

服務承諾

本署的服務承諾於一九九七年訂定，至今維持不變。李議員指出了本署於二零零六年未能履行服務承諾，在 10 個工作天內完成 70%「不在本署職權範圍內」或「受條文所限不得調查」的個案。導致這種情況出現的各項因素詳述如下：

- (a) **工作量** — 本署接到的投訴數目多年來逐步上升，自一九九七／九八年度（即訂定服務承諾的年度）的 3,073 宗增至二零零五／零六年度的 4,266 宗。單是二零零六／零七年度首七個月所接到的投訴數目（3,142 宗）已較一九九七／九八年度全年的總數為多，對於負責徹底而準確地評審接到的投訴，以決定是否應展開調查的評審組來說，實在構成相當大的壓力。
- (b) **說明理由** — 在服務承諾訂立後幾年，本署採用「範本函件」方式，告知投訴人由於其投訴不在本署職權範圍內或受條文所限，故本署不能受理。現時，本署採取了較為坦率和開放的態度，因應個別情況回覆投訴人，向他們說明本署不跟進其投訴的理由。處理個案所需的時間因而大增。
- (c) **個案的複雜程度** — 涉及多項投訴的個案也有所增加，當中有部分屬於本署職權範圍之內，有部分則不是。由於這些投訴有時候互相關連，我們需要更多時間詳細審研有關連的事項，以決定是否可以跟進。此外，對於那些本署不能跟進的投訴，我們也會嘗試代投訴人查閱資料，告訴他們適當的申訴途徑。
- (d) **人力資源** — 儘管工作量增加，本署仍嚴格控制員工編制。過去多年來，我們採取精簡投訴處理程序及靈活調度資源等方法，盡量提高工作效率，以應付上升的工作量。但在有需要時，我們

也會聘用臨時個案主任，協助全職人員。

本署自一九九八年以來各年度於三月三十一日計算的員工人數如下：

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
全職人員	85	87	91	92	95	89	85	84	85
臨時職員	0	0	0	0	0.05	0.3	0.2	0.9	1.2

二零零一及二零零二年的員工人數稍多，原因是本署聘用了合約人員取代公務員，而這些富經驗的公務員尚要交接工作後才返回政府。

過去一年多以來，香港經濟普遍向好，就業市場十分活躍，本署亦面對員工流失的問題，特別是在剛入職的員工方面更為顯著。此外，新加入本署的人員也需要時間培訓和熟習工作環境，這些因素都影響我們履行在 10 個工作天內完成 70% 這類個案的承諾。

為了應付近年不斷增加的投訴，我們已不時聘用非全職人員，以增加人手。

由於上述各種因素，本署未能在 10 個工作天內完成 70% 「不在職權範圍內」或「因受條文限制而不得調查」的個案。儘管如此，我們的首要目標是在 15 個工作天內完成處理這類投訴。事實上，於二零零五／零六年度，超過 15 個工作天完結的個案只佔 1.8%。以整體百分比計，較過去三年為低：

處理時間			
	10 個工作天 內完成 (目標：70%)	11至15個工作天 內完成 (目標：30%)	超過 15 個工 作天
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%

由於缺乏客觀資料可作參考依據，本署一直無意改變服務承諾。不過，我們歡迎各位議員提出意見。

申訴專員公署

2006年12月