

社会福利署

处理有关对非整笔拨款模式资助的

非政府机构的投诉

指引

社会福利署处理有关对非整笔拨款模式资助的非政府机构的投诉的指引如下：

(甲) 甄别

- (i) 甄别主任会甄别所有接获的投诉，并拟备有关的甄别报告。
- (ii) 除了有关不当使用拨款或服务使用者被虐待的匿名投诉会交由津贴组直接调查外，其他匿名投诉会转介至有关的非政府机构，以供该等机构参阅。
- (iii) 就未经非政府机构处理的投诉而言，津贴组会将该等投诉转介至有关机构处理，以便它们直接回复投诉人及将答复的副本交予津贴组。
- (iv) 如投诉的理据薄弱、含糊不清或缺乏足够数据，津贴组可能要求投诉人提供更具体确切的资料，才考虑是否将投诉转介至有关的非政府机构。
- (v) 如投诉属于恶意、琐碎无聊或无理取闹，或津贴组以往曾处理本质上相同的投诉，则津贴组或不会着手处理该宗投诉。
- (vi) 如投诉是以传闻为根据，津贴组可能要求投诉人请有第一手数据的人士直接向津贴组提供数据，而不会依据该等不可靠的数据作出判断。
- (vii) 津贴组不会向非政府机构转达与投诉无关，以及对该机构的人员作出公然侮辱或构成人身攻击的信息。

- (viii) 一般而言，除非申诉人只要求口头回复，否则，甄别主任会尽快及□迟于 10 个历日覆函认收；亦会在接获投诉后 30 个历日内向申诉人作具体答复。至于需要较长时间处理的复杂个案，甄别主任会通知投诉人个案的进展、需要较长时间作出具体答复的原因，以及在可能情况下，预计所需要的时间。一般而言，所需时间尽量不会超过 3 个月。

(乙) 调查

- (i) 调查主任会就有需要由津贴组调查的投诉拟备调查报告。
- (ii) 视乎投诉性质，津贴组或会在处理投诉的任何阶段，要求投诉人与津贴组及 / 或非政府机构会面。
- (iii) 就投诉的调查结果作出决定后，调查主任会回复投诉人及相关的非政府机构，并跟进有关行动计划 / 改善措施。
- (iv) 如投诉人或非政府机构拒绝合作，津贴组的调查进度及 / 或结果或会受到影响。届时，津贴组会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的资料作出判断、终止调查或跟进怀疑有问题的事项。

(丙) 上诉个案

- (i) 如投诉人不同意调查结果，可向津贴组查询寻求进一步澄清。如投诉人仍不同意该回复，可向津贴组提出上诉。