

Data Specification for
Overall Number of Complaints Handled
整體處理投訴數目資料說明
整体处理投诉数目资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Period	Period／時段／时段	Financial Years／財政年度／财政年度
Level of Handling	Level of Handling／處理階段／处理阶段	Screening Level, Investigation Level／甄別階段, 調查階段 / 甄別阶段, 调查阶段
Number of Cases	Number of Cases／個案數目／个案数目	
Number of Issues	Number of Issues／事項數目／事项数目	
(After screening) Number of Cases referred to NGOs for follow up	(After screening) Number of Cases referred to NGOs for follow up／(甄別後)轉交非政府機構跟進個案數目／(甄别后)转交非政府机构跟进个案数目	

Data Specification for
 Type of Complainant (Screening Level)
 投訴人分類 (甄別階段) 資料說明
 投诉人分类 (甄别阶段) 资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Period	Period／時段／时段	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
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
Public	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

Data Specification for
 Nature of Complaint Issue and Service Category (Screening Level)
 投訴事項性質和服務類別 (甄別階段) 資料說明
 投诉事项性质和服务类别 (甄别阶段) 资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Period	Period/時段/时段	Financial Years/財政年度/财政年度
Nature of the Complaint	Nature of the Complaint/投訴事項性質/ 投诉事项性质	Cat I/類別 I/类别 I Misuse of Lump Sum Grant/不當使用整筆撥款/ 不当使用整笔拨款 Cat II/類別 II/类别 II Non-compliance with Service Requirements/未能符 合服務規定/未能符合服务规定 Cat III/類別 III/类别 III

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
		<p>NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance / 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現 / 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现</p> <p>Outside ambit of ICHC / 不屬委員會負責範圍的投訴 / 不属委员会负责范围的投诉</p> <p>NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance / 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現 / 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现</p> <p>Staff Attitude or Performance, Case Handling, Caring Issue, Programme Details, Corporate Governance Issues, Issues under the purview of other Authorities, etc. / 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</p>

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
		<p>內部管治或屬於其他機構 / 政府部門職權範圍等的投訴 / 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</p>
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

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
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)／ 復康服務 (社區服務)／复康服务 (社区服务)	Service Category／服務類別／服务类别
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

Data Specification for
Nature of Complaint Issue Investigated and Outcome of Investigation (Investigation Level)
調查事項性質和結果 (調查階段) 資料說明
调查事项性质和结果 (调查阶段) 资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Period	Period / 時段 / 时段	Financial Years / 財政年度 / 财政年度
Outcome of Investigation	Outcome of Investigation / 調查結果 / 调查结果	Substantiated, Partially substantiated, Unsubstantiated, Under investigation, Others / 成立, 部分成立, 不成立, 調查中, 其他 / 成立, 部分成立, 不成立, 调查中, 其他
Misuse of Lump Sum Grant	Misuse of Lump Sum Grant / 不當使用整筆撥款 / 不当使用整笔拨款	Nature of Complaint Issue Investigated / 調查事項性質 / 调查事项性质
Non-compliance with Service Requirements	Non-compliance with Service Requirements / 未能符合服務規定 / 未能符合服务规定	Nature of Complaint Issue Investigated / 調查事項性質 / 调查事项性质
NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance	NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance / 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現 / 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现	Nature of Complaint Issue Investigated / 調查事項性質 / 调查事项性质

Data Specification for
 Nature of Complaint Issue Investigated, Outcome of Investigation and Service Category (Investigation Level)
 調查事項性質、調查結果和服務類別 (調查階段) 資料說明
 调查事项性质、调查结果和服务类别 (调查阶段) 资料说明

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
Period	Period/時段/时段	Financial Years/財政年度/财政年度
Nature of the Complaint Issue Investigated	Nature of the Complaint Issue Investigated/調查事項性質/调查事项性质	Cat I/類別 I/类别 I Misuse of Lump Sum Grant/不當使用整筆撥款/不当使用整笔拨款 Cat II/類別 II/类别 II Non-compliance with Service Requirements/未能符合服務規定/未能符合服务规定 Cat III/類別 III/类别 III

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
		<p>NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance / 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現 / 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现</p> <p>Outside ambit of ICHC / 不屬委員會負責範圍的投訴 / 不属委员会负责范围的投诉</p> <p>NGOs' Management Decisions that have a Direct Impact on Service Performance / 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現 / 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现</p> <p>Staff Attitude or Performance, Case Handling, Caring Issue, Programme Details, Corporate Governance Issues, Issues under the purview of other Authorities, etc. / 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</p>

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
		<p>內部管治或屬於其他機構 / 政府部門職權範圍等的投訴 / 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</p>
Outcome of Investigation	Outcome of Investigation / 調查結果 / 调查结果	Substantiated, Partially substantiated, Unsubstantiated, Under investigation, Others / 成立, 部分成立, 不成立, 調查中 / 成立, 部分成立, 不成立, 調查中
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

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
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)／ 復康服務 (社區服務)／复康服务 (社区服务)	Service Category／服務類別／服务类别
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

Item/項目/项目	Description/說明/说明	Note/細節/细节
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