

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。

二零二三至二四年度预算 1.297 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

	2021-22 (实际)	2022-23 (原来预算)	2022-23 (修订)	2023-24 (预算)
财政拨款(百万元)	128.0	126.8	129.5 (+2.1%)	129.7 (+0.2%)
				(或较 2022-23 原来 预算增加 2.3%)

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。在二零二二年，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终结的投诉个案数目；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		
	2019-20 (实际)	2020-21 (实际)	2021-22 (实际)
接到的查询数目	8 581	7 505	8 851
接到的投诉个案数目	19 767#	29 814#	4 934#
承接上一个报告年度的投诉个案数目	970	899	692
须处理的投诉个案总数	20 737	30 713	5 626
经全面调查后终结的投诉个案	240	167	92
经查讯后终结的投诉个案	2 418	2 480	2 432
经调解后终结的投诉个案	149	179	215
已评审并终结的投诉个案	17 031	27 195	2 293
已完成的投诉个案总数			
投诉个案	19 838	30 021	5 032
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	96	98	89
转入下一个报告年度的投诉个案数目	899	692	594
已完成的主动调查数目	10	9	8
提出的建议数目	177	194	139
截至该年度终结时获接纳的建议数目	148	168	129

总目 114 – 申诉专员公署

在二零一九至二零及二零二零至二一年度内接到的投诉，大部分为关于特定社会课题的同类主题投诉从属个案。若撇除这些同类主题投诉，则在二零一九至二零、二零二零至二一及二零二一至二二年度内接到的投诉数目分别为 4 733 宗、4 659 宗及 4 794 宗。

二零二三至二四年度需要特别留意的事项

- 5 二零二三至二四年度内，公署将继续推动二零一九至二零二四年策略性计划：
- 提高社会大众对申诉专员职能及服务的认识；
 - 提高公共行政的质素及促进行政公平；
 - 提高公署透明度及提升工作效率与质素；以及
 - 加强职员培训及知识管理，以巩固及提升专业效能。

总目 114 – 申诉专员公署

财政拨款分析				
	2021-22 (实际) (百万元)	2022-23 (原来预算) (百万元)	2022-23 (修订) (百万元)	2023-24 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	128.0	126.8	129.5 (+2.1%)	129.7 (+0.2%)
				(或较 2022-23 原来 预算增加 2.3%)

财政拨款及人手编制分析

二零二三至二四年度的拨款较二零二二至二三年度的修订预算增加 20 万元(0.2%)，原因是运作开支所涉拨款增加。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2021-22 实际开支	2022-23 核准预算	2022-23 修订预算	2023-24 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	128,035	126,755	129,476	129,655
经常开支总额	128,035	126,755	129,476	129,655
经营账目总额	128,035	126,755	129,476	129,655
<hr/>				
开支总额	128,035	126,755	129,476	129,655

总目 114 – 申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二零二三至二四年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 129,655,000 元，较二零二二至二三年度的修订预算增加 179,000 元，而较二零二一至二二年度的实际开支增加 1,620,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 129,655,000 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。