

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。

二零一九至二零年度預算 1.221 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

	2017-18 (實際)	2018-19 (原來預算)	2018-19 (修訂)	2019-20 (預算)
財政撥款(百萬元)	116.6	117.1	121.5 (+3.8%)	122.1 (+0.5%)
				(或較 2018-19 原來 預算增加 4.3%)

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。在二零一八年，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		
	2015-16 (實際)	2016-17 (實際)	2017-18 (實際)
接到的查詢數目	12 159	11 564	11 424
接到的投訴個案數目	5 244	4 862	4 829
承接上一個報告年度的投訴個案數目	868	870	758
須處理的投訴個案總數	6 112	5 732	5 587
經全面調查後終結的投訴個案	226	218	195
經查訊後終結的投訴個案	2 740	2 556	2 292
經調解後終結的投訴個案	134	133	237
已評審並終結的投訴個案	2 142	2 067	2 046
已完成的投訴個案總數			
投訴個案	5 242	4 974	4 770
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%)	86	87	85
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	870	758	817
已完成的主動調查數目	8	11	12
提出的建議數目	277	254	209
截至該年度終結時獲接納的建議數目	236	211	174

二零一九至二零年度需要特別留意的事項

5 二零一九至二零年度內，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				
	2017-18 (實際) (百萬元)	2018-19 (原來預算) (百萬元)	2018-19 (修訂) (百萬元)	2019-20 (預算) (百萬元)
網領				
申訴處理	116.6	117.1	121.5 (+3.8%)	122.1 (+0.5%)
				(或較 2018-19 原來 預算增加 4.3%)

財政撥款及人手編制分析

二零一九至二零年度的撥款較二零一八至一九年度的修訂預算增加 60 萬元(0.5%)，主要由於公署為配合二零一八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)	2017-18 實際開支	2018-19 核准預算	2018-19 修訂預算	2019-20 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
經常開支				
000	運作開支	116,644	117,139	121,546
	經常開支總額	116,644	117,139	121,546
	經營帳目總額	116,644	117,139	121,546
	開支總額	116,644	117,139	121,546

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二零一九至二零年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 122,055,000 元，較二零一八至一九年度的修訂預算增加 509,000 元，而較二零一七至一八年度的實際開支增加 5,411,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 122,055,000 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。