**整笔拨款独立处理投诉委员会**
**处理投诉机制**

营办津助福利服务的非政府机构（机构）须妥善督导和监察辖下服务单位的运作及服务表现，以确保服务单位符合相关服务协议的要求。与整笔拨款有关并针对机构或津助服务单位的投诉，应先由有关机构按其既定政策尽快处理。根据现行机制，整笔拨款独立处理投诉委员会（委员会）负责处理与整笔拨款有关而未能在机构层面圆满解决的投诉。

**委员会的职权范围**

2. 委员会由劳工及福利局局长委任的非政府独立人士组成，负责处理与整笔拨款有关而未能在机构层面圆满解决的投诉，例如有关机构不当使用津助拨款、因机构管理层的决策而直接影响服务表现，以及机构未能符合服务规定的投诉。此外，委员会会向社会福利署（社署）转达与整笔拨款有关投诉的议决和建议，以便社署采取适当的跟进行动。委员会亦可在适当情况下，提出改善整笔拨款津助制度的建议。社署人员负责支持委员会秘书处的工作，包括按机制及委员会的指示搜集资料、进行调查或转介投诉。委员会在议决有关投诉后，会指示委员会秘书处回复投诉人，以及将处理投诉的结果通知相关机构及社署。

**非委员会处理的范畴**

3. 委员会不会处理下列的投诉：
   (a) 非与整笔拨款有关或非接受整笔拨款津助机构／服务单位的投诉；
   (b) 与整笔拨款有关，但未经有关机构处理的投诉；
   (c) 投诉人就他已知悉两年或以上的事件所作的投诉（投诉会被转交有关机构以供参考及／或跟进）；
   (d) 委员会曾处理而本质相同／内容重复的投诉；
   (e) 已展开法律程序的投诉；
   (f) 属其他条例或法定要求所规管的范畴的投诉；
   (g) 属其他官方机构权力范围处理的投诉；
   (h) 属其他政策局／政府部门职权范围处理的投诉；
   (i) 有关个别个案处理手法／专业判断、职员表现或态度的投诉；及
   (j) 属于恶意、琐碎无聊或无理取闹的投诉。

**不被转交机构跟进的投诉／资料**

4. 下列投诉／资料有机会不被转交机构跟进：
(a) 理据薄弱、含糊不清或缺乏足够数据的投诉。投诉人可能被要求提供更具体的资料，投诉才会获考虑转交有关机构；
(b) 以传闻为根据的投诉。投诉人可能被要求安排拥有第一手数据的人士（例如当事人）直接向委员会提供数据；及
(c) 委员会不会向有关机构／其他人士转达与投诉无关或对机构的人员作出侮辱或构成人身攻击的资料及信息。

**转交其他机构或社署单位跟进的投诉**

5. 若投诉属社署辖下单位、其他政府部门或其他机构（包括「香港警务处」、「廉政公署」、「平等机会委员会」、「个人资料私隐专员公署」等）的职权范围，委员会会按投诉性质及调查结果，于一般情况下征得投诉人同意后，安排转介或协助投诉人联络相关单位跟进。惟个案涉及刑事罪行、虐待儿童或长者时，基于保障当事人安全及公众利益，委员会无须取得投诉人同意，可直接将个案转介相关部门处理。

**提出投诉**

6. 投诉人在提出投诉时，应清楚说明申诉事项及提供真确的数据，以助委员会有效审议相关投诉。按现行机制，投诉人可透过以下三种投诉方式作出投诉；为确保投诉处理的严谨性及对投诉人和被投诉机构双方的公平性，委员会只会向已识别身份的投诉人披露跟进投诉的情况及审议结果。

(a) 具名投诉

投诉人须以书面或填写「投诉表格」（见附件）向委员会提出对机构或其辖下服务单位的投诉，并须提供载于身份证明文件上显示的姓名及联络地址／电邮，以便联络及跟进。

(b) 不同意透露个人资料予被投诉机构

在特殊情况下，投诉人可要求委员会在不透露其个人资料下转交有关投诉予机构处理，并经委员会秘书处收取有关机构的回复。投诉人亦须提供载于身份证明文件上显示的姓名及联络地址／电邮，以便联络及跟进。

(c) 匿名投诉

若投诉人（1）没有提供个人资料及联络方法；（2）没有与委员会秘书处确认投诉内容；或（3）一直未能确定作出投诉的意愿，委员会会以「匿名投诉」方式处理有关投诉，详情如下：

(i) 如委员会认为须跟进有关投诉，即一般涉及（1）机构不当使用津助拨款；（2）服务使用者被虐待或伤害；（3）机构未能符合服务规定；或（4）因机构管理层的决策而直接影响其服务表现等投诉，委员会秘书处会在删除所有可识别投诉人的个人资料后，把投诉转交有关机构跟进。有关机构须在四星期内就投诉向委员会提交报告。

(ii) 就匿名投诉，机构未必需要回复投诉人，而委员会亦不会向匿名投诉人披露跟进投诉的情况及审议结果。

(iii) 若匿名投诉经删除数据后的投诉内容变得零碎，委员会会考虑不作出转介及跟进。

**一般调查**

7. 委员会在收到投诉人填妥的投诉表格或其他部门／机构的转介后，委员会秘书处一般会于十个工作天内，与投诉人联络。如投诉事项未经有关机构处理，委员会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；如投诉人拒绝向机构披露个人资料，可经委员会秘书处收取机构的回复。

8. 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委员会审核，以评估是否需对该项投诉作出进一步跟进。

9. 如投诉所涉及与整笔拨款有关的事宜并不损害投诉人的权益，或投诉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。

10. 如投诉人对机构的处理或回复有不满，而该不满的内容属于委员会处理的范围，投诉人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。委员会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。一般而言，搜集所得的资料会于下次委员会会议审议。委员会会授权委员会秘书处把审议结果及改善建议（如有）以书面通知投诉人（匿名投诉除外）、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）。

**全面调查**

11. 如委员会决定就个别投诉事项展开全面调查，有关机构需在四个星期内向委员会提交相关数据和文件，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。

12. 委员会秘书处收到有关资料后，负责的调查主任会到有关机构／服务单位进行探访及／或与相关职员及／或服务使用者面谈／联络以收集数据及／或意见等。调查工作一般可在三个月内完成，并于下次委员会会议审议有关个案。

13. 委员会会授权委员会秘书处把审议结果及改善建议（如有）以书面通知投诉人（匿名投诉除外）、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）。委员会亦可能建议有关机构采取其他改善措施，以提升服务质素。

14. 如有需要，委员会可邀请投诉人及／或有关机构代表出席特别「个案会议」。「个案会议」小组由委员会主席／副主席及两名轮值委员（如适用）组成。

15. 如投诉人或机构拒绝合作，委员会的调查进度或会受到影响。届时，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或终止调查，

或按情况转介社署。

**申请复议**

16. 如投诉人或有关机构不满委员会审议的结果，可在委员会发信日期起计的一个月内，以书面申请复议，并就复议申请提供理据及有关投诉的新资料。

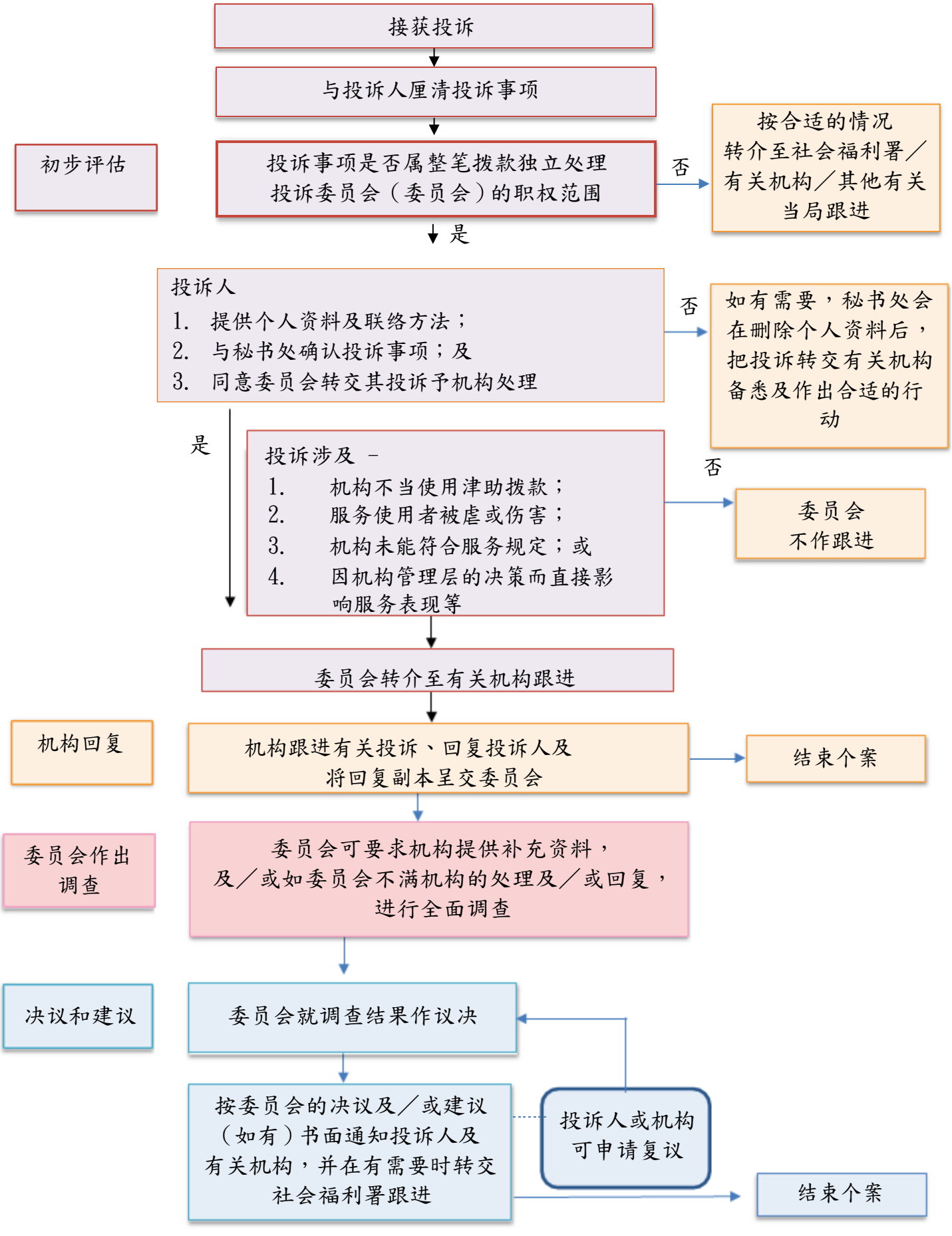
17. 委员会会在审阅调查结果和机构／投诉人的理据及新数据后，考虑复议申请，并在复议后将委员会的决定通知有关机构／投诉人。委员会的决定为最终决定；只有在有充分的理据下，委员会才会批准进行第二次复议。

**投诉数据的处理**

18. 为遵守保密原则，除非有充分的法律理据或特别理由，委员会在未征得投诉人及有关机构的同意下，不会向任何人士披露与投诉有关的资料。

整笔拨款独立处理投诉委员会
二零二六年九月（修订版）

# 整笔拨款独立处理投诉委员会
# 处理投诉流程图



打印 重置表格

委员会档案编号: _____
委员会秘书处收表日期: ____年____月____日

查询电话: 2116 3285
传真电话: 2116 0746
地　　址: 香港湾仔皇后大道东 248 号大新金融中心 38 楼
「整笔拨款独立处理投诉委员会」秘书处
电邮地址: ichcenq@swd.gov.hk
网　　址: https://www.swd.gov.hk/sc/ngo/subventions/comp/ichc/

# 整笔拨款独立处理投诉委员会
# 投诉表格

填写本表格前，请细阅本表格的**「投诉须知」**。
除另有注明外，**本表格要求的所有数据，必须填写**。
如投诉人数据不足，委员会会考虑以匿名方式处理。

## 第一部分：投诉人资料

**投诉人姓名#：**
**（中文）** _____ --请选择-- **（英文）**--请选择-- _____
*（附注：请提供载于身份证明文件上显示的名字。）*
**电邮／邮递地址：** _____
_____ **电话号码** *（可选择填写）*：_____
**当事人姓名：**（如适用）
**（中文）** _____ --请选择-- **（英文）**--请选择-- _____
**投诉人与当事人关系：**（如适用） _____

**请✓以下空格**（如适用）
☐ **当事人已授权投诉人代为作出投诉。**
☐ **投诉人要求委员会秘书处在不透露投诉人及／或当事人的个人资料下，转交有关投诉予机构处理和经委员会秘书处收取有关机构的回复。**

#投诉人必须是当事人本人／获当事人授权的代表／当事人的合法监护人（适用于未成年或无精神行为能力人士）。

## 第二部分：投诉详情

**被投诉的机构／服务单位：** _____

**投诉内容：***（请说明投诉事项和详列一切有关资料。如有需要，可另加页续写及／或加入投诉事项，并请夹附相关文件及与有关机构／服务单位的来往信件的副本。）*

**投诉事项（一）**

| 投诉事项（二） |
| --- |
| |
| **投诉事项（三）** |
| |

**投诉须知：**

1. 「整笔拨款独立处理投诉委员会」（委员会）的职能是处理与整笔拨款有关而非政府机构（机构）未能圆满解决的投诉。
2. 投诉人须以书面向委员会提出对被投诉机构的投诉事项和详列一切有关的资料，并须提供载于身份证明文件上显示的姓名及联络地址／电邮，以便联络及跟进。
3. 投诉人同意：
   (a) 委员会在处理这宗投诉时，可复制／使用本表格的投诉内容及投诉人提交的任何其他数据（包括其个人／当事人的资料），转交任何有关人士／机构（请注意下列第4点）；及
   (b) 任何有关人士／机构可向委员会提供投诉人／当事人的个人及其他相关资料，以便委员会处理及审议这宗投诉。
4. 委员会如认为有需要，或由于被投诉机构提出要求，投诉人／当事人或须另行签署一份同意书。
5. 提交予委员会的所有个人及其他数据，属自愿性质。所提供的资料，只会用作包括但不限于处理这宗投诉。除了《个人资料（私隐）条例》规定的豁免范围外，投诉人／当事人有权就委员会备存其个人资料提出查阅及改正要求。如欲根据《个人资料（私隐）条例》查阅及改正个人资料，请填妥由个人资料私隐专员所指明「查阅数据要求表格OPS003」递交委员会秘书。投诉人／当事人可联络委员会秘书处或登入以下网址索取有关表格：https://www.swd.gov.hk/sc/svcdesk/accinfo/personalda/ 。
6. 投诉人在提出投诉时，应清楚说明申诉事项及提供真确的数据，以助委员会有效审议相关投诉。按现行机制，投诉人可透过「具名投诉」、「不同意透露个人资料予被投诉机构」或「匿名投诉」三种方式作出投诉；为确保投诉处理的严谨性及对投诉人和被投诉机构双方的公平性，委员会只会向已识别身份的投诉人披露跟进投诉的情况及审议结果。

7. 如投诉事项未经有关机构处理，委员会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。如投诉人拒絕向机构披露个人资料，可经委员会秘书处收取机构的回复。如投诉人对机构的处理及回复有不满，而该不满的内容属于委员会处理的范围，投诉人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。

8. 若投诉人（1）没有提供个人资料及联络方法；（2）没有与委员会秘书处确认投诉内容；或（3）一直未能确定作出投诉的意愿，委员会会以「匿名投诉」方式处理有关投诉。

9. 如委员会认为须跟进有关投诉，即一般涉及（1）机构不当使用津助拨款；（2）服务使用者被虐待或伤害；（3）机构未能符合服务规定；或（4）因机构管理层的决策而直接影响其服务表现等投诉，委员会秘书处会在删除所有可识别投诉人的个人资料后，把投诉转交有关机构跟进。有关机构须在四星期内就投诉向委员会提交报告。

10. 就匿名投诉，机构未必需要回复投诉人，而委员会亦不会向匿名投诉人披露跟进投诉的情况审议结果。

11. 若匿名投诉经删除数据后的投诉内容变得零碎，委员会会考虑不作出转介及跟进。

12. 有关委员会处理投诉的机制及职能范围，详情请参阅以下网址：https://www.swd.gov.hk/sc/ngo/subventions/comp/ichc/。

**本人为上述投诉人，明白本表格所列投诉须知的内容，并同意将有关投诉事项转介予被投诉机构跟进及回复。**

**签署：** _____

**姓名：** _____ **日期：** _____