

索引

財務委員會
審核二零一九至二零年度開支預算
管制人員的答覆

申訴專員
第 3 節會議
綜合檔案名稱：OMB-1-c1.doc

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
OMB001	4326	陳淑莊	114	(1) 申訴處理

管制人員的答覆

(問題編號：4326)

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. 2019-2020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2019-2020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：70）

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
2013-14	88.9%	9.7%	1.4%
2014-15	90.9%	8.6%	0.5%

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
2015-16	98.4%	1.6%	0%
2016-17	97.3%	2.6%	0.1%
2017-18	97.3%	2.7%	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
2013-14	81.7%	17.2%	1.1%
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%

2. 在2019-20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2019-20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 -