

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 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 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 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 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 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 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 |
| 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 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 |
| 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／投诉事項性質／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 |