

常見問題

(一) 整筆撥款獨立處理投訴委員會成立的背景

(1) 整筆撥款獨立處理投訴委員會（委員會）是否一個法定組織或團體？

「整筆撥款獨立檢討委員會」在 2008 年 12 月發表的檢討報告中建議成立一個接受投訴的獨立委員會。因應建議，「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（委員會）於 2009 年 4 月成立，以處理與整筆撥款有關，但受資助的非政府機構（機構）未能圓滿解決的投訴。委員會不是根據香港法例成立的法定機構，亦非政府的一部分，包括主席及副主席在內的八名成員皆為非政府獨立人士，由勞工及福利局（勞福局）局長委任。勞福局局長不會干涉委員會行使其職權，勞福局與委員會之間並沒有從屬關係。委員會直接審議其職權範圍內的事宜，完成審議和作出決定後，向社會福利署（社署）署長匯報其決定及對有關機構的建議，以便社署採取適當的跟進行動。

(二) 投訴處理機制

委員會處理投訴的範疇

(2) 在整筆撥款津助制度下，委員會是否須處理所有受資助非政府機構的投訴？

非政府機構（機構）作為服務提供者，應妥善督導和監察其轄下受資助服務單位的服務表現，並按照機構的既定政策處理投訴。任何人士如對機構／服務單位的服務表現有不滿，應先向有關機構提出投訴。根據現行的整筆撥款津助制度，與整筆撥款相關的投訴如未能在機構層面得到圓滿解決，可交由非政府獨立人士組成的「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（委員會）處理。

根據委員會的處理投訴程序，委員會須處理與整筆撥款有關而未能在機構層面圓滿解決的投訴，包括：機構不當使用整筆撥款、因機構管理層的決策而直接影響服務表現，及未能符合服務規定等的投訴。

委員會一般不會處理網頁內列明不屬委員會工作範圍的投訴，詳情請參閱委員會網頁內相關的內容。

(3) 委員會是否只處理機構有關「服務質素標準」(SQS)的投訴？

有關「服務質素標準」的投訴只是委員會處理投訴的其中一個範圍。

一般而言，委員會會處理機構與社署簽訂的「津貼及服務協議」(《協議》)中(「通用章節」及「個別服務章節」)所訂要求的相關投訴，其中「個別服務章節」包含「服務質素標準」、「服務量標準」、「服務成效標準」及「基本服務規定」等的「服務表現標準」。

即使投訴並不涉及《協議》，或機構的服務質素標準文件並沒有詳述有關指引的細節，以致機構似乎沒有違反上述的文件內的規定，但若有關投訴涉及公帑的運用及／或持份者的權益，委員會亦會處理該等投訴。

然而，有關機構管理範圍以內的事宜，包括：機構／其轄下服務單位的日常運作／行政／各項服務或活動的細節安排等，例如機構個別職員不即日回覆投訴人來電或不按投訴人要求由指定職員處理其訴求等，委員會會審視有關事項後決定是否交由機構自行處理。

(4) 機構既已訂立其「SQS14：私隱和保密」的政策及程序，委員會是否不會跟進有關私隱和保密的投訴，而會轉介予「香港個人資料私隱專員公署」跟進？

一般而言，若投訴內容明確顯示涉及觸犯個人資料(私隱)條例，有關事宜屬「香港個人資料私隱專員公署」的處理範疇(例如：機構涉嫌違反當初收集個人資料的目的或指定用途，或在未經服務使用者同意下向第三者發放有關人士的個人資料等事宜)，故此，委員會不會跟進。如有需要，秘書處會在徵得投訴人同意後作出轉介，或協助投訴人聯絡「香港個人資料私隱專員公署」。

然而，若投訴內容只涉及機構在服務提供時未有按其既定的「SQS14：私隱和保密」的政策及程序，確保服務使用者的私隱或尊嚴得到尊重

(例如：服務單位在為服務使用者進行個人護理時，未有按既定程序使用屏風)，由於投訴內容涉及機構沒有按既定的政策及程序妥善保障個別長者的個人私隱和尊嚴，委員會會作出跟進。

(5) 委員會如何界定及跟進「屬其他團體負責範疇」的投訴？

就「屬其他團體負責範疇」的投訴(例如：投訴內容明確顯示涉及觸犯個人資料(私隱)條例、涉及貪污或歧視等)，如有需要，秘書處會在徵得投訴人同意後作出轉介，或協助投訴人聯絡有關團體以作出跟進。

就有關安老院內保健和照顧服務、感染控制、營養及飲食、衛生等事項的投訴，由於屬《安老院條例》所規管的範疇，有關投訴將轉交社署的安老院牌照事務處負責跟進。

有關《殘疾人士院舍條例》所規管事項的投訴，則會由社署的殘疾人士院舍牌照事務處負責跟進。

(6) 委員會如何界定及跟進「個別個案處理」的投訴？

有關「個別個案處理」的投訴，若涉及個案處理上的專業判斷，由於委員會不能就有關的專業事宜作出審議，委員會會協助投訴人向相關專業團體作出查詢或反映。

然而，若「個別個案處理」投訴涉及機構在行政方面有不善之處而直接影響有關服務的表現(例如：投訴社工多次無理缺席預約的會面，或相關職員沒有按「服務質素標準」訂立的政策及程序去提供服務)，委員會會作出跟進。

(7) 委員會如何界定及跟進「惡意、瑣碎無聊或無理取鬧」的投訴？

有關「惡意、瑣碎無聊或無理取鬧的投訴」(例如：投訴人不滿機構沒有按其要求安排特定員工向他提供服務；或在沒有舉證下重覆投訴機構個別職員；或投訴機構只有一種顏色的椅子等)，委員會一般不會跟進。

此外，委員會亦不會為投訴人向機構／其他人士轉達與其投訴無關的資料，以及對機構人員作出公然侮辱或構成人身攻擊的信息。

(8) 委員會如何界定及跟進「理據薄弱、含糊不清或缺乏足夠資料」的投訴？

投訴人有責任就其投訴事項作出舉證，例如：投訴事項的具體詳情，即事發的日期、時間、人物、地點和投訴事宜的細節等。

(9) 委員會如何界定「機構管理」的範圍呢？若投訴事宜屬「機構管理」範圍，委員會是否一定不會跟進或處理？

一般而言，「機構管理」指機構／其轄下服務單位的日常運作／行政／各項服務或活動的細節安排等，例如活動的參加人數、舉辦活動的日期、地點或協辦活動的團體等，委員會會審視有關事項後決定是否交由機構自行處理。

若投訴事宜涉及機構決策而直接影響服務表現或未能符合服務規定，或直接影響持份者的權益，委員會會作出跟進。

(10) 委員會如何處理有關「勞資糾紛、僱用條件或不合理解僱」的投訴？

有關勞資或僱用條件的爭議及投訴乃《僱傭條例》所規管的範圍，因此，委員會一般不會處理有關事宜。

(11) 委員會如何處理有關「體恤安置」的投訴？

由於「體恤安置」的投訴涉及個別職員的專業判斷和公共資源的分配政策，社署地區專員會負責統籌及處理有關事宜，委員會一般不會處理。

儘管如此，若投訴涉及機構違反既定的服務政策及／或程序時，委員會會考慮作出跟進。

(12) 委員會如何處理有關「整筆撥款津助制度」的投訴？

對「整筆撥款」津助制度的投訴，不屬委員會的處理範圍，應交由社署津貼組處理。

(13) 委員會會處理有關機構董事會的投訴嗎？

如機構備有處理投訴機構董事會的政策程序，委員會一般會跟進機構是否有按程序處理與整筆撥款有關的投訴。

委員會處理投訴的工作

(14) 委員會在處理投訴時會否遵守保密原則？

委員會在處理投訴時會遵守保密原則，秘書處會在徵得投訴人的同意後才把其確認的投訴內容及投訴人的資料(如適用)轉交有關機構處理。另外，除非有特別理由，委員會在未徵得投訴人及／或有關機構的同意下，不會向任何人士披露與投訴有關的資料。

如有公眾人士要求索取個別投訴個案的資料，委員會會按個別索取資料的申請作出評估，包括考慮所要求的資料是否涉及公眾利益，而披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害(例如：披露資料會否不當地損害有關人士／機構／服務單位的聲譽，而對日後進行的調查產生負面影響等)，然後作出是否披露資料的決定。

(15) 委員會如何跟進處理「具名」投訴？

就未經機構處理的具名投訴(包括個人、團體及組織，如員工組織等)而言，委員會一般會在收到投訴人的投訴表格／書面投訴、或轉介的十個工作天內，經秘書處徵得投訴人同意後，將其確認的投訴內容轉交有關機構先行處理及直接回覆投訴人，並把回覆副本交予委員會參考。秘書處會同時以書面通知投訴人有關的安排。

如投訴的理據薄弱、含糊不清或缺乏足夠資料，秘書處可能會要求投訴人提供更具體的資料，才考慮是否將投訴轉交有關機構。如投訴屬於惡意、瑣碎無聊或無理取鬧，或委員會以往曾處理本質上相同的投訴，委員會則不會作出跟進。

(16) 投訴人若拒絕與機構代表會面作直接溝通，機構是否可以停止處理或回應有關的投訴？

委員會將根據投訴的性質、緊急性及重要性，及機構的「服務質素標準」考慮有關決定是否合理；同時會考慮是否需要轉介至社署作跟進。

(17) 委員會如何跟進處理「匿名」投訴？

委員會會跟進「機構不當使用整筆撥款」、「服務使用者被虐待或傷害」及「因機構管理層的決策而直接影響其服務表現或持份者權益」的匿名投訴，其他匿名投訴則會轉交有關機構關注及／或跟進。

如投訴屬於惡意、瑣碎無聊、無理取鬧、委員會以往曾處理本質上相同的投訴、無法澄清或缺乏足夠資料的投訴，或有關投訴內容可能涉及未獲有關人士同意發放的個人資料，委員會會考慮不作跟進，亦不會把投訴轉交有關機構關注及／或跟進。

(18) 委員會如何跟進處理「不願向機構披露身份的投訴人」的投訴？

在特殊情況下，投訴人可要求秘書處在不透露其個人資料下，轉交有關投訴予機構處理和經秘書處收取有關機構的回覆。但投訴人仍須向秘書處提供載於身分證明文件上的姓名、聯絡電話號碼及地址，以便秘書處跟進。

在投訴人同意下，秘書處會轉交其確認的投訴內容予有關機構跟進及把回覆投訴人的信件經由秘書處轉交投訴人，並將回信副本交予委員會參考。其他程序與「具名」投訴無異。

根據委員會處理投訴機制和社署「最佳執行指引」中的第三章、第7A(ii)段中註明「機構須按照整筆撥款獨立處理投訴委員會的程序及要求處理有關的投訴」，機構須就投訴直接回覆投訴人，並將回覆副本交予秘書處參考。就投訴人以不透露其個人資料所作出的投訴，機構可經秘書處轉交有關回覆。

- (19) 由「不願向機構披露身份的投訴人」提出的投訴事項被委員會確認為不成立後，委員會可否讓機構知悉投訴人的身份，以便機構作出適當跟進，令投訴人清楚明白有關事宜，避免誤解？**

根據《個人資料（私隱）條例》的有關規定，除非資料當事人（不願向機構透露身份的投訴人）給予訂明同意，否則個人資料只可用於收集該等資料時所訂明的使用的目的或直接與之有關的目的。因此，在未經投訴人同意下，委員會不會向機構提供投訴人的個人資料。

- (20) 委員會如何界定及跟進以「傳聞為根據」的投訴？**

「傳聞為根據」的投訴是指投訴人並非當事人，而投訴內容乃引述第三者的資料。就此等投訴，委員會可能要求投訴人請擁有「第一手資料」的人士（即因投訴事宜而權益直接受損的人士）（當事人）直接向委員會提供資料，而不會依據該等未能證實的資料作出判斷。

- (21) 委員會如何界定及跟進「不會損害投訴人的權益，或不緊急或嚴重」的投訴？**

「不會損害投訴人的權益，或不緊急或嚴重」的投訴，例如：儘管投訴人可以在報名參加機構活動時即時更新會籍，然而，投訴人仍不滿機構未有預早提示他會籍即將到期。

若投訴事項不涉及損害投訴人的權益，或投訴事項的性質不屬於緊急或嚴重的情況，委員會可能會放寬開始處理投訴的期限。一般而言，寬限期約為三個月。

(22) 委員會如何界定及跟進有關「機構資助服務收費」的投訴？

就有關資助服務收費的投訴，委員會會審議機構的相關政策、程序及資料文件，並參考社署對相關服務收費的指引及要求，以跟進有關的投訴。

(23) 委員會如何處理投訴人向機構作出多次本質相近或內容相同的投訴？

一般而言，委員會不會把本質相近或內容相同的投訴重覆轉交機構，並會向投訴人或轉介投訴的團體／組織解釋委員會處理投訴的原則。如投訴人在投訴過程中提出新增的投訴事項，委員會會根據處理投訴機制處理。

(24) 委員會如何處理投訴人對機構的個人意見或服務要求？

委員會會建議投訴人自行向機構直接提出其意見或服務要求。

委員會調查投訴的工作

(25) 委員會如何進行一般調查？

秘書處一般會在收到投訴人填妥的投訴表格或其他部門／機構的轉介的十個工作天內，與投訴人聯絡。如投訴事項未經有關機構處理，秘書處在徵得投訴人同意後，會將其確認的投訴內容，連同投訴人的姓名和聯絡方法，轉交有關機構先行處理及直接回覆投訴人（適用於具名投訴），並由機構抄送回覆副本予委員會參考。

若投訴人向委員會作出投訴時，機構已就該投訴向投訴人作出詳盡的回覆，機構須提供有關回覆予秘書處作參考並提交委員會審核及評估是否需對該項投訴作出繼續跟進。

如投訴人對機構的處理和回覆有不滿，須在收到機構回覆信函日期起計的一個月內以書面向委員會提出，以供跟進。秘書處會按需要向機構索取與投訴事項相關的補充資料，如服務質素標準政策／程序／指引文件及與投訴相關的記錄等；並向社署相關服務科索取有關的服務要求／規定，就所得的資料撰寫報告，於下次委員會會議呈交委員會審議。委員會會授權秘書處把審議結果及改善建議（如有）以書面通知投訴人、有關機構和社署，以供社署按既定機制監察機構的服務表現（如適用）。

(26) 委員會如何進行全面調查？

如投訴屬委員會的職權範圍，而委員會決定就個別投訴事項展開全面調查，秘書處一般會要求有關機構在四個星期內提交相關文件作調查用途，但就一些比較複雜的個案，有關機構或需較長時間準備相關資料。

秘書處調查主任收到相關資料後會盡快到有關機構／服務單位進行調查及與有關機構／服務單位相關職員及／或服務使用者面談／聯絡以收集資料及／或意見等，以深入了解投訴的始末，然後擬備全面調查報告，呈交予委員會審議，當中不涉及調解工作。

秘書處調查主任在調查過程中會保持中立，向委員會呈交的全面調查報告內不會就投訴事項成立與否作出建議，只會表述投訴相關的資料供委員會參考。

委員會就投訴的調查結果達成共識後，會授權秘書處回覆投訴人及相關機構有關的審議結果和建議（如有）。

在調查過程中，機構應與調查主任保持良好的溝通，並協助完成調查工作。

(27) 委員會在調查投訴過程中，會否與投訴人或非政府機構代表會面或舉行會議，進一步了解投訴事宜？

按現行處理投訴機制，委員會視乎投訴性質或會在處理投訴的任何

階段，要求投訴人及／或有關機構與委員會會面。此外，委員會或會按需要就個別投訴召開「個案會議」進一步收集資料。

(28) 若被投訴的機構拒絕跟委員會合作，例如：拒絕向委員會就投訴事宜作出回應及／或提供資料，委員會會如何處理？

機構的撥款來自公帑，向公眾問責。委員會進行調查的目的是為了搜集足夠的資料，就有關投訴進行全面和公平公正的審議，並向社署匯報其決定和改善建議，以便社署採取適當的跟進行動，改善整筆撥款津助制度和提升福利界的服務質素。因此，機構理應配合委員會的調查工作。

如機構未能配合委員會的調查工作，委員會會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的資料作出判斷、終止調查或將投訴轉介至社署作跟進。

(29) 投訴成立與否，有何後果？

委員會會把調查結果及建議（如有）經秘書處通知投訴人和相關機構，並轉交有關建議予社署相關服務課跟進。有關機構須向社署提交具體的改善計劃，社署會跟進及監察其制定及落實改善措施的情況。

即使委員會議決有關投訴不成立，然而，為了提昇機構的服務質素，委員會會按需要考慮向機構作出改善建議及轉介社署相關服務課作出關注及／或跟進。

(30) 委員會以什麼標準結束處理投訴個案？

一般而言，委員會會在以下情況結束投訴個案。

- (i) 如投訴人滿意機構就其投訴的回覆或在有關機構覆函發出後的一個月內沒有向委員會提出任何跟進的要求；而委員會認為機構的處理和回覆合理；
- (ii) 如投訴人不滿機構的回覆並要求委員會跟進，委員會就投訴個案完成調查及審議，授權秘書處把調查結果及改善建議（如有）以書面回覆投訴人、有關機構和社署，以供社署按既定機制監察機構的服務表現（如適用）。

(31) 若投訴人或機構不滿委員會的審議結果，委員會會如何跟進？

如投訴人或有關機構不滿意審議結果，可在秘書處發出回覆日期起計一個月內，連同有關個案具體的新資料，以書面申請覆議審議結果。秘書處會審查該個案，並將審查結果呈交委員會審議。委員會的決定為最終決定。只有在非常例外的情況下，委員會才會批准進行第二次覆議。

如投訴人或有關機構要求就經委員會覆議的投訴事宜再次展開覆議，秘書處會呈交有關資料予委員會審議，決定是否接納有關的申請。只有在非常例外的情況下，委員會才會批准進行第二次的覆議。

(三) 機構的投訴處理

(32) 委員會會否設立機制讓被投訴機構向投訴人提出反投訴？

由於委員會是專責處理機構未能圓滿解決與整筆撥款有關的投訴，因此，委員會是不會受理機構向個人（即投訴人）或其他部門／團體／組織提出的投訴及／或反投訴。機構在有需要時，應自行向其他申訴機構、法定組織或法律途徑尋求協助。

(33) 若投訴人要求或在未獲機構同意下為每次談話及／或會面作錄音或錄影，機構如何處理？

機構在制定服務資料的處理程序或指引時，在不違反《協議》及相關法例的前提下，可涵蓋不同媒體（包括文字記錄、錄音或錄像等）的處理程序，讓職員可按既定程序處理有關服務使用者的服務記錄要求及／或作出安排。

機構應同時按服務質素標準 15.5 規定備存投訴及處理投訴的書面記錄。就投訴人的特殊要求，機構應作周詳考慮，並按相關的服務質素標準及《個人資料（私隱）條例》的有關規定作出決定。

(34) 委員會可否為機構和投訴人就投訴事項作出調解？

調解工作並非委員會的職能。

整筆撥款獨立處理投訴委員會

2023年2月