

## 就申訴個案的跟進工作訂定劃一程序

### 申訴途徑

市民可透過電話、書信、傳真、電子郵件或親自到立法會秘書處申訴部提出申訴。此外，個別的立法會議員或兩個市政局及各區議會的議員，亦會將所接獲的申訴個案轉交申訴部處理。

### 個別人士申訴個案的處理

2. 個別人士所提出的申訴個案，會在申訴部的高級主任督導下，由主任級人員代表議員處理。個案主任在接獲申訴後，首先會考慮申訴個案的性質，決定該個案是否在立法會申訴制度的權力範圍內。如認為個案並不在立法會申訴制度的權力範圍內，便會即時通知那些透過電話或親自到申訴部提出申訴的人士；倘申訴人是透過書信或電子郵件提出申訴，個案主任便會以書面通知他們申訴部的決定。秘書處向申訴人解釋不擬調查其申訴個案時，亦會視乎情況，盡可能向申訴人提供他們可另行跟進其個案的途徑，又或在有需要時，秘書處會作出轉介。至於經決定屬於立法會申訴制度權力範圍的申訴個案，個案主任會將申訴事項轉達有關的政府決策局／部門，並就個案提出若干具體問題以便他們置評。其後，個案主任會因應政府的現行政策及辦事程序，研究政府當局的回應。同時，亦會權衡申訴人及當局所提出的證據和意見，然後決定是否可以繼續跟進該個案。倘證明申訴有理，個案主任會要求有關的政府決策局／部門重新考慮或研究引起申訴的決定或辦事程序。若個案主任與其所屬的高級主任商議後認為政府當局的回應合理及可以接受，而該項申訴並無充分理由支持，便會通知申訴人作出該項決定的理由。在一些個案中，申訴人可能會提出新的證據或並無提出新的證據而再次提出申訴。如申訴人提出新的證據，個案主任會再次就該個案要求當局置評。一些證明是申訴有理的個案，最終會圓滿解決，申訴部亦會將結果通知申訴人。

3. 在一些個案中，申訴人堅決拒絕接納政府當局的解釋，不相信其申訴並無充分理由支持。在此情況下，個案主任會擬備有關該個案的報告，徵詢當值議員的意見。至於由個別立法會議員轉交申訴部處理的個案，個案主任會向有關議員匯報處理該個案的結果。

## 團體申訴個案的處理

4. 團體向申訴部提出申訴，大部分均要求會晤議員。這類個案由申訴部的高級主任處理。

5. 在議員會晤申訴團體前，個案主任會先向申訴團體收集他們感到不滿的事項的資料，並要求政府當局作出回應。然後，個案主任會整理所得的資料，並擬備書面資料簡報，供當值議員及出席與申訴團體會晤的其他議員參閱。在會晤開始前，個案主任亦會口頭向議員概述個案的情況，以便各議員可先行就個案作簡短討論。(倘申訴團體曾經自行尋求個別議員協助，這個口頭簡報便特別有助議員瞭解個案的情況。)在會晤申訴團體後，各議員會扼要討論如何處理該宗個案，並指示個案主任採取所需的步驟，以跟進個案。

6. 嚴格來說，處理跟進工作並沒有劃一的程序。由於處理不同申訴個案的議員或會屬於不同的政黨，因此決定採取的跟進工作或會有所不同。不過，議員通常都會就如何跟進有關個案達成一致意見。對團體申訴個案進行的跟進工作，通常包括：

- (a) 去信政府當局，要求採取議員認為適當的補救行動。
- (b) 就較複雜的事項與政府當局舉行個案會議，以便加快處理個案而無須靠賴書信往來。(現時多採用此做法。)
- (c) 在舉行個案會議之前或之後進行實地視察。
- (d) 倘所提出的事項涉及政策問題，將個案轉介有關的立法會事務委員會。
- (e) 倘所提出的事項涉及法案委員會正在研究或將會研究的法案，將個案轉介有關法案委員會。
- (f) 倘會晤申訴團體的議員認為有需要，向立法會所有其他議員匯報個案的情況。(很少採用此做法。)

## 供議員考慮的事項

7. 議員可考慮其他跟進工作及如何訂定處理跟進工作的劃一程序。

立法會秘書處

1998年8月12日