

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。

二〇〇〇至〇一年度預算	6,390 萬元
二〇〇〇至〇一年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二〇〇〇年三月三十一日預算設有的 88 個非首長級職位，減至二〇〇一年三月三十一日的 87 個，減幅為 1 個。	4,180 萬元
此外，預算於二〇〇〇年三月三十一日及二〇〇一年三月三十一日設有 4 個首長級職位。	
非經常帳承擔額結餘	120 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

	1998-99 (實際)	1999-2000 (核准)	1999-2000 (修訂)	2000-01 (預算)
財政撥款(百萬元)	51.5	61.3 (+19.0%)	55.8 (-9.0%)	63.9 (+14.5%)

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、調查及其他形式的協助，解決市民提出有關行政失當的投訴。在一九九九年，本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受的程度及其效用獲承認的程度，予以衡量。

指標

工作表現的主要指標為接獲的投訴個案及查詢個案數目；處理完竣的投訴個案數目(包括經正式調查及透過諸如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和調解等另類排解糾紛方法解決的投訴個案)；完成的直接調查數目；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。本署的報告年度在六月三十日終結。過去 3 個報告年度的工作表現數字分別為：

	報告年度		
	1996/97 (實際)	1997/98 (實際)	1998/99 (實際)
接獲的查詢個案數目	5 922	7 578	10 192
接獲的投訴個案數目	2 844	3 073	4 125
承接上一報告年度的投訴個案數目	648	531	594
須處理的投訴個案總數	3 492	3 604	4 719
經正式調查的投訴			
成立的個案數目	72	61	56
部分成立的個案數目	82	87	73
不成立的個案數目	195	203	172
未能作出定論的個案數目	1	—	—
撤回 / 中止調查的個案數目	10	4	8
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目	758	509	793

總目 114 - 申訴專員公署

	報告年度		
	1996/97 (實際)	1997/98 (實際)	1998/99 (實際)
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.....	542	522	499
經調解後終結的投訴個案數目†.....	—	16	19
沒有正式調查的投訴			
受條文所限的個案數目.....	550	588	790
不屬本署職權範圍的個案數目.....	522	719	998
撤回 / 中止調查的個案數目.....	229	301	420
已終結的個案			
總數.....	2 961	3 010	3 828
佔須處理個案的百分率.....	85	84	81
轉入下一報告年度的投訴個案數目.....	531	594	891
完成的直接調查數目.....	5	7	7
提出及獲接納的建議數目.....	290	299	279

† 調解服務於一九九七年四月開始推行。

在二〇〇〇至〇一年度需要特別留意的事項

- 5 在二〇〇〇至〇一年度內，本署將會：
- 計劃進一步脫離公務員架構，以加強本署的獨立性；
 - 繼續致力教育市民及提高市民對申訴專員制度及服務的認識，包括社區參與推廣工作；
 - 加強人力資源管理，務求在投訴處理方面達致專業水平；
 - 加強直接調查方面的工作；
 - 加強調解服務，作為另類排解糾紛的方法，用以解決投訴個案；
 - 協助公營部門建立專業的投訴處理文化；及
 - 透過聯絡和交流計劃，加強本署與外地其他申訴專員機構及同類機構的聯繫。

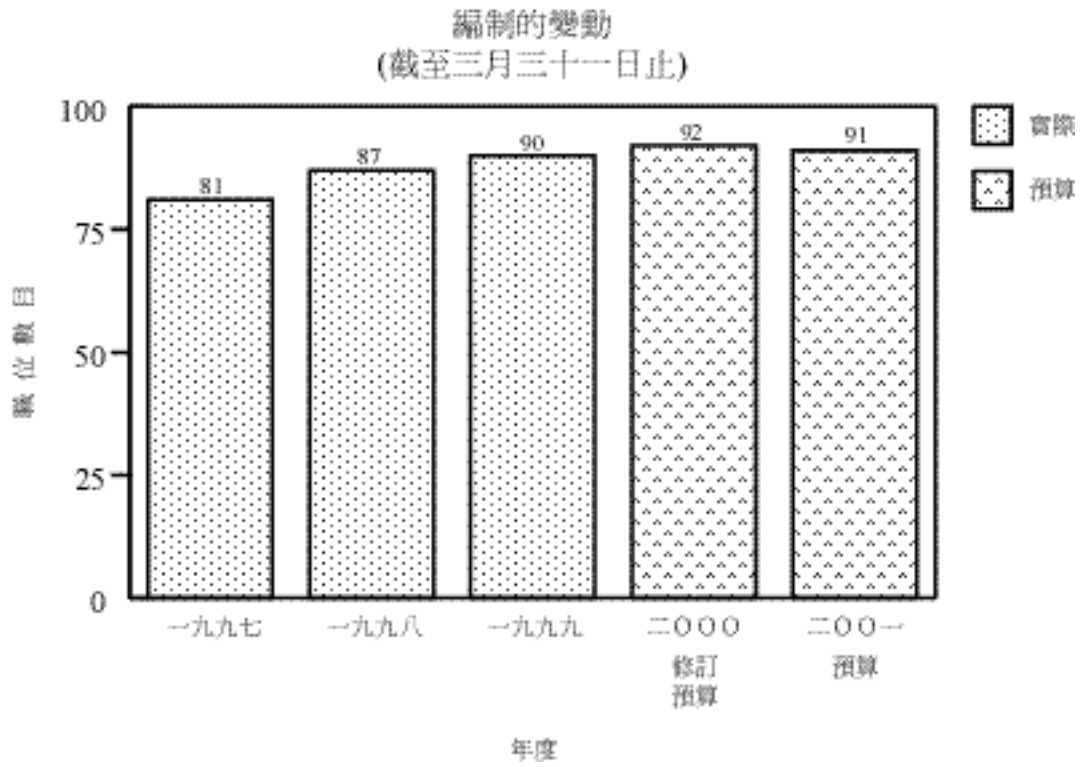
總目 114 - 申訴專員公署

財政撥款分析

	1998-99 (實際) (百萬元)	1999-2000 (核准) (百萬元)	1999-2000 (修訂) (百萬元)	2000-01 (預算) (百萬元)
網領				
申訴處理	51.5	61.3 (+19.0%)	55.8 (-9.0%)	63.9 (+14.5%)

財政撥款及人手編制分析

二〇〇〇至〇一年度的撥款較一九九九至二〇〇〇年度的修訂預算增加 810 萬元(14.5%)，主要因為已計及在一九九九至二〇〇〇年度開設的職位所需的全年撥款，以及按本署的計劃將部分公務員職位轉為非公務員合約職位後須支付的現金津貼及其他相關的開支所需的額外撥款。非公務員合約人員由本署直接聘用，須支付給他們的現金津貼及其他相關的開支，均列入本開支總目(公務員的同類開支則列入另一開支總目)。



註： 上述數字包括公務員職位及由申訴專員公署直接聘用的非公務員合約僱員。

總目 114 - 申訴專員公署

分目 (編號)	1998-99 實際開支	1999-2000 核准預算	1999-2000 修訂預算	2000-01 預算
	————— \$'000	————— \$'000	————— \$'000	————— \$'000
經常帳				
000	運作開支	60,526	55,296	63,546
	薪金	35,367	—	—
	津貼	2,014	—	—
	與工作有關連津貼	17	—	—
	就特別委任而支付的酬金	10,464	—	—
	一般部門開支	3,485	—	—
	經常帳總額	51,347	60,526	63,546
非經常帳				
II - 其他非經常開支				
700	一般其他非經常開支	140	760	360
	其他非經常開支總額	140	760	360
	非經常帳總額	140	760	360
	開支總額	51,487	61,286	63,906

總目 114 - 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇〇〇至〇一年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 63,906,000 元，較一九九九至二〇〇〇年度的修訂預算增加 8,110,000 元，而較一九九八至九九年度的實際開支增加 12,419,000 元。

經常帳

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 63,546,000 元，用以支付申訴專員公署員工的薪金及津貼，以及該署的其他運作費用。撥款較一九九九至二〇〇〇年度的修訂預算增加 8,250,000 元(14.9%)，主要因為已計及在一九九九至二〇〇〇年度開設的 2 個職位所需的全年撥款，以及在部分公務員職位轉為非公務員合約職位後須支付的相關開支。申訴專員公署的運作開支以整筆撥款方式管理及管制。管制人員可靈活地把其分目內的撥款轉帳，俾能達致更高效率及生產力。

3 由於申訴專員公署是由政府撥款的機構，所以政府會控制其人手編制的規模。截至二〇〇〇年三月三十一日止，人手編制有 92 個常額職位，其中包括 1 個總行政主任等級的職位、4 個高級行政主任等級的職位，以及 6 個一級行政主任等級的職位，由申訴專員公署直接聘用的非公務員合約人員出任。預計在二〇〇〇至〇一年度將會刪減 1 個常額職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二〇〇〇至〇一年度開設或刪減非首長級職位，但所有該類職位的按薪級中點估計的年薪總值不得超過 41,807,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	1998-99 (實際) (\$'000)	1999-2000 (原來預算) (\$'000)	1999-2000 (修訂預算) (\$'000)	2000-01 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
- 薪金	35,367	37,391	36,979	35,101
- 津貼	2,014	1,901	2,243	2,095
- 與工作有關連津貼.....	17	71	23	71
部門開支				
- 就特別委任而支付的酬金	10,464	17,018	11,906	21,771
- 一般部門開支	3,485	4,145	4,145	4,508
	<u>51,347</u>	<u>60,526</u>	<u>55,296</u>	<u>63,546</u>

5 在上述分析中列出的就特別委任而支付的酬金項下的撥款，用以支付申訴專員及非公務員合約人員的酬金。

6 管制人員在不超出現金支出上限 63,546,000 元(除非按公務員薪酬調整而增加個人薪酬項下的開支，否則此限額在年內將不會增加)的情況下，可自由調配撥款，以應付各開支組成部分的需求。政府在試行整筆撥款方式運作期間，每季均會向財務委員會提交財政報告，按照上述分析，列載分目 000 運作開支項下的實際開支及重行調撥款項的詳情。

總目 114 - 申訴專員公署

		非經常帳			
		承擔額			
分目 (編號)	項目 (編號) 涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.99 止 的累積開支	1999-2000 修訂預算開支	結餘
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
700	一般其他非經常開支				
	002 與內地合辦的交流培訓計劃.....	1,800	500	100	1,200
	總額	<u>1,800</u>	<u>500</u>	<u>100</u>	<u>1,200</u>