

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。

二〇〇七至〇八年度預算	8,160 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

	2005-06 (實際)	2006-07 (原來預算)	2006-07 (修訂)	2007-08 (預算)
財政撥款(百萬元)	81.4	81.3	81.3 (一)	81.6 (+0.4%)

(或較2006-07原來預算增加0.4%)

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。在二〇〇六年，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		
	2003-04 (實際)	2004-05 (實際)	2005-06 (實際)
接到的查詢數目	12 552	11 742	14 633
接到的投訴個案數目	4 661	4 654	4 266
承接上一個報告年度的投訴個案數目	772	1 088	719
須處理的投訴個案總數	5 433	5 742	4 985
經全面調查的投訴個案數目			
成立的個案	14	31	13
部分成立的個案	24	46	14
不成立的個案	236	45	26
未能作出定論的個案	1	—	—
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處#	3	3	—
撤回／中止調查的個案	6	—	2
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目	1 631	1 664	1 573

總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2003-04 (實際)	2004-05 (實際)	2005-06 (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	203	209	185
經調解後終結的投訴個案數目	7	6	12
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	1 259	1 132	351
不屬公署職權範圍的個案	633	816	762
撤回／中止調查的個案	328	1 071	284
不予繼續處理的個案@	—	—	1 087
已終結的個案總數			
已終結的個案	4 345	5 023	4 309
佔須處理的投訴個案總數的百分率	80	88	86
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	1 088	719	676
完成的直接調查數目	5	5	4
提出的建議數目	209	270	110
獲接納的建議數目	197	263	104

這個指標顯示申訴專員認為投訴所指稱的事項並不成立，但在調查過程中卻發現所涉機構另有重大行政失當之處的個案數目。

@ 公署訂立的新指標，顯示申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理的投訴個案數目。考慮因素包括個案是否有充分的表面證據證明行政失當，以及所涉機構是否正就有關事項採取行動。

二〇〇七至〇八年度需要特別留意的事項

- 5** 二〇〇七至〇八年度內，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

	2005-06 (實際) (百萬元)	2006-07 (原來預算) (百萬元)	2006-07 (修訂) (百萬元)	2007-08 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	81.4	81.3	81.3 (—)	81.6 (+0.4%)
				(或較2006-07原來 預算增加0.4%)

財政撥款及人手編制分析

二〇〇七至〇八年度的撥款較二〇〇六至〇七年度的修訂預算增加 30 萬元(0.4%)，主要由於運作開支的撥款增加，以及公署與內地合辦的交流培訓計劃所需的現金流量有所調整。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2005-06 實際開支	2006-07 核准預算	2006-07 修訂預算	2007-08 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳					
經常開支					
000	運作開支	81,222	81,222	81,222	81,572
	經常開支總額	81,222	81,222	81,222	81,572
非經常開支					
700	一般非經常開支	200	30	30	40
	非經常開支總額	200	30	30	40
	經營帳總額	81,422	81,252	81,252	81,612
	開支總額	81,422	81,252	81,252	81,612

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇〇七至〇八年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 81,612,000 元，較二〇〇六至〇七年度的修訂預算增加 360,000 元，亦較二〇〇五至〇六年度的實際開支增加 190,000 元。

經營帳

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 81,572,000 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 31.3.2006止 的累積開支	2006-07 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	1,689	30	81
總額	<u>1,800</u>	<u>1,689</u>	<u>30</u>	<u>81</u>