓名： 戴婉瑩  
職銜： 申訴專員  
日期： 13.3.2009

審核二〇〇九至一〇年度  
開支預算

---

答覆編號

**OMB003**

問題編號

**2094**

**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：

申訴專員公署提及 2009-10 年度的撥款較 2008-09 年度增加 1.3%，原因是公署的運作開支需要額外撥款。請具體說明需要額外撥款的原因為何。

提問人： 吳靄儀議員

答覆：

撥款的 1.3% 增幅約為 120 萬元，主要是用於應付受物價上升影響的運作開支。

簽署：

姓名：

戴婉瑩

職銜：

申訴專員

日期：

13.3.2009

審核二〇〇九至一〇年度  
開支預算

答覆編號

**OMB004**

問題編號

**2958**

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：

申訴專員公署已完成職權範圍檢討，並於 2006 年 11 月及 2007 年 11 月將檢討報告提交政府，請問 2009-10 年度的跟進工作為何？

提問人： 黃國健議員

答覆：

本人於 2006 年 11 月及 2007 年 11 月分別提交分為兩部分的職權範圍檢討報告，旨在總結本人執行《申訴專員條例》的經驗。檢討的第一部分重新檢視把公營機構納入申訴專員職權範圍的標準，並建議加入一些機構。另外，亦再審研某些限制申訴專員調查權力的條文的立法原意。第二部分主要探討世界各地申訴專員制度的發展，以及若採納這些發展方向對香港申訴專員制度可能帶來的影響。

本人完成這項檢討後，當局是否及如何跟進有關的意見，則屬於政府制訂政策的範疇。據悉，政府已把檢討報告的第一部分呈交立法會司法及法律事務委員會討論。

簽署：

姓名：

戴婉瑩

職銜：

申訴專員

日期：

13.3.2009