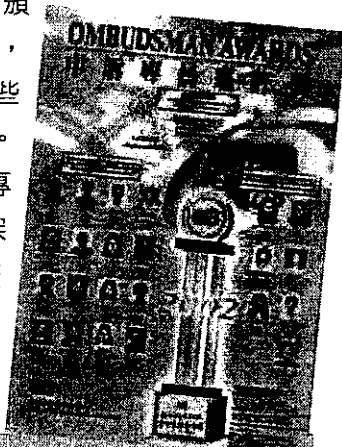


第七章

申訴專員嘉許獎

7.13 公營機構獎——為表揚公營機構以正面和積極的態度處理投訴，以及他們在處理投訴工作上的專業水平，本署於一九九七年七月設立申訴專員嘉許獎。我們會根據被投訴的機構如何處理由本署轉介的投訴個案，以及如何致力提高服務質素（包括如何落實申訴專員的建議等），選出值得嘉許的機構。本署每年頒發這個獎項一次，藉此公開表揚那些開明問責的機構。一直以來，申訴專員嘉許獎計劃深獲公營機構及廣大市民好評。



圖表 7.14 2002 年得獎機構一覽

- 康樂及文化事務署（大獎）
- 入境事務處
- 社會福利署

7.14 公職人員獎——本署設立公職人員獎，目的是表揚那些在處理投訴時，一直維持良好的客戶服務水平，又或對改善公共行政質素作出重大貢獻，值得推許為學習榜樣的公職人員。在本報告年度內，共有 23 名分別來自 12 個機構的公職人員獲獎。

圖表 7.8 2002 年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
水務署	1
司法機構	1
房屋署	3
香港海關	3
食物環境衛生署	2
海事處	1
教育署	1
稅務局	3
勞工處	1
學生資助辦事處	2
醫院管理局	3

7.15 本署已發信給各公營機構，邀請他們提名屬下人員角逐二零零三年的獎項。

有關本署服務的民意調查

7.16 本署經常主動探詢民意，以改善本署的服務。一九九六年，在政府統計處的協助下，本署展開一項民意調查，研究市民對本署的認識和本署服務的成效。在一九九九／二零零零年度，本署亦進行了同樣的調查。在二零零三年三月，本署再開始進行民意調查，調查對象包括約 8,000 個住戶，有關報告可在本年稍後公布。調查結果將協助本署評估市民對我們的期望，有利於滿足他們對優質公共行政的訴求。該份報告亦會為本署的公眾教育和宣傳策略提供指引。