

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。

二〇〇三至〇四年度預算	9,390 萬元
非經常帳承擔額結餘	100 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

	2001-02 (實際)	2002-03 (核准)	2002-03 (修訂)	2003-04 (預算)
財政撥款(百萬元)	109.2	99.1 (-9.2%)	103.3 (+4.2%)	93.9 (-9.1%)

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，解決市民提出有關行政失當的投訴。在二〇〇二年，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，以及調解)；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。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		
	1999-2000 (實際)	2000-01 (實際)	2001-02 (實際)
接到的查詢個案數目	9 323	11 821	12 900
接到的投訴個案數目	3 101	3 709	3 736
承接上一個報告年度的投訴個案數目.....	891	581	814
須處理的投訴個案總數	3 992	4 290	4 550
經正式調查的投訴			
成立的個案數目	22	28	18
部分成立的個案數目	100	41	263
不成立的個案數目	61	80	42
未能作出定論的個案數目	—	12	2
撤回／中止調查的個案數目	11	—	6
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目.....	969	700	1 214
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	467	364	353
經調解後終結的投訴個案數目	10	29	19
沒有正式調查的投訴			
受條文所限的個案數目	592	795	685

總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	1999-2000 (實際)	2000-01 (實際)	2001-02 (實際)
不屬公署職權範圍的個案數目	825	1 064	878
撤回／中止調查的個案數目	354	363	310
已終結的個案			
總數	3 411	3 476	3 790
佔須處理個案的百分率	85	81	83
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	581	814	760
完成的直接調查數目	3	5	4
提出及獲接納的建議數目	135	185	236

在二〇〇三至〇四年度需要特別留意的事項

- 5** 在二〇〇三至〇四年度內，公署將會：
- 監察公營部門的行政措施，並進行直接調查；
 - 更多採用調解方法，以解決並無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；
 - 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；以及
 - 繼續以公署訂定的服務條款和條件聘用合約人員，取代借調到公署的公務員。

總目 114 – 申訴專員公署

財政撥款分析

	2001-02 (實際) (百萬元)	2002-03 (核准) (百萬元)	2002-03 (修訂) (百萬元)	2003-04 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	109.2	99.1 (-9.2%)	103.3 (+4.2%)	93.9 (-9.1%)

財政撥款及人手編制分析

二〇〇三至〇四年度的撥款較二〇〇二至〇三年度的修訂預算減少 940 萬元(9.1%)，主要是由於扣除了於二〇〇二至〇三年度支付予退休前及在調離公署前放取假期的公務員的員工開支，以及於二〇〇二至〇三年度公署在遷到永久辦公地方前所須繳付的租金及管理費。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2001-02 實際開支	2002-03 核准預算	2002-03 修訂預算	2003-04 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經常帳				
000				
運作開支	—	—	—	93,369
申訴專員公署員工薪金及津貼 以及一般開支	108,351	97,755	102,454	—
經常帳總額	108,351	97,755	102,454	93,369
非經常帳				
II – 其他非經常開支				
一般其他非經常開支	812	—	—	—
其他非經常開支總額	812	—	—	—
III – 資助金				
862				
申訴專員公署	—	1,329	820	492
資助金總額	—	1,329	820	492
非經常帳總額	812	1,329	820	492
開支總額	109,163	99,084	103,274	93,861

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇〇三至〇四年度申訴專員公署所需的薪金及一般開支預算為 93,861,000 元，較二〇〇二至〇三年度的修訂預算減少 9,413,000 元，亦較二〇〇一至〇二年度的實際開支減少 15,302,000 元。

經常帳

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 93,369,000 元，是用以支付申訴專員公署的員工薪金及津貼，以及公署的其他運作開支。這筆撥款較二〇〇二至〇三年度的修訂預算減少 9,085,000 元 (8.9%)，主要是由於扣除了於二〇〇二至〇三年度支付予退休前及在調離公署前放取假期的公務員的員工開支，以及於二〇〇二至〇三年度公署在遷到永久辦公地方前所須繳付的租金及管理費。

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 31.3.2002止 的累積開支	2002-03 修訂預算開支	結餘
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
862	申訴專員公署				
	002 與內地合辦的交流培訓計劃 ...	1,800	779	350	671
	007 脫離政府架構後自行招聘人 員	960	198	470	292
	總額	2,760	977	820	963