

行政

脫離政府機制後首個完整的年度

1.1 申訴專員公署自一九八九年成立以來，一直參照政府部門的模式運作，不單在行政及財務安排上須跟隨政府規例，而且屬下人員都是從政府借調過來的公務員。自二零零一年十二月十九日起，本署在行政體制、運作程序和工作方法上脫離政府機制，因此，二零零二／零三年度是本署在脫離政府機制後首個完整的運作年度。本署已經建立起本身的行政制度，並逐步減少依賴政府部門提供的服務，不過，本署仍會繼續使用那些較具成本效益的政府服務。

行政安排備忘錄

1.2 本人與政府當局已磋商完畢，為行政安排備忘錄確定了最後擬稿，作為本署與政府之間在行政安排和工作關係方面的指引。然而，或許是由於當局為各政府部門和政府資助機構引進了新的財政安排，這份備忘錄尚未正式簽署作實。本人仍在等候政府的消息。雖然行政安排備忘錄遲遲未能落實，但這並沒有影響本署以獨立單一法團的模式運作。

財政安排

☆ 1.3 政府當局控制公共開支增長的措施，對本署的運作亦造成影響。由於預期未來數年政府將減少撥款，本人已即時中止招聘總調查主任的工作，並且把職務重新調配，由本署現有的人員分擔處理。隨着近年工作量增多，預期本署在履行服務承諾方面將會面對較大的工作壓力。本人會視乎情況需要，繼續聘用臨時職員，以應付突然增加的工作量。

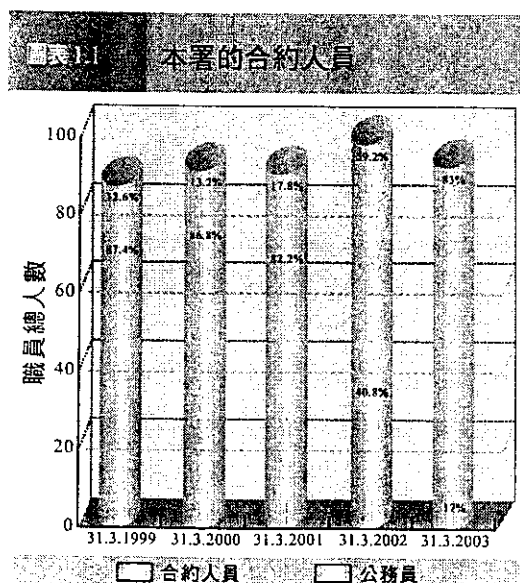
1.4 隨着公務員減薪，政府亦相應地調低了本署周年撥款中的薪酬項目部分。為尊重

合約精神，本署讓所有合約職員選擇是否接受經修訂的薪酬水平，才實行減薪。

1.5 本人會審慎地運用所獲得的資源，並且會透過定期檢討本署的運作、員工職制和工作方式，致力維持現有的服務水平，以及確保善用資源。同時，本人會憑過去節省下來的款項設立儲備金，希望致力為本署提供較長遠的發展資源。

職員編制

☆ 1.6 截至二零零三年三月三十一日止，本署已聘請了 76 名合約人員，佔全體職員的 83%（本署編制的職員總人數是 92 人）。當中大約 75% 的調查人員職位已由合約人員擔任。然而，本署在逐步把公務員調回政府的同時，亦須確保新聘任的合約人員能盡快掌握調查經驗。預期餘下的 16 名公務員將於二零零三／零四年度全部調離本署，屆時本署全體職員都會是根據《申訴專員條例》聘用的合約人員。本人謹藉此機會向歷年來借調到本署的公務員致謝，感謝他們在過去十多年來盡忠職守，表現出卓越的專業精神。



工作與挑戰

5.1 在二零零二／零三年度，本署把報告年度的日期首次修訂為四月一日至翌年三月三十一日，以配合財政年度的日期。因此，本年報涵蓋十二個月，而上年度則只有十個半月²。

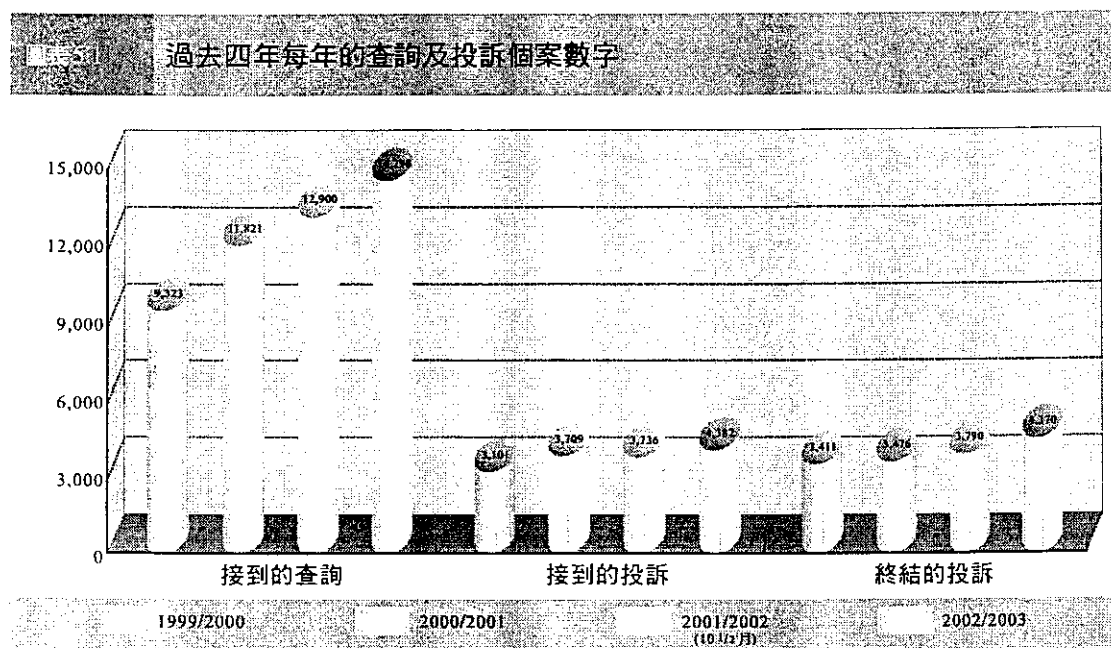
工作量

✧ 5.2 本署於本年度共接到 14,298 宗查詢和 4,382 宗投訴，以及完成處理了 4,370 宗投訴。就整個年度來說，投訴個案數字有輕微

上升，但自二零零三年二月起，數字卻見下降。本署難以確定數字為何會下降，但猜測是與正值農曆新年及隨後發生的嚴重急性呼吸系統綜合症（「非典型肺炎」）有關。

5.3 截至二零零三年三月三十一日止，本署尚有 20 宗涉及醫院管理局（「醫管局」）的投訴個案還未終結。鑑於醫管局需全力對抗非典型肺炎疫症，本人已同意延長該局回應本署的時間。一般來說，投訴人對這種特殊情況下的寬限安排都表示理解。

2 由於本署脫離政府行政體制和工作方法，因此在上年度把報告年度的日期調整為二零零一年五月十六日至二零零二年三月三十一日。本署過往報告年度的日期為五月中至翌年五月中。



✱ 5.5 本署繼續聘請一些具備豐富公共行政經驗的臨時個案主任，以應付季節性的工作量增加。臨時職員令本署在工作特別繁忙時，可靈活地增添人手。他們的薪酬會按日薪或個案數目及複雜程度計算。他們與本署的全職人員一樣，須遵守相同的專業守則及嚴格的保密規定。

挑戰

5.6 有時，被投訴機構和投訴人會質疑我們的決定或行動。事實上，在每個調查階段，我們都要面對下述的各種質疑和挑戰。

職權範圍

5.7 被投訴機構有時會質疑本署應否進行調查，甚至會引用法律意見以反對本署作出跟進。其中最具爭議的是當問題涉及《申訴專員條例》附表 2 所訂明不得調查的事項，有些機構甚至會質疑本署為何要受理有關個案。實際上，本署只會研究這類個案中與行政（諸如程序和工作方法）有關的問題。本署向來審慎從事，不會超越本身的職權範圍。本人一直以審慎而開明的態度，履行申訴專員的職能，致力令政府更加開明，並盡量減少對市民造成不公平的情況。

5.8 另一方面，投訴人有時亦會質疑本署為何在評審後決定不調查他們的個案。雖然本署會向投訴人說明不能處理他們的個案的具體原因，但有些投訴人對於本署的解釋，例如說他們投訴的事項不在本署職權範圍內等，總是不肯接受。在實際可行的情況下，本署會把他們轉介到合適的機關或渠道，以便提供意見、協助或作出申訴。至於不進行調查的個案，全部均須由本人親自批核。

蒐集證據

5.9 在查訊過程中，有些機構會以保密或保障私隱為理由，拒絕向本署提供資料。本署通常會向他們說明，本署有法定權力，可以索取與個案有關的任何資料。雖然或會有些機構要本署勸說一番才提供資料，但各個機構一般都肯與本署合作，本人謹致謝意。在本報告年度內，本署無須行使條例所賦予的權力，傳召證人到本署提供資料。

申訴專員的決定

5.10 法例規定，本署須將任何與被投訴機構或其屬下人員有關的批評或負面意見通知該機構。本署通常會把這些批評或意見收納在調查報告草擬本內，並會把草擬本送交有關機構。這些機構有時會對本署的觀察所得提出保留意見或異議，尤其是當本署認為投訴成立的時候。他們經常提出連篇累牘的爭辯或反對意見，然後要求與我們會面，陳述理據和意見。本署通常會給予被投訴機構及其屬下人員充分機會陳述理據和意見，然後再仔細審研所有資料，最後才作出結論。假如他們的陳述是合理的，本署會把有關意見納入調查報告內。即使本署不接納他們所陳述的理據和意見，亦會記錄在調查報告中，並說明本署不接納其理據和意見的原因。

重新審研的個案

5.11 投訴人有時會對調查結果表示不滿意，尤其是當本署認為他們的投訴不成立的時候。有些投訴人在要求本署覆檢他們的個案之餘，更指本署個別調查員不公平、有欠全面或不稱職。由於所有調查報告均由本人親自批核，這類指責只能視為針對本人的決定，而非針對本署個別人員。