

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。

二零二五至二六年度预算..... 1.342 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

	2023-24 (实际)	2024-25 (原来预算)	2024-25 (修订)	2025-26 (预算)
财政拨款(百万元)	134.3	133.2	136.6 (+2.6%)	134.2 (-1.8%)
				(或较 2024-25 原来 预算增加 0.8%)

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行动。在二零二四年，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；完成的主动调查行动数目；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		
	2021-22 (实际)	2022-23 (实际)	2023-24 (实际)
接到的查询数目	8 851	9 279	8 599
接到的投诉个案数目	4 934	5 357	4 351
承接上一个报告年度的投诉个案数目	692	594	628
须处理的投诉个案总数	5 626	5 951	4 979
经全面调查后终结的投诉个案	92	141	95
经查讯后终结的投诉个案	2 432	2 112	1 771
经调解后终结的投诉个案	215	305	187
已评审并终结的投诉个案	2 293	2 765	2 344
已完成的投诉个案总数			
投诉个案	5 032	5 323	4 397
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	89	90	88
转入下一个报告年度的投诉个案数目	594	628	582
已完成的主动调查行动数目#	8	9	10
提出的建议数目	139	211	186
截至该年度终结时获接纳的建议数目	129	187	169

原有指标「已完成的主动调查数目」修订后的新指标说明，由二零二三至二四年度起采用。

二零二五至二六年度需要特别留意的事项

5 二零二五至二六年度内，公署将继续推动下列策略性方向：

- 优先采用调解方式处理不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案；
- 促进跨部门及机构的协作，藉着不时举办研讨会和交流论坛，并且鼓励各政府部门和公营机构通力合作，改善行政安排以提升公共服务，从而加强市民的幸福感和获得感；以及
- 继续向社会宣扬「正面看投诉」的理念，尤以年轻一代为对象，鼓励市民大众以正面、积极的态度提出有助改善公共行政的意见。

总目 114 – 申诉专员公署

	财政拨款分析			
	2023-24	2024-25	2024-25	2025-26
	(实际)	(原来预算)	(修订)	(预算)
	(百万元)	(百万元)	(百万元)	(百万元)
纲领				
申诉处理	134.3	133.2	136.6 (+2.6%)	134.2 (-1.8%)
			(或较 2024-25 原来 预算增加 0.8%)	

财政拨款及人手编制分析

二零二五至二六年度的拨款较二零二四至二五年度的修订预算减少 240 万元(1.8%)，原因是运作开支所涉拨款减少。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2023-24 实际开支	2024-25 核准预算	2024-25 修订预算	2025-26 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	134,307	133,191	136,644	134,231
经常开支总额	134,307	133,191	136,644	134,231
经营账目总额	134,307	133,191	136,644	134,231
开支总额	134,307	133,191	136,644	134,231

总目 114－申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二零二五至二六年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 134,231,000 元，较二零二四至二五年度的修订预算减少 2,413,000 元，而较二零二三至二四年度的实际开支减少 76,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 134,231,000 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。