

## **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）有责任督导和监察其辖下服务单位的运作，以确保服务单位符合相关服务协议的要求。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，有关机构应按其既定政策处理相关投诉 / 不满。根据现行机制，与整笔拨款有关而未能在机构层面得到圆满解决，可交由「整笔拨款独立处理投诉委员会」（委员会）处理。

### **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（i）处理与整笔拨款有关而未能在机构层面圆满解决的投诉；（ii）处理与整笔拨款有关的投诉，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；及（iii）向社会福利署（社署）转达与整笔拨款有关投诉的决定和建议，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。社署职员负责支持委员会秘书处的的工作，包括按机制及委员会的指示搜集资料、进行初步评估、调查或转介投诉。委员会在议决有关投诉后，会指示秘书处回复投诉人，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) 非与整笔拨款有关的投诉；
- (b) 与整笔拨款有关，但未经有关机构处理的投诉；
- (c) 匿名投诉（涉及机构不当使用津助拨款、服务使用者被虐待或伤害、机构未能符合服务规定的投诉、或因机构管理层的决策而直接影响其服务表现等事宜除外。匿名投诉一般会被转交有关机构以供参考及 / 或跟进）；
- (d) 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）；
- (e) 委员会曾处理而本质相同 / 内容重复的投诉；
- (f) 已展开法律程序的投诉；
- (g) 属其他条例或法定要求所规管的范畴的投诉；
- (h) 属其他官方机构权力范围处理的投诉；
- (i) 属其他政策局 / 政府部门职权范围处理的投诉；
- (j) 有关个别个案处理手法、职员表现或态度的投诉；
- (k) 对机构所营办自负盈亏服务 / 营运社会企业（非整笔拨款津助服务）的投诉；
- (l) 对非整笔拨款津助机构的投诉；及
- (m) 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) 委员会及秘书处不会向机构 / 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. 若投诉属社署辖下的单位、其他政府部门或其他机构（包括「香港警务署」、「廉政公署」、「平等机会委员会」、「香港个人资料私隐专员公署」等）的负责范畴，委员会会视乎投诉性质及 / 或委员会的调查结果，按需要在征得投诉人同意后作适当跟进，例如转介或协助投诉人联络有关部门或机构以作跟进。

## **提出投诉**

### **6. 具名投诉**

建议投诉人填写「投诉表格」（附件）向委员会提出对机构或其辖下服务单位的投诉事项，并须提供载于身份证明文件上显示的姓名、联络地址及电话号码，以便联络及跟进。

### **7. 不同意透露其个人资料予被投诉机构**

在特殊情况下，投诉人可要求秘书处在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份证明文件上显示的姓名、联络地址及电话号码。其他程序与「具名」投诉无异。

### **8. 匿名投诉**

若投诉人（1）没有提供个人资料或联络方法；（2）没有与秘书处确认投诉内容；或（3）没有同意秘书处转交其投诉予机构处理，秘书处会以「匿名投诉」方式处理有关投诉如下：

- (a) 如委员会认为须跟进有关投诉，秘书处会删除在投诉内容中所有可识别投诉人的个人资料，并在考虑余下投诉内容的完整性后，把投诉转交有关机构备悉及 / 或作出适当行动。在这安排下，机构未必需要回复投诉人，而委员会亦不会向投诉人披露调查结果或跟进的情况。若经删除后的投诉内容变得零碎，委员会会考虑不作出转介和跟进。

- (b) 若投诉涉及 (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事宜，秘书处会在删除在投诉内容中所有可识别投诉人的个人资料后，把投诉内容转交机构跟进。有关机构须在四星期内向委员会提交报告。在这安排下，机构未必需要回复投诉人，而委员会亦不会向投诉人披露跟进的情况。

### **一般调查**

9 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，秘书处一般会于十个工作日内，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；如投诉人拒绝向机构披露个人资料，可经秘书处回复投诉人。

10 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。

11 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。

12 如投诉人对机构的处理或回复有不满，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。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）。

### **全面调查**

13 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秘书处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。

14 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。

15 委员会会授权秘书处通知投诉人和有关机构委员会的议决和建议（如有）。如有需要，秘书处会把调查结果连同委员会的建议（如有）转交社署，以便采取跟进行动。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。

16 委员会可邀请投诉人及 / 或有关机构代表出席「个案会议」，以便直接收集更多有关投诉事项的数据。「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。

17 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**

18 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，连同有关个案具体的新资料，以书面申请复议审议结果。

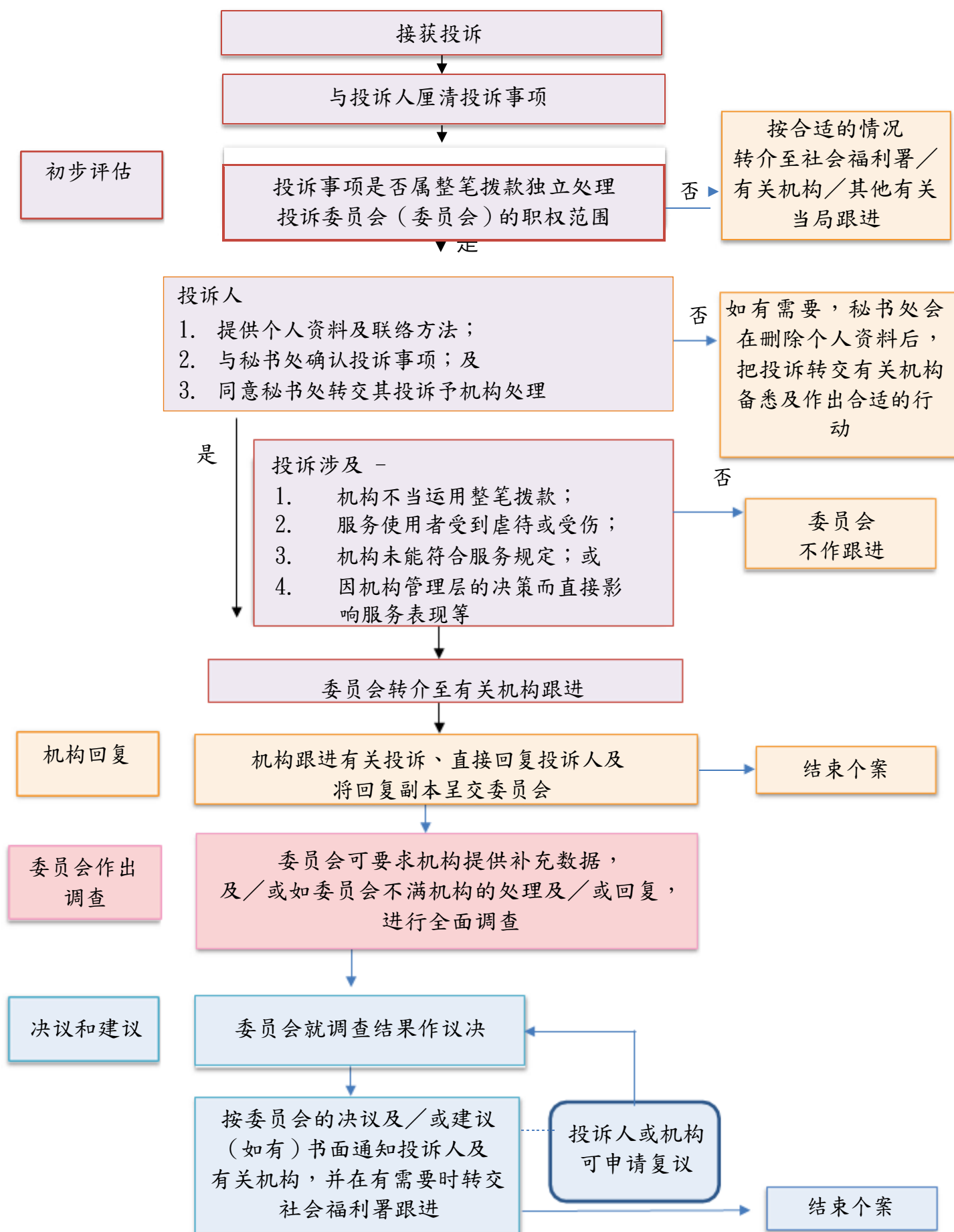
19 委员会会在审阅调查结果和机构 / 投诉人的理据后，考虑复议的申请，并将最终决定通知有关机构或投诉人。委员会的决定为最终决定。只有在有充分的理据下，委员会才会批准进行第二次复议。

### **投诉数据的处理**

20 为了遵守保密原则，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  
二零二四年十月（修订版）

# 整笔拨款独立处理投诉委员会 处理投诉流程图



委员会档案编号：\_\_\_\_\_

秘书处收表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



**整笔拨款独立处理投诉委员会  
投诉表格**

查询电话：2116 3285

传真号码：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：[suenq@swd.gov.hk](mailto:suenq@swd.gov.hk)

网址：<https://www.swd.gov.hk/sc/ngo/subventions/comp/ichc/>

填写本表格前，请细阅本表格的「投诉须知」。

除另有注明外，本表格要求的所有资料，必须填写。

如投诉人资料不足，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)

(英文)

(附注：请提供载于身份证明文件上显示的姓名。)

邮递地址：

电话号码：

电邮地址(可选择填写)：

当事人姓名：(如适用)

(中文)

(英文)

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。

投诉人要求秘书处在透露投诉人及 / 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的资料。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)

<p>投诉事项（二）</p>
<p>投诉事项（三）</p>

**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受社会福利署（社署）资助的非政府机构（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受社署资助的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、联络地址及电话，以便联络及跟进。
3. 投诉人同意：
  - (a) 委员会秘书处在处理这宗投诉时，可复制 / 使用本表格的投诉内容及投诉人提交的任何其他资料（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 / 机构可向委员会秘书处提供投诉人 / 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. 委员会秘书处如认为有需要，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资料，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. 委员会秘书处在投诉人的同意及确认投诉事项后，会转交被投诉机构跟进及直接回复投诉人，并要求机构把回复副本交予委员会参阅。如投诉人不满机构的处理及回复，而与该回复相关的投诉项目属于委员会处理的范围，投诉人可以于收到机构回复的一个月内以书面向委员会提出及要求跟进。

7. 如投诉人表明不同意委员会秘书处向被投诉机构披露其个人 / 当事人的资料，秘书处在删除可识别投诉人 / 当事人的个人资料后，投诉内容可能会变得零碎。在此情况下，委员会可能难以全面地处理这宗投诉，甚或无法处理。
8. 如以匿名方式作出投诉，投诉人将不会收到机构的回复，委员会亦不会向投诉人透露跟进情况。
9. 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：\_\_\_\_\_