

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。

二零二四至二五年度預算 1.332 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

	2022-23 (實際)	2023-24 (原來預算)	2023-24 (修訂)	2024-25 (預算)
財政撥款(百萬元)	129.5	129.7	134.3 (+3.5%)	133.2 (-0.8%)
				(或較 2023-24 原來 預算增加 2.7%)

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。在二零二三年，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終結的投訴個案數目；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		
	2020-21 (實際)	2021-22 (實際)	2022-23 (實際)
接到的查詢數目	7 505	8 851	9 279
接到的投訴個案數目	29 814#	4 934#	5 357#
承接上一個報告年度的投訴個案數目	899	692	594
須處理的投訴個案總數	30 713	5 626	5 951
經全面調查後終結的投訴個案	167	92	141
經查訊後終結的投訴個案	2 480	2 432	2 112
經調解後終結的投訴個案	179	215	305
已評審並終結的投訴個案	27 195	2 293	2 765
已完成的投訴個案總數			
投訴個案	30 021	5 032	5 323
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%)	98	89	90
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	692	594	628
已完成的主動調查數目	9	8	9
提出的建議數目	194	139	211
截至該年度終結時獲接納的建議數目	168	129	187

在二零二零至二一年度內接到的投訴，大部分為關於特定社會課題的同類主題投訴從屬個案。若撇除這些同類主題投訴，則在二零二零至二一、二零二一至二二及二零二二至二三年度內接到的投訴數目分別為 4 659 宗、4 794 宗及 5 124 宗。

二零二四至二五年度需要特別留意的事項

- 5 二零二四至二五年度內，公署將繼續：
- 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			
	2022-23 (實際) (百萬元)	2023-24 (原來預算) (百萬元)	2023-24 (修訂) (百萬元)	2024-25 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	129.5	129.7	134.3 (+3.5%)	133.2 (-0.8%)
				(或較 2023-24 原來 預算增加 2.7%)

財政撥款及人手編制分析

二零二四至二五年度的撥款較二零二三至二四年度的修訂預算減少 110 萬元(0.8%)，原因是運作開支所涉撥款減少。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2022-23 實際開支	2023-24 核准預算	2023-24 修訂預算	2024-25 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
經營帳目					
經常開支					
000	運作開支	129,476	129,655	134,307	133,191
	經常開支總額	129,476	129,655	134,307	133,191
	經營帳目總額	129,476	129,655	134,307	133,191
	開支總額	129,476	129,655	134,307	133,191

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二零二四至二五年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 133,191,000 元，較二零二三至二四年度的修訂預算減少 1,116,000 元，而較二零二二至二三年度的實際開支增加 3,715,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 133,191,000 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。