

整笔拨款独立处理投诉委员会

处理投诉机制

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。

委员会秘书处

2. 社会福利署（社署）职员负责执行委员会秘书处的工作。秘书处按委员会的职权范围与机制处理所接获的投诉、搜集所需资料、拟备报告供委员会考虑及审议，并就委员会的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）。

委员会的职权范围

3. 委员会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（一）机构不当使用整笔拨款；（二）因机构管理层的决策而直接影响服务表现或持份者的权益；及（三）机构未能符合服务规定。

不属委员会工作的范畴

4. 不属委员会工作的范畴如下：
- (a) 并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（涉及机构不当使用整笔拨款、服务使用者被虐待或伤害、因机构管理层的决策而直接影响服务表现或持份者权益等的投诉除外） [注：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 [注：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) 对受资助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) 对非受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。

不会 / 可能不会被转交机构跟进的投诉 / 资料

5. 不会 / 可能不会被转交机构跟进的投诉 / 资料如下：
- (a) 如投诉的理据薄弱、含糊不清或缺乏足够的资料，秘书处可能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。
 - (b) 如投诉是以传闻为根据，秘书处可能要求投诉人请拥有第一手资料的人士（例如当事人）直接向委员会提供资料，而不会依据欠缺事实根据的资料作出判断。
 - (c) 秘书处不会向机构 / 其他人士转达与投诉无关的资料，或对机构的人员作出公然侮辱或构成人身攻击的信息。

可能被转交其他机构或社署有关单位跟进的投诉

6. 若投诉属社署有关的单位或其他政府部门的职责，或其他机构（包括「香港个人资料私隐专员公署」、「廉政公署」、「平等机会委员会」等）的负责范畴，秘书处会按需要在征得投诉人同意后作出转介，或协助投诉人联络有关部门或机构以作跟进。

提出投诉

7. 具名投诉

投诉人须填写「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。

8. 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。

9. 匿名投诉

若投诉人（一）没有提供个人资料或联络方法；（二）没有与秘书处确认投诉内容；或（三）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，把投诉内容转交机构自行处理。在这安排下，机构可不向投诉人作出回复，秘书处亦不会向投诉人透露跟进的情况。若经删除后的投诉内容变得零碎，秘书处会考虑不作出转介和跟进。

(b) 若委员会在考虑到个别事件的严重性，包括投诉涉及（一）机构不当使用整笔拨款、（二）服务使用者被虐待或伤害、（三）因机构管理层的决策而直接影响其服务表现或持分者权益等事宜，或其他因素，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，把投诉内容转交机构处理。机构须在四星期内向委员会就事件提交报告。在这安排下，机构可不向投诉人作出回复，秘书处亦不会向投诉人透露跟进的情况。

一般调查

10. 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。

11. 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。

12. 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。

13. 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资料，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）。

全面调查

14. 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。

15. 秘书处调查主任收到有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 / 联络以收集资料及 / 或意见等。若上述过程能顺利进行，调查工作一般可在三个月内完成，并于下次委员会会议呈交有关调查报告给委员会审议。委员会会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）。

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资料。「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，委员会的调查进度及 / 或结果或会受到影响。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，并按情况转介社署。

复议审议结果

18. 如投诉人或有关机构不满意委员会审议的结果，可在秘书处发出回复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. 秘书处会覆检该个案，并将覆检资料呈交委员会审议。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。

投诉资料的处理

20. 为了遵守保密原则，除非有特别理由，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。

21. 任何人士如要求索取个别投诉个案的资料，秘书处会按索取《公开资料守则》指定的程序交由社署公开资料主任跟进。有关人士可以书函或递交申请表格申请索取有关的资料。申请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/storage/asset/section/564/tc/Application_for_Access_to_Information_\(C\).pdf](https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/564/tc/Application_for_Access_to_Information_(C).pdf))。所有按《公开资料守则》递交的申请可递交社署公开资料主任（邮寄地址：香港湾仔皇后大道东213号胡忠大厦10楼，传真：2151 0572，电邮：daioenq@swd.gov.hk）。

整笔拨款独立处理投诉委员会

二零二三年二月（修订版）