

**立法會議員與申訴專員
於2003年12月2日(星期二)上午11時
在立法會大樓會議室A舉行的會議**

有關“申訴專員公署招聘職員和確保服務質素”的提問
(由李華明議員, JP 提出)

申訴專員在本年的年報中提及以下有關招聘職員的事宜、投訴個案的數據及財政安排的資料：

截至 2003 年 3 月 31 日止，申訴專員公署已聘請了 76 名合約人員以取替借調到公署的公務員，佔全體職員的 83%(公署編制的職員總人數是 92 人)。而公署預期餘下的 16 名公務員將於 2003-04 年度全部調離公署。此外，公署於 2002-03 年度共接到 14,298 宗查詢和 4,382 宗投訴，就整個年度來說，投訴個案數字有上升趨勢。而公署表示，於 2003-04 年度，一方面會繼續聘用新入職的調查人員，取代從政府借調到公署工作的資深公務員；另一方面，公署會繼續聘請一些臨時個案主任，以應付季節性的工作量。有關財政安排方面，鑒於政府當局控制公共開支增長的措施，未來數年政府將減少撥款，加上日益增加的工作量，公署預期在履行服務承諾方面，將會面對較大的工作壓力。

2. 就此，申訴專員可否告知：

- (a) 公署於 2003-04 年度，招聘合約人員的進展以及取代餘下借調到公署的公務員的計劃；及
- (b) 在聘用新的職員和臨時個案主任及政府當局削減資源的情況下，公署如何確保其服務質素。