

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。

二零二五至二六年度預算..... 1.342 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

	2023-24 (實際)	2024-25 (原來預算)	2024-25 (修訂)	2025-26 (預算)
財政撥款(百萬元)	134.3	133.2	136.6 (+2.6%)	134.2 (-1.8%)

(或較 2024-25 原來
預算增加 0.8%)

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。在二零二四年，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；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		
	2021-22 (實際)	2022-23 (實際)	2023-24 (實際)
接到的查詢數目	8 851	9 279	8 599
接到的投訴個案數目	4 934	5 357	4 351
承接上一個報告年度的投訴個案數目	692	594	628
須處理的投訴個案總數	5 626	5 951	4 979
經全面調查後終結的投訴個案	92	141	95
經查訊後終結的投訴個案	2 432	2 112	1 771
經調解後終結的投訴個案	215	305	187
已評審並終結的投訴個案	2 293	2 765	2 344
已完成的投訴個案總數			
投訴個案	5 032	5 323	4 397
佔須處理的投訴個案總數的百分率(%)	89	90	88
轉入下一個報告年度的投訴個案數目	594	628	582
已完成的主動調查行動數目#	8	9	10
提出的建議數目	139	211	186
截至該年度終結時獲接納的建議數目	129	187	169

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。

二零二五至二六年度需要特別留意的事項

5 二零二五至二六年度內，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；以及
- 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。

總目 114 – 申訴專員公署

財政撥款分析				
	2023-24 (實際) (百萬元)	2024-25 (原來預算) (百萬元)	2024-25 (修訂) (百萬元)	2025-26 (預算) (百萬元)
綱領				
申訴處理	134.3	133.2	136.6 (+2.6%)	134.2 (-1.8%)
				(或較 2024-25 原來 預算增加 0.8%)

財政撥款及人手編制分析

二零二五至二六年度的撥款較二零二四至二五年度的修訂預算減少 240 萬元(1.8%)，原因是運作開支所涉撥款減少。

總目 114 – 申訴專員公署

分目 (編號)	2023-24 實際開支	2024-25 核准預算	2024-25 修訂預算	2025-26 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
經常開支				
000 運作開支	134,307	133,191	136,644	134,231
經常開支總額	134,307	133,191	136,644	134,231
經營帳目總額	134,307	133,191	136,644	134,231
<hr/>				
開支總額	134,307	133,191	136,644	134,231

總目 114 – 申訴專員公署

按分目列出的開支詳情

二零二五至二六年度申訴專員公署所需的薪金及開支預算為 134,231,000 元，較二零二四至二五年度的修訂預算減少 2,413,000 元，而較二零二三至二四年度的實際開支減少 76,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 134,231,000 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。