

Data Specification for
Overall Number of Complaints Handled
整體處理投訴個案資料說明
整体处理投诉个案资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Year	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
Number of Complaint Cases Received	Number of Complaint Cases Received／接獲投訴個案宗數／接获投诉个案宗数	
接獲投訴個案宗數	Number of Complaint Cases Received／接獲投訴個案宗數／接获投诉个案宗数	
接获投诉个案宗数	Number of Complaint Cases Received／接獲投訴個案宗數／接获投诉个案宗数	
Number of Complaint Issues Involved	Number of Complaint Issues Involved／涉及投訴事項數目／涉及投诉事项数目	
涉及投訴事項數目	Number of Complaint Issues Involved／涉及投訴事項數目／涉及投诉事项数目	
涉及投诉事项数目	Number of Complaint Issues Involved／涉及投訴事項數目／涉及投诉事项数目	
No. of complaint issues within the ambit of ICHC	No. of complaint issues within the ambit of ICHC／屬委員會處理範圍的投訴事項數目／属委员会处理范围的投诉事项数目	

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
屬委員會處理範圍的投訴事項數目	No. of complaint issues within the ambit of ICHC／屬委員會處理範圍的投訴事項數目／属委员会处理范围的投诉事项数目	
属委员会处理范围的投诉事项数目	No. of complaint issues within the ambit of ICHC／屬委員會處理範圍的投訴事項數目／属委员会处理范围的投诉事项数目	
No. of Substantiated Complaint Cases and Improvement Recommendations made to NGOs	No. of Substantiated Complaint Cases and Improvement Recommendations made to NGOs／投訴成立及委員會按調查結果向機構提出改善建議的個案宗數／投诉成立及委员会按调查结果向机构提出改善建议的个案宗数	
投訴成立及委員會按調查結果向機構提出改善建議的個案宗數	No. of Substantiated Complaint Cases and Improvement Recommendations made to NGOs／投訴成立及委員會按調查結果向機構提出改善建議的個案宗數／投诉成立及委员会按调查结果向机构提出改善建议的个案宗数	
投诉成立及委员会按调查结果向机构提出改善建议的个案宗数	No. of Substantiated Complaint Cases and Improvement Recommendations made to NGOs／投訴成立及委員會按調查結果向機構提出改善建議的個案宗數／投诉成立及委员会按调查结果向机构提出改善建议的个案宗数	

Data Specification for
Type of Complainant
投訴人分類資料說明
投诉人分类资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Year	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／财政年度
Service User or Family Member	Service User or Family Member／服務使用者或家人 ／服务使用者或家人	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
服務使用者或家人	Service User or Family Member／服務使用者或家人 ／服务使用者或家人	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
服务使用者或家人	Service User or Family Member／服務使用者或家人 ／服务使用者或家人	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
NGO Staff or NGO Board/ Committee Member	NGO Staff or NGO Board/ Committee Member／機構 職員或機構董事局/ 委員會／机构职员或机构董事 局/ 委员会	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
機構職員或機構董事局／委員會 成員	NGO Staff or NGO Board/ Committee Member／機構 職員或機構董事局/ 委員會／机构职员或机构董事 局/ 委员会	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
机构职员或机构董事局／委员会 成员	NGO Staff or NGO Board/ Committee Member／機構 職員或機構董事局/ 委員會／机构职员或机构董事 局/ 委员会	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Public	Public／市民／市民	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
公眾人士	Public／市民／市民	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
公众人士	Public／市民／市民	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
Anonymous	Anonymous／匿名人士／匿名人士	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
匿名人士	Anonymous／匿名人士／匿名人士	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类
匿名人士	Anonymous／匿名人士／匿名人士	Type of Complainant／投訴人分類／投诉人分类

Data Specification for
Nature of Complaint Issue and Service Category
投訴事項性質和服務類別資料說明
投诉事项性质和服务类别资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Year	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／財政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／財政年度
年份	Year／年份／年份	Financial Years／財政年度／財政年度
Nature of the Complaint	Nature of the Complaint／投訴事項性質／投诉事项性质	Cat I (Misuse of Lump Sum Grant) ／ Cat II (Non-compliance with Service Requirements) ／ Cat III (NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance) ／ Cat IV (Outside ambit of ICHC: Staff Attitude or Performance, Case Handling, Caring Issue, Programme Details, Corporate Governance Issues, Issues under the purview of other Authorities, etc.)
投訴事項性質	Nature of the Complaint／投訴事項性質／投诉事项性质	類別 I (不當使用整筆撥款) ／ 類別 II (未能符合服務規定) ／ 類別 III (非政府機構管理層的決策直接影響服務表現) ／ 類別 IV (不屬委員會負責範圍的投訴：職員態度及表現、個案處理、照顧安排、活動細節安排、機構內部管治或屬於其他機構／政府部門職權範圍等的投訴)

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
投诉事项性质	Nature of the Complaint／投訴事項性質／投诉事项性质	类别 I (不当使用整笔拨款) ／ 类别 II (未能符合服务规定) ／ 类别 III (非政府机构管理层的决策直接影响服务表现) ／ 类别 IV (不属委员会负责范围的投诉：职员态度及表现、个案处理、照顾安排、活动细节安排、机构内部管治或属于其他机构／政府部门职权范围等的投诉)
CA	Central Administration／機構行政／机构行政	Service Category／服務類別／服务类别
CW	Child Welfare／兒童福利服務／儿童福利服务	Service Category／服務類別／服务类别
CD	Community Development／社區發展／社区发展	Service Category／服務類別／服务类别
E(C)	Elderly Services (Community Support)／長者服務 (地區支援)／长者服务 (地区支援)	Service Category／服務類別／服务类别
E(M)	Elderly Services (Multi-categories)／長者服務 (綜合服務)／长者服务 (综合服务)	Service Category／服務類別／服务类别
E(R)	Elderly Services (Residential Care)／長者服務 (住宿服務)／长者服务 (住宿服务)	Service Category／服務類別／服务类别
F	Family Services／家庭服務／家庭服务	Service Category／服務類別／服务类别
R(A)	Rehabilitation (Adult Services)／復康服務 (成人服務)／复康服务 (成人服务)	Service Category／服務類別／服务类别
R(C)	Rehabilitation (Children Services)／復康服務 (兒童服務)／复康服务 (儿童服务)	Service Category／服務類別／服务类别
R(CS)	Rehabilitation (Community Based Services)／復康服	Service Category／服務類別／服务类别

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
	務 (社區服務)／复康服务 (社区服务)	
R(J)	Rehabilitation (Job Training Related Services)／復康服務 (就業訓練服務)／复康服务 (就业训练服务)	Service Category／服務類別／服务类别
R(M)	Rehabilitation (Multi-categories)／復康服務 (綜合服務)／复康服务 (综合服务)	Service Category／服務類別／服务类别
Y	Youth Services／青少年服務／青少年服务	Service Category／服務類別／服务类别
M	Multi-programme Integrated Services／綜合服務／综合服务	Service Category／服務類別／服务类别
O	Others／其他／其他	Service Category／服務類別／服务类别