

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。

二零二六至二七年度预算 1.317 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

	2024-25 (实际)	2025-26 (原来预算)	2025-26 (修订)	2026-27 (预算)
财政拨款(百万元)	136.6	134.2	134.2 (—)	131.7 (-1.9%)
				(或较 2025-26 原来 预算减少 1.9%)

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。在二零二五年，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、已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		
	2022-23 (实际)	2023-24 (实际)	2024-25 (实际)
接到的查询数目	9 279	8 599	8 211
接到的投诉个案数目	5 357	4 351	4 402
承接上一个报告年度的投诉个案数目	594	628	582
须处理的投诉个案总数	5 951	4 979	4 984
经全面调查后终结的投诉个案	141	95	40
经查讯后终结的投诉个案	2 112	1 771	1 060
经调解后终结的投诉个案	305	187	555
已评审并终结的投诉个案	2 765	2 344	3 009
已完成的投诉个案总数			
投诉个案	5 323	4 397	4 664
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	90	88	94
转入下一个报告年度的投诉个案数目	628	582	320
已完成的主动调查行动数目#	9	10	8
提出的建议数目	211	186	254
截至该年度终结时获接纳的建议数目	187	169	254

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。

二零二六至二七年度需要特别留意的事项

5 二零二六至二七年度内，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；
- 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；以及
- 透过成立香港国际申诉专员学院，向政府部门及公营机构提供培训，并推动与国际监察机构的交流和合作。

总目 114 – 申诉专员公署

	财政拨款分析			
	2024-25 (实际) (百万元)	2025-26 (原来预算) (百万元)	2025-26 (修订) (百万元)	2026-27 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	136.6	134.2	134.2 (—)	131.7 (-1.9%)
				(或较 2025-26 原来 预算减少 1.9%)

财政拨款及人手编制分析

二零二六至二七年度的拨款较二零二五至二六年度的修订预算减少 250 万元(1.9%)，原因是运作开支的拨款有所减少。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2024-25 实际开支	2025-26 核准预算	2025-26 修订预算	2026-27 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	136,644	134,231	134,231	131,724
经常开支总额	136,644	134,231	134,231	131,724
经营账目总额	136,644	134,231	134,231	131,724
<hr/>				
开支总额	136,644	134,231	134,231	131,724

总目 114 – 申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二零二六至二七年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 131,724,000 元，较二零二五至二六年度的修订预算减少 2,507,000 元，而较二零二四至二五年度的实际开支减少 4,920,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 131,724,000 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。