

## 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。

二〇〇八至〇九年度預算 ..... 8,510 萬元

承擔額結餘 ..... 4 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

	2006-07 (實際)	2007-08 (原來預算)	2007-08 (修訂)	2008-09 (預算)
財政撥款(百萬元)	81.3	81.6	81.6 (—)	85.1 (+4.3%)

(或較2007-08原來預算增加4.3%)

#### 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，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。在二〇〇七年，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納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		
	2004-05 (實際)	2005-06 (實際)	2006-07 (實際)
接到的查詢數目 .....	11 742	14 633	15 626
接到的投訴個案數目 .....	4 654	4 266	5 606
承接上一個報告年度的投訴個案數目 .....	1 088	719	676
須處理的投訴個案總數 .....	5 742	4 985	6 282
經全面調查的投訴個案數目			
成立的個案 .....	31	13	15
部分成立的個案 .....	46	14	16
不成立的個案 .....	45	26	39
未能作出定論的個案 .....	—	—	—
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 .....	3	—	1
撤回/中止調查的個案 .....	—	2	—
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目 .....	1 664	1 573	1 500

## 總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2004-05 (實際)	2005-06 (實際)	2006-07 (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 .....	209	185	143
經調解後終結的投訴個案數目 .....	6	12	2
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 .....	1 132	351	394
不屬公署職權範圍的個案 .....	816	762	1 991
撤回／中止調查的個案 .....	1 071	284	221
不予繼續處理的個案@ .....	—	1 087	1 018
已終結的投訴個案總數			
投訴個案 .....	5 023	4 309	5 340
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%) .....	88	86	85
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	719	676	942
完成的直接調查數目 .....	5	4	4
提出的建議數目 .....	270	110	134
獲接納的建議數目 .....	263	104	125

@ 這個指標在二〇〇五至〇六年度訂立，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。

### 二〇〇八至〇九年度需要特別留意的事項

- 5** 二〇〇八至〇九年度內，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

	2006-07 (實際) (百萬元)	2007-08 (原來預算) (百萬元)	2007-08 (修訂) (百萬元)	2008-09 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理 .....	81.3	81.6	81.6 (—)	85.1 (+4.3%)
				(或較2007-08原來 預算增加4.3%)

### 財政撥款及人手編制分析

二〇〇八至〇九年度的撥款較二〇〇七至〇八年度的修訂預算增加 350 萬元(4.3%)，主要由於公署為配合二〇〇七年公務員增薪而進行薪酬調整，需要額外撥款。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2006-07 實際開支	2007-08 核准預算	2007-08 修訂預算	2008-09 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	81,222	81,572	81,572	<b>85,103</b>
	經常開支總額 .....	81,222	81,572	81,572	<b>85,103</b>
非經常開支					
700	一般非經常開支 .....	30	40	40	<b>41</b>
	非經常開支總額 .....	30	40	40	<b>41</b>
	經營帳總額 .....	81,252	81,612	81,612	<b>85,144</b>
	開支總額 .....	81,252	81,612	81,612	<b>85,144</b>

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二〇〇八至〇九年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 85,144,000 元，較二〇〇七至〇八年度的修訂預算增加 3,532,000 元，亦較二〇〇六至〇七年度的實際開支增加 3,892,000 元。

#### 經營帳

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 85,103,000 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 31.3.2007止 的累積開支	2007-08 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	1,719	40	41
總額 .....	<u>1,800</u>	<u>1,719</u>	<u>40</u>	<u>41</u>