

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。

二〇一二至一三年度预算 9,470 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

	2010-11 (实际)	2011-12 (原来预算)	2011-12 (修订)	2012-13 (预算)
财政拨款(百万元)	89.1	89.4	94.2 (+5.4%)	94.7 (+0.5%)

(或较2011-12原来
预算增加5.9%)

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，透过查讯、全面调查、调解及其他方式的协助，解决市民向公署提出有关行政失当的投诉。二〇一一年，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；经全面调查或透过查讯及调解方式解决的投诉个案数目；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		
	2008-09 (实际)	2009-10 (实际)	2010-11 (实际)
接到的查询数目	14 005	13 789	12 227
接到的投诉个案数目	5 386	4 803	5 339
承接上一个报告年度的投诉个案数目@	1 285	1 066	1 128
须处理的投诉个案总数	6 671	5 869	6 467
全面调查后终结的投诉个案 Ω			
成立的个案	21	32	26
部分成立的个案	171	38	19
不成立的个案	20	51	106
未有定论^	—	—	1
投诉不成立，但机构另有失当之处	34	5	3
撤回／中止调查的个案	1	—	—
查讯后终结的投诉个案#	2 437	2 086	2 894
调解后终结的投诉个案 φ	—	3	7

总目 114 – 申诉专员公署

	报告年度		
	2008-09 (实际)	2009-10 (实际)	2010-11 (实际)
公署曾尝试安排调解，但投诉人及／或所涉机构不同意的投诉个案.....	—	1	—
无法跟进的投诉个案 §	3 017	2 560	2 381
经处理的投诉个案总数 Δ			
投诉个案	5 701	4 775	5 437
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	86	81	84
转入下一个报告年度的投诉个案数目	970	1 094	1 030
完成的主动调查数目	6	7	6
提出的建议数目	153	203	182
获接纳的建议数目	118	195	161

@ 包括重新查讯的个案，即在上年度因无法跟进而终结，但其后在本年度成为可以跟进而重新展开查讯的个案。

Ω 前称「经全面调查的投诉个案数目」。

^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。

前称「在作出澄清及提供协助后，以及按照机构内部投诉处理计划予以转介后的投诉个案数目」。

φ 前称「经调解后终结的投诉个案数目」。

§ 前称「没有全面调查的投诉个案数目」。

Δ 前称「已终结的投诉个案总数」。

二〇一二至一三年度需要特别留意的事项

5 二〇一二至一三年度内，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

	2010-11 (实际) (百万元)	2011-12 (原来预算) (百万元)	2011-12 (修订) (百万元)	2012-13 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	89.1	89.4	94.2 (+5.4%)	94.7 (+0.5%)
			(或较2011-12原来 预算增加5.9%)	

财政拨款及人手编制分析

二〇一二至一三年度的拨款较二〇一一至一二年度的修订预算增加 50 万元(0.5%)，主要由于公署为配合二〇一一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)	2010-11 实际开支	2011-12 核准预算	2011-12 修订预算	2012-13 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营帐目				
经常开支				
000 运作开支	89,086	89,316	94,089	94,555
经常开支总额	89,086	89,316	94,089	94,555
非经常开支				
700 一般非经常开支	30	75	75	100
非经常开支总额	30	75	75	100
经营帐目总额	89,116	89,391	94,164	94,655
开支总额	89,116	89,391	94,164	94,655

总目 114－申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二〇一二至一三年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 94,655,000 元，较二〇一一至一二年度的修订预算增加 491,000 元，而较二〇一〇至一一年度的实际开支增加 5,539,000 元。

经营帐目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 94,555,000 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 31.3.2011止 的累积开支	2011-12 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	1,800	75	350
总额	2,225	1,800	75	350