

总目 114 – 申诉专员公署

管制人员：申诉专员会交代本总目下的开支。

二〇一〇至一一年度预算	8,850 万元
承担额结余	3 万元

管制人员报告

纲领

申诉处理 这纲领纳入政策范围 30：行政失当投诉(申诉专员)。

详情

	2008-09 (实际)	2009-10 (原来预算)	2009-10 (修订)	2010-11 (预算)
财政拨款(百万元)	89.0	90.3	90.0 (-0.3%)	88.5 (-1.7%)

(或较2009-10原来
预算减少2.0%)

宗旨

2 宗旨是处理及解决因公营部门行政失当而引致的不满及各项问题，并透过独立及公正的调查，提高公共行政服务的质素及水平，以及促进公共行政公平。

简介

3 申诉专员直接向行政长官负责，透过非正式的排解纠纷方法、调查、调解及其它形式的协助，解决市民向公署提出有关行政失当的投诉。在二〇〇九年，公署大致上达到既定的目的及目标。

4 有关申诉处理的衡量服务表现准则主要有：

目标

申诉专员公署的工作表现，可透过市民对公署的认识及接受程度、调查工作的透彻程度、解决投诉个案的效率，以及为纠正问题而提出的建议获接纳及其效用获承认的程度，而予以衡量。

指标

工作表现的主要指标为接到的查询及投诉个案数目；经全面调查或透过另类排解纠纷方法解决的投诉个案数目(另类排解纠纷方法包括作出澄清及提供协助、按照机构内部投诉处理计划予以转介，以及调解)；完成的主动调查数目；以及获政府当局接纳或经立法机关讨论后获其接纳的建议数目。公署的报告年度在三月三十一日终结。过去3个报告年度的工作表现数字分别为：

	报告年度		
	2006-07 (实际)	2007-08 (实际)	2008-09 (实际)
接到的查询数目	15 626	12 169	14 005
接到的投诉个案数目	5 606	4 987	5 386
承接上一个报告年度的投诉个案数目	676	942	1 285
须处理的投诉个案总数	6 282	5 929	6 671
经全面调查的投诉个案数目			
成立的个案#	15	9	21
部分成立的个案#	16	13	171
不成立的个案	39	14	20
未有定论^	—	—	—
投诉不成立，但机构另有失当之处	1	1	34
撤回/中止调查的个案	—	1	1
在作出澄清及提供协助后终结的投诉个案数目	1 500	1 857	2 289
按照机构内部投诉处理计划予以转介后终结的投诉 个案数目	143	81	148

总目 114 – 申诉专员公署

	报告年度		
	2006-07 (实际)	2007-08 (实际)	2008-09 (实际)
经调解后终结的投诉个案数目.....	2	1	—
公署曾尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意的投诉个案数目.....	6	3	—
没有全面调查的投诉个案数目			
受条文所限不得调查的个案.....	394	375	477
不属公署职权范围的个案.....	1 991	871	631
撤回／中止调查的个案.....	221	593	355
不予继续处理的个案.....	1 018	828	1 554
已终结的投诉个案总数			
投诉个案.....	5 340	4 644	5 701
占须处理的投诉个案总数的百分率(%).....	85	78	86
转入下一个报告年度的投诉个案数目.....	942	1 285	970
完成的主动调查数目.....	4	4	6
提出的建议数目.....	134	103	153
获接纳的建议数目.....	125	98	118

有关指标于二〇〇七至〇八年度的数字已予调整，以反映经申诉专员复核之后投诉个案的最终分类。

^ 前称「未能作出定论的个案」。

二〇一〇至一一年度需要特别留意的事项

5 二〇一〇至一一年度内，公署将继续：

- 监察公营部门的行政措施，并展开主动调查；
- 更多采用调解方法，以解决并不涉及行政失当或只涉及轻微行政失当的投诉个案；
- 推展小区关系计划，令市民认识和了解公署的工作；
- 提高公署和公营部门在处理投诉方面的专业水平和服务质素；以及
- 透过联络和交流计划，加强公署与其它申诉专员机构及同类机构的联系。

总目 114 – 申诉专员公署

财政拨款分析

	2008-09 (实际) (百万元)	2009-10 (原来预算) (百万元)	2009-10 (修订) (百万元)	2010-11 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	89.0	90.3	90.0 (-0.3%)	88.5 (-1.7%)
				(或较2009-10原来 预算减少2.0%)

财政拨款及人手编制分析

二〇一〇至一一年度的拨款较二〇〇九至一〇年度的修订预算减少 150 万元(1.7%)，主要由于公署为配合二〇〇九年薪酬调整而进行员工薪酬调整。

总目 114 - 申诉专员公署

分目 (编号)	2008-09 实际开支	2009-10 核准预算	2009-10 修订预算	2010-11 预算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
经营帐目					
经常开支					
000	运作开支.....	89,037	90,272	89,979	88,457
	经常开支总额.....	89,037	90,272	89,979	88,457
非经常开支					
700	一般非经常开支	—	—	11	30
	非经常开支总额	—	—	11	30
	经营帐目总额.....	89,037	90,272	89,990	88,487
	开支总额	<u>89,037</u>	<u>90,272</u>	<u>89,990</u>	<u>88,487</u>

总目 114 – 申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二〇一〇至一一年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 88,487,000 元，较二〇〇九至一〇年度的修订预算减少 1,503,000 元，亦较二〇〇八至〇九年度的实际开支减少 550,000 元。

经营帐目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 88,457,000 元，用以向申诉专员公署发放资助金，供其支付薪金、津贴及其它运作开支。

总目 114 - 申诉专员公署

承担额

分目 项目 (编号)(编号) 涵盖的范围	核准 承担额	截至 31.3.2009止 的累积开支	2009-10 修订预算开支	结余
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营帐目				
700 一般非经常开支				
002 与内地合办的交流培训计划....	1,800	1,759	11	30
总额	<u>1,800</u>	<u>1,759</u>	<u>11</u>	<u>30</u>