

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。

二〇一一至一二年度预算 8,940 万元

承担额结余 40 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

	2009-10 (实际)	2010-11 (原来预算)	2010-11 (修订)	2011-12 (预算)
财政拨款(百万元)	90.0	88.5	89.1 (+0.7%)	89.4 (+0.3%)

(或较2010-11原来
预算增加1.0%)

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、调解及其他形式的协助，解决市民向公署提出有关行政失当的投诉。在二〇一〇年，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		
	2007-08 (实际)	2008-09 (实际)	2009-10 (实际)
接到的查询数目	12 169	14 005	13 789
接到的投诉个案数目	4 987	5 386	4 803
承接上一个报告年度的投诉个案数目	942	1 285	970
重新查讯的个案@	—	—	96
须处理的投诉个案总数.....	5 929	6 671	5 869
经全面调查的投诉个案数目			
成立的个案.....	9	21	32
部分成立的个案	13	171	38
不成立的个案	14	20	51
未有定论^	—	—	—
投诉不成立，但机构另有失当之处	1	34	5
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	1 857	2 289	1 850

总目 114 – 申诉专员公署

	报告年度		
	2007-08 (实际)	2008-09 (实际)	2009-10 (实际)
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	81	148	236
经调解后终结的投诉个案数目	1	—	3
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	3	—	1
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	375	477	418
不属公署职权范围的个案	871	631	696
撤回／中止调查的个案	593	355	289
不予继续处理的个案	828	1 554	1 157
已终结的投诉个案总数			
投诉个案	4 644	5 701	4 775
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	78	86	81
转入下一个报告年度的投诉个案数目	1 285	970	1 094
完成的主动调查数目	4	6	7
提出的建议数目	103	153	203
获接纳的建议数目	98	118	195

@ 包括在上年度因无法跟进而终结，但其后在当年度成为可以跟进而重新展开查讯的个案，以及公署同意覆检并展开全面调查的个案。

^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。

二〇一一至一二年度需要特别留意的事项

5 二〇一一至一二年度内，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；
- 推展社区关系计划，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，加强公署与其他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

	2009-10 (实际) (百万元)	2010-11 (原来预算) (百万元)	2010-11 (修订) (百万元)	2011-12 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	90.0	88.5	89.1 (+0.7%)	89.4 (+0.3%)
			(或较2010-11原来 预算增加1.0%)	

财政拨款及人手编制分析

二〇一一至一二年度的拨款较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 30 万元(0.3%)，主要由于公署为配合二〇一〇年公务员加薪而进行员工薪酬调整。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2009-10 实际开支	2010-11 核准预算	2010-11 修订预算	2011-12 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营帐目				
经常开支				
000 运作开支.....	89,979	88,457	89,086	89,316
经常开支总额.....	89,979	88,457	89,086	89,316
非经常开支				
700 一般非经常开支	11	30	30	75
非经常开支总额	11	30	30	75
经营帐目总额.....	89,990	88,487	89,116	89,391
开支总额	89,990	88,487	89,116	89,391

总目 114－申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二〇一一至一二年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 89,391,000 元，较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 275,000 元，而较二〇〇九至一〇年度的实际开支减少 599,000 元。

经营帐目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 89,316,000 元，是拨给申诉专员公署的资助金，用以支付公署的薪金、津贴及其他运作开支。

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 31.3.2010止 的累积开支	2010-11 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....	2,225	1,770	30	425
总额	2,225	1,770	30	425