

## 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。

二〇〇四至〇五年度預算 .....	8,700 萬元
承擔額結餘 .....	50 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

	2002-03 (實際)	2003-04 (原來預算)	2003-04 (修訂)	2004-05 (預算)
財政撥款(百萬元)	110.5	93.9	93.3 (-0.6%)	87.0 (-6.8%)

(或較2003-04原來預算減少7.3%)

#### 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。在二〇〇三年，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		
	2000-01 (實際)	2001-02 (實際)	2002-03 (實際)
接到的查詢數目 .....	11 821	12 900	14 298
接到的投訴個案數目 .....	3 709	3 736	4 382
承接上一個報告年度的投訴個案數目 .....	581	814	760
須處理的投訴個案總數 .....	4 290	4 550	5 142
經正式調查的投訴			
成立的個案數目 .....	28	18	15
部分成立的個案數目 .....	41	263	39
不成立的個案數目 .....	80	42	68
未能作出定論的個案數目 .....	12	2	—
撤回／中止調查的個案數目 .....	—	6	2
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目 .....	700	1 214	1 996
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 .....	364	353	176

## 總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2000-01 (實際)	2001-02 (實際)	2002-03 (實際)
經調解後終結的投訴個案數目 .....	29	19	6
沒有正式調查的投訴			
受條文所限的個案數目 .....	795	685	971
不屬公署職權範圍的個案數目 .....	1 064	878	758
撤回／中止調查的個案數目 .....	363	310	339
已終結的個案			
總數 .....	3 476	3 790	4 370
佔須處理個案的百分率 .....	81	83	85
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	814	760	772
完成的直接調查數目 .....	5	4	6
提出及獲接納的建議數目 .....	185	236	240

### 在二〇〇四至〇五年度需要特別留意的事項

- 5 二〇〇四至〇五年度內，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；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

	2002-03 (實際) (百萬元)	2003-04 (原來預算) (百萬元)	2003-04 (修訂) (百萬元)	2004-05 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理 .....	110.5	93.9	93.3 (-0.6%)	87.0 (-6.8%)

(或較2003-04原來  
預算減少7.3%)

### 財政撥款及人手編制分析

二〇〇四至〇五年度的撥款較二〇〇三至〇四年度的修訂預算減少 630 萬元(6.8%)，主要是由於運作開支的撥款減少，以及公署為配合於二〇〇四年一月及二〇〇五年一月實施的公務員減薪而進行薪酬調整。



## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇〇四至〇五年度申訴專員公署所需的薪金及一般開支預算為 86,978,000 元，較二〇〇三至〇四年度的修訂預算減少 6,291,000 元，亦較二〇〇二至〇三年度的實際開支減少 23,476,000 元。

#### 經營帳

##### 經常開支

**2** 在分目 000 運作開支項下的撥款 86,778,000 元，用以支付申訴專員公署的薪金、津貼及其他運作開支。這筆撥款較二〇〇三至〇四年度的修訂預算減少 5,999,000 元(6.5%)，主要是由於運作開支的撥款減少，以及公署為配合於二〇〇四年一月及二〇〇五年一月實施的公務員減薪而進行薪酬調整。

## 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 31.3.2003 止 的累積開支	2003-04 修訂預算開支	結餘
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>經營帳</b>				
700 一般非經常開支				
†002 與內地合辦的交流培訓計劃 ...	1,800	1,089	200	511
總額 .....	<u>1,800</u>	<u>1,089</u>	<u>200</u>	<u>511</u>

† 表示由分目 862 轉撥的項目。二〇〇三至〇四年度分目 862 的修訂預算，已包括該項目在二〇〇三至〇四年度的開支。