

有關申訴專員公署的工作 及發展情況的資料文件

引言

這份文件概述申訴專員公署的工作及近期的發展情況，供各位議員參閱。

工作量

2. 在一九九八／九九報告年度內，本署接到共 10 192 宗查詢及 4 125 宗投訴，比上個報告年度所接到的查詢及投訴分別增加了 35% 及 34%；與一九九四年六月實施直接申訴制度前的五年平均數字相比，則分別增加了約 14 倍和 23 倍。

3. 在本報告年度，本署繼續接到大量查詢及投訴。由一九九九年七月至十月期間，本署已接到 3 226 宗查詢及 1 108 宗投訴。

4. 在一九九八／九九報告年度內終結的投訴個案共有 3 828 宗，其中 72% 是於接到投訴後三個月內終結，另外 26% 則於三至六個月內終結。

調查工作

5. 年內，經正式調查的投訴共有 309 宗，其中 129 宗 (42%) 是成立或部分成立。此外，本署在年內亦完成了七項直接調查。

6. 申訴專員就這些調查提出了共 287 項建議，其中 106 項是就直接調查的事項提出的。政府當局在一九九九年十一月三

日提交《政府覆文》，向各位議員匯報有關部門和機構對上述建議的回應。申訴專員欣悉，她就投訴個案及直接調查事項提出的建議中分別有 95% 以上及 100% 已獲政府當局接納，部分且已付諸實行。

7. 在本報告年度，截至一九九九年十一月底為止，申訴專員已公布本署會進行六項直接調查，其中一項已經完成。現將這些直接調查列出如下：

	調查事項	公布日期	完成日期
(1)	有關幼稚園的註冊及視察的直接調查	一九九九年 五月五日	一九九九年 十一月十一日
(2)	有關二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制的直接調查	一九九九年 七月七日	正在調查中
(3)	有關本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制的直接調查	一九九九年 八月十六日	—同上—
(4)	有關公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況的直接調查	一九九九年 八月十六日	—同上—
(5)	有關受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排的直接調查	一九九九年 十一月十一日	—同上—
(6)	有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題的直接調查	一九九九年 十一月十一日	—同上—

財政

8. 本署由一九九九四月開始採用整筆撥款制度。這個制度令本署可以更加靈活地調配資源。然而，由於這是一項試驗計劃，本署每季均須提交報告，匯報本署如何調配資源，運用這筆撥款。

主要發展情況

9. 本署的編制共有 90 個職位，其中 79 個職位由中央政府調派的公務員出任，其餘 11 個職位則由本署招聘的合約調查員出任。為加強本署的獨立性，本署會優先擬訂計劃，使本署最終能脫離公務員體制。本署若脫離公務員體制，便可以更加靈活地管理資源和處理僱用員工事宜。本署與政府當局進行初步討論後，政府當局對本署脫離公務員體制的建議原則上並無異議，但有關的細節仍有待擬訂和協定。

申訴專員公署

一九九九年十一月