

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。

二〇一一至一二年度預算 8,940 萬元

承擔額結餘 40 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

	2009-10 (實際)	2010-11 (原來預算)	2010-11 (修訂)	2011-12 (預算)
財政撥款(百萬元)	90.0	88.5	89.1 (+0.7%)	89.4 (+0.3%)

(或較2010-11原來預算增加1.0%)

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。在二〇一〇年，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		
	2007-08 (實際)	2008-09 (實際)	2009-10 (實際)
接到的查詢數目	12 169	14 005	13 789
接到的投訴個案數目	4 987	5 386	4 803
承接上一個報告年度的投訴個案數目	942	1 285	970
重新查訊的個案@	—	—	96
須處理的投訴個案總數.....	5 929	6 671	5 869
經全面調查的投訴個案數目			
成立的個案.....	9	21	32
部分成立的個案	13	171	38
不成立的個案	14	20	51
未有定論^	—	—	—
投訴不成立，但機構另有失當之處	1	34	5
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	1 857	2 289	1 850

總目 114 – 申訴專員公署

	報告年度		
	2007-08 (實際)	2008-09 (實際)	2009-10 (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	81	148	236
經調解後終結的投訴個案數目	1	—	3
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	3	—	1
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	375	477	418
不屬公署職權範圍的個案	871	631	696
撤回／中止調查的個案	593	355	289
不予繼續處理的個案	828	1 554	1 157
已終結的投訴個案總數			
投訴個案	4 644	5 701	4 775
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%)	78	86	81
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	1 285	970	1 094
完成的主動調查數目	4	6	7
提出的建議數目	103	153	203
獲接納的建議數目	98	118	195

@ 包括在上年度因無法跟進而終結，但其後在當年度成為可以跟進而重新展開查訊的個案，以及公署同意覆檢並展開全面調查的個案。

^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

5 二〇一一至一二年度內，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

	2009-10 (實際) (百萬元)	2010-11 (原來預算) (百萬元)	2010-11 (修訂) (百萬元)	2011-12 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	90.0	88.5	89.1 (+0.7%)	89.4 (+0.3%)
				(或較2010-11原來 預算增加1.0%)

財政撥款及人手編制分析

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 30 萬元(0.3%)，主要由於公署為配合二〇一〇年公務員加薪而進行員工薪酬調整。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2009-10 實際開支	2010-11 核准預算	2010-11 修訂預算	2011-12 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳目					
經常開支					
000	運作開支.....	89,979	88,457	89,086	89,316
	經常開支總額.....	89,979	88,457	89,086	89,316
非經常開支					
700	一般非經常開支	11	30	30	75
	非經常開支總額	11	30	30	75
	經營帳目總額.....	89,990	88,487	89,116	89,391
	開支總額	89,990	88,487	89,116	89,391

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇一一至一二年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 89,391,000 元，較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 275,000 元，而較二〇〇九至一〇年度的實際開支減少 599,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 89,316,000 元，是撥給申訴專員公署的資助金，用以支付公署的薪金、津貼及其他運作開支。

總目 114 – 申訴專員公署

承擔額					
分目 (編號)	項目 (編號) 涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.2010止 的累積開支	2010-11 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....	2,225	1,770	30	425
	總額	2,225	1,770	30	425