

## 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。

二〇〇一至〇二年度預算 .....	1.069 億元
非經常帳承擔額結餘 .....	160 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

	1999-2000 (實際)	2000-01 (核准)	2000-01 (修訂)	2001-02 (預算)
財政撥款(百萬元)	54.6	63.9 (+17.0%)	59.4 (-7.0%)	106.9 (+80.0%)

#### 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。在二〇〇〇年，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到的投訴個案及查詢個案數目；經正式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和調解)；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		
	1997-98 (實際)	1998-99 (實際)	1999-2000 (實際)
接到的查詢個案數目 .....	7 578	10 192	9 323
接到的投訴個案數目 .....	3 073	4 125	3 101
承接上一報告年度的投訴個案數目 .....	531	594	891
須處理的投訴個案總數 .....	3 604	4 719	3 992
經正式調查的投訴			
成立的個案數目 .....	61	56	22
部分成立的個案數目 .....	87	73	100
不成立的個案數目 .....	203	172	61
未能作出定論的個案數目 .....	—	—	—
撤回 / 中止調查的個案數目 .....	4	8	11
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目 .....	509	793	969
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 .....	522	499	467
經調解後終結的投訴個案數目 .....	16	19	10
沒有正式調查的投訴			
受條文所限的個案數目 .....	588	790	592

## 總目 114 - 申訴專員公署

	報告年度		
	1997-98 (實際)	1998-99 (實際)	1999-2000 (實際)
不屬本署職權範圍的個案數目 .....	719	998	825
撤回 / 中止調查的個案數目 .....	301	420	354
已終結的個案			
總數 .....	3 010	3 828	3 411
佔須處理個案的百分率 .....	84	81	85
轉入下一報告年度的投訴個案數目 .....	594	891	581
完成的直接調查數目 .....	7	7	3
提出及獲接納的建議數目 .....	299	279	135

### 二〇〇一至〇二年度需要特別留意的事項

5 在二〇〇一至〇二年度內，本署將會：

- 設立本身的行政和財政管理制度，並且以本署訂定的服務條款和條件聘用合約人員，逐步取代借調本署的公務員，從而達到完全獨立的目標；
- 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到專業水平；
- 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；
- 向公營部門灌輸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

	1999-2000 (實際) (百萬元)	2000-01 (核准) (百萬元)	2000-01 (修訂) (百萬元)	2001-02 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理 .....	54.6	63.9 (+17.0%)	59.4 (-7.0%)	<b>106.9</b> (+80.0%)

### 財政撥款及人手編制分析

二〇〇一至〇二年度的撥款較二〇〇〇至〇一年度的修訂預算增加 4,750 萬元(80.0%)，主要是計及本署脫離政府編制的相關開支。本署需聘請非公務員合約人員，以取代借調本署的公務員，因而需要額外撥款，以支付約滿酬金、附帶福利及現金津貼等方面的開支。此外，本署亦需要額外撥款，以支付辦事處的租金，以及採購輔助服務(包括購買廣播時間用以宣傳)的開支。直至目前為止，這些相關開支是在其他開支總目項下撥付或由政府部門直接支付。

**總目 114 - 申訴專員公署**

分目 (編號)	1999-2000 實際開支	2000-01 核准預算	2000-01 修訂預算	2001-02 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>經常帳</b>				
運作開支 .....	54,090	63,546	58,800	—
總額 .....	54,090	63,546	58,800	—
<b>V - 資助金</b>				
538 申訴專員公署員工薪金及津貼 以及一般開支 .....	—	—	—	<b>106,100</b>
資助金總額 .....	—	—	—	<b>106,100</b>
經常帳總額 .....	54,090	63,546	58,800	<b>106,100</b>
<b>非經常帳</b>				
<b>II - 其他非經常開支</b>				
700 一般其他非經常開支 .....	485	360	590	<b>829</b>
其他非經常開支總額 .....	485	360	590	<b>829</b>
非經常帳總額 .....	485	360	590	<b>829</b>
開支總額 .....	<u>54,575</u>	<u>63,906</u>	<u>59,390</u>	<u><b>106,929</b></u>

## 總目 114 - 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇〇一至〇二年度申訴專員公署所需的薪金及一般開支預算為 106,929,000 元，較二〇〇〇至〇一年度的修訂預算增加 47,539,000 元，而較一九九九至二〇〇〇年度的實際開支則增加 52,354,000 元。

經常帳

資助金

2 在分目 538 申訴專員公署員工薪金及津貼以及一般開支項下的撥款 106,100,000 元，是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。

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 31.3.2000 止 的累積開支	2000-01 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	592	200	1,008
	006 申訴專員公署會計及人力資源 系統.....	1,019	—	390	629
	總額 .....	<u>2,819</u>	<u>592</u>	<u>590</u>	<u>1,637</u>