

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。

二零一六至一七年度预算 1.108 亿元

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

	2014-15 (实际)	2015-16 (原来预算)	2015-16 (修订)	2016-17 (预算)
财政拨款(百万元)	107.2	107.1	112.2 (+4.8%)	110.8 (-1.2%)

(或较 2015-16 原来
预算增加 3.5%)

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。申诉专员亦可自行决定就涉嫌行政失当的课题展开主动调查。在二零一五年，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；以及获政府部门／公营机构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		
	2012-13 (实际)	2013-14 (实际)	2014-15 (实际)
接到的查询数目	12 255	12 767	12 940
接到的投诉个案数目	5 501	5 624	5 339
承接上一个报告年度的投诉个案数目	848	948	902
须处理的投诉个案总数	6 349	6 572	6 241
全面调查后终结的投诉个案	169	321	314
查讯后终结的投诉个案#	2 383	2 605	2 573
调解后终结的投诉个案	22	38	138
已评审并终结的投诉个案 Ω	2 827	2 706	2 348
已完成的投诉个案总数 @			
投诉个案	5 401	5 670	5 373
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	85	86	86
转入下一个报告年度的投诉个案数目	948	902	868
完成的主动调查数目	6	6	7

总目 114 – 申诉专员公署

	报告年度		
	2012-13 (实际)	2013-14 (实际)	2014-15 (实际)
提出的建议数目	217	283	218
获接纳的建议数目	192	248	186

于检讨二零一四至一五年度的投诉个案分类后，一并调整了当年及过往数年的统计数字。

Ω 于检讨二零一四至一五年度的投诉个案分类后，以这个指标取代原有指标「无法跟进的投诉个案」。

@ 于检讨二零一四至一五年度的投诉个案分类后，对原有指标「经处理的投诉个案总数」作出修订的新指标说明。

二零一六至一七年度需要特别留意的事项

5 二零一六至一七年度内，公署将继续：

- 监察公营部门的行政措施，并展开主动调查；
- 提倡采用调解方法，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；
- 推展策略性宣传计划，使广大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，加强公署与其他国家和地区的申诉专员机构及相关机构的联系。

总目 114 – 申诉专员公署

财政拨款分析				
	2014-15 (实际) (百万元)	2015-16 (原来预算) (百万元)	2015-16 (修订) (百万元)	2016-17 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	107.2	107.1	112.2 (+4.8%)	110.8 (-1.2%)
				(或较 2015-16 原来 预算增加 3.5%)

财政拨款及人手编制分析

二零一六至一七年度的拨款较二零一五至一六年度的修订预算减少 140 万元(1.2%)，主要由于对运作开支的拨款减少。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2014-15 实际开支	2015-16 核准预算	2015-16 修订预算	2016-17 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	107,071	107,071	112,174	110,820
经常开支总额	<u>107,071</u>	<u>107,071</u>	<u>112,174</u>	<u>110,820</u>
非经常开支				
一般非经常开支	100	75	75	—
非经常开支总额	<u>100</u>	<u>75</u>	<u>75</u>	<u>—</u>
经营账目总额	<u>107,171</u>	<u>107,146</u>	<u>112,249</u>	<u>110,820</u>
开支总额	<u><u>107,171</u></u>	<u><u>107,146</u></u>	<u><u>112,249</u></u>	<u><u>110,820</u></u>

总目 114 – 申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二零一六至一七年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 110,820,000 元，较二零一五至一六年度的修订预算减少 1,429,000 元，而较二零一四至一五年度的实际开支增加 3,649,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 110,820,000 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。