

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。

| | |
|-------------------|----------|
| 二〇〇六至〇七年度預算 | 8,130 萬元 |
| 承擔額結餘 | 10 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

| | 2004-05 (實際) | 2005-06 (原來預算) | 2005-06 (修訂) | 2006-07 (預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 財政撥款(百萬元) | 87.0 | 81.4 | 81.4 (—) | 81.3 (-0.1%) |

(或較 2005-06 原來
預算減少 0.1%)

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，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。在二〇〇五年，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，而予以衡量。

指標

工作表現的主要指標為接到的查詢及投訴個案數目；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 | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2002-03 (實際) | 2003-04 (實際) | 2004-05 (實際) |
| 接到的查詢數目 | 14 298 | 12 552 | 11 742 |
| 接到的投訴個案數目 | 4 382 | 4 661 | 4 654 |
| 承接上一個報告年度的投訴個案數目 | 760 | 772 | 1 088 |
| 須處理的投訴個案總數 | 5 142 | 5 433 | 5 742 |
| 經全面調查的投訴個案數目 | | | |
| 成立的個案 | 15 | 14 | 31 |
| 部分成立的個案 | 39 | 24 | 46 |
| 不成立的個案 | 68 | 236 | 45 |
| 未能作出定論的個案 | — | 1 | — |
| 投訴事項不成立，但有相關機構另有行政失當之處# | — | 3 | 3 |
| 撤回／中止調查的個案 | 2 | 6 | — |
| 在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目 | 1 996 | 1 631 | 1 664 |

總目 114 – 申訴專員公署

| | 報告年度 | | |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2002-03 (實際) | 2003-04 (實際) | 2004-05 (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 | 176 | 203 | 209 |
| 經調解後終結的投訴個案數目 | 6 | 7 | 6 |
| 沒有全面調查的投訴個案數目 | | | |
| 受條文所限不得調查的個案 | 971 | 1 259 | 1 132 |
| 不屬公署職權範圍的個案 | 758 | 633 | 816 |
| 撤回／中止調查的個案 | 339 | 328 | 1 071 |
| 已終結的個案總數 | | | |
| 已終結的個案 | 4 370 | 4 345 | 5 023 |
| 佔須處理的投訴個案總數的百分率 | 85 | 80 | 88 |
| 轉入下一個報告年度的投訴個案數目 | 772 | 1 088 | 719 |
| 完成的直接調查數目 | 6 | 5 | 5 |
| 提出的建議數目 | 245 | 209 | 270 |
| 獲接納的建議數目 | 240 | 197 | 263 |

這個指標是公署在二〇〇三至〇四年度訂立的。指申訴專員認為投訴所指稱的事項並不成立，但公署在調查的過程中卻發現有關機構另有行政失當之處的個案。

二〇〇六至〇七年度需要特別留意的事項

- 5** 二〇〇六至〇七年度內，公署將繼續：
- 監察公營部門的行政措施，並主動進行直接調查；
 - 更多採用調解方法，以解決並不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

| | 2004-05 (實際) (百萬元) | 2005-06 (原來預算) (百萬元) | 2005-06 (修訂) (百萬元) | 2006-07 (預算) (百萬元) |
|------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 綱領 | | | | |
| 申訴處理 | 87.0 | 81.4 | 81.4 (—) | 81.3 (-0.1%) |
| | | | | (或較2005-06原來 預算減少0.1%) |

財政撥款及人手編制分析

二〇〇六至〇七年度的撥款較二〇〇五至〇六年度的修訂預算減少 10 萬元(0.1%)，主要由於公署與內地合辦的交流培訓計劃所需現金流量有所調整。

總目 114 – 申訴專員公署

| 分目 (編號) | 2004-05 實際開支 | 2005-06 核准預算 | 2005-06 修訂預算 | 2006-07 預算 |
|------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| | \$'000 | \$'000 | \$'000 | \$'000 |
| 經營帳 | | | | |
| 經常開支 | | | | |
| 000 | 運作開支 | 86,778 | 81,222 | 81,222 |
| | 經常開支總額 | 86,778 | 81,222 | 81,222 |
| 非經常開支 | | | | |
| 700 | 一般非經常開支 | 200 | 200 | 200 |
| | 非經常開支總額 | 200 | 200 | 30 |
| | 經營帳總額 | 86,978 | 81,422 | 81,252 |
| | 開支總額 | 86,978 | 81,422 | 81,252 |

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇〇六至〇七年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 81,252,000 元，較二〇〇五至〇六年度的修訂預算減少 170,000 元，亦較二〇〇四至〇五年度的實際開支減少 5,726,000 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。

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 31.3.2005止 的累積開支 | 2005-06 修訂預算開支 | 結餘 |
|-------------------------|--------------|---------------------------|-------------------|------------|
| | \$'000 | \$'000 | \$'000 | \$'000 |
| 經營帳 | | | | |
| 700 一般非經常開支 | | | | |
| 002 與內地合辦的交流培訓計劃 | 1,800 | 1,489 | 200 | 111 |
| 總額 | <u>1,800</u> | <u>1,489</u> | <u>200</u> | <u>111</u> |