

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。

二零二零至二一年度预算..... 1.279 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

	2018-19 (实际)	2019-20 (原来预算)	2019-20 (修订)	2020-21 (预算)
财政拨款(百万元)	121.5	122.1	127.4 (+4.3%)	127.9 (+0.4%)
				(或较 2019-20 原来 预算增加 4.8%)

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。在二零一九年，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解决的投诉个案数目；完成的主动调查数目；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		
	2016-17 (实际)	2017-18 (实际)	2018-19 (实际)
接到的查询数目	11 564	11 424	10 403
接到的投诉个案数目	4 862	4 829	4 991
承接上一个报告年度的投诉个案数目	870	758	817
须处理的投诉个案总数	5 732	5 587	5 808
经全面调查后终结的投诉个案	218	195	205
经查讯后终结的投诉个案	2 556	2 292	2 502
经调解后终结的投诉个案	133	237	205
已评审并终结的投诉个案	2 067	2 046	1 926
已完成的投诉个案总数			
投诉个案	4 974	4 770	4 838
占须处理的投诉个案总数的百分率(%)	87	85	83
转入下一个报告年度的投诉个案数目	758	817	970
已完成的主动调查数目	11	12	12
提出的建议数目	254	209	253
截至该年度终结时获接纳的建议数目	211	174	233

二零二零至二一年度需要特别留意的事项

- 5 二零二零至二一年度内，公署将继续推动二零一九至二零二四年策略性计划：
- 提高社会大众对申诉专员职能及服务的认识；
 - 提高公共行政的质素及促进行政公平；
 - 提高公署透明度及提升工作效率与质素；以及
 - 加强职员培训及知识管理，以巩固及提升专业效能。

总目 114 – 申诉专员公署

财政拨款分析				
	2018-19 (实际) (百万元)	2019-20 (原来预算) (百万元)	2019-20 (修订) (百万元)	2020-21 (预算) (百万元)
纲领				
申诉处理	121.5	122.1	127.4 (+4.3%)	127.9 (+0.4%)
				(或较 2019-20 原来 预算增加 4.8%)

财政拨款及人手编制分析

二零二零至二一年度的拨款较二零一九至二零年度的修订预算增加 50 万元(0.4%)，原因是部门开支所涉拨款增加。

总目 114 – 申诉专员公署

分目 (编号)	2018-19 实际开支	2019-20 核准预算	2019-20 修订预算	2020-21 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000 运作开支	121,546	122,055	127,419	127,856
经常开支总额	121,546	122,055	127,419	127,856
经营账目总额	121,546	122,055	127,419	127,856
开支总额	121,546	122,055	127,419	127,856

总目 114－申诉专员公署

按分目列出的开支详情

二零二零至二一年度申诉专员公署所需的薪金及开支预算为 127,856,000 元，较二零一九至二零年度的修订预算增加 437,000 元，而较二零一八至一九年度的实际开支增加 6,310,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 127,856,000 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。