

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。

二〇〇二至〇三年度預算	9,910 萬元
非經常帳承擔額結餘	200 萬元

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

	2000-01 (實際)	2001-02 (核准)	2001-02 (修訂)	2002-03 (預算)
財政撥款(百萬元)	57.9	106.9 (+84.6%)	109.6 (+2.5%)	99.1 (-9.6%)

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 申訴專員直接向行政長官負責，透過非正式的排解糾紛方法、調查、調解及其他形式的協助，解決市民提出有關行政失當的投訴。在二〇〇一年，本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受的程度及其效用獲承認的程度，予以衡量。

指標

工作表現的主要指標為接到的投訴個案及查詢個案數目；經正式調查或透過另類排解糾紛方法解決的投訴個案數目(另類排解糾紛方法包括作出澄清及提供協助、按照機構內部投訴處理計劃予以轉介，以及調解)；完成的直接調查數目；以及獲政府當局接納或經立法機關討論後獲其接納的建議數目。本署的報告年度在六月三十日終結。過去 3 個報告年度的工作表現數字分別為：

	報告年度		
	1998-99 (實際)	1999-2000 (實際)	2000-01 (實際)
接到的查詢個案數目	10 192	9 323	11 821
接到的投訴個案數目	4 125	3 101	3 709
承接上一個報告年度的投訴個案數目	594	891	581
須處理的投訴個案總數	4 719	3 992	4 290
經正式調查的投訴			
成立的個案數目	56	22	28
部分成立的個案數目	73	100	41
不成立的個案數目	172	61	80
未能作出定論的個案數目	—	—	12
撤回／中止調查的個案數目	8	11	—
在作出澄清及提供協助後終結的投訴個案數目	793	969	700
按照機構內部投訴處理計劃予以轉介後終結的投訴個案數目	499	467	364
經調解後終結的投訴個案數目	19	10	29

總目 114 — 申訴專員公署

	報告年度		
	1998-99 (實際)	1999-2000 (實際)	2000-01 (實際)
沒有正式調查的投訴			
受條文所限的個案數目	790	592	795
不屬本署職權範圍的個案數目	998	825	1 064
撤回／中止調查的個案數目	420	354	363
已終結的個案			
總數.....	3 828	3 411	3 476
佔須處理個案的百分率	81	85	81
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	891	581	814
完成的直接調查數目	7	3	5
提出及獲接納的建議數目	279	135	185

在二〇〇二至〇三年度需要特別留意的事項

- 5 在二〇〇二至〇三年度內，本署將會：
- 監察公營部門的行政措施，並進行直接調查；
 - 更多採用調解方法，以解決並無涉及行政失當或只涉及輕微行政失當的投訴個案；
 - 推展社區關係計劃，令市民認識和了解本署的工作；
 - 提高本署和公營部門在處理投訴方面的專業水平和服務質素；
 - 繼續以本署訂定的服務條款和條件聘用合約人員，逐一取代借調到本署的公務員；
 - 購置並遷入永久辦公地方；以及
 - 透過聯絡和交流計劃，加強本署與其他申訴專員機構及同類機構的聯繫。

總目 114－申訴專員公署

財政撥款分析

	2000-01 (實際) (百萬元)	2001-02 (核准) (百萬元)	2001-02 (修訂) (百萬元)	2002-03 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理.....	57.9	106.9 (+84.6%)	109.6 (+2.5%)	99.1 (-9.6%)

財政撥款及人手編制分析

二〇〇二至〇三年度的撥款較二〇〇一至〇二年度的修訂預算減少 1,050 萬元(9.6%)，主要是由於扣除了二〇〇一至〇二年度一筆用以支付合約人員約滿酬金的撥款，而這些約滿酬金是在截至二〇〇一年四月時應付未付的，以及預計本署會在二〇〇二年七月前遷往永久辦公地方，因而可扣減租金開支。

總目 114－申訴專員公署

分目 (編號)	2000-01 實際開支	2001-02 核准預算	2001-02 修訂預算	2002-03 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經常帳				
運作開支	57,388	—	—	—
總額	57,388	—	—	—
V－資助金				
538 申訴專員公署員工薪金及津貼 以及一般開支.....	—	106,100	108,280	97,755
資助金總額.....	—	106,100	108,280	97,755
經常帳總額.....	57,388	106,100	108,280	97,755
非經常帳				
II－其他非經常開支				
一般其他非經常開支	547	829	1,304	—
其他非經常開支總額	547	829	1,304	—
III－資助金				
862 申訴專員公署	—	—	—	1,329
資助金總額.....	—	—	—	1,329
非經常帳總額	547	829	1,304	1,329
開支總額	57,935	106,929	109,584	99,084

總目 114－申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二〇〇二至〇三年度申訴專員公署所需的薪金及一般開支預算為 99,084,000 元，較二〇〇一至〇二年度的修訂預算減少 10,500,000 元，而較二〇〇〇至〇一年度的實際開支則增加 41,149,000 元。

經常帳

資助金

2 在分目 538 申訴專員公署員工薪金及津貼以及一般開支項下的撥款 97,755,000 元，是用以支付申訴專員公署員工的薪金及津貼，以及該署的其他運作費用。這筆撥款較二〇〇一至〇二年度的修訂預算減少 10,525,000 元(9.7%)，主要是由於扣除了一筆用以支付合約人員約滿酬金的額外撥款，而這些約滿酬金是在截至二〇〇一年四月時應付未付的，以及預計本署會在二〇〇二年七月前遷往永久辦公地方，因而可扣減租金開支。

總目 114－申訴專員公署

		非經常帳			
		承擔額			
分目 (編號)	項目 (編號) 涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.2001 止 的累積開支	2001-02 修訂預算開支	結餘
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
862	申訴專員公署				
	002 與內地合辦的交流培訓計劃....	1,800	779	200	821
	006 申訴專員公署會計及人力資源 系統.....	1,019	360	—	659
	007 脫離政府架構後自行招聘人員.	960	—	490	470
	總額	3,779	1,139	690	1,950