

## 個案量情況

### 查詢

種類	2017	2018	2019	2020	2021
電話查詢	476	430	560	493	1,001
面見未經預約而來的查詢者	48	39	56	13	4

### 投訴

種類	2017	2018	2019	2020	2021
對職員的投訴	0	1	0	0	0
對主席的投訴					
- 作為秘書處領導人角色	0	0	0	0.5	0
- 主持聆訊時表現	0	0	0	0.5	0
對委員於聆訊時表現的投訴	0	0	0.5	0	0
對委員會裁決的投訴	0	0	0.5	0	0

### 申請個案

種類	2017	2018	2019	2020	2021
一般監護申請	244	272	225	218	297
覆核監護令	284	237	265	260	229
緊急監護令	11	19	8	5	8
指示	0	0	0	0	1

### 聆訊個案

種類	2017	2018	2019	2020	2021
一般監護申請	194	243	239	134	275
覆核監護令	282	254	262	254	226
緊急監護令	8	14	8	6	8
指示	0	0	0	0	1

### 監護委員會個案輪候時間

由收取完整社會背景調查報告日期至聆訊日	服務承諾 (日)	服務年份 (日)				
		2017	2018	2019	2020	2021
非複雜個案	150	75	109	124	186*	132
複雜個案	270	69	110	131	275*	131

註：\* 由於新冠肺炎疫情影響，個案輪候時間超出服務承諾。

### 其他服務標準及承諾

	服務承諾	服務年份				
		2017	2018	2019	2020	2021
<b>查詢</b>						
- 於辦公時間內立刻回答電話查詢	95%	99%	99%	99%	99%	99%
- 於三十分鐘內面見未經預約而來的查詢者	95%	100%	100%	100%	100%	100%
- 於二十一個工作天內回覆書面查詢	95%	100%	100%	100%	100%	100%

### **投訴**

- 回覆對職員的書面投訴	14 個工作天內	N/A*	100%	N/A*	N/A*	N/A*
- 回覆對主席作為秘書處領導人角色的書面投訴	14 個工作天內	N/A*	N/A*	N/A*	100%	N/A*
- 回覆對主席於主持聆訊時表現的書面投訴	14 個工作天內	N/A*	N/A*	N/A*	100%	N/A*
- 回覆對委員於聆訊時表現的書面投訴	14 個工作天內	N/A*	N/A*	100%	N/A*	N/A*

註：\*於 2020 年沒有收到該項投訴。

若於該期間未能給予全面的回覆，在此之前，會有暫時回覆。  
(有關提出投訴的方式，請參閱監護委員會投訴機程序。)

### 服務的監督

主席及委員會秘書會對這些服務承諾的成效加以監督及覆核。

### 意見或建議

委員會歡迎市民對委員會的服務提供意見或建議。來函請寄九龍尖沙咀漢口道28號亞太中心8樓807室監護委員會秘書收。