

資料文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

處理員工投訴的機制

背景

在二零零六年五月十五日委員會會議上，議員討論議程第 V 項“處理員工投訴的機制”時，從立法會 CB(1)1440/05-06(05)號文件第 12 段得悉，公務員事務局正研究社會福利署（社署）所提交的報告，以確定在申訴專員公署二零零六年四月六日報告所述的醫療收費減免個案中，有關醫務社工所作出的投訴是否已按《公務員事務局通告》第 20/91 號的指引適當處理。

2. 在委員會會議上，公務員事務局承諾在當局就上文所述事宜作出裁決後，向委員會匯報當局是否認為有需要對現行處理員工投訴的機制作出改善，以提高其成效，如有需要的話，則有何具體措施。

3. 下文各段載列議員所要求的資料。

對個案的研究

4. 在研究有關個案時，除考慮社署所提交的報告外，公務員事務局的處理人員向有關的醫務社工提供了一份順序載列案情的紀要，並邀請該名人員作出回應或陳述。該名醫務社工已獲告知，處理人員在考慮社署的報告及其本人的陳述（如有的話）後，會就該個案向公務員事務局局長提交報告。該名醫務社工在六月所作的陳述已提交公務員事務局局長考慮。

調查結果

5. 我們在研究過社署對事件的表述和該名醫務社工的陳述後，得出以下結論：

- (a) 沒有證據顯示《公務員事務局通告》第 20/91 號所載的指引及程序不足以達到原定的目的，即確保員工投訴會以公平公正的方式處理；以及

- (b) 沒有證據顯示該通告所載的基本指引，即任何人員均不會因出於真誠的投訴而遭受處分這項原則，已遭違反。

結語

6. 有關個案引起公眾關注，正好顯示在處理員工投訴方面力求公平公正，是何等重要，當中包括投訴人及被投訴人均會得到公平對待的精神。

7. 為確保公務員嚴格遵從《公務員事務局通告》第 20/91 號所載的指引，公務員事務局會在人力資源管理培訓課程中，向公務員隊伍的管理人員強調在處理員工投訴時應該注意的良好守則。

公務員事務局
二零零六年七月