

索引

審核二零二零至二一年度開支預算
管制人員對財務委員會委員初步書面問題的答覆

申訴專員

第 6 節會議

綜合檔案名稱：OMB-1-c.docx

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	4254	陳淑莊	114	(1) 申訴處理
OMB002	6083	毛孟靜	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：4254)

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 (趙慧賢)

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. 2020-2021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2020-2021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 (立法會內部參考編號：220)

答覆：

1. 公署就處理投訴所需時間訂定了服務承諾。在2014-15至2018-19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
2014-15	90.9%	8.6%	0.5%
2015-16	98.4%	1.6%	0%
2016-17	97.3%	2.6%	0.1%

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
2017-18	97.3%	2.7%	0%
2018-19	98.0%	2.0%	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
2014-15	86.3%	13.1%	0.6%
2015-16	84.8%	14.7%	0.5%
2016-17	87.6%	12.2%	0.2%
2017-18	88.3%	11.3%	0.4%
2018-19	85.8%	13.6%	0.6%

2. 公署在2019-20年度檢討了處理個案所需的時間，並訂定了較高的服務承諾，以提升公署的效率：

	服務標準	承諾指標 (達標個案百分比)
(1) 受本署職權範圍所限， 經初步評審後終結投訴 個案	- 10 個工作天內	90%
	- 15 個工作天內	99%
(2) 完成投訴個案	- 3 個月內	80%
	- 6 個月內	99%

在2020-21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。

3. 檢討及完善處理個案的程序，是公署的恆常工作。在2020-21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資格。公署暫時無需增聘合資格調解員。

- 完 -

管制人員的答覆

(問題編號：6083)

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 (趙慧賢)

局長： 申訴專員

問題：

a. 過去三年，申訴專員公署從政府物流服務署，每月獲得由懲教署生產的外科口罩(CSI口罩)的數量、價值、存量，請按下表回答：

月份/年份	獲得CSI口罩數量	獲得CSI口罩價值	CSI口罩存量

b. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得外科口罩的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	從政府物流服務署 獲得外科口罩數量 (價值)	自行採購外科 口罩數量 (價 值)	存量	使用量

c. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得N95口罩的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	從政府物流服務署 獲得N95數量 (價 值)	自行採購 N95 數量 (價值)	存量	使用量

d. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得保護袍 (Gown) 的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	從政府物流服務署獲得保護袍數量 (價值)	自行採購保護袍數量 (價值)	存量	使用量

e. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得全身防護衣 (Protective Coverall Suit) 的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	從政府物流服務署獲得全身防護衣數量 (價值)	自行採購全身防護衣數量 (價值)	存量	使用量

f. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得面罩的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	購入面罩數量	購入面罩價值	面罩存量	使用量

g. 過去三年，申訴專員公署每月從政府物流服務署，或自行採購，獲得護目鏡的數量、價值、存量及使用量，請按下表回答：

月份/年份	購入護目鏡數量	購入護目鏡價值	護目鏡存量	使用量

h. 過去三年，申訴專員公署有否向其他機構供應或售賣外科口罩、N95口罩、面罩、護目鏡、保護袍及全身防護衣？如有，請提供相關資料，包括數量、使用量及存量，請按下表回答：

月份/年份：	機構/組織名稱	提供形式 (例子：販賣、贈送)	外科口罩	N95口罩	面罩	護目鏡	保護袍	全身防護衣

i. 若申訴專員公署向其他機構供應或售賣外科口罩、N95口罩、面罩、護目鏡、保護袍及全身防護衣，由什麼部門，什麼職級人士決定？請提供每次決定向其他機構供應或售賣相關物資人士的職級、決定日期及相關資料。

提問人：毛孟靜議員 (立法會內部參考編號：182)

答覆：

1. 在過去三個年度(2017-18至2019-20)，公署沒有從政府物流服務署獲得由懲教署生產的外科口罩。

2. 在過去三個年度，公署採購外科口罩的情況如下：

年度	從政府物流服務署獲得外科口罩數量 (價值)	自行採購外科口罩數量 (價值)	存量 (年度末)	使用量 (全年)
2017-18	0	0	6,600	100
2018-19	0	0	6,500	100
2019-20	0	30,500 (170,121.64港元)	30,500	6,500

3. 在過去三個年度，公署沒有從政府物流服務署或自行採購N95口罩或保護袍。

4. 在過去三個年度，公署採購全身防護衣的情況如下：

年度	從政府物流服務署獲得全身防護衣數量 (價值)	自行採購全身防護衣數量 (價值)	存量 (年度末)	使用量 (全年)
2017-18	0	0	0	0
2018-19	0	0	0	0
2019-20	10 (352.29港元)	0	10	0

5. 在過去三個年度，公署採購面罩的情況如下：

年度	從政府物流服務署獲得面罩數量 (價值)	自行採購面罩數量 (價值)	存量 (年度末)	使用量 (全年)
2017-18	0	0	0	0
2018-19	0	0	0	0
2019-20	10 (116.4港元)	0	10	0

6. 在過去三個年度，公署採購護目鏡的情況如下：

年度	從政府物流服務署獲得護目鏡數量 (價值)	自行採購護目鏡數量 (價值)	存量 (年度末)	使用量 (全年)
2017-18	0	0	0	0
2018-19	0	0	0	0
2019-20	10 (189.8港元)	0	10	0

7. 在過去三個年度，公署沒有向其他機構供應或售賣外科口罩、N95口罩、面罩、護目鏡、保護袍或全身防護衣。

- 完 -