

整筆撥款獨立處理投訴委員會(委員會)

投訴事項性質和服務類

(自2023年4月至2026年4月)

年份	投訴事項性質	服務類別															小計	總數
		CA	CW	CD	E(C)	E(M)	E(R)	F	R(A)	R(C)	R(CS)	R(J)	R(M)	Y	M	O		
2023-24	類別 I	4	3	1	3	0	2	0	1	0	2	0	0	1	0	0	17	381
	類別 II	18	14	0	56	3	53	15	21	4	18	10	16	7	0	0	235	
	類別 III	3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11	
	類別 IV	4	3	0	19	2	33	14	11	3	10	3	13	2	1	0	118	
2024-25	類別 I	11	1	0	3	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1	0	21	466
	類別 II	38	23	1	66	0	43	23	23	3	29	14	17	21	0	0	301	
	類別 III	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	
	類別 IV	10	20	0	25	0	20	18	8	3	6	6	16	6	0	1	139	
2025-26	類別 I	6	0	0	4	0	1	0	0	2	0	0	4	0	0	2	19	513
	類別 II	83	17	10	68	0	63	35	28	12	12	25	30	28	4	1	416	
	類別 III	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	類別 IV	7	5	0	14	0	20	9	6	2	3	4	6	0	0	0	76	
2026-27 (截至 2026年4月)	類別 I	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4	52
	類別 II	8	4	0	10	0	5	0	0	7	4	0	2	2	0	0	42	
	類別 III	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	類別 IV	0	1	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	

投訴事項性質

類別 I：不當使用整筆撥款

類別 II：未能符合服務規定

類別 III：非政府機構管理層的決策直接影響服務表現

類別 IV：不屬委員會負責範圍的投訴

(包括 職員態度及表現、個案處理、照顧安排、活動細節安排、機構內部管治或屬於其他機構／政府部門職權範圍等的投訴。)

服務類別

CA：機構行政

CW：兒童福利服務

CD：社區發展

E(C)：長者服務 (地區支援)

E(M)：長者服務 (綜合服務)

E(R)：長者服務 (住宿服務)

F：家庭服務

R(A)：復康服務 (成人服務)

R(C)：復康服務 (兒童服務)

R(CS)：復康服務 (社區服務)

R(J)：復康服務 (就業訓練服務)

R(M)：復康服務 (綜合服務)

Y：青少年服務

M：綜合服務

O：其他