

## 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。

二〇一三至一四年度預算 ..... 9,950 萬元

承擔額結餘 ..... 30 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

	2011-12 (實際)	2012-13 (原來預算)	2012-13 (修訂)	2013-14 (預算)
財政撥款(百萬元)	94.2	94.7	99.1 (+4.6%)	99.5 (+0.4%)

(或較2012-13原來預算增加5.1%)

#### 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，透過查訊、全面調查、調解及其他方式的協助，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。在二〇一二年，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；經全面調查或透過查訊及調解方式解決的投訴個案數目；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		
	2009-10 (實際)	2010-11 (實際)	2011-12 (實際)
接到的查詢數目 .....	13 789	12 227	12 545
接到的投訴個案數目 .....	4 803	5 339	5 029
承接上一個報告年度的投訴個案數目@ .....	1 066	1 128	1 056
須處理的投訴個案總數 .....	5 869	6 467	6 085
全面調查後終結的投訴個案 α .....	126	155	163
查訊後終結的投訴個案 .....	2 086	2 894	2 492
調解後終結的投訴個案 .....	3	7	22
無法跟進的投訴個案 .....	2 560	2 381	2 560
經處理的投訴個案總數			
投訴個案 .....	4 775	5 437	5 237
估須處理的投訴個案總數的百分率(%) .....	81	84	86
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	1 094	1 030	848
完成的主動調查數目 .....	7	6	5

## 總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2009-10 (實際)	2010-11 (實際)	2011-12 (實際)
提出的建議數目 .....	203	182	169
獲接納的建議數目 .....	195	161	151

@ 包括重新查訊的個案，即在上年度因無法跟進而終結，但其後成為可以跟進而重新展開查訊的個案。

α 列報方式業經修改，以配合申訴專員年報中的列報方式。

### 二〇一三至一四年度需要特別留意的事項

- 5 二〇一三至一四年度內，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				
	2011-12 (實際) (百萬元)	2012-13 (原來預算) (百萬元)	2012-13 (修訂) (百萬元)	2013-14 (預算) (百萬元)
<b>綱領</b>				
申訴處理 .....	94.2	94.7	99.1 (+4.6%)	99.5 (+0.4%)
			<b>(或較2012-13原來 預算增加5.1%)</b>	

### 財政撥款及人手編制分析

二〇一三至一四年度的撥款較二〇一二至一三年度的修訂預算增加 40 萬元(0.4%)，主要由於公署為配合二〇一二年公務員加薪而進行員工薪酬調整。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2011-12 實際開支	2012-13 核准預算	2012-13 修訂預算	2013-14 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳目</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	94,089	94,555	98,985	<b>99,465</b>
	經常開支總額 .....	94,089	94,555	98,985	<b>99,465</b>
非經常開支					
700	一般非經常開支 .....	75	100	100	<b>75</b>
	非經常開支總額 .....	75	100	100	<b>75</b>
	經營帳目總額 .....	94,164	94,655	99,085	<b>99,540</b>
	開支總額 .....	94,164	94,655	99,085	<b>99,540</b>

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇一三至一四年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 99,540,000 元，較二〇一二至一三年度的修訂預算增加 455,000 元，而較二〇一一至一二年度的實際開支增加 5,376,000 元。

#### 經營帳目

#### 經常開支

**2** 在分目 000 運作開支項下的撥款 99,465,000 元，是撥給申訴專員公署的資助金，用以支付公署的薪金、津貼及其他運作開支。

## 總目 114 – 申訴專員公署

### 承擔額

分目 項目 (編號)(編號) 涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.2012止 的累積開支	2012-13 修訂預算開支	結餘
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
700 一般非經常開支				
002 與內地合辦的交流培訓計劃 ....	2,225	1,875	100	250
總額 .....	<u>2,225</u>	<u>1,875</u>	<u>100</u>	<u>250</u>