

個案量情況

查詢

種類	2022	2023	2024
電話查詢	664	455	323
面見未經預約而來的查詢者	10	27	17

投訴

種類	2022	2023	2024
對職員的投訴	0	0	0
對主席的投訴			
- 作為秘書處領導人角色	0	0	0
- 主持聆訊時表現	0	0	2
對委員於聆訊時表現的投訴	0	0	0
對委員會裁決的投訴	0	1	1

申請個案

種類	2022	2023	2024
一般監護申請	246	286	267
覆核監護令	277	272	255
緊急監護令	9	12	13
指示	0	0	0

聆訊個案

種類	2022	2023	2024
一般監護申請	260	180	331
覆核監護令	282	282	254
緊急監護令	10	7	14
指示	0	0	0

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)		
		2022	2023	2024
非複雜個案	150	111	121	116
複雜個案	270	117	155	129

其他服務標準及承諾

	服務承諾	服務年份		
		2022	2023	2024
查詢				
- 於辦公時間內立刻回答電話查詢	95%	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%
- 於二十一個工作天內回覆書面查詢	95%	100%	100%	100%

投訴

- 回覆對職員的書面投訴	14 個工作天內	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*
- 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*	100%
- 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*	N/A*

註：*該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制程序。)

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。