

**投訴事項性質和服務類別 (甄別階段)**  
(自2018年4月至2021年10月)

| 財政年度<br>(時段)                                 | 投訴事項性質           | 服務類別 |    |    |      |      |      |    |      |      |       |      |      |    |   |   | 小計  | 總數<br>(個別財政<br>年度) |
|--|------------------|------|----|----|------|------|------|----|------|------|-------|------|------|----|---|---|-----|--------------------|
|  |                  | CA   | CW | CD | E(C) | E(M) | E(R) | F  | R(A) | R(C) | R(CS) | R(J) | R(M) | Y  | M | O |     |                    |
| <b>2018-19</b><br>(2018年4月<br>至<br>2019年3月)  | 類別 I             | 5    | 0  | 0  | 2    | 0    | 1    | 1  | 0    | 0    | 1     | 0    | 1    | 6  | 0 | 0 | 17  | <b>625</b>         |
|  | 類別 II            | 20   | 3  | 1  | 36   | 0    | 74   | 26 | 15   | 12   | 12    | 28   | 13   | 23 | 0 | 0 | 263 |                    |
|  | 類別 III           | 4    | 0  | 0  | 0    | 0    | 6    | 0  | 1    | 6    | 2     | 0    | 0    | 3  | 0 | 0 | 22  |                    |
|  | 不屬委員會負責範圍<br>的投訴 | 13   | 2  | 2  | 42   | 0    | 64   | 49 | 34   | 7    | 37    | 34   | 27   | 9  | 3 | 0 | 323 |                    |
| <b>2019-20</b><br>(2019年4月<br>至<br>2020年3月)  | 類別 I             | 14   | 3  | 0  | 0    | 0    | 2    | 0  | 1    | 0    | 0     | 1    | 0    | 0  | 0 | 0 | 21  | <b>466</b>         |
|  | 類別 II            | 12   | 6  | 0  | 40   | 0    | 65   | 24 | 12   | 6    | 32    | 14   | 25   | 6  | 0 | 0 | 242 |                    |
|  | 類別 III           | 4    | 3  | 0  | 4    | 0    | 0    | 1  | 0    | 0    | 2     | 1    | 6    | 0  | 0 | 0 | 21  |                    |
|  | 不屬委員會負責範圍<br>的投訴 | 11   | 0  | 0  | 33   | 0    | 51   | 38 | 13   | 5    | 9     | 8    | 13   | 1  | 0 | 0 | 182 |                    |
| <b>2020-21</b><br>(2020年4月<br>至<br>2021年3月)  | 類別 I             | 3    | 0  | 0  | 2    | 0    | 1    | 0  | 1    | 0    | 0     | 1    | 0    | 0  | 0 | 0 | 8   | <b>421</b>         |
|  | 類別 II            | 43   | 5  | 0  | 64   | 1    | 27   | 11 | 2    | 11   | 15    | 7    | 23   | 16 | 0 | 0 | 225 |                    |
|  | 類別 III           | 4    | 1  | 0  | 2    | 0    | 2    | 0  | 0    | 0    | 2     | 0    | 1    | 1  | 0 | 0 | 13  |                    |
|  | 不屬委員會負責範圍<br>的投訴 | 16   | 1  | 0  | 52   | 0    | 24   | 33 | 3    | 6    | 11    | 3    | 9    | 17 | 0 | 0 | 175 |                    |
| <b>2021-22</b><br>(2021年4月<br>至<br>2021年10月) | 類別 I             | 11   | 0  | 0  | 4    | 0    | 0    | 0  | 0    | 0    | 0     | 1    | 0    | 3  | 0 | 0 | 19  | <b>295</b>         |
|  | 類別 II            | 10   | 5  | 1  | 58   | 0    | 18   | 10 | 2    | 10   | 14    | 7    | 17   | 17 | 0 | 0 | 169 |                    |
|  | 類別 III           | 0    | 0  | 0  | 0    | 0    | 0    | 1  | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 1  | 0 | 0 | 2   |                    |
|  | 不屬委員會負責範圍<br>的投訴 | 8    | 0  | 0  | 25   | 0    | 21   | 7  | 5    | 4    | 2     | 8    | 22   | 3  | 0 | 0 | 105 |                    |

**投訴事項性質**

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

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

**服務類別**

CA: 機構行政

CW: 兒童福利服務

CD: 社區發展

E(C): 長者服務 (地區支援)

E(M): 長者服務 (綜合服務)

E(R): 長者服務 (住宿服務)

F: 家庭服務

R(A): 復康服務 (成人服務)

R(C): 復康服務 (兒童服務)

R(CS): 復康服務 (社區服務)

R(J): 復康服務 (就業訓練服務)

R(M): 復康服務 (綜合服務)

Y: 青少年服務

M: 綜合服務

O: 其他