

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。

二零二一至二二年度預算 1.280 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

| | 2019-20 (實際) | 2020-21 (原來預算) | 2020-21 (修訂) | 2021-22 (預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------------------|
| 財政撥款(百萬元) | 127.4 | 127.9 | 127.9 (—) | 128.0 (+0.1%) |
| | | | | (或較 2020-21 原來 預算增加 0.1%) |

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。在二零二零年，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解決的投訴個案數目；完成的主動調查數目；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 | | |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2017-18 (實際) | 2018-19 (實際) | 2019-20 (實際) |
| 接到的查詢數目 | 11 424 | 10 403 | 8 581 |
| 接到的投訴個案數目 | 4 829 | 4 991 | 19 767 |
| 承接上一個報告年度的投訴個案數目 | 758 | 817 | 970 |
| 須處理的投訴個案總數 | 5 587 | 5 808 | 20 737 |
| 經全面調查後終結的投訴個案 | 195 | 205 | 240 |
| 經查訊後終結的投訴個案 | 2 292 | 2 502 | 2 418 |
| 經調解後終結的投訴個案 | 237 | 205 | 149 |
| 已評審並終結的投訴個案 | 2 046 | 1 926 | 17 031 |
| 已完成的投訴個案總數 | | | |
| 投訴個案 | 4 770 | 4 838 | 19 838 |
| 佔須處理的投訴個案總數的百分率(%) | 85 | 83 | 96 |
| 轉入下一個報告年度的投訴個案數目 | 817 | 970 | 899 |
| 已完成的主動調查數目 | 12 | 12 | 10 |
| 提出的建議數目 | 209 | 253 | 177 |
| 截至該年度終結時獲接納的建議數目 | 174 | 233 | 148 |

二零二一至二二年度需要特別留意的事項

- 5 二零二一至二二年度內，公署將繼續推動二零一九至二零二四年策略性計劃：
- 提高社會大眾對申訴專員職能及服務的認識；
 - 提高公共行政的質素及促進行政公平；
 - 提高公署透明度及提升工作效率與質素；以及
 - 加強職員培訓及知識管理，以鞏固及提升專業效能。

總目 114 – 申訴專員公署

| | 財政撥款分析 | | | |
|------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| | 2019-20 (實際) (百萬元) | 2020-21 (原來預算) (百萬元) | 2020-21 (修訂) (百萬元) | 2021-22 (預算) (百萬元) |
| 綱領 | | | | |
| 申訴處理 | 127.4 | 127.9 | 127.9 (—) | 128.0 (+0.1%) |
| | | | | (或較 2020-21 原來 預算增加 0.1%) |

財政撥款及人手編制分析

二零二一至二二年度的撥款較二零二零至二一年度的修訂預算增加 10 萬元(0.1%)，原因是部門開支所涉撥款增加。

總目 114 – 申訴專員公署

| 分目 (編號) | 2019-20 實際開支 | 2020-21 核准預算 | 2020-21 修訂預算 | 2021-22 預算 |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| | \$'000 | \$'000 | \$'000 | \$'000 |
| 經營帳目 | | | | |
| 經常開支 | | | | |
| 000 | 運作開支 | 127,419 | 127,856 | 127,856 |
| | 經常開支總額 | 127,419 | 127,856 | 127,856 |
| | 經營帳目總額 | 127,419 | 127,856 | 127,856 |
| | 開支總額 | 127,419 | 127,856 | 127,856 |

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二零二一至二二年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 128,035,000 元，較二零二零至二一年度的修訂預算增加 179,000 元，而較二零一九至二零年度的實際開支增加 616,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 128,035,000 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。