

常见问题

(一) 整笔拨款独立处理投诉委员会成立的背景

(1) 整笔拨款独立处理投诉委员会（委员会）是否一个法定组织或团体？

「整笔拨款独立检讨委员会」在 2008 年 12 月发表的检讨报告中建议成立一个接受投诉的独立委员会。因应建议，「整笔拨款独立处理投诉委员会」（委员会）于 2009 年 4 月成立，以处理与整笔拨款有关，但受资助的非政府机构（机构）未能圆满解决的投诉。委员会不是根据香港法例成立的法定机构，亦非政府的一部分，包括主席及副主席在内的八名成员皆为非政府独立人士，由劳工及福利局（劳福局）局长委任。劳福局局长不会干涉委员会行使其职权，劳福局与委员会之间并没有从属关系。委员会直接审议其职权范围内的事宜，完成审议和作出决定后，向社会福利署（社署）署长汇报其决定及对有关机构的建议，以便社署采取适当的跟进行动。

(二) 投诉处理机制

委员会处理投诉的范畴

(2) 在整笔拨款津助制度下，委员会是否须处理所有受资助非政府机构的投诉？

非政府机构（机构）作为服务提供商，应妥善督导和监察其辖下受资助服务单位的服务表现，并按照机构的既定政策处理投诉。任何人士如对机构 / 服务单位的服务表现有不满，应先向有关机构提出投诉。根据现行的整笔拨款津助制度，与整笔拨款相关的投诉如未能在机构层面得到圆满解决，可交由非政府独立人士组成的「整笔拨款独立处理投诉委员会」（委员会）处理。

根据委员会的处理投诉程序，委员会须处理与整笔拨款有关而未能在机构层面圆满解决的投诉，包括：机构不当使用整笔拨款、因机构管理层的决策而直接影响服务表现，及未能符合服务规定等的投诉。

委员会一般不会处理网页内列明不属委员会工作范围的投诉，详情请参阅委员会网页内相关的内容。

(3) 委员会是否只处理机构有关「服务质素标准」(SQS)的投诉?

有关「服务质素标准」的投诉只是委员会处理投诉的其中一个范围。

一般而言，委员会会处理机构与社署签订的「津贴及服务协议」(《协议》)中(「通用章节」及「个别服务章节」)所订要求的相关投诉，其中「个别服务章节」包含「服务质素标准」、「服务量标准」、「服务成效标准」及「基本服务规定」等的「服务表现标准」。

即使投诉并不涉及《协议》，或机构的服务质素标准文件并没有详述有关指引的细节，以致机构似乎没有违反上述的文件内的规定，但若有关投诉涉及公帑的运用及/或持份者的权益，委员会亦会处理该等投诉。

然而，有关机构管理范围以内的事宜，包括：机构/其辖下服务单位的日常运作/行政/各项服务或活动的细节安排等，例如机构个别职员不即日回复投诉人来电或不按投诉人要求由指定职员处理其要求等，委员会会审视有关事项后决定是否交由机构自行处理。

(4) 机构既已订立其「SQS14: 私隐和保密」的政策及程序，委员会是否会跟进有关私隐和保密的投诉，而会转介予「香港个人资料私隐专员公署」跟进?

一般而言，若投诉内容明确显示涉及触犯个人资料(私隐)条例，有关事宜属「香港个人资料私隐专员公署」的处理范畴(例如：机构涉嫌违反当初收集个人资料的目的或指定用途，或在未经服务使用者同意下向第三者发放有关人士的个人资料等事宜)，故此，委员会不会跟进。如有需要，秘书处会在征得投诉人同意后作出转介，或协助投诉人联络「香港个人资料私隐专员公署」。

然而，若投诉内容只涉及机构在服务提供时未有按其既定的「SQS14: 私隐和保密」的政策及程序，确保服务用户的私隐或尊严得到尊重

（例如：服务单位在为服务用户进行个人护理时，未有按既定程序使用屏风），由于投诉内容涉及机构没有按既定的政策及程序妥善保障个别长者的个人私隐和尊严，委员会会作出跟进。

(5) 委员会如何界定及跟进「属其他团体负责范畴」的投诉？

就「属其他团体负责范畴」的投诉（例如：投诉内容明确显示涉及触犯个人资料（私隐）条例、涉及贪污或歧视等），如有需要，秘书处会在征得投诉人同意后作出转介，或协助投诉人联络有关团体以作出跟进。

就有关安老院内保健和照顾服务、感染控制、营养及饮食、卫生等事项的投诉，由于属《安老院条例》所规管的范畴，有关投诉将转交社署的安老院牌照事务处负责跟进。

有关《残疾人士院舍条例》所规管事项的投诉，则会由社署的残疾人士院舍牌照事务处负责跟进。

(6) 委员会如何界定及跟进「个别个案处理」的投诉？

有关「个别个案处理」的投诉，若涉及个案处理上的专业判断，由于委员会不能就有关的专业事宜作出审议，委员会会协助投诉人向相关专业团体作出查询或反映。

然而，若「个别个案处理」投诉涉及机构在行政方面有不善之处而直接影响有关服务的表现（例如：投诉社工多次无理缺席预约的会面，或相关职员没有按「服务质素标准」订立的政策及程序去提供服务），委员会会作出跟进。

(7) 委员会如何界定及跟进「恶意、琐碎无聊或无理取闹」的投诉？

有关「恶意、琐碎无聊或无理取闹的投诉」（例如：投诉人不满机构没有按其要求安排特定员工向他提供服务；或在没有举证下重复投诉机构个别职员；或投诉机构只有一种颜色的椅子等），委员会一般不会跟进。

此外，委员会亦不会为投诉人向机构 / 其他人士转达与其投诉无关的数据，以及对机构人员作出公然侮辱或构成人身攻击的信息。

(8) 委员会如何界定及跟进「理据薄弱、含糊不清或缺乏足够数据」的投诉？

投诉人有责任就其投诉事项作出举证，例如：投诉事项的具体详情，即事发的日期、时间、人物、地点和投诉事宜的细节等。

(9) 委员会如何界定「机构管理」的范围呢？若投诉事宜属「机构管理」范围，委员会是否一定不会跟进或处理？

一般而言，「机构管理」指机构 / 其辖下服务单位的日常运作 / 行政 / 各项服务或活动的细节安排等，例如活动的参加人数、举办活动的日期、地点或协办活动的团体等，委员会会审视有关事项后决定是否交由机构自行处理。

若投诉事宜涉及机构决策而直接影响服务表现或未能符合服务规定，或直接影响持份者的权益，委员会会作出跟进。

(10) 委员会如何处理有关「劳资纠纷、雇用条件或不合理解雇」的投诉？

有关劳资或雇用条件的争议及投诉乃《雇佣条例》所规管的范围，因此，委员会一般不会处理有关事宜。

(11) 委员会如何处理有关「体恤安置」的投诉？

由于「体恤安置」的投诉涉及个别职员的专业判断和公共资源的分配政策，社署地区专员会负责统筹及处理有关事宜，委员会一般不会处理。

尽管如此，若投诉涉及机构违反既定的服务政策及 / 或程序时，委员会会考虑作出跟进。

(12) 委员会如何处理有关「整笔拨款津助制度」的投诉？

对「整笔拨款」津助制度的投诉，不属委员会的处理范围，应交由社署津贴组处理。

(13) 委员会会处理有关机构董事会的投诉吗？

如机构备有处理投诉机构董事会的政策程序，委员会一般会跟进机构是否有按程序处理与整笔拨款有关的投诉。

委员会处理投诉的工作

(14) 委员会在处理投诉时会否遵守保密原则？

委员会在处理投诉时会遵守保密原则，秘书处会在征得投诉人的同意后才把其确认的投诉内容及投诉人的数据（如适用）转交有关机构处理。另外，除非有特别理由，委员会在未征得投诉人及 / 或有关机构的同意下，不会向任何人士披露与投诉有关的资料。

如有公众人士要求索取个别投诉个案的资料，委员会会按个别索取数据的申请作出评估，包括考虑所要求的数据是否涉及公众利益，而披露数据的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害（例如：披露数据会否不当地损害有关人士 / 机构 / 服务单位的声誉，而对日后进行的调查产生负面影响等），然后作出是否披露数据的决定。

(15) 委员会如何跟进处理「具名」投诉？

就未经机构处理的具名投诉（包括个人、团体及组织，如员工组织等）而言，委员会一般会在收到投诉人的投诉表格 / 书面投诉、或转介的十个工作天内，经秘书处征得投诉人同意后，将其确认的投诉内容转交有关机构先行处理及直接回复投诉人，并把回复副本交予委员会参考。秘书处会同时以书面通知投诉人有关的安排。

如投诉的理据薄弱、含糊不清或缺乏足够数据，秘书处可能会要求投诉人提供更具体的资料，才考虑是否将投诉转交有关机构。如投诉属于恶意、琐碎无聊或无理取闹，或委员会以往曾处理本质上相同的投诉，委员会则不会作出跟进。

(16) 投诉人若拒绝与机构代表会面作直接沟通，机构是否可以停止处理或响应有关的投诉？

委员会将根据投诉的性质、紧急性及重要性，及机构的「服务质素标准」考虑有关决定是否合理；同时会考虑是否需要转介至社署作跟进。

(17) 委员会如何跟进处理「匿名」投诉？

委员会会跟进「机构不当使用整笔拨款」、「服务使用者被虐待或伤害」及「因机构管理层的决策而直接影响其服务表现或持份者权益」的匿名投诉，其他匿名投诉则会转交有关机构关注及 / 或跟进。

如投诉属于恶意、琐碎无聊、无理取闹、委员会以往曾处理本质上相同的投诉、无法澄清或缺乏足够数据的投诉，或有关投诉内容可能涉及未获有关人士同意发放的个人资料，委员会会考虑不作跟进，亦不会把投诉转交有关机构关注及 / 或跟进。

(18) 委员会如何跟进处理「不愿向机构披露身份的投诉人」的投诉？

在特殊情况下，投诉人可要求秘书处在不透露其个人资料下，转交有关投诉予机构处理和经秘书处收取有关机构的回复。但投诉人仍须向秘书处提供载于身分证明文件上的姓名、联络电话号码及地址，以便秘书处跟进。

在投诉人同意下，秘书处会转交其确认的投诉内容予有关机构跟进及把回复投诉人的信件经由秘书处转交投诉人，并将回信副本交予委员会参考。其他程序与「具名」投诉无异。

根据委员会处理投诉机制和社署「最佳执行指引」中的第三章、第7A(ii)段中注明「机构须按照整笔拨款独立处理投诉委员会的程序及要求处理有关的投诉」，机构须就投诉直接回复投诉人，并将回复副本交予秘书处参考。就投诉人以不透露其个人资料所作出的投诉，机构可经秘书处转交有关回复。

(19) 由「不愿向机构披露身份的投诉人」提出的投诉事项被委员会确认为不成立后，委员会可否让机构知悉投诉人的身份，以便机构作出适当跟进，令投诉人清楚明白有关事宜，避免误解？

根据《个人资料（私隐）条例》的有关规定，除非资料当事人（不愿向机构透露身份的投诉人）给予订明同意，否则个人资料只可用于收集该等数据时所订明的使用的目的或直接与之有关的目的。因此，在未经投诉人同意下，委员会不会向机构提供投诉人的个人资料。

(20) 委员会如何界定及跟进以「传闻为根据」的投诉？

「传闻为根据」的投诉是指投诉人并非当事人，而投诉内容乃引述第三者的资料。就此等投诉，委员会可能要求投诉人请拥有「第一手资料」的人士（即因投诉事宜而权益直接受损的人士）（当事人）直接向委员会提供数据，而不会依据该等未能证实的资料作出判断。

(21) 委员会如何界定及跟进「不会损害投诉人的权益，或不紧急或严重」的投诉？

「不会损害投诉人的权益，或不紧急或严重」的投诉，例如：尽管投诉人可以在报名参加机构活动时实时更新会籍，然而，投诉人仍不满机构未有预早提示他会籍即将到期。

若投诉事项不涉及损害投诉人的权益，或投诉事项的性质不属于紧急或严重的情况，委员会可能会放宽开始处理投诉的期限。一般而言，宽限期约为三个月。

(22) 委员会如何界定及跟进有关「机构资助服务收费」的投诉？

就有关资助服务收费的投诉，委员会会审议机构的相关政策、程序及数据文件，并参考社署对相关服务收费的指引及要求，以跟进有关的投诉。

(23) 委员会如何处理投诉人向机构作出多次本质相近或内容相同的投诉？

一般而言，委员会不会把本质相近或内容相同的投诉重复转交机构，并会向投诉人或转介投诉的团体 / 组织解释委员会处理投诉的原则。如投诉人在投诉过程中提出新增的投诉事项，委员会会根据处理投诉机制处理。

(24) 委员会如何处理投诉人对机构的个人意见或服务要求？

委员会会建议投诉人自行向机构直接提出其意见或服务要求。

委员会调查投诉的工作

(25) 委员会如何进行一般调查？

秘书处一般会在收到投诉人填妥的投诉表格或其他部门 / 机构的转介的十个工作日内，与投诉人联络。如投诉事项未经有关机构处理，秘书处在征得投诉人同意后，会将其确认的投诉内容，连同投诉人的姓名和联络方法，转交有关机构先行处理及直接回复投诉人（适用于具名投诉），并由机构抄送回复副本予委员会参考。

若投诉人向委员会作出投诉时，机构已就该投诉向投诉人作出详尽的回复，机构须提供有关回复予秘书处作参考并提交委员会审核及评估是否需对该项投诉作出继续跟进。

如投诉人对机构的处理和回复有不满，须在收到机构回复信函日期起计的一个月内以书面向委员会提出，以供跟进。秘书处会按需要向机构索取与投诉事项相关的补充数据，如服务质素标准政策 / 程序 / 指引文件及与投诉相关的记录等；并向社署相关服务科索取有关的服务要求 / 规定，就所得的资料撰写报告，于下次委员会会议呈交委员会审议。委员会会授权秘书处把审议结果及改善建议（如有）以书面通知投诉人、有关机构和社署，以供社署按既定机制监察机构的服务表现（如适用）。

(26) 委员会如何进行全面调查？

如投诉属委员会的职权范围，而委员会决定就个别投诉事项展开全面调查，秘书处一般会要求有关机构在四个星期内提交相关文件作调查用途，但就一些比较复杂的个案，有关机构或需较长时间准备相关资料。

秘书处调查主任收到相关资料后会尽快到有关机构 / 服务单位进行调查及与有关机构 / 服务单位相关职员及 / 或服务使用者面谈 / 联络以收集数据及 / 或意见等，以深入了解投诉的始末，然后拟备全面调查报告，呈交予委员会审议，当中不涉及调解工作。

秘书处调查主任在调查过程中会保持中立，向委员会呈交的全面调查报告内不会就投诉事项成立与否作出建议，只会表述投诉相关的数据供委员会参考。

委员会就投诉的调查结果达成共识后，会授权秘书处回复投诉人及相关机构有关的审议结果和建议（如有）。

在调查过程中，机构应与调查主任保持良好的沟通，并协助完成调查工作。

(27) 委员会在调查投诉过程中，会否与投诉人或非政府机构代表会面或举行会议，进一步了解投诉事宜？

按现行处理投诉机制，委员会视乎投诉性质或会在处理投诉的任何

阶段，要求投诉人及 / 或有关机构与委员会会面。此外，委员会或会按需要就个别投诉召开「个案会议」进一步收集资料。

(28) 若被投诉的机构拒绝跟委员会合作，例如：拒绝向委员会就投诉事宜作出响应及 / 或提供资料，委员会会如何处理？

机构的拨款来自公帑，向公众问责。委员会进行调查的目的是为了搜集足够的资料，就有关投诉进行全面和公平公正的审议，并向社署汇报其决定和改善建议，以便社署采取适当的跟进行动，改善整笔拨款津助制度和提升福利界的服务质素。因此，机构理应配合委员会的调查工作。

如机构未能配合委员会的调查工作，委员会会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的资料作出判断、终止调查或将投诉转介至社署作跟进。

(29) 投诉成立与否，有何后果？

委员会会把调查结果及建议（如有）经秘书处通知投诉人和相关机构，并转交有关建议予社署相关服务课跟进。有关机构须向社署提交具体的改善计划，社署会跟进及监察其制定及落实改善措施的情况。

即使委员会会议决有关投诉不成立，然而，为了提升机构的服务质素，委员会会按需要考虑向机构作出改善建议及转介社署相关服务课作出关注及 / 或跟进。

(30) 委员会以什么标准结束处理投诉个案？

一般而言，委员会会在以下情况结束投诉个案。

- (i) 如投诉人满意机构就其投诉的回复或在有关机构覆函发出后的一个月內没有向委员会提出任何跟进的要求；而委员会认为机构的处理和回复合理；
- (ii) 如投诉人不满机构的回复并要求委员会跟进，委员会就投诉个案完成调查及审议，授权秘书处把调查结果及改善建议（如有）以书面回复投诉人、有关机构和社署，以供社署按既定机制监察机构的服务表现（如适用）。

(31) 若投诉人或机构不满委员会的审议结果，委员会会如何跟进？

如投诉人或有关机构不满意审议结果，可在秘书处发出回复日期起计一个月内，连同有关个案具体的新资料，以书面申请复议审议结果。秘书处会审查该个案，并将审查结果呈交委员会审议。委员会的决定为最终决定。只有在非常例外的情况下，委员会才会批准进行第二次复议。

如投诉人或有关机构要求就经委员会复议的投诉事宜再次展开复议，秘书处会呈交有关资料予委员会审议，决定是否接纳有关的申请。只有在非常例外的情况下，委员会才会批准进行第二次的复议。

(三) 机构的投诉处理

(32) 委员会会否设立机制让被投诉机构向投诉人提出反投诉？

由于委员会是专责处理机构未能圆满解决与整笔拨款有关的投诉，因此，委员会是不会受理机构向个人（即投诉人）或其他部门 / 团体 / 组织提出的投诉及 / 或反投诉。机构在有需要时，应自行向其他申诉机构、法定组织或法律途径寻求协助。

(33) 若投诉人要求或在未获机构同意下为每次谈话及 / 或会面作录音或录像，机构如何处理？

机构在制定服务数据的处理程序或指引时，在不违反《协议》及相关法例的前提下，可涵盖不同媒体（包括文字记录、录音或录像等）的处理程序，让职员可按既定程序处理有关服务用户的服务记录要求及 / 或作出安排。

机构应同时按服务质素标准 15.5 规定备存投诉及处理投诉的书面记录。就投诉人的特殊要求，机构应作周详考虑，并按相关的服务质素标准及《个人资料（私隐）条例》的有关规定作出决定。

(34) 委员会可否为机构和投诉人就投诉事项作出调解？

调解工作并非委员会的职能。

整笔拨款独立处理投诉委员会

2023年2月