

## 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。

二零二零至二一年度預算 ..... 1.279 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

	2018-19 (實際)	2019-20 (原來預算)	2019-20 (修訂)	2020-21 (預算)
財政撥款(百萬元)	121.5	122.1	127.4 (+4.3%)	127.9 (+0.4%)
				(或較 2019-20 原來 預算增加 4.8%)

#### 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。在二零一九年，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		
	2016-17 (實際)	2017-18 (實際)	2018-19 (實際)
接到的查詢數目 .....	11 564	11 424	10 403
接到的投訴個案數目 .....	4 862	4 829	4 991
承接上一個報告年度的投訴個案數目 .....	870	758	817
須處理的投訴個案總數 .....	5 732	5 587	5 808
經全面調查後終結的投訴個案 .....	218	195	205
經查訊後終結的投訴個案 .....	2 556	2 292	2 502
經調解後終結的投訴個案 .....	133	237	205
已評審並終結的投訴個案 .....	2 067	2 046	1 926
已完成的投訴個案總數			
投訴個案 .....	4 974	4 770	4 838
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%) .....	87	85	83
轉入下一個報告年度的投訴個案數目 .....	758	817	970
已完成的主動調查數目 .....	11	12	12
提出的建議數目 .....	254	209	253
截至該年度終結時獲接納的建議數目 .....	211	174	233

### 二零二零至二一年度需要特別留意的事項

- 5 二零二零至二一年度內，公署將繼續推動二零一九至二零二四年策略性計劃：
- 提高社會大眾對申訴專員職能及服務的認識；
  - 提高公共行政的質素及促進行政公平；
  - 提高公署透明度及提升工作效率與質素；以及
  - 加強職員培訓及知識管理，以鞏固及提升專業效能。

## 總目 114 – 申訴專員公署

財政撥款分析				
	2018-19 (實際) (百萬元)	2019-20 (原來預算) (百萬元)	2019-20 (修訂) (百萬元)	2020-21 (預算) (百萬元)
<b>綱領</b>				
申訴處理 .....	121.5	122.1	127.4 (+4.3%)	<b>127.9</b> (+0.4%)
				<b>(或較 2019-20 原來 預算增加 4.8%)</b>

### 財政撥款及人手編制分析

二零二零至二一年度的撥款較二零一九至二零年度的修訂預算增加 50 萬元(0.4%)，原因是部門開支所涉撥款增加。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2018-19 實際開支	2019-20 核准預算	2019-20 修訂預算	2020-21 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>經營帳目</b>				
經常開支				
000	運作開支 .....	121,546	122,055	127,419
	經常開支總額 .....	121,546	122,055	127,419
	經營帳目總額 .....	121,546	122,055	127,419
	開支總額 .....	121,546	122,055	127,419

## 總目 114 – 申訴專員公署

---

### 按分目列出的開支詳情

二零二零至二一年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 127,856,000 元，較二零一九至二零年度的修訂預算增加 437,000 元，而較二零一八至一九年度的實際開支增加 6,310,000 元。

#### 經營帳目

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 127,856,000 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。