

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。

二〇一三至一四年度预算 9,950 万元

承担额结余 30 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

	2011-12 (实际)	2012-13 (原来预算)	2012-13 (修订)	2013-14 (预算)
财政拨款(百万元)	94.2	94.7	99.1 (+4.6%)	99.5 (+0.4%)

(或较2012-13原来
预算增加5.1%)

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。在二〇一二年，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		
	2009-10 (实际)	2010-11 (实际)	2011-12 (实际)
接到的查询数目	13 789	12 227	12 545
接到的投诉个案数目	4 803	5 339	5 029
承接上一个报告年度的投诉个案数目@	1 066	1 128	1 056
须处理的投诉个案总数	5 869	6 467	6 085
全面调查后终结的投诉个案 α	126	155	163
查讯后终结的投诉个案	2 086	2 894	2 492
调解后终结的投诉个案	3	7	22
无法跟进的投诉个案	2 560	2 381	2 560
经处理的投诉个案总数			
投诉个案	4 775	5 437	5 237
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	81	84	86
转入下一个报告年度的投诉个案数目	1 094	1 030	848
完成的主动调查数目	7	6	5

总目 114 – 申诉专员公署

	报告年度		
	2009-10 (实际)	2010-11 (实际)	2011-12 (实际)
提出的建议数目	203	182	169
获接纳的建议数目	195	161	151

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

α 列报方式业经修改，以配合申诉专员年报中的列报方式。

二〇一三至一四年度需要特别留意的事项

5 二〇一三至一四年度内，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

	2011-12 (实际) (百万元)	2012-13 (原来预算) (百万元)	2012-13 (修订) (百万元)	2013-14 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	94.2	94.7	99.1 (+4.6%)	99.5 (+0.4%)
				(或较2012-13原来 预算增加5.1%)

财政拨款及人手编制分析

二〇一三至一四年度的拨款较二〇一二至一三年度的修订预算增加 40 万元(0.4%)，主要由于公署为配合二〇一二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)	2011-12 实际开支	2012-13 核准预算	2012-13 修订预算	2013-14 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000	运作开支	94,089	94,555	98,985
		99,465		
	经常开支总额	94,089	94,555	98,985
		99,465		
非经常开支				
700	一般非经常开支	75	100	100
		75		
	非经常开支总额	75	100	100
		75		
	经营账目总额	94,164	94,655	99,085
		99,540		
	开支总额	94,164	94,655	99,085
		99,540		

总目 114 – 申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二〇一三至一四年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 99,540,000 元，较二〇一二至一三年度的修订预算增加 455,000 元，而较二〇一一至一二年度的实际开支增加 5,376,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 99,465,000 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 31.3.2012止 的累积开支	2012-13 修订预算开支	结余
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
700 一般非经常开支				
002 与内地合办的交流培训计划	2,225	1,875	100	250
总额	<u>2,225</u>	<u>1,875</u>	<u>100</u>	<u>250</u>