

## 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。

二零一八至一九年度預算 ..... 1.171 億元

### 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

	2016-17 (實際)	2017-18 (原來預算)	2017-18 (修訂)	2018-19 (預算)
財政撥款(百萬元)	115.1	114.1	116.6 (+2.2%)	117.1 (+0.4%)
				(或較 2017-18 原來 預算增加 2.6%)

#### 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 申訴專員負責透過查訊、全面調查、調解及其他方式的協助，解決市民向公署提出有關行政失當的投訴。申訴專員亦可自行決定就涉嫌行政失當的課題展開主動調查。在二零一七年，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；經全面調查或透過查訊及調解方式解決的投訴個案數目；完成的主動調查數目；以及獲政府部門／公營機構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		
	2014-15 (實際)	2015-16 (實際)	2016-17 (實際)
接到的查詢數目 .....	12 940	12 159	11 564
接到的投訴個案數目 .....	5 339	5 244	4 862
承接上一個報告年度的投訴個案數目 .....	902	868	870
須處理的投訴個案總數 .....	6 241	6 112	5 732
經全面調查後終結的投訴個案 .....	314	226	218
經查訊後終結的投訴個案 .....	2 573	2 740	2 556
經調解後終結的投訴個案 .....	138	134	133
已評審並終結的投訴個案 .....	2 348	2 142	2 067
已完成的投訴個案總數			
投訴個案 .....	5 373	5 242	4 974
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%) .....	86	86	87
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	868	870	758
完成的主動調查數目 .....	7	8	11

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

	報告年度		
	2014-15 (實際)	2015-16 (實際)	2016-17 (實際)
提出的建議數目 .....	218	277	254
截至該年度終結時獲接納的建議數目 .....	186	236	211

### 二零一八至一九年度需要特別留意的事項

- 5 二零一八至一九年度內，公署將繼續：
- 監察公營部門的行政措施，並展開主動調查；
  - 提倡採用調解方法，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；
  - 推展策略性宣傳計劃，使廣大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，加強公署與其他國家和地區的申訴專員機構及相關機構的聯繫。

## 總目 114 – 申訴專員公署

	財政撥款分析			
	2016-17 (實際) (百萬元)	2017-18 (原來預算) (百萬元)	2017-18 (修訂) (百萬元)	2018-19 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理 .....	115.1	114.1	116.6 (+2.2%)	117.1 (+0.4%)
				(或較 2017-18 原來 預算增加 2.6%)

### 財政撥款及人手編制分析

二零一八至一九年度的撥款較二零一七至一八年度的修訂預算增加 50 萬元(0.4%)，主要由於公署為配合二零一七年公務員加薪而作出薪酬調整。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2016-17 實際開支	2017-18 核准預算	2017-18 修訂預算	2018-19 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>經營帳目</b>				
經常開支				
000	運作開支 .....	115,095	114,068	116,644
	經常開支總額.....	115,095	114,068	116,644
	經營帳目總額.....	115,095	114,068	116,644
	開支總額 .....	115,095	114,068	116,644

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二零一八至一九年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 117,139,000 元，較二零一七至一八年度的修訂預算增加 495,000 元，而較二零一六至一七年度的實際開支增加 2,044,000 元。

#### 經營帳目

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 117,139,000 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。