

香港及海外國家處理申訴的渠道

1998年10月19日

羅錦生先生
余倩蕊女士

立法會秘書處
資料研究及圖書館服務部

香港中區花園道3號
萬國寶通銀行大廈5樓
電話：(852) 2869 7735
圖文傳真：(852) 2525 0990
網址：<http://legco.gov.hk>
電子郵箱：library@legco.gov.hk

目 錄

	頁
鳴謝	
摘要	
第1部 —— 引言	1
背景	1
研究目標及範圍	1
研究方法	1
第2部 —— 香港各主要申訴渠道概覽	2
處理申訴的主要渠道	2
行政長官辦公室	2
政府部門及公共機構	2
法定機構	3
申訴專員	3
兩個臨時市政局及各個臨時區議會	3
上訴委員會	4
司法途徑	4
第3部 —— 香港申訴渠道的比較	5
香港申訴渠道的比較	5
處理申訴的各個渠道所接獲的申訴個案數目	10
第4部 —— 海外立法機關的申訴制度	12
海外立法機關的申訴制度	12
海外立法機關處理申訴的渠道	12
向議會請願	13
議會申訴制度	13
海外立法機關議員從事的選區工作	14
英國國會行政事務專員	14

立法會秘書處歡迎轉載本研究報告的部分或全文，並歡迎將之譯成其他語文。本研究報告所載資料可隨意複製以供非商業用途，但須註明資料出處為立法會秘書處資料研究及圖書館服務部，並將一份複製文本送交立法會圖書館備存。

第5部 —— 分析	15
立法會申訴制度與本港主要申訴渠道的比較	15
權力範圍	15
權力及權力來源	15
豁免權、特權及保障	16
立法會申訴制度與海外立法機關的申訴制度的比較	16
附錄I	17
參考資料	19

鳴 謝

本部在進行此項研究期間，承蒙多位人士提供協助，現謹在此致謝。本部特別感謝以下各政府部門和機構提供寶貴的資料及協助：

行政上訴委員會、稅務上訴委員會、行政長官辦公室、消費者委員會、平等機會委員會、民政事務總署、醫院管理局、房屋署、入境事務審裁處、司法機構政務長辦公室、申訴專員公署、臨時區域市政局秘書處、臨時市政局秘書處、運輸署、交通投訴組、社會保障上訴委員會、勞資審裁處及水務署。

本部亦希望向以下人士致謝：澳洲國會眾議院秘書 **Ian Harris** 先生、駐香港日本總領事館領事勝又晴美女士、日本眾議院國際部長鈴木忠先生、英國下議院議事錄秘書 **Jim Hastings** 先生、英國下議院公共行政委員會秘書 **Paul Seaward** 先生及美國眾議院秘書 **Robin Clarle** 先生。

摘 要

1. 是項研究旨在探討本港及一些海外國家的主要申訴渠道如何運作，並與立法會申訴制度作一比較。
2. 公眾人士如因政府或公共機構的決定、行動或政策感到受屈，可向行政長官、有關的政府部門及公共機構提出申訴。
3. 現時有若干法定機構，例如平等機會委員會及消費者委員會，均致力提倡公平和平等機會，並保障個人的某些基本權利。該等機構亦負責處理涉及此類事宜的申訴。
4. 在香港，申訴專員是處理有關行政失當的投訴的主要渠道。申訴專員屬於獨立機構，無論有否接獲投訴，均有權就任何行政措施進行調查。
5. 兩個臨時市區局及各個臨時區議會的議員分別設有中央處理申訴制度。他們輪流當值，聽取公眾人士的申訴和意見。此外，兩個臨時市政局及各個臨時區議會的個別議員亦設有會見市民辦事處，處理市民的申訴。
6. 公眾人士如不滿政府的某些決定或行動，可向各個上訴委員會或審裁處提出上訴。感到受屈的人士亦可向法院提出申請，要求就糾紛作出仲裁或司法覆核。
7. 是項研究選取了澳洲、日本、英國及美國4個國家的立法機關作為研究對象。澳洲、英國及美國的立法機關沒有任何與香港立法會申訴制度相若的申訴制度，這些立法機關沒有設立一個由整個議會或議會內的任何一個議院運作的申訴制度。日本國會眾議院則設有負責處理申訴的常任委員會。
8. 澳洲、英國及美國的立法機關議員各自設有議員辦事處，接受並處理選民的申訴。澳洲、日本及英國的立法機關接受投訴的另一種方式是接受公眾人士請願。英國亦設有國會行政事務專員，專責處理有關行政失當的重大申訴。

香港及海外國家處理申訴的渠道

第1部 —— 引言

1. 背景

1.1 內務委員會轄下的檢討立法會申訴制度運作事宜小組委員會在1998年7月的首次會議上，要求資料研究及圖書館服務部就本港及一些海外國家的申訴渠道運作方式進行研究。

2. 研究目標及範圍

2.1 是項研究旨在探討本港及一些海外國家的申訴渠道如何運作，並與立法會申訴制度作一比較。

2.2 本文件的研究範圍如下：

- 闡述本港各個主要申訴渠道的特色；
- 闡述海外立法機關處理申訴制度的特色；及
- 比較及分析上述各申訴渠道。

3. 研究方法

3.1 本研究採用的方法包括資料搜集、文獻閱覽及資料分析。

3.2 本部曾致函本港多個政府部門及機構，要求它們就其處理申訴的制度提供資料。本部亦分別致函澳洲、日本、英國及美國的國會。大部分機構已作出回覆，並提供了有關其轄下申訴制度的資料。此外，本部亦從參考書籍及互聯網上搜集這方面的資料。

第2部 —— 香港各主要申訴渠道概覽

4. 處理申訴的主要渠道

4.1 香港有多個申訴渠道，市民如對政府及公共機構的決定、行動或政策感到不滿，又或在某些情況下，對私人公司或個別人士的決定或行動感到不滿，可循有關途徑尋求解決辦法。現於下文闡述本港處理申訴的各個主要渠道。

行政長官辦公室

4.2 市民因政府的決定或行動感到受屈而向行政長官辦公室提出投訴的個案為數甚多。《基本法》訂明，行政長官的其中一項職權，是處理請願和申訴事項。行政長官辦公室接獲申訴後，一般會轉介予有關的決策局處理。

政府部門及公共機構

4.3 市民就不滿的事情提出申訴的另一途徑，是直接要求有關部門或公共機構重新考慮其行政上的決定或行動。大部分政府部門及公共機構均在本身的架構內設有處理申訴的制度。一般而言，市民的投訴會轉介該等部門或機構屬下的有關單位調查。查明屬實的投訴，會作為提高有關部門或機構的工作效率及成效的參考意見。

4.4 各部門及機構會視乎申訴個案的性質，由高級人員覆核調查結果，該等人員的職級最高可達首長級。一些機構內部設有上訴渠道，申訴人士如不滿有關機構對其申訴的回應，可以提出上訴。此類上訴渠道的主理人員的職級，通常較最初決定有關申訴是否成立的人員高級。不過，一些法定機構如房屋委員會及醫院管理局，則由各自的成員負責聆訊上訴個案。

法定機構

4.5 當局現已成立多個法定機構，為社會各界人士爭取公平待遇及平等機會，並保障個人的某些基本權利。該等機構亦負責處理涉及此類事宜的申訴。

4.6 在處理申訴時，該等法定機構會擔當申訴人與被投訴一方之間的中間人。這些機構會居中調停，並盡量協助有關各方透過磋商達成和解。

申訴專員

4.7 申訴專員屬於獨立機構，有權調查關乎行政措施的申訴。申訴專員亦有權在並無接獲投訴的情況下，主動提出就任何行政措施直接進行調查。

4.8 市民可直接向申訴專員提出申訴。在1994年之前，申訴專員只可調查由立法局議員轉介的申訴個案。

兩個臨時市政局及各個臨時區議會

4.9 兩個臨時市政局及各個臨時區議會各自設有申訴制度，讓市民可以親自向議員表達不滿。

4.10 臨時市政局所設立的中央處理申訴制度名為“議員輪值制度”，而臨時區域市政局所設立的同類制度則名為“會見市民計劃”。個別的臨時區議會亦各自設有“會見市民計劃”。市民可透過上述計劃向兩個臨時市政局或各個臨時區議會的議員提出申訴、表達不滿或提出建議。這些議員輪流當值，以預約方式每周會晤市民一至兩次。

4.11 除“議員輪值制度”及“會見市民計劃”外，兩個臨時市政局及各個臨時區議會的個別議員亦設有會見市民辦事處，就各類性質的事宜與市民會晤。

4.12 兩個臨時市政局的議員在會晤申訴人後，會指示兩個臨時市政局的執行部門，即區域市政總署及市政總署，就有關的投訴採取行動。臨時區議會所接獲的申訴，大部分會轉介予有關部門或機構辦理。

4.13 市民亦可向兩個臨時市政局提交請願信，以表達其不滿。兩個市政局的秘書處會先決定應否將該等信件交予主席省閱，然後才轉交兩個市政局的執行部門辦理。

上訴委員會

4.14 公眾人士如不滿政府的決定，或其申訴無法由有關的政府部門或公共機構圓滿解決，可向根據不同條例或行政指令成立的上訴委員會及審裁處提出上訴。

4.15 上訴申請一般須以書面提出，部分申訴必須在指定期限之內提出。申請人通常需要出席聆訊，向委員會陳述其個案。一些上訴委員會，例如行政上訴委員會是以公開形式舉行正式的聆訊，上訴人所委派的法律代表亦可出席。其他上訴委員會，例如社會保障上訴委員會的聆訊則以閉門方式進行，較為不拘形式，只有申請人才可出席。

司法途徑

4.16 感到受屈的人士可向法庭提出申請，要求就糾紛作出仲裁或對行政決定作出司法覆核。不過，透過司法程序解決問題大多須經過繁複冗長的程序，而且所費不菲。

4.17 司法覆核有別於一般上訴，所關注的問題不是某項行政決定是否可取，而是決策的過程。司法覆核的目的，是要確保受當局措施所影響的人士受到公平對待。法庭在進行司法覆核時所關注的問題是決策當局有否超逾本身的權限、在法律上犯錯、違反自然公正的原則、作出任何合理的審裁機關所不會作出的決定或濫用權力。若可藉上訴達到補救的目的，法庭通常不會行使酌情權批准以司法覆核的方式作出補救。

第3部 —— 香港申訴渠道的比較

5. 香港申訴渠道的比較

5.1 此項研究選取了一些主要申訴渠道的例子作為比較。以下各列表概述各個申訴渠道的主要特色。立法會圖書館備存有關此等申訴渠道的詳細資料，供議員參閱。

表1 —— 申訴渠道的比較

	投訴性質	權力來源	豁免權、特權或保障	豁免權、特權或保障的來源
行政長官辦公室	並無界定	《基本法》第四十八條	不適用	不適用
醫院管理局	有關醫院服務的投訴	《醫院管理局條例》第5(m)條	醫院管理局的任何成員如真誠地辦事，則無須對其代表醫管局執行該局職能或行使該局權力時所作出的作為，承擔個人法律責任。	《醫院管理局條例》第23條
房屋委員會及房屋署	有關房屋事宜的投訴	行政決定	無	不適用
交通投訴組	有關運輸及交通事宜的投訴	行政決定	無	不適用

表1 (續) —— 申訴渠道的比較

	投訴性質	權力來源	豁免權、特權或保障	豁免權、特權或保障的來源
水務署	有關水費及供水事宜的投訴	行政決定	無	不適用
消費者委員會	消費者對貨品及服務的投訴，以及不動產的買方、按揭人及承租人所提出的投訴	《消費者委員會條例》	委員會的任何委員或僱員，如在委員會的運作過程中真誠地行事，即無須對委員會的任何作為或失責負上個人法律責任。	《消費者委員會條例》第19(1)條
平等機會委員會	基於性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾及家庭崗位而受到歧視的投訴	《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《家庭崗位歧視條例》	委員會的任何成員、僱員或調解人，如在執行委員會的職能或在行使委員會的權力的過程中，作出任何作為或犯有任何錯失，只要該人是以真誠行事，即無須為該等作為或錯失負上支付損害賠償的個人法律責任。	《性別歧視條例》第68條
申訴專員公署	有關行政失當的投訴	《申訴專員條例》	就誹謗法而言，專員或其職員如為進行任何調查而向任何人公布任何事項，均享有絕對特權。	《申訴專員條例》第18條

表1 (續) —— 申訴渠道的比較

	投訴性質	權力來源	豁免權、特權或保障	豁免權、特權或保障的來源
臨時區域市政局(會見市民計劃)	涉及《臨時區域市政局條例》第25條所界定的市政事務的投訴	臨時區域市政局的決定	任何臨時區域市政局議員，如為了行使臨時區域市政局的權力而真誠地作出任何事項或事情，均無須因此而由其本人承擔任何訴訟、法律責任、申索或要求。	《臨時區域市政局條例》第56條
臨時市政局(議員輪值制度)	涉及《臨時市政局條例》第24條所界定的市政事務的投訴	臨時市政局的決定	任何臨時市政局議員，如為了行使臨時市政局的權力而真誠地作出任何事項或事情，均無須因此而由其本人承擔任何訴訟、法律責任、申索或要求。	《臨時市政局條例》第51條
臨時區議會(會見市民計劃)	並無界定	臨時區議會的決定	任何臨時區議會議員，如為了施行臨時區議會的職能而真誠地作出任何事宜或事情，均無須因此而由其本人承擔任何訴訟、法律責任、申索或要求。	《臨時區議會條例》第25條

資料來源：行政長官辦公室、消費者委員會、平等機會委員會、民政事務總署、醫院管理局、房屋署、申訴專員公署、臨時區域市政局秘書處、臨時市政局秘書處、運輸署、交通投訴組及水務署

表2 —— 處理申訴的上訴委員會

	上訴性質	權力來源	豁免權、特權或保障	豁免權、特權或保障的來源
行政上訴委員會	針對根據46條條例作出的某些行政決定而提出的法定上訴	《行政上訴委員會條例》	委員會委員在執行職責時，享有原訟法庭法官在原訟法庭民事訴訟中所享有的特權及豁免權。	《行政上訴委員會條例》第26條
稅務上訴委員會	稅務上訴	《稅務條例》第65條	無	不適用
入境事務審裁處	遣送離境令	《入境條例》第53條	無	不適用
社會保障上訴委員會	有關社會保障福利金的申領資格及發放事宜	行政決定	無	不適用

資料來源：行政上訴委員會、稅務上訴委員會、入境事務審裁處、社會保障上訴委員會

表3 —— 處理申訴的司法渠道

	個案性質	權力來源	豁免權、特權或保障	豁免權、特權或保障的來源
勞資審裁處	僱主與僱員之間的金錢糾紛	《勞資審裁處條例》	司法人員履行審判職責的行為不受法律追究	《基本法》第八十五條
司法覆核	行政決定	《高等法院條例》	司法人員履行審判職責的行為不受法律追究	《基本法》第八十五條

資料來源：勞資審裁處及司法機構政務長辦公室

處理申訴的各個渠道所接獲的申訴個案數目

5.2 表4所列的申訴個案數目只供參考用，因為各有關機構所處理的申訴，無論性質及複雜程度均截然不同，故此無法作出有意義的比較。

表4 —— 各個機構在過去5年接獲的申訴個案數目

	1993/94	1994/95	1995/96	1996/97	1997/98
向行政長官請願	不適用	不適用	不適用	不適用	20 000*
醫院管理局 #	1 762	1 911	1 847	1 735	1 638
房屋委員會及 房屋署 #	18 674	29 802	24 471	14 383	8 031
交通投訴組	13 498	14 299	14 183	13 066	並無數據
水務署	49 548	46 480	47 553	45 062	34 244
消費者委員會 #	9 509	10 045	8 768	8 805	11 535
平等機會委員會	不適用	不適用	6	495	306
申訴專員	173	1 211	2 784	2 844	3 073
臨時區議會	264	188	116	123	98
臨時區域市政局	不適用	不適用	不適用	不適用	自1998年6月推行會見市民計劃以來，共接獲5宗申訴
臨時市政局 #	22	32	20	9	23

備註： * 該數字包括行政長官自1997年7月以來接獲的請願、申訴、求助個案、一般查詢及市民意見。

上述機構按曆年備存申訴個案的數字。

資料來源：行政長官辦公室、消費者委員會、平等機會委員會、民政事務總署、醫院管理局、房屋署、申訴專員公署、臨時區域市政局秘書處、臨時市政局秘書處、運輸署、交通投訴組及水務署

表5 —— 過去5年接獲的上訴個案數目

	1993/94	1994/95	1995/96	1996/97	1997/98
行政上訴委員會#	不適用	5	22	57	25
稅務上訴委員會	127	185	190	208	255
入境事務審裁處#	252	144	50	143	2 800
社會保障上訴委員會	216	248	275	224	189

備註： # 上述機構按曆年備存上訴個案的數字。

資料來源：行政上訴委員會、稅務上訴委員會、入境事務審裁處及社會保障上訴委員會

表6 —— 勞資審裁處在過去5年接獲的個案數目及同期的司法覆核申請數目

	1993/94	1994/95	1995/96	1996/97	1997/98
勞資審裁處	5 194	5 976	7 645	7 862	6 319
司法覆核	並無數據	並無數據	並無數據	並無數據	180* (由1997年2月至1998年8月)

備註： * 自高等法院於1997年2月開始採用行政申訴排期表處理司法覆核後才備有司法覆核申請的數字。

資料來源：勞資審裁處及司法機構政務長辦公室

第4部 —— 海外立法機關的申訴制度

6. 海外立法機關的申訴制度

海外立法機關處理申訴的渠道

6.1 本文件選取了澳洲、日本、英國及美國4個國家作為研究對象。下表扼要載列上述4個立法機關或其議員處理申訴的方式。

表7 —— 海外立法機關處理申訴的渠道

	請願	議會申訴制度	選區工作
澳洲	✓	X	✓
日本	✓	✓	並無資料
英國	✓	X	✓
美國	X	X	✓

資料來源：澳洲國會、日本眾議院、英國下議院及美國眾議院

6.2 澳洲、英國及美國的立法機關沒有任何與香港立法會申訴制度相若的申訴制度，這些立法機關沒有設立一個由整個議會或議會內的任何一個議院運作的申訴制度。日本國會眾議院則設有負責處理申訴的常任委員會。

6.3 澳洲、英國及美國的立法機關議員各自設有議員辦事處，接受並處理選民的申訴。至於日本國會議員從事選區工作的情況，現時並沒有這方面的資料。

6.4 澳洲、日本及英國的立法機關接受投訴的另一種方式，是接受公眾人士請願。美國國會沒有設立接受市民請願的制度。

向議會請願

6.5 在澳洲及英國，公眾有權向議會請願，這是個人直接向議會表達不滿的唯一途徑。有部分請願是關乎個別人士的不滿，其餘大部分則由團體提出。

6.6 在這兩個國家的議會，只可由兩院議員向所屬議院提交請願信。議員向議院提交請願信是受到絕對特權所保障。請願信在議院宣讀後，會印載於議院的表決及會議過程紀錄(Votes and Proceedings of the House)內，至於是否須就此採取行動，則並無規定。

6.7 英國國會議員向兩院提交請願信，主要是為了進行全國性或地區性的宣傳。就澳洲而言，近年由議員向兩院提交的請願信，平均每年有750封。

6.8 在日本，公眾人士可就官員的罷免、法律、法例或規例的制定、廢除或修訂及其他事宜向國會請願。日本國會參、眾兩院各自接受並處理市民的請願，請願信必須由兩院的議員提交。獲得議院接納並認為適合交由內閣處理的請願，會轉介予內閣跟進。內閣每年須向有關的議院匯報就那些轉介的請願採取了甚麼行動。

議會申訴制度

6.9 日本國會眾議院在本年1月成立了一個新的委員會，名為決算行政監察委員會(Standing Committee on Audit and Oversight of Administration)，藉以加強國會在監察政府施政方面的功能。該委員會的主要職能，是處理市民就政府的政策及措施所提出的投訴、監察政府的工作，以及根據監察的結果提出建議。

6.10 公眾人士必須以書面方式提出申訴。他們可致函該委員會或其主席。公眾人士可以對政府的行政措施作出投訴。

6.11 該委員會會向政府索取資料，以便調查有關的投訴。若投訴查明屬實，該委員會會向有關的政府機關提出建議。該委員會自1998年2月開始接受投訴以來，共接獲1 668宗個案。

海外立法機關議員從事的選區工作

6.12 澳洲、英國及美國立法機關議員的工作，大部分是處理選民就政府的行動、決定及政策而提出的申訴及不滿。

6.13 這3個國家並無指定立法機關議員須以甚麼方式處理申訴。議員通常會在所屬的選區設立辦事處，方便與選民接觸。議員會以不同的方法處理申訴，他們可以聯絡有關部門或有關當局、接觸有關的部長或大臣，亦可在議會中向負責有關事務的部長或大臣提出質詢，或在辯論中提出有關的申訴事項。在英國，有關行政失當的重大申訴會轉交國會行政事務專員處理。

英國國會行政事務專員

6.14 《1967年國會專員法令》設立了首個英國國會行政事務專員(Parliamentary Commissioner for Administration)的職位。現時，該職位一般稱為國會申訴專員(Parliamentary Ombudsman)。公眾人士不可直接向國會申訴專員提出申訴；申訴個案必須由代表有關選區的國會議員轉介。這個一般稱為“國會議員過濾機制”的運作方式一直沿用至今，其中一個原因是它可以讓國會議員得知所屬選區的選民日常所面對及關注的問題。

6.15 國會申訴專員是下議院人員，每年須向下議院提交工作報告。此外，由不同政黨的國會議員所組成的國會行政事務專員特別委員會(Select Committee on the Parliamentary Commissioner for Administration)，會就國會申訴專員的工作進行檢討及提供支援。

6.16 國會申訴專員有權調查政府部門、行政機關，以及其他大部分公營機構的工作。申訴專員的權力十分廣泛，可傳召個別人士及索閱文件。他可以要求審閱一切有關檔案，以及會見任何有關官員，務求查出事情的真相。

6.17 申訴專員所關注的事情，是政府如何作出某項行政決定，以及有關人士有否因該項決定而受到不公平對待。若申訴專員斷定確實有不公平的情況，他會建議糾正的方法。

第5部 —— 分析

7. 立法會申訴制度與本港主要申訴渠道的比較

權力範圍

7.1 是項研究涉及的大部分申訴渠道，均有明確訂定的權力範圍。相對而言，立法會議員在處理公眾所關注的事宜及市民對政府的決定、行動及政策所提出的投訴時，有較大的彈性。有關立法會申訴制度的詳情，請參閱附錄1。

權力及權力來源

7.2 是項研究涉及的申訴渠道當中，有部分渠道的權力由法例訂明，亦有部分由行政指令訂明。只有行政長官及立法會處理申訴的職權由《基本法》規定。

7.3 是項研究涉及各個處理申訴渠道當中，只有申訴專員及平等機會委員會獲賦予法定權力，就投訴個案進行調查。申訴專員即使並無接獲投訴，亦可主動調查任何在行政上採取的行動。處理申訴的司法機關及半司法機關有權要求任何人出席聆訊、作證及提交文件。

7.4 是項研究涉及的其他申訴渠道並無法定調查權力，亦無蒐集資料及文件的法定權力。大部分機構在處理投訴個案時，很大程度上須依賴有關各方坦誠合作。在立法會申訴制度之下，議員可透過政府的行政安排，查閱政府檔案資料及接觸政府官員。只要各方當事人願意合作，在處理申訴時未必需要有法定調查權力。

豁免權、特權及保障

7.5 規管消費者委員會、平等機會委員會、醫院管理局、臨時區域市政局、臨時市政局及臨時區議會運作情況的有關係例均訂有一條相若條文，為代表該等機構真誠行事的成員及／或職員提供保障。

7.6 在現時的立法會申訴制度下，立法會議員與公眾人士舉行的會議及立法會議員與政府當局舉行的會議均不受任何特權所保障。

7.7 申訴專員及其職員在誹謗方面享有絕對特權。行政上訴委員會的委員所獲得的保障與司法人員所有者相若。司法人員受到《基本法》保障，他們履行審判職責的行為不受法律追究。

8. 立法會申訴制度與海外立法機關的申訴制度的比較

8.1 日本國會眾議院及香港立法會均有正式權力和責任接受並處理申訴。其他3個海外國家的立法機關並沒有設立中央處理申訴制度。

8.2 英國設有國會行政事務專員，負責調查涉及行政失當的事件，但其運作方式有別於香港的申訴專員。英國國會申訴專員只可調查由代表某選區選民的國會議員轉介的個案。在香港，公眾人士可直接向申訴專員求助。英國國會申訴專員須向國會匯報，而香港的申訴專員則獨立於立法機關。

附錄I

立法會申訴制度

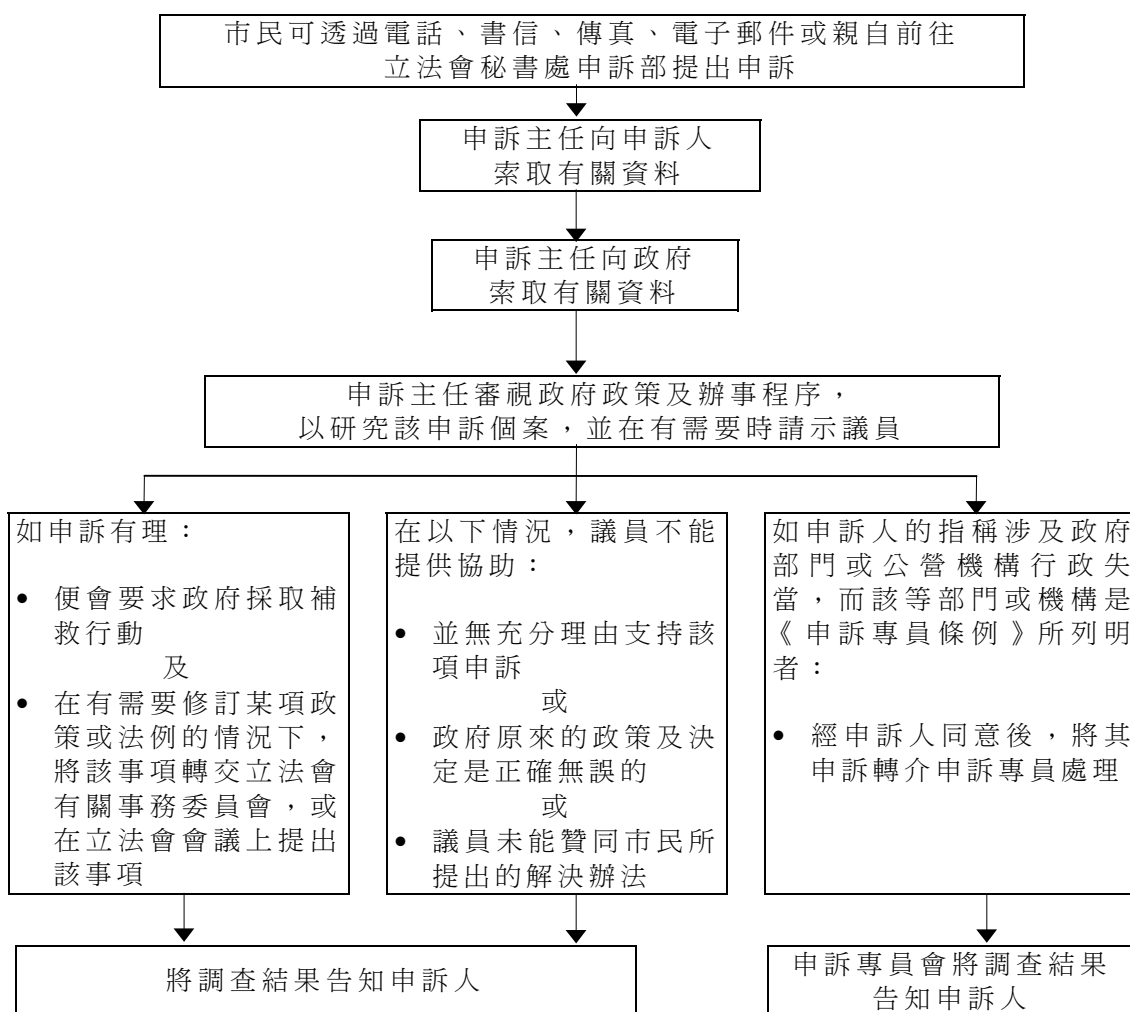
立法會申訴制度的簡介

這是由立法會運作的制度，透過這制度，議員接受市民對政府措施或政策不滿而提出的申訴，並予以處理。申訴制度亦處理市民就政府政策、法例及所關注的其他事項提交的意見書。

申訴制度的運作

每周有6位議員輪流當值，監察申訴制度的運作，並接見前來請願及提交意見書的團體代表。同時，議員亦輪流於其當值的一周內“值勤”，負責接見欲與議員討論其申訴事項的個別人士，並向處理申訴個案的立法會秘書處申訴部職員作出指示。

處理申訴的程序



附錄I (續)**立法會申訴制度不受理的事項**

申訴制度不會向申訴人士提供法律意見或法律服務。議員不會處理市民對代議政制三層議會(即立法會、兩個市政局和區議會)或政府其他委員會的個別成員的投訴。議員亦不會處理以下事項：私人糾紛；法庭正進行聆訊或可能涉及刑事控罪的事件；與司法程序或類似司法程序有關的事件；對警務人員或廉政公署人員的投訴；與非政府組織的行政有關的事宜；以及屬於香港特別行政區權力範圍以外的事宜。

參考資料

1. Alex Carroll, *Constitutional and Administrative Law*, Financial Times Pitman Publishing, 1998.
2. Commissioner for Administrative Complaints, *Annual Report of the Commissioner for Administrative Complaints Hong Kong*, 8th June 1996.
3. The Ombudsmen, *Annual Report of the Ombudsman of Hong Kong*, June 1997.
4. Consumer Council, *Annual Report 1996-1997*.
5. David Pollard and David Hughes, *Constitutional and Administrative Law Text & Materials*, Butterworths, 1990.
6. UK Foreign & Commonwealth Office, *Ombudsmen in Britain*, June 1994.
7. Leon Hurwitz, *The State as Defendant Governmental Accountability and the Redress of Individual Grievances*, *Studies in Human Rights*, No. 2, Aldwych press London, 1981.
8. Office of The Ombudsman Hong Kong, China, *Effective Complaint Handling: A Tool for Better Serving the Community*, 1998.
9. Sir Charles Gordon, *Erskine May's Treatise on The Law, Privileges, Proceedings and Usage of Parliament*, London Butterworths, 1983.
10. Social Security Appeal Board, *Sixteenth Annual Report 1993/94*.
11. Social Security Appeal Board, *Seventeenth Annual Report 1994/95*.
12. Social Security Appeal Board, *Eighteenth Annual Report 1995/96*.
13. Social Security Appeal Board, *Nineteenth Annual Report 1996/97*.
14. Social Security Appeal Board, *Twentieth Annual Report 1997/98*.
15. Legislative Council Secretariat, *The Legislative Council Redress System: Request for Interview with Legislative Council Members*, July 1998.
16. UK House of Commons, *The Parliamentary Ombudsman: Parliamentary Commissioner for Administration, Annual Report 1997-98*.
17. Transport Advisory Committee, *Transport Complaints Unit 1994-1995 Annual Report*.

18. Transport Advisory Committee, *Transport Complaints Unit 1995-1996 Annual Report*.
19. Transport Advisory Committee, *Transport Complaints Unit 1996-1997 Annual Report*.
20. 中國香港申訴專員，*中國香港申訴專員年報*，10期，1998年6月。