

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。

二〇一〇至一一年度預算	8,850 萬元
承擔額結餘	3 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

	2008-09 (實際)	2009-10 (原來預算)	2009-10 (修訂)	2010-11 (預算)
財政撥款(百萬元)	89.0	90.3	90.0 (-0.3%)	88.5 (-1.7%)

(或較 2009-10 原來預算減少 2.0%)

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。在二〇〇九年，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)；完成的主動調查數目；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		
	2006-07 (實際)	2007-08 (實際)	2008-09 (實際)
接到的查詢數目	15 626	12 169	14 005
接到的投訴個案數目	5 606	4 987	5 386
承接上一個報告年度的投訴個案數目	676	942	1 285
須處理的投訴個案總數	6 282	5 929	6 671
經全面調查的投訴個案數目			
成立的個案#	15	9	21
部分成立的個案#	16	13	171
不成立的個案	39	14	20
未有定論^	—	—	—
投訴不成立，但機構另有失當之處	1	1	34
撤回/中止調查的個案	—	1	1
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目	1 500	1 857	2 289
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	143	81	148

總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2006-07 (實際)	2007-08 (實際)	2008-09 (實際)
經調解後終結的投訴個案數目.....	2	1	—
公署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的投訴個案數目.....	6	3	—
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.....	394	375	477
不屬公署職權範圍的個案.....	1 991	871	631
撤回／中止調查的個案.....	221	593	355
不予繼續處理的個案.....	1 018	828	1 554
已終結的投訴個案總數			
投訴個案.....	5 340	4 644	5 701
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%).....	85	78	86
轉入下一個報告年度的投訴個案數目.....	942	1 285	970
完成的主動調查數目.....	4	4	6
提出的建議數目.....	134	103	153
獲接納的建議數目.....	125	98	118

有關指標於二〇〇七至〇八年度的數字已予調整，以反映經申訴專員覆核之後投訴個案的最終分類。

^ 前稱「未能作出定論的個案」。

二〇一〇至一一年度需要特別留意的事項

- 5 二〇一〇至一一年度內，公署將繼續：
- 監察公營部門的行政措施，並展開主動調查；
 - 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

	2008-09 (實際) (百萬元)	2009-10 (原來預算) (百萬元)	2009-10 (修訂) (百萬元)	2010-11 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	89.0	90.3	90.0 (-0.3%)	88.5 (-1.7%)
				(或較2009-10原來 預算減少2.0%)

財政撥款及人手編制分析

二〇一〇至一一年度的撥款較二〇〇九至一〇年度的修訂預算減少 150 萬元(1.7%)，主要由於公署為配合二〇〇九年薪酬調整而進行員工薪酬調整。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2008-09 實際開支	2009-10 核准預算	2009-10 修訂預算	2010-11 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳目					
經常開支					
000	運作開支.....	89,037	90,272	89,979	88,457
	經常開支總額.....	89,037	90,272	89,979	88,457
非經常開支					
700	一般非經常開支	—	—	11	30
	非經常開支總額	—	—	11	30
	經營帳目總額.....	89,037	90,272	89,990	88,487
	開支總額	89,037	90,272	89,990	88,487

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇一〇至一一年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 88,487,000 元，較二〇〇九至一〇年度的修訂預算減少 1,503,000 元，亦較二〇〇八至〇九年度的實際開支減少 550,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 88,457,000 元，用以向申訴專員公署發放資助金，供其支付薪金、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 31.3.2009止 的累積開支	2009-10 修訂預算開支	結餘
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
700 一般非經常開支				
002 與內地合辦的交流培訓計劃....	1,800	1,759	11	30
總額	<u>1,800</u>	<u>1,759</u>	<u>11</u>	<u>30</u>