

**立法會議員與申訴專員
於2004年12月7日(星期二)上午11時
在立法會大樓會議室A舉行的會議**

申訴專員公署的效率和服務
(由楊森議員提出)

- (a) 申訴專員在年報中提及公署在2004-05年度的撥款將減少6.8%，公署的職員亦由2002年的98人減至2004年的88人，而為了控制開支，公署已着手檢討現有的薪酬結構。申訴專員可否告知，如何在財政緊絀情況下，招聘和保留高質素的職員，確保公署的工作效率不受影響。
- (b) 根據去年政府統計處為申訴專員公署進行的住戶統計調查結果顯示，69.8%的受訪者會選擇以電話聯絡方式向公署作出投訴。然而，雖然公署接到的投訴個案數目由2002年的3 736宗上升至2004年的4 661宗，但當中以電話作出的投訴卻由508宗下跌至267宗。申訴專員有否分析電話投訴下跌的原因，並檢討如何確保公署的服務可配合市民的訴求。