

## 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。

二〇〇五至〇六年度預算 .....	<b>8,140萬元</b>
承擔額結餘 .....	<b>30萬元</b>

### 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

	2003-04 (實際)	2004-05 (原來預算)	2004-05 (修訂)	2005-06 (預算)
財政撥款(百萬元)	93.3	87.0	87.0 (—)	<b>81.4</b> (-6.4%)
				(或較2004-05原來預算減少6.4%)

#### 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，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。在二〇〇四年，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；經全面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		
	2001-02 (實際)	2002-03 (實際)	2003-04 (實際)
接到的查詢數目 .....	12 900	14 298	12 552
接到的投訴個案數目 .....	3 736	4 382	4 661
承接上一個報告年度的投訴個案數目 .....	814	760	772
須處理的投訴個案總數 .....	4 550	5 142	5 433
經全面調查的投訴個案數目			
成立的個案 .....	18	15	14
部分成立的個案 .....	263	39	24
不成立的個案 .....	42	68	236
未能作出定論的個案 .....	2	—	1
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處# .....	—	—	3
撤回／中止調查的個案 .....	6	2	6
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目 .....	1 214	1 996	1 631

## 總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2001-02 (實際)	2002-03 (實際)	2003-04 (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 .....	353	176	203
經調解後終結的投訴個案數目 .....	19	6	7
沒有全面調查的投訴個案數目			
受條文所限而不得調查的個案 .....	685	971	1 259
不屬公署職權範圍的個案 .....	878	758	633
撤回／中止調查的個案 .....	310	339	328
已終結的個案總數			
已終結的個案 .....	3 790	4 370	4 345
佔須處理的投訴個案總數的百分率 .....	83	85	80
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	760	772	1 088
完成的直接調查數目 .....	4	6	5
提出的建議數目 § .....	236	245	209
獲接納的建議數目 § .....	236	240	197

# 自二〇〇三至〇四年度起訂立的新指標。指申訴專員認為投訴所指稱的事項並不成立，但公署在調查過程中卻發現有關機構另有行政失當之處的個案。

§ 指標經修訂，以分別列載提出及獲接納的建議數目。

### 在二〇〇五至〇六年度需要特別留意的事項

- 5 二〇〇五至〇六年度內，公署將繼續：
- 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

	2003-04 (實際) (百萬元)	2004-05 (原來預算) (百萬元)	2004-05 (修訂) (百萬元)	2005-06 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理 .....	93.3	87.0	87.0 (—)	81.4 (-6.4%)
				(或較2004-05原來 預算減少6.4%)

### 財政撥款及人手編制分析

二〇〇五至〇六年度的撥款較二〇〇四至〇五年度的修訂預算減少 560 萬元(6.4%)，主要由於公署為配合二〇〇五年公務員減薪而調整薪酬，以及減少其他運作開支。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2003-04 實際開支	2004-05 核准預算	2004-05 修訂預算	2005-06 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	92,777	86,778	86,778	<b>81,222</b>
	經常開支總額 .....	92,777	86,778	86,778	<b>81,222</b>
非經常開支					
700	一般非經常開支 .....	—	200	200	<b>200</b>
	非經常開支總額 .....	—	200	200	<b>200</b>
	經營帳總額 .....	92,777	86,978	86,978	<b>81,422</b>
<b>資本帳</b>					
資助金					
	申訴專員公署 .....	492	—	—	—
	資助金總額 .....	492	—	—	—
	資本帳總額 .....	492	—	—	—
	開支總額 .....	93,269	86,978	86,978	<b>81,422</b>

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇〇五至〇六年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 81,422,000 元，較二〇〇四至〇五年度的修訂預算減少 5,556,000 元，亦較二〇〇三至〇四年度的實際開支減少 11,847,000 元。

#### 經營帳

##### 經常開支

**2** 在分目 000 運作開支項下的撥款 81,222,000 元，用以支付申訴專員公署的薪金、津貼及其他運作開支。撥款較二〇〇四至〇五年度的修訂預算減少 5,556,000 元(6.4%)，主要由於公署為配合二〇〇五年公務員減薪而調整薪酬，以及減少其他運作開支。

## 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 31.3.2004止 的累積開支	2004-05 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	1,289	200	311
總額 .....	<u>1,800</u>	<u>1,289</u>	<u>200</u>	<u>311</u>