

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。

二零二六至二七年度預算..... 1.317 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

	2024-25 (實際)	2025-26 (原來預算)	2025-26 (修訂)	2026-27 (預算)
財政撥款(百萬元)	136.6	134.2	134.2 (—)	131.7 (-1.9%)
				(或較 2025-26 原來 預算減少 1.9%)

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行動。在二零二五年，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、已完成的主動調查行動數目，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		
	2022-23 (實際)	2023-24 (實際)	2024-25 (實際)
接到的查詢數目	9 279	8 599	8 211
接到的投訴個案數目	5 357	4 351	4 402
承接上一個報告年度的投訴個案數目	594	628	582
須處理的投訴個案總數	5 951	4 979	4 984
經全面調查後終結的投訴個案	141	95	40
經查訊後終結的投訴個案	2 112	1 771	1 060
經調解後終結的投訴個案	305	187	555
已評審並終結的投訴個案	2 765	2 344	3 009
已完成的投訴個案總數			
投訴個案	5 323	4 397	4 664
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%)	90	88	94
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	628	582	320
已完成的主動調查行動數目#	9	10	8
提出的建議數目	211	186	254
截至該年度終結時獲接納的建議數目	187	169	254

原有指標「已完成的主動調查數目」修訂後的新指標說明，由二零二三至二四年度起採用。

二零二六至二七年度需要特別留意的事項

5 二零二六至二七年度內，公署將繼續推動下列策略性方向：

- 優先採用調解方式處理不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案；
- 促進跨部門及機構的協作，藉着不時舉辦研討會和交流論壇，並且鼓勵各政府部門和公營機構通力合作，改善行政安排以提升公共服務，從而加強市民的幸福感和獲得感；
- 繼續向社會宣揚「正面看投訴」的理念，尤以年輕一代為對象，鼓勵市民大眾以正面、積極的態度提出有助改善公共行政的意見；以及
- 透過成立香港國際申訴專員學院，向政府部門及公營機構提供培訓，並推動與國際監察機構的交流和合作。

總目 114 – 申訴專員公署

財政撥款分析				
	2024-25 (實際) (百萬元)	2025-26 (原來預算) (百萬元)	2025-26 (修訂) (百萬元)	2026-27 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	136.6	134.2	134.2 (—)	131.7 (-1.9%)
				(或較 2025-26 原來 預算減少 1.9%)

財政撥款及人手編制分析

二零二六至二七年度的撥款較二零二五至二六年度的修訂預算減少 250 萬元(1.9%)，原因是運作開支的撥款有所減少。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2024-25 實際開支	2025-26 核准預算	2025-26 修訂預算	2026-27 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
經常開支				
000 運作開支	136,644	134,231	134,231	131,724
經常開支總額	136,644	134,231	134,231	131,724
經營帳目總額	136,644	134,231	134,231	131,724
<hr/>				
開支總額	136,644	134,231	134,231	131,724

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二零二六至二七年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 131,724,000 元，較二零二五至二六年度修訂預算減少 2,507,000 元，而較二零二四至二五年度實際開支減少 4,920,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 131,724,000 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。