

立法會申訴制度的工作 與申訴專員公署的工作會否重複

香港申訴專員制度的歷史

行政立法兩局非官守議員(下稱“兩局非官守議員”)辦事處於1963年成立。成立該辦事處的原意之一，是增進兩局非官守議員與市民之間的聯繫，邀請市民前往該辦事處，就任何關乎公眾利益的事宜提出意見，或對政府部門提出個別投訴。為更有效處理市民的投訴，兩局非官守議員辦事處於1970年增加人手，其後逐漸發展了一個更具成效的制度，以處理市民的投訴及意見，其宗旨是對任何不滿政府部門處事方式的人士盡可能提供協助，並盡量讓市民有機會就公眾關注的事宜向兩局非官守議員提出意見或建議。

2. 自此以後，兩局非官守議員申訴制度日益為市民所熟悉。市民將兩局非官守議員辦事處視為一個可供他們表達不滿的有效途徑。

3. 其後因應香港在憲制上的轉變，兩局非官守議員認為有必要就香港已有的申訴渠道，對該制度進行檢討。有鑑於此，兩局非官守議員專責小組遂於1985年7月成立，以便檢討香港的各種申訴制度。

行政事務申訴專員制度的設立

4. 政府根據專責小組的研究結果，於1986年8月發表《投訴有門》諮詢文件。其後，政府根據1988年7月通過的《行政事務申訴專員條例》(第397章)，設立了行政事務申訴專員制度。行政事務申訴專員公署於1989年2月正式成立，並於1989年3月1日開始接受市民投訴。

行政事務申訴專員的使命

5. 行政事務申訴專員的使命是“透過獨立及公正的調查，處理及解決因公營部門行政失當而引致的不滿及所引發的問題，藉以改善公共行政，並促進行政公平”。“行政失當”的定義涵蓋濫用權力或權能，包括作出不合理、不公平或欺壓的行動，或是完全或部分基於法律上或事實上的錯誤而作出的行動。該條例旨在為市民提供申訴途徑，市民如對政府部門行政上的決定、行動、建議或不作為有所不滿，均可提出投訴，有關投訴會由一位政府部門以外的獨立人士調查並作出報告。**該署的設立，是為補足及加強現有的申訴途徑，而不是用以取代它們。**行政事務申訴專員公署成立初期，所有個案必須由一名兩局非官守議員轉介。

行政事務申訴專員職權範圍的擴展

6. 《行政事務申訴專員條例》自生效以來，曾三度作出重要修訂，現分述各項修訂如下：

- (a) 容許市民**直接**向行政事務申訴專員提出投訴，無須由一名立法局非官守議員轉介(1994年6月)。
- (b) 授權行政事務申訴專員主動展開**直接調查**(1994年6月)。
- (c) **擴展行政事務申訴專員的職權範圍**至6個主要法定機構，即香港地下鐵路公司、九廣鐵路公司、證券及期貨事務監察委員會、市政局、區域市政局及香港房屋委員會(1994年6月)，其後再擴展至另外4個主要法定組織，即機場管理局、香港房屋協會、土地發展公司及職業訓練局(1996年4月)。
- (d) **將行政事務申訴專員的英文職銜更改為“The Ombudsman”**，而中文職銜“申訴專員”則維持不變(1996年12月)。
- (e) 自從政府把《公開資料守則》的適用範圍擴大至涵蓋所有政府部門後，**申訴專員獲授權就《申訴專員條例》以往並未涵蓋的政府部門涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查**。這些部門包括香港警務處、香港輔助警隊、廉政公署、投訴警方獨立監察委員會秘書處及公務員敘用委員會秘書處(1996年12月)。

7. 政府當局原則上同意將香港考試局、香港康體發展局及僱員再培訓局納入該條例的涵蓋範圍，但不同意納入選舉事務委員會及香港警務處文職人員。

8. **附錄I**節錄《申訴專員條例》(第397章)的有關條文：

- (a) 第7條載述申訴專員的職能；
- (b) 附表1列明該條例適用的機構；及
- (c) 附表2列明申訴專員公署不調查的行動。

立法會申訴制度的運作

9. 《基本法》第七十三條第(八)款訂明：“香港特別行政區立法會接受香港居民申訴並作出處理”。立法會申訴制度的服務範圍並無法例訂明，亦無法規予以限制，因此與申訴專員公署這個法定機構有所不同。現時，立法會的《議事規則》及《內務守則》均沒有涵蓋申訴制度的運作事宜。(1995年10月之前的《立法局議員守則》載有關於“申訴制

度”的章節，但其後該部分已被刪除，因為當時的議員認為該部分與規管立法局事務的程序無關。)立法會秘書處申訴部訂有內部工作指引，職員會按照有關指引處理個案。

10. 根據現行制度，市民可以團體或個人形式，就政府政策、決定及辦事程序所引起的問題提交意見書或尋求解決辦法。此外，他們亦可就其與政府之間的事務，向議員求助。

11. 每週有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週內“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申訴部職員作出指示。

12. 議員在申訴部會晤市民，若與在立法會大樓舉行的其他委員會會議比較，此類會晤較為不拘形式。此類會晤及跟進有關事宜的個案會議均以閉門方式舉行。若經有關各方同意，當值議員在會晤市民期間可公開讓傳媒拍照及錄影。此類會晤不受《立法局(權力及特權)條例》所保障。規管立法會轄下各委員會會議的規則及程序不適用於此類會晤，即並無會議法定人數的規定、無須錄音及安排即時傳譯服務(有需要時會安排一名傳譯員在議員身旁提供傳譯服務)，而且基於保密理由，有關個案的紀錄不會存放於圖書館供市民索閱。

較近期進行的立法局申訴制度檢討

13. 較近期就立法局申訴制度進行的檢討是在1993年及1994年進行，當時是與立法局秘書處的重組及對秘書處各項服務的檢討一併進行的。在該兩次檢討中，曾獲考慮的數個方案包括：

- (a) 申訴專員公署在處理投訴方面承擔更大的責任。
- (b) 由議員辦事處處理有關“私人事宜”的投訴，申訴部只處理團體提出的個案。
- (c) 是方案(b)的修訂版本。不公布有關“私人事宜”的個案將轉介予個別議員辦事處處理，而只是減少或停止宣傳立法局申訴制度，不再提醒市民立法局設有申訴制度，至於前來申訴部求助的人士，其個案會繼續按申訴制度加以處理。
- (d) 由立法局議員常務小組(現稱“立法會事務委員會”)接手處理團體的投訴。

以上兩份報告中與申訴部有關的部分節錄於**附錄II**。

14. 經研究以上各方案的利弊後，議員最後採納方案(c)。因此，

秘書處其後不再透過電視宣傳片及電台作出宣傳。申訴部重組內部編制，將部門主管一職由首席主任降為總主任級，並刪除7個職位(4名一級主任、1名電話接線生、1名打字員及1名一級中文主任)。此外，申訴部的個案數量自1994至95年度開始大幅下降，有關資料載於**附錄III**。1993至94年度辦理完竣的個案性質及結果的分類統計表載於**附錄IV**。

立法會處理的申訴個案與申訴專員處理的個案會否重複

15. 基於保密和保障個人資料的原則，申訴專員與立法會申訴部並無就各自接獲的個案互相溝通。這完全視乎申訴人會否披露曾向哪個或哪些申訴制度求助。有些申訴人士披露曾向申訴專員(及其他申訴制度)求助，但不滿所得的調查結果，或希望立法會與申訴專員(及其他申訴制度)同時處理其個案。若屬後者，本部會向申訴人建議，在申訴專員的調查仍未有結果前暫不處理其個案，以免工作重複。然而，若申訴人堅持由本部同時處理其個案，本部亦會按其意願辦理。根據本部的經驗，大概由於公民權利的意識日漸提高，現時往往有申訴人士在同一時間向不同層面的各種申訴渠道求助。

16. 關於立法會申訴制度所處理的工作與申訴專員的工作會否重複一事，必須注意一點，就是政府當局已清楚表明，設立申訴專員一職，目的是補足及加強現有的申訴途徑，而不是用以取代它們。再者，大部分個案在未經調查之前，根本難以確定它們是否只涉及行政失當。

供議員考慮的事項

17. 議員可考慮以下事項：

- (a) 立法會申訴制度是否不應處理申訴專員經已或正在調查的個案；
- (b) 是否亦不應處理表面看來屬行政失當的個案；及
- (c) 立法會申訴制度應否繼續“保持低調”，即維持不宣傳立法會申訴制度的做法。

立法會秘書處

1998年8月12日

PART III

FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN

(Amended 74 of 1996 s. 11)

7. Functions of Ombudsman

- (1) The Ombudsman may investigate any action taken by or on behalf of—
- (a) an organization set out in Part I of Schedule 1 in the exercise of its administrative functions; or
 - (b) an organization set out in Part II of Schedule 1 in the exercise of its administrative functions in relation to the Code on Access to Information published by the Government,

in any case where—

- (i) a complaint is made by a person who claims to have sustained injustice in consequence of maladministration in connection with that action; or
- (ii) notwithstanding that no complaint has been made to him, he is of the opinion that any person may have sustained injustice in consequence of maladministration in connection with that action. *(Replaced 74 of 1996 s. 6)*

(2) The powers conferred on the Ombudsman by this Ordinance shall be exercised in accordance with the provisions of this Ordinance but may be so exercised notwithstanding any provision in any law to the effect that any decision shall be final, or that no appeal shall lie in respect thereof, or that no proceeding or decision of the organization whose decision it is shall be challenged, reviewed, quashed, or called in question. *(Amended 44 of 1994 s. 4; 74 of 1996 s. 11)*

(3) *(Repealed 44 of 1994 s. 4)*

第 III 部

專員的職能

7. 專員的職能

(1) 凡——

- (a) 附表 1 第 I 部所列任何機構在行使該機構的行政職能時採取或由他人代其採取任何行動；或
- (b) 附表 1 第 II 部所列任何機構在就政府所頒布的《公開資料守則》而行使該機構的行政職能時採取或由他人代其採取任何行動，

則專員在以下情況下可調查該行動——

- (i) 有人提出申訴，聲稱因與該行動相關的行政失當，以致他遭受不公平待遇；或
- (ii) 儘管無人向專員提出申訴，但專員認為因與該行動相關的行政失當，以致可能已有人遭受不公平待遇。 *(由 1996 年第 74 號第 6 條代替)*

(2) 本條例所授予專員的權力，須按照本條例的條文行使；儘管有任何法律條文規定某項決定屬最終決定，或規定不得就該項決定提出上訴，或規定不得反對、審核、推翻或質疑有關機構的處事程序或其所作的決定，專員仍可按照本條例行使權力。 *(由 1994 年第 44 號第 4 條修訂)*

(3) *(由 1994 年第 44 號第 4 條廢除)*

SCHEDULE 1

[ss. 2 & 24]

ORGANIZATIONS TO WHICH THIS ORDINANCE APPLIES

PART I

(Amended 44 of 1994 s. 17; 74 of 1996 s. 9)

Agriculture and Fisheries Department.
 Airport Authority. (Added L.N. 155 of 1996)
 All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility. (Replaced L.N. 155 of 1996)
 Architectural Services Department.
 Audit Department.
 *Auxiliary Medical Service (department). (Added L.N. 155 of 1996. Amended 57 of 1997 s. 34)
 Buildings Department. (Replaced L.N. 282 of 1993)
 Census and Statistics Department.
 †Civil Aid Service (department). (Added L.N. 155 of 1996. Amended 58 of 1997 s. 34)
 Civil Aviation Department.
 Civil Engineering Department. (Replaced L.N. 183 of 1992)
 Civil Service Training and Development Institute. (Added L.N. 155 of 1996)
 Companies Registry. (Added 8 of 1993 s. 28)
 Correctional Services Department.
 Customs and Excise Department.
 Department of Health. (Added L.N. 414 of 1989)
 Drainage Services Department. (Added L.N. 357 of 1989)
 Education Department.
 Electrical and Mechanical Services Department.

* Please see the saving provisions contained in section 33(4) of Cap. 517.

† Please see the saving provisions contained in section 33(4) of Cap. 518.

附表 1

[第 2 及 24 條]

本條例適用的機構

第 1 部

(由 1994 年第 44 號第 17 條修訂；由 1996 年第 74 號第 9 條修訂)

人民入境事務處。
 九廣鐵路公司。 (由 1994 年第 44 號第 17 條增補)
 土木工程署。 (由 1992 年第 183 號法律公告代替)
 土地註冊處。 (由 1993 年第 8 號第 28 條增補)
 土地發展公司。 (由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 工業教育及訓練署。
 工業署。
 大學教育資助委員會秘書處。 (由 1995 年第 35 號法律公告修訂)
 公司註冊處。 (由 1993 年第 8 號第 28 條增補)
 公務員培訓處。 (由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 公務員薪俸及服務條件常務委員會秘書處。 (由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 水務署。
 立法局秘書處。 (由 1994 年第 14 號第 24 條代替)
 司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處。 (由 1996 年第 155 號法律公告代替)
 布政司署。
 市政局。 (由 1994 年第 44 號第 17 條增補)
 市政總署。
 民航處。
 † 民眾安全服務處(部門)。 (由 1996 年第 155 號法律公告增補)

† 請參閱載於第 518 章第 33(4) 條的保留條文。

Environmental Protection Department.
 Fire Services Department.
 General Office of Government House. (Added L.N. 155 of 1996)
 Government Flying Service. (Added L.N. 242 of 1993)
 Government Laboratory.
 Government Land Transport Agency.
 Government Property Agency. (Added L.N. 181 of 1991)
 Government Secretariat.
 Government Supplies Department.
 Highways Department.
 Home Affairs Department. (Replaced L.N. 155 of 1996)
 Hong Kong Arts Development Council. (Added 26 of 1995 s. 20)
 Hong Kong Housing Authority. (Added 44 of 1994 s. 17)
 Hong Kong Housing Society. (Added L.N. 155 of 1996)
 Hong Kong Monetary Authority. (Added L.N. 97 of 1993)
 Hospital Authority. (Added L.N. 420 of 1991)
 Hospital Services Department. (Added L.N. 414 of 1989)
 Housing Department.
 Immigration Department.
 Industry Department.
 Information Services Department.
 Information Technology Services Department. (Added L.N. 373 of 1989)
 Inland Revenue Department.
 Intellectual Property Department. (Added L.N. 236 of 1990)
 Kowloon-Canton Railway Corporation. (Added 44 of 1994 s. 17)
 Labour Department.
 Land Development Corporation. (Added L.N. 155 of 1996)
 Land Registry. (Added 8 of 1993 s. 28)
 Lands Department. (Added L.N. 282 of 1993)
 Legal Aid Department.
 Legal Department.
 Legislative Council Secretariat. (Replaced 14 of 1994 s. 24)
 Management Services Agency. (Added L.N. 383 of 1993)
 Marine Department.
 Mass Transit Railway Corporation. (Added 44 of 1994 s. 17)
 Office of the Telecommunications Authority. (Added L.N. 242 of 1993)
 Official Languages Agency. (Added L.N. 155 of 1996)
 Official Receiver's Office. (Added L.N. 183 of 1992)
 Planning Department. (Added L.N. 414 of 1989)
 Post Office.
 Printing Department.
 Radio Television Hong Kong.
 Rating and Valuation Department.

地政總署。(由 1993 年第 282 號法律公告增補)
 法定語文事務署。(由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 法律援助署。
 房屋署。
 拓展署。
 社會福利署。
 知識產權署。(由 1990 年第 236 號法律公告增補)
 屋宇署。(由 1993 年第 282 號法律公告代替)
 政府化驗所。
 政府印務局。
 政府車輛管理處。
 政府物料供應處。
 政府飛行服務隊。(由 1993 年第 242 號法律公告增補)
 政府產業署。(由 1991 年第 181 號法律公告增補)
 政府統計處。
 政府新聞處。
 紀律人員薪俸及服務條件常務委員會秘書處。(由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 律政署。
 皇家香港天文台。
 政務總署。
 香港地下鐵路公司。(由 1994 年第 44 號第 17 條增補)
 香港房屋事務委員會。(由 1994 年第 44 號第 17 條增補)
 香港房屋協會。(由 1996 年第 155 號法律公告增補)
 香港金融管理局。(由 1993 年第 97 號法律公告增補)
 香港海關。
 香港電台。
 香港藝術發展局。(由 1995 年第 26 號第 20 條增補)
 建築署。
 消防處。
 海事處。
 庫務署。
 破產管理署。(由 1992 年第 183 號法律公告增補)
 差餉物業估價署。
 核數署。
 教育署。
 郵政署。
 區域市政局。(由 1994 年第 44 號第 17 條增補)
 區域市政總署。
 規劃署。(由 1989 年第 414 號法律公告增補)
 勞工處。
 貿易署。
 稅務局。
 渠務署。(由 1989 年第 357 號法律公告增補)

Regional Council. (*Added 44 of 1994 s. 17*)
 Regional Services Department.
 Registration and Electoral Office. (*Added L.N. 251 of 1994*)
 Registry of Trade Unions.
 Royal Observatory.
 Secretariat of the Standing Commission on Civil Service Salaries and Conditions of Service.
 (*Added L.N. 155 of 1996*)
 Secretariat of the Standing Committee on Disciplined Services Salaries and Conditions of Service.
 (*Added L.N. 155 of 1996*)
 Securities and Futures Commission. (*Added 44 of 1994 s. 17*)
 Social Welfare Department.
 Technical Education and Industrial Training Department.
 Television and Entertainment Licensing Authority.
 Territory Development Department.
 Trade Department.
 Transport Department.
 Treasury.
 University Grants Committee, Secretariat. (*Amended L.N. 35 of 1995*)
 Urban Council. (*Added 44 of 1994 s. 17*)
 Urban Services Department.
 Vocational Training Council. (*Added L.N. 155 of 1996*)
 Water Supplies Department.

(*Amended L.N. 76 of 1989; L.N. 373 of 1989; 8 of 1993 s. 28*)

PART II

Independent Commission Against Corruption.
 Royal Hong Kong Auxiliary Police Force.
 Royal Hong Kong Police Force.
 Secretariat of the Independent Police Complaints Council.
 Secretariat of the Public Service Commission.

(*Part II added 74 of 1996 s. 9*)

SCHEDULE 2

[s. 8]

ACTIONS NOT SUBJECT TO INVESTIGATION

- Any action taken in matters certified by the Governor as affecting security, defence or international relations (including relations with any international organization) in respect of Hong Kong.
- The commencement or conduct of any proceedings, whether civil or criminal, before a court of law or tribunal in Hong Kong, including any decision whether or not to prosecute any person for an offence.

路政署。
 資訊科技署。 (*由 1989 年第 373 號法律公告增補*)
 電訊管理局。 (*由 1993 年第 242 號法律公告增補*)
 運輸署。
 管理參議署。 (*由 1993 年第 383 號法律公告增補*)
 漁農處。
 影視及娛樂事務管理處。
 衛生署。 (*由 1989 年第 414 號法律公告增補*)
 機場管理局。 (*由 1996 年第 155 號法律公告增補*)
 機電工程署。
 選舉事務處。 (*由 1994 年第 251 號法律公告增補*)
 總督府總務室。 (*由 1996 年第 155 號法律公告增補*)
 環境保護署。
 職工會登記局。
 職業訓練局。 (*由 1996 年第 155 號法律公告增補*)
 醫院事務署。 (*由 1989 年第 414 號法律公告增補*)
 醫院管理局。 (*由 1991 年第 420 號法律公告增補*)
 * 醫療輔助隊(部門)。 (*由 1996 年第 155 號法律公告增補*)
 證券及期貨事務監察委員會。 (*由 1994 年第 44 號第 17 條增補*)
 憲教署。
 (*由 1989 年第 76 號法律公告修訂；由 1989 年第 373 號法律公告修訂；由 1993 年第 8 號第 28 條修訂*)

第 II 部

公務員敘用委員會秘書處。
 投訴警方獨立監察委員會秘書處。
 皇家香港輔助警隊。
 皇家香港警隊。
 總督特派廉政專員公署。

(*第 II 部由 1996 年第 74 號第 9 條增補*)

附表 2

[第 8 條]

不受調查的行動

- 在總督證明會影響香港保安、防衛或國際關係(包括與任何國際組織的關係)的事情上所作的行動。
- 在香港任何法庭或審裁處的任何民事或刑事法律程序的展開或進行，包括是否為任何罪行檢控任何人的決定。 (*由 1997 年第 80 號第 102 條修訂*)

* 請參閱載於第 517 章第 33(4) 條的保留條文。

3. Any exercise of the prerogative of mercy.
4. Any action taken in relation to contractual or other commercial transactions but excluding procedures adopted in inviting tenders, determining the qualification of persons entitled to tender and the selection of the successful tenderer.
5. Any action taken in respect of appointments or removals, pay, conditions of service, discipline, pension, superannuation or other personnel matters, in relation to—
 - (a) service in any office or employment under the Government or under any organization; or
 - (b) service in any office, or under any contract for services, in respect of which power to take action, or to determine or approve the action to be taken, in such matters is vested in the Governor or any organization. (*Amended 44 of 1994 s. 18*)
6. The grant of honours, awards or privileges within the gift of the Crown.
7. Any action taken personally by the Governor.
8. Any decision concerning the imposition or variation of any condition of granting, extending or renewing any interest in Crown land. (*Added 44 of 1994 s. 18*)
9. Any action taken in relation to the Hong Kong Codes on Takeovers and Mergers and Share Repurchases issued by the Securities and Futures Commission. (*Added 44 of 1994 s. 18*)
10. Any action taken by the Independent Commission Against Corruption, the Royal Hong Kong Auxiliary Police Force or the Royal Hong Kong Police Force in relation to the prevention, detection or investigation of any crime or offence, whether or not the action is taken solely by any one of these organizations, or jointly by more than one of these organizations or by any one or more of them together with any other organizations or persons. (*Added 74 of 1996 s. 10*)

3. 赦免權的行使。
4. 在合約或其他商業交易上所作的行動，但不包括招標、確定投標人資格及挑選中標人時採取的程序。
5. 與以下項目有關的任免、薪酬、服務條件、紀律、退休金、離職金或其他人事問題上所作的行動——
 - (a) 在政府或任何機構的職位或受僱工作中服務；或
 - (b) 在任何職位或根據任何服務合約而提供服務，而就該項服務作出與上述各問題有關的行動的權力，或決定採取或批准採取該行動的權力，是賦予總督或任何機構者。 (*由 1994 年第 44 號第 18 條修訂*)
6. 在英皇授與權內頒賜勳銜、獎賞或特權。
7. 總督親自作出的行動。
8. 關乎官地權益的批出、延期或續期條件的施加或更改的決定。 (*由 1994 年第 44 號第 18 條增補*)
9. 與證券及期貨事務監察委員會所印發的「香港公司收購、合併及股份購回守則」有關的任何行動。 (*由 1994 年第 44 號第 18 條增補*)
10. 總督特派廉政專員公署、皇家香港輔助警隊或皇家香港警隊就防止、偵測或調查任何刑事罪或罪行而作出的行動，不論該行動是否由其中任何一個機構單獨作出，或是由其中多於一個的機構共同作出或由其中任何一個或多於一個的機構與任何其他機構或人士共同作出。 (*由 1996 年第 74 號第 10 條增補*)

<u>1993-94年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
10月	191	-	213	25	0	3	11	34	-
11月	242	-	193	34	1	7	11	56	-
12月	164	-	154	10	0	3	11	24	-
1月	211	-	215	24	0	2	13	36	-
2月	184	-	172	14	0	2	6	28	-
3月	253	-	237	24	1	2	12	35	-
4月	166	-	142	30	0	2	11	16	-
5月	238	-	213	28	0	6	9	24	-
6月	179	-	137	19	0	4	17	20	-
7月	154	-	133	28	0	3	11	15	-
8月	163	-	115	26	0	3	16	12	-
9月	140	-	111	19	0	4	11	8	-
總數	2285	38.6%	2053	281	2	41	139	308	99
<u>1994-95年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
10月	132	-	109	15	0	4	8	6	-
11月	137	-	124	19	0	13	9	6	-
12月	120	-	78	19	0	5	6	10	-
1月	93	-	70	8	0	3	10	12	-
2月	83	-	66	6	0	3	3	5	-
3月	132	-	96	20	0	3	3	11	-
4月	102	-	76	17	0	8	4	11	-
5月	133	-	128	27	0	6	5	23	-
6月	135	-	92	21	0	5	3	8	-
7月	146	-	142	13	0	9	6	13	-
8月	87	-	73	0	0	0	0	0	-
9月	53	-	81	0	0	0	0	0	-
總數	1353	30.5%	1135	165	0	59	57	105	11
<u>1995-96年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
10月	95	-	183	10	0	0	3	2	-
11月	131	-	204	20	0	6	0	14	-
12月	82	-	182	15	0	9	3	3	-
1月	124	-	194	12	1	6	2	12	-
2月	84	-	121	12	0	2	4	11	-
3月	119	-	177	12	0	3	2	5	-
4月	91	-	127	17	0	7	3	6	-
5月	122	-	153	13	0	8	5	16	-
6月	139	-	132	12	0	6	2	12	-
7月	114	-	122	14	0	5	4	19	-
8月	96	-	98	8	0	4	3	16	-
9月	272	-	117	5	0	7	7	14	-
總數	1469	45.3%	1810	150	1	63	38	130	4

<u>1996-97年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
10月	123	-	175	14	0	2	6	10	-
11月	110	-	164	20	1	7	1	5	-
12月	70	-	97	11	1	4	4	9	-
1月	63	-	119	9	0	5	3	10	-
2月	87	-	67	9	0	5	0	5	-
3月	75	-	106	4	1	3	1	3	-
4月	88	-	150	8	0	3	0	1	-
5月	65	-	101	5	0	5	0	7	-
6月	61	-	93	6	0	5	1	2	-
總數	742	35.7%	1072	86	3	39	16	52	1

<u>1997-98年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
7月	64	-	149	5	0	0	1	9	-
8月	76	-	115	2	0	1	4	0	-
9月	66	-	161	10	0	1	3	0	-
10月	139	-	246	6	1	5	1	2	-
11月	114	-	275	7	0	5	0	2	-
12月	82	-	170	8	2	5	0	2	-
1月	71	-	124	7	0	2	1	1	-
2月	72	-	132	4	1	4	0	0	-
3月	89	-	123	7	0	2	0	0	-
4月	52	-	104	2	0	1	1	1	-
5月	62	-	74	0	0	1	0	0	-
6月	74	-	120	7	0	1	1	1	-
總數	961	26.2%	1793	65	4	28	12	18	0

<u>1998-99年度</u>	<u>新個案</u>	<u>由議員處理的新個案 佔新個案總數的%</u>	<u>電話查詢</u>	<u>當值議員 會晤市民</u>	<u>實地視察</u>	<u>個案會議</u>	<u>值勤議員 會晤市民</u>	<u>個案諮詢</u>	<u>轉交申訴專員 處理的個案</u>
7月	110	-	189	21	0	8	4	0	-
8月									
9月									
10月									
11月									
12月									
1月									
2月									
3月									
4月									
5月									
6月									
總數	110	31.8%	189	21	0	8	4	0	0

附錄七

申訴制度：辦理完竣的個案性質及結果

一九九三年十月一日至一九九四年九月三十日

辦理完竣的個案性質

投訴	603	26.0%
申訴	33	1.4%
求助	882	38.0%
建議/意見	647	27.8%
諮詢	99	4.2%
與政府工作無關 或正由法庭聆訊的事件	54	2.3%
公務員事務	7	0.3%
總數	2325	100%

投訴個案的結果

獲得解決	275	45.6%
給予其他協助	51	8.5%
就不採取進一步 行動給予解釋	277	45.9%

申訴個案的結果

獲得解決	11	33.3%
給予其他協助	5	15.2%
就不採取進一步 行動給予解釋	17	51.5%

辦理完竣的個案總結

獲得解決	805	34.6%
給予其他協助	150	6.4%
提供資料／轉交有關 當局處理	634	27.3%
就不採取進一步 行動給予解釋	736	31.7%
總數	2325	100%

求助個案的結果

獲得解決	439	49.8%
給予其他協助	78	8.8%
提供資料／轉交有關 當局處理	114	12.9%
就不採取進一步 行動給予解釋	251	28.5%

附錄八

*此數字並不包括 19 宗轉交投訴警察廳辦理的個案
2 宗轉交廉政專員公署調查的個案, 以及
99 宗轉介于行政事務申訴專員公署辦理的個案

[illegible]

附錄 7

申訴制度：辦理完竣的個案性質及結果

(一九九四年十月一日至一九九五年九月三十日)

辦理完竣的個案性質

投訴	500	33.4%
申訴	32	2.1%
求助	449	30%
建議/意見	389	26%
諮詢	84	5.6%
與政府工作無關 或正由法庭聆訊的事件	32	2.1%
公務員事務	11	0.7%
總數	1497	100%

投訴個案的結果

獲得解決	134	30.8%
給予其他協助	58	11.6%
提供資料／轉交 有關當局處理	23	4.6%
就不採取進一步 行動給予解釋	265	53%

申訴個案的結果

獲得解決	13	40.6%
給予其他協助	2	6.3%
就不採取進一步 行動給予解釋	17	53.1%

求助個案的結果

獲得解決	158	35.2%
給予其他協助	94	20.9%
提供資料／轉交 有關當局處理	37	8.2%
就不採取進一步 行動給予解釋	160	35.6%

辦理完竣的個案總結

獲得解決	426	28.5%
給予其他協助	173	11.6%
提供資料／轉交 有關當局處理	281	18.8%
就不採取進一步 行動給予解釋	617	41.2%
總數	1497	100%

* 此數字並不包括：

- 11 宗轉交投訴警察處辦理的個案
- 1 宗轉交廉政專員公署調查的個案，以及
- 11 宗轉介于行政事務申訴專員公署辦理的個案

109

辦理完竣的個案性質			投訴個案的結果		
投訴	343	27.9%	獲得解決	100	29.2%
申訴	20	1.6%	給予其他協助	74	21.6%
求助	367	29.9%	提供資料／轉交有關當局處理	22	6.4%
建議／意見	371	30.2%	就不採取進一步行動給予解釋	147	42.8%
諮詢	66	5.4%	申訴個案的結果		
與政府工作無關或正由法庭聆訊的事件	58	4.7%	獲得解決	5	25%
公務員事務	4	0.3%	給予其他協助	1	5%
總數	1,229	100%	就不採取進一步行動給予解釋	14	70%
			求助個案的結果		
			獲得解決	134	36.5%
			給予其他協助	72	19.6%
			提供資料／轉交有關當局處理	27	7.4%
			就不採取進一步行動給予解釋	134	36.5%

辦理完竣的個案總結

獲得解決	310	25.2%
給予其他協助	151	12.3%
提供資料／轉交有關當局處理	265	21.6%
就不採取進一步行動給予解釋	503	40.9%
總數	1,229	100%

申訴制度：辦理完竣的個案結果統計表（按政府部門及非政府部門分類）（一九九五年十月一日至一九九六年九月三十日）

結果 A：獲得解決
B：給予其他協助
C：提供資料／轉交有關當局處理
D：就不採取進一步行動給予解釋

[illegible]

• 此數字並不包括：18宗轉交投訴警察課辦理的個案
4宗轉交申訴專員公署辦理的個案

建議／意見				諮詢				與政府工作無關或 正由法庭聆聽的事件				公務員事務				總數
A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
4	0	12	17	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	187
1	0	1	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61
5	0	50	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
3	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	4	0	0	0	0	54
0	0	1	2	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	53
7	0	3	14	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	37
8	1	5	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	32
1	0	0	9	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
1	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	29
0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
4	0	3	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	22
2	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
4	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
3	0	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	15
4	0	2	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
3	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	0	11	49	0	0	9	0	0	1	8	20	0	0	0	0	160
69	2	121	179	0	0	66	0	2	1	26	29	0	1	3	0	1207

辦理完竣的個案性質			投訴個案的結果		
投訴	270	27.7%	獲得解決	99	36.7%
申訴	12	1.2%	給予適當的協助	62	23.0%
求助	252	25.8%	提供資料／轉交有關當局處理	3	1.1%
建議／意見	374	38.3%	不採取進一步行動	106	39.2%
諮詢	27	2.8%	申訴個案的結果		
私人／正由法庭聆訊的事件	39	4.0%	獲得解決	1	8.3%
公務員事務	2	0.2%	給予適當的協助	1	8.3%
總數	976	100%	提供資料／轉交有關當局處理	2	16.7%
			不採取進一步行動	8	66.7%
			求助個案的結果		
			獲得解決	75	29.8%
			給予適當的協助	46	18.3%
			提供資料／轉交有關當局處理	34	13.5%
			不採取進一步行動	97	38.4%

辦理完竣的個案總結

獲得解決	208	21.3%
給予適當的協助	116	11.9%
提供資料／轉交有關當局處理	119	12.2%
不採取進一步行動	533	54.6%
總數	976	100%

目錄 8

按部門分類的辦理完竣的個案結果統計表

性質	投訴	申訴	求助										
部門	結果	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
懲教署		3	3	0	4	0	0	0	0	1	0	3	13
勞資署		10	9	0	19	0	0	0	2	25	12	2	14
運輸署		5	6	0	4	0	0	0	1	2	2	0	2
社會福利署		5	3	0	6	0	0	0	0	10	4	2	4
皇家香港警務處		4	2	0	8	0	0	0	0	2	1	1	6
人民入境事務處		2	1	0	3	0	0	0	1	5	3	5	6
市政總署		9	4	0	5	0	0	0	0	2	0	0	0
地政總署		4	3	1	2	0	0	0	0	3	5	1	3
勞工處		5	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
法律護照署		2	0	0	2	0	0	0	2	0	1	2	9
醫務管理局		0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	4
保安科		1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	4
水務署		4	1	0	3	0	0	0	0	1	1	0	1
教育署		3	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0
屋宇署		2	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
漁農處		1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2
政務總署		1	2	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0
規劃環境地政科		4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
教育統籌處		3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
區域市政總署		5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
稅務局		2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
政務科		1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0
消防處		3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
衛生福利科		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
勞資科		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
司法機構		0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0
郵政署		3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
公務員事務局		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
香港海關		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
環境保護署		2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0
衛生署		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
運輸科		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
差餉物業估價署		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
得事處		0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
機電工程署		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
文康廣播科		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商科		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市政司辦公室		0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
財經事務科		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電訊管理局		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
敬業管理署		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
規劃署		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
香港電台		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人資料私隱專員公署		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
路政署		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香港金融管理局		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
渠務署		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
土地註冊處		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
土木工程署		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
民安處		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
政府車輛管理處		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
建築署		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
拓展署		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非政府部門		0	5	0	17	0	0	0	0	14	5	1	14
總數		99	62	3	106	1	1	2	8	75	46	34	97

答案 A: 獲得解決
B: 給予適當的協助
C: 提供資料／轉交有關當局處理
D: 不採取進一步行動

建議／意見				諮詢				私人／正由法庭 聆訊的事件				公務員事務				總數
A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
0	0	0	216	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	255
4	0	6	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109
5	0	6	9	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	48
1	2	2	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	47
0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	31
0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	21
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	1	12	34	0	1	6	0	0	0	7	22	0	0	0	0	141
30	3	47	294	3	2	21	1	0	1	11	27	0	1	1	0	976

**附錄5 申訴資料管理系統：1997年7月1日至1998年6月30日期間
辦理完竣的個案性質及結果**

辦理完竣的個案性質

投訴	333	33.4%
上訴	9	0.9%
求助	323	32.4%
建議／意見	208	20.9%
諮詢	57	5.7%
私人／正由法庭 聆訊的事件	57	5.7%
公務員事務	9	1.0%
總數	996	100.0%

→投訴個案的結果

獲得解決	95	28.5%
給予適當的協助	62	18.6%
提供資料／轉交 有關當局處理	94	28.2%
不採取進一步行動	82	24.7%

→上訴個案的結果

獲得解決	4	44.4%
給予適當的協助	0	0.0%
提供資料／轉交 有關當局處理	4	44.4%
不採取進一步行動	1	11.2%

→求助個案的結果

獲得解決	105	32.5%
給予適當的協助	88	27.2%
提供資料／轉交 有關當局處理	92	28.5%
不採取進一步行動	38	11.8%

辦理完竣的個案總結

獲得解決	243	24.4%
給予適當的協助	184	18.5%
提供資料／轉交 有關當局處理	348	34.9%
不採取進一步行動	221	22.2%
總數	996	100.0%

申訴資料管理系統：1997年7月1日至1998年6月30日期間的統計報告

結果

A	:	獲得解決
B	:	給予適當的協助
C	:	提供資料／轉交有關當局處理
D	:	不採取進一步行動

性質：	投訴				上訴				求助				建議／意見				諮詢				私人／正由法庭 聆訊的事件				公務員事務				總數
結果：	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
政府決策局／部門																													
房屋署	24	15	9	10	0	0	1	0	27	14	19	5	1	5	16	4	2	0	7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	161
入境事務處	0	0	2	2	0	0	0	0	32	19	28	8	2	1	1	2	0	0	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	108
社會福利署	2	0	3	3	0	0	0	0	16	3	18	2	0	1	4	1	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	57
香港警務處	5	2	19	9	0	0	0	0	0	2	3	3	1	1	3	0	0	0	3	0	0	0	0	5	0	0	0	0	56
運輸署	6	1	7	2	1	0	0	0	1	3	3	0	5	5	6	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48
市政總署	9	3	8	2	0	0	0	0	1	1	1	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	33
屋宇署	8	5	2	2	0	0	0	0	5	4	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
法律援助署	1	5	2	6	0	0	0	0	3	1	2	6	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	29
地政總署	9	3	2	1	1	0	1	0	1	2	3	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
公務員事務局	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2	19
懲教署	0	0	7	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	18
勞工處	0	1	1	1	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
民政事務總署	1	3	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	15
運輸局	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
規劃環境地政局	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	1	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
衛生福利局	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
經濟局	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
教育統籌局	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11
民政事務局	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
香港海關	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
教育署	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
環境保護署	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
水務署	3	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

結果

A	:	獲得解決
B	:	給予適當的協助
C	:	提供資料／轉交有關當局處理
D	:	不採取進一步行動

性質：	投訴				上訴				求助				建議／意見				諮詢				私人／正由法庭 聆訊的事件				公務員事務				總數
結果：	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
稅務局	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
保安局	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
路政署	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
區域市政總署	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
影視及娛樂事務管理處	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
行政長官辦公室	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
衛生署	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
律政司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
香港金融管理局	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
規劃署	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
漁農處	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
房屋局	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
香港電台	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
政制事務局	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
財政司司長辦公室	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
消防處	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
海事處	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
選舉事務處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
工務局	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
政務司司長辦公室	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
公司註冊處	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
庫務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
電訊管理局	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
法定語文事務署	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

臨時立法會申訴資料管理系統 年度統計報告

按政府決策局／部門、獨立機構及非政府機構分類的辦理完竣的個案結果統計表

結果 A : 獲得解決
B : 給予適當的協助
C : 提供資料／轉交有關當局處理
D : 不採取進一步行動

性質：	投訴				上訴				求助				建議／意見				諮詢				私人／正由法庭 聆訊的事件				公務員事務				總數
結果：	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
郵政署	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
差餉物業估價署	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
拓展署	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
庫務署	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
民航處	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
渠務署	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
財經事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
政府飛行服務隊	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
香港天文台	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
土地註冊處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
學生資助辦事處	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
貿易署	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
小計	91	58	81	62	4	0	3	0	105	83	82	30	29	31	83	40	7	0	42	3	0	0	6	10	0	0	5	4	859
獨立機構																													
醫院管理局	3	1	8	4	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
司法機構	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	13
消費者委員會	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
廉政公署	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
申訴專員公署	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
個人資料私隱專員公署	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
香港貿易發展局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
小計	4	1	10	10	0	0	1	1	0	2	4	2	1	1	6	3	0	0	1	0	0	1	3	2	0	0	0	0	53
非政府機構																													
非政府機構	0	3	3	10	0	0	0	0	0	3	6	6	1	1	4	8	1	0	3	0	0	0	5	30	0	0	0	0	84
小計	0	3	3	10	0	0	0	0	0	3	6	6	1	1	4	8	1	0	3	0	0	0	5	30	0	0	0	0	84
總數	95	62	94	82	4	0	4	1	105	88	92	38	31	33	93	51	8	0	46	3	0	1	14	42	0	0	5	4	996