索引

財務委員會
審核二零一七至一八年度開支預算
管制人員的答覆

申訴專員
第 **10** 節會議
綜合檔案名稱：**OMB-1-c1.docx**

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	3362	梁耀忠	114	(1) 申訴處理
OMB002	3384	梁耀忠	114	(1) 申訴處理
OMB003	3686	陳淑莊	114	(1) 申訴處理

答覆編號

OMB001

管制人員的答覆

(問題編號：3362)

總目：　(114) 申訴專員公署

分目：　(000) 運作開支

綱領：　(1) 申訴處理

管制人員：　申訴專員 (劉燕卿)

局長：　申訴專員

問題：

就貴部門服務外判情況，請告知本會：

1. 過去三年，貴部門的外判員工總數為何；有關外判員工佔貴部門整體相同工種員工的百分比為何；

2. 過去三年，貴部門的整體員工開支為何；支付予外判服務公司的總金額為何；支付予外判服務公司的金額佔貴部門整體員工開支的百分比為何；及

3. 過去三年，貴部門的服務外判性質及合約年期分別為何？

另外，政府於去年修訂服務外判招標的指引，指出外判服務如涉僱用大量非技術工人及採用評分制度評審投標書，採購部門在評審投標書時，須將投標者建議的非技術工人工資和工時納為評審項目；就此，請告知本會：

4. 在指引生效後，貴部門現時批出的涉及大量非技術工人外判服務合約的數目為何；

5. 在指引生效後，因應新指引而調整涉及大量非技術工人的外判服務合約中工資及工時評審準則的部門為何；貴部門的調整情況為何；如無相關資料，原因為何；

6. 在指引生效後，涉及大量非技術工人的外判服務合約的平均工資有否提升；如有，工資提升的合約數目為何；如無相關資料，原因為何；

7. 貴部門有何措施評估新招標指引的成效？

8. 貴部門在評審其外判服務合約標書時，是否須採用現行的「技術及價格」雙封套評審機制；若否，過去三年，未有採用現行的「技術及價格」雙封套評審機制的合約數目為何？

9. 每年經貴部門巡查發現政府外判服務承辦商違反服務合約、《僱傭條例》、《職業安全及健康條例》，以及收到外判員工投訴的宗數分別為何；

10. 跟進該等違規事件及投訴的詳情為何；

11. 因違規或投訴成立而對有關外判商作出懲處的個案宗數及詳情分別為何？

提問人：梁耀忠議員 (議員問題編號： 120)

答覆：

申訴專員公署乃根據香港法例第397章《申訴專員條例》成立，專責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此提高公共行政的質素和水平。

公署自1989年成立至今，從沒有將公署工作外判予服務承辦商。

– 完 –

答覆編號

OMB002

管制人員的答覆

(問題編號：3384)

總目： (114) 申訴專員公署

分目： (000) 運作開支

綱領： (1) 申訴處理

管制人員： 申訴專員 (劉燕卿)

局長： 申訴專員

問題：

貴部門有否提供手語翻譯服務；如有，涉及的人員數目及人手開支為何；如否，原因為何？

提問人：梁耀忠議員 (議員問題編號： 180)

答覆：

公署暫未有提供手語翻譯服務，原因是過往未曾遇到需要提供此項服務的情況。如有需要，公署會聘用提供手語翻譯的機構的服務。

– 完 –

管制人員的答覆

(問題編號：3686)

總目：　(114) 申訴專員公署

分目：　(000) 運作開支

綱領：　(1) 申訴處理

管制人員：　申訴專員 (劉燕卿)

局長：　申訴專員

問題：

1. 請列出過去五年，當局平均處理一宗個案所需的時間為何。

2. 2017-2018年，當局預計平均處理一宗個案所需的時間為何。

3. 當局會否於2017-2018年，檢討及改革處理個案的程序，以加快處理個案時間，如有，詳情及預算開支為何。

4. 當局會否考慮增聘合資格調解員，以提高申訴專員公署處理個案的能力，如有，其詳情及預算開支為何。

提問人：陳淑莊議員 (議員問題編號： 515)

答覆：

1. 公署就處理投訴所需時間訂定了服務承諾。在過去五個年度，公署處理投訴個案所需的時間表列如下：

(1) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的投訴個案:

年度	回覆時間		
	10個工作天內 (承諾目標：>70%)	**11至15個工作天 (承諾目標：<30%)**	**15個工作天後**
2011-12	89.2%	9.3%	1.5%
2012-13	89.5%	8.7%	1.8%
2013-14	88.9%	9.7%	1.4%
2014-15	90.9%	8.6%	0.5%
2015-16	98.2%	1.7%	0.0%

(2) 其他投訴個案:

年度	回覆時間		
	3個月內 (承諾目標：>60%)	**3至6個月內 (承諾目標：<40%)**	**6個月後**
2011-12	79.3%	19.8%	0.9%
2012-13	86.3%	12.8%	0.9%
2013-14	81.7%	17.2%	1.1%
2014-15	86.3%	13.1%	0.6%
2015-16	84.7%	14.8%	0.5%

2. 在2017-18年度，公署會繼續盡力在承諾目標時間內完成處理不同類別的個案：

投訴個案類別	標準處理時間	最長處理時間
(1) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案	10個工作天內 (目標：不少於70%)	11至15個工作天 (目標：不超過30%)
(2) 其他個案	3個月內 (目標：不少於60%)	3至6個月內 (目標：不超過40%)

3. 檢討及完善處理個案的程序，是公署的恆常工作。在2017-18年度，公署會繼續致力推廣以調解方式處理一些不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案，讓個案能夠更快捷、更直接地獲得圓滿解決，從而騰出多些現有資源進行主動調查，以及就較繁複的投訴個案展開全面調查。

4. 公署十分重視培養調查人員排解糾紛的能力。公署不時舉辦有關調解的工作坊和訓練班。此外，公署一直有資助及鼓勵公署調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的專業資格。

公署暫時無需增聘合資格調解員。

－ 完 －