

## 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。

二零一九至二零年度预算 ..... 1.221 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

	2017-18 (实际)	2018-19 (原来预算)	2018-19 (修订)	2019-20 (预算)
财政拨款(百万元)	116.6	117.1	121.5 (+3.8%)	122.1 (+0.5%)
				(或较 2018-19 原来 预算增加 4.3%)

#### 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。在二零一八年，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		
	2015-16 (实际)	2016-17 (实际)	2017-18 (实际)
接到的查询数目 .....	12 159	11 564	11 424
接到的投诉个案数目 .....	5 244	4 862	4 829
承接上一个报告年度的投诉个案数目 .....	868	870	758
须处理的投诉个案总数 .....	6 112	5 732	5 587
经全面调查后终结的投诉个案 .....	226	218	195
经查讯后终结的投诉个案 .....	2 740	2 556	2 292
经调解后终结的投诉个案 .....	134	133	237
已评审并终结的投诉个案 .....	2 142	2 067	2 046
已完成的投诉个案总数			
投诉个案 .....	5 242	4 974	4 770
占须处理的投诉个案总数的百分率(%) .....	86	87	85
转入下一个报告年度的投诉个案数目 .....	870	758	817
已完成的主动调查数目 .....	8	11	12
提出的建议数目 .....	277	254	209
截至该年度终结时获接纳的建议数目 .....	236	211	174

### 二零一九至二零年度需要特别留意的事项

5 二零一九至二零年度内，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			
	2017-18 (实际) (百万元)	2018-19 (原来预算) (百万元)	2018-19 (修订) (百万元)	2019-20 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理 .....	116.6	117.1	121.5 (+3.8%)	122.1 (+0.5%)
				(或较 2018-19 原来 预算增加 4.3%)

### 财政拨款及人手编制分析

二零一九至二零年度的拨款较二零一八至一九年度的修订预算增加 60 万元(0.5%)，主要由于公署为配合二零一八年公务员加薪而作出薪酬调整。

## 总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2017-18 实际开支	2018-19 核准预算	2018-19 修订预算	2019-20 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>经营账目</b>				
经常开支				
000 运作开支 .....	116,644	117,139	121,546	<b>122,055</b>
经常开支总额 .....	116,644	117,139	121,546	<b>122,055</b>
经营账目总额 .....	116,644	117,139	121,546	<b>122,055</b>
<hr/>				
开支总额 .....	116,644	117,139	121,546	<b>122,055</b>

## 总目 114 – 申诉专员公署

---

### 按分目列出的开支详情

二零一九至二零年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 122,055,000 元，较二零一八至一九年度的修订预算增加 509,000 元，而较二零一七至一八年度的实际开支增加 5,411,000 元。

#### 经营账目

##### 经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 122,055,000 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。