

**立法會議員與申訴專員
於2005年12月14日(星期三)上午9時
在立法會大樓會議室A舉行的會議**

申訴專員公署的服務承諾

(由張超雄議員提問)

申訴專員公署的服務承諾之一，是於3個月內完成處理60%的個案，而其餘的40%則於3至6個月內完成處理。惟公署本年度年報的第5.3段的圖表及附件4顯示，只有43.3%的個案能於3個月內完成處理，距離60%的目標甚遠。雖然專員已於第5.4段解釋延誤的一般原因，但專員可否告知，會否因而考慮調整此項服務承諾的指標；若否，專員是否會引進改善措施以期達到目標。

(相關年報的副本見**附件一至三**。)

申訴專員公署的服務承諾 (2005年申訴專員年報：第五章節錄)

第五章 工作與挑戰

5.3 無論接到的投訴數字多寡，我們都會竭盡所能，在服務承諾的時限內完成處理個案，今年亦不例外。

圖表 5.3

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間

年度*	處理時間		
	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
2000/01	100%	0	0
2001/02 (10 ½ 月)	92.7%	5.8%	1.5%
2002/03	77.6%	11.8%	10.6%
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度*	處理時間		
	10 個工作天內	11 至 15 個工作天內	15 個工作天後
2000/01	80.8%	18.6%	0.6%
2001/02 (10 ½ 月)	58.9%	37.6%	3.5%
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%

(c) 其他已終結個案的處理時間

年度*	處理時間		
	少於 3 個月	3 至 6 個月	6 個月後
2000/01	50.6%	44.0%	5.4%
2001/02 (10 ½ 月)	52.2%	38.5%	9.3%
2002/03	57.5%	39.7%	2.8%
2003/04	51.1%	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%

* 自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。

申訴專員公署的服務承諾
(2005年申訴專員年報：附件4)

附件 4

有關履行服務承諾的統計數字 (二零零四年四月一日至二零零五年三月三十一日)

(A) 查詢

	回覆時間		
	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
致電或親臨本署提出的查詢 *	11,792 (100%)	0	0
以書面提出的查詢 *	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	39 (95.12%)	1 (2.44%)	1 (2.44%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴

	回覆時間		
	5 個工作天內 (目標：80%)	6 至 10 個工作天內 (目標：20%)	10 個工作天後
初步評審／發出認收函件 *	2,905 (94.04%)	128 (4.15%)	56 (1.81%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或 因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
	10 個 工作天內 (目標：70%)	11 至 15 個 工作天內 (目標：30%)	15 個 工作天後	少於 3 個月 (目標：60%)	3 至 6 個月內 (目標：40%)	6 個月後
已結 的個案	682 (62.63%)	374 (34.34%)	33 (3.03%)	1,331 (43.29%)	1,652 (53.72%)	92 (2.99%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
	5 個工作天內	5 個工作天後
要求由專人帶領參觀 本署的團體數目	44 (100%)	0
邀請本署人員主持 講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	7 (100%)	0

