

## 總目 114 – 申訴專員公署

管制人員：申訴專員會交代本總目下的開支。

二〇〇九至一〇年度預算..... 9,030 萬元

### 管制人員報告

#### 綱領

##### 申訴處理

這綱領納入政策範圍 30：行政失當投訴(申訴專員)。

#### 詳情

|           | 2007-08<br>(實際) | 2008-09<br>(原來預算) | 2008-09<br>(修訂) | 2009-10<br>(預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 財政撥款(百萬元) | 81.6            | 85.1              | 89.1<br>(+4.7%) | 90.3<br>(+1.3%) |

(或較2008-09原來預算增加6.1%)

#### 宗旨

2 宗旨是處理及解決因公營部門行政失當而引致的不滿及各項問題，並透過獨立及公正的調查，提高公共行政服務的質素及水平，以及促進公共行政公平。

#### 簡介

3 申訴專員直接向行政長官負責，透過非正式的排解糾紛方法、調查、調解及其他形式的協助，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。在二〇〇八年，公署大致上達到既定的目的及目標。

4 有關申訴處理的衡量服務表現準則主要有：

##### 目標

申訴專員公署的工作表現，可透過市民對公署的認識及接受程度、調查工作的透徹程度、解決投訴個案的效率，以及為糾正問題而提出的建議獲接納及其效用獲承認的程度，而予以衡量。

##### 指標

工作表現的主要指標為接到的查詢及投訴個案數目；經全面調查或透過另類排解糾紛方法解決的投訴個案數目(另類排解糾紛方法包括作出澄清及提供協助、按照機構內部投訴處理計劃予以轉介，以及調解)；完成的主動調查數目；以及獲政府當局接納或經立法機關討論後獲其接納的建議數目。公署的報告年度在三月三十一日終結。過去3個報告年度的工作表現數字分別為：

|                                 | 報告年度            |                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                                 | 2005-06<br>(實際) | 2006-07<br>(實際) | 2007-08<br>(實際) |
| 接到的查詢數目.....                    | 14 633          | 15 626          | 12 169          |
| 接到的投訴個案數目.....                  | 4 266           | 5 606           | 4 987           |
| 承接上一個報告年度的投訴個案數目.....           | 719             | 676             | 942             |
| 須處理的投訴個案總數.....                 | 4 985           | 6 282           | 5 929           |
| 經全面調查的投訴個案數目                    |                 |                 |                 |
| 成立的個案.....                      | 13              | 15              | 10              |
| 部分成立的個案.....                    | 14              | 16              | 12              |
| 不成立的個案.....                     | 26              | 39              | 14              |
| 未有定論^.....                      | —               | —               | —               |
| 投訴不成立，但機構另有失當之處.....            | —               | 1               | 1               |
| 撤回/中止調查的個案.....                 | 2               | —               | 1               |
| 在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目.....       | 1 573           | 1 500           | 1 857           |
| 按照機構內部投訴處理計劃予以轉介後終結的投訴個案數目..... | 185             | 143             | 81              |

## 總目 114 – 申訴專員公署

|  | 報告年度            |                 |                 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2005-06<br>(實際) | 2006-07<br>(實際) | 2007-08<br>(實際) |
| 經調解後終結的投訴個案數目 .....                    | 12              | 2               | 1               |
| 公署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的投訴個案數目§ ..... | —               | 6               | 3               |
| 沒有全面調查的投訴個案數目                          |                 |                 |                 |
| 受條文所限不得調查的個案 .....                     | 351             | 394             | 375             |
| 不屬公署職權範圍的個案 .....                      | 762             | 1 991           | 871             |
| 撤回／中止調查的個案 .....                       | 284             | 221             | 593             |
| 不予繼續處理的個案 .....                        | 1 087           | 1 018           | 828             |
| 已終結的投訴個案總數                             |                 |                 |                 |
| 投訴個案 .....                             | 4 309           | 5 340           | 4 644           |
| 佔須處理的投訴個案總數的百分率(%) .....               | 86              | 85              | 78              |
| 轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....                 | 676             | 942             | 1 285           |
| 完成的主動調查數目 .....                        | 4               | 4               | 4               |
| 提出的建議數目 .....                          | 110             | 134             | 103             |
| 獲接納的建議數目 .....                         | 104             | 125             | 98              |

^ 前稱「未能作出定論的個案」。

§ 這個指標在二〇〇六至〇七年度訂立，以反映公署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的投訴個案數目。

### 二〇〇九至一〇年度需要特別留意的事項

5 二〇〇九至一〇年度內，公署將繼續：

- 監察公營部門的行政措施，並展開主動調查；
- 更多採用調解方法，以解決並不涉及行政失當或只涉及輕微行政失當的投訴個案；
- 推展社區關係計劃，令市民認識和了解公署的工作；
- 提高公署和公營部門在處理投訴方面的專業水平和服務質素；以及
- 透過聯絡和交流計劃，加強公署與其他申訴專員機構及同類機構的聯繫。

## 總目 114 – 申訴專員公署

### 財政撥款分析

|            | 2007-08<br>(實際)<br>(百萬元) | 2008-09<br>(原來預算)<br>(百萬元) | 2008-09<br>(修訂)<br>(百萬元) | 2009-10<br>(預算)<br>(百萬元)  |
|------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 綱領         |                          |                            |                          |                           |
| 申訴處理 ..... | 81.6                     | 85.1                       | 89.1<br>(+4.7%)          | 90.3<br>(+1.3%)           |
|            |                          |                            |                          | (或較2008-09原來<br>預算增加6.1%) |

### 財政撥款及人手編制分析

二〇〇九至一〇年度的撥款較二〇〇八至〇九年度的修訂預算增加 120 萬元(1.3%)，主要由於公署的運作開支需要額外撥款。

總目 114 – 申訴專員公署

| 分目<br>(編號)     | 2007-08<br>實際開支 | 2008-09<br>核准預算 | 2008-09<br>修訂預算 | 2009-10<br>預算 |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                | \$'000          | \$'000          | \$'000          | \$'000        |
| <b>經營帳</b>     |                 |                 |                 |               |
| 經常開支           |                 |                 |                 |               |
| 000 運作開支 ..... | 81,572          | 85,103          | 89,037          | <b>90,272</b> |
| 經常開支總額 .....   | 81,572          | 85,103          | 89,037          | <b>90,272</b> |
| 非經常開支          |                 |                 |                 |               |
| 一般非經常開支 .....  | 40              | 41              | 41              | —             |
| 非經常開支總額 .....  | 40              | 41              | 41              | —             |
| 經營帳總額 .....    | 81,612          | 85,144          | 89,078          | <b>90,272</b> |
| 開支總額 .....     | <b>81,612</b>   | <b>85,144</b>   | <b>89,078</b>   | <b>90,272</b> |

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇〇九至一〇年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 90,272,000 元，較二〇〇八至〇九年度的修訂預算增加 1,194,000 元，亦較二〇〇七至〇八年度的實際開支增加 8,660,000 元。

#### 經營帳

##### 經常開支

**2** 在分目 000 運作開支項下的撥款 90,272,000 元，用以支付申訴專員公署的薪金、津貼及其他運作開支。