

就立法會議員提出的討論事項作出的回應

(a) 申訴專員公署聘用非公務員的進展(由李華明議員提出)。

在去年十二月與立法會議員舉行會議後，本署已擬訂脫離政府編制建議計劃，其中包括設立獨立的行政和財務管理系統，以及擬訂各級合約人員的整套薪酬福利計劃。本署已於本年三月初進行諮詢工作，並已根據員工的意見，修訂原本的建議計劃。最後擬定的建議計劃亦已於本年五月底提交政府當局審議。

(b) 申訴專員公署在履行服務承諾方面的表現(由李華明議員提出)。

根據本署的服務承諾，本署職權管轄範圍以外或受條文限制而不能進行調查的個案，本署會在 10 個工作天內處理其中的 70%，其餘 30%則會在 10 至 15 個工作天內處理。至於在本署職權管轄範圍內的個案，較簡單的（估計約佔 60%）會在三個月內終結，而較複雜的則會在三至六個月內終結。在本報告年度內，本署職權管轄範圍以外的投訴個案，約有 2.32%不能在 15 天內終結；這是因為投訴人提供的資料不足，以致本署未能迅速作出決定，或因為個案其後的發展，例如個案後來提交法院審理，以致影響了本署最初作出關於如何處理該宗個案的決定。在本署職權管轄範圍內的個案，9.6%不能在六個月內終結。這是由於在調查過程中出現意料之外的發展、其他複雜的因素或個案所涉及的事宜較為複雜所致。

- (c) **對於有關某居者有其屋屋苑部分單位內的外露公用鹹水管爆裂的個案，以及房屋署沒有實施申訴專員的調查報告所載全部建議的情況，申訴專員會如何跟進？**
(由劉江華議員提出)

根據《申訴專員條例》第 15(1)條的規定，申訴專員及其屬下人員不得透露與本署所接到的投訴或所進行的調查有關的資料。

一般而言，本署進行調查後，會作出建議，然後由有關部門或機構付諸實行。為監察實施建議的情況，有關部門或機構須每三個月向本署提交報告一次，匯報實施建議的進度，直至建議已圓滿實施為止。

倘若有關部門或機構未能在調查報告所指明的期限或合理的時間內，適切地實施本署的建議，申訴專員可以根據《申訴專員條例》第 16 條，將調查報告，連同所作建議及專員認為適合提出的其他意見，以及有關機構的首長所提出的評論的副本，呈交行政長官。在這情況下，行政長官須按《申訴專員條例》第 16(6)條，將該報告提交立法會省覽。