整筆撥款獨立處理投訴委員會
處理投訴機制

營辦津助福利服務的非政府機構（機構）須妥善督導和監察轄下服務單位的運作及服務表現，以確保服務單位符合相關服務協議的要求。與整筆撥款有關並針對機構或津助服務單位的投訴，應先由有關機構按其既定政策盡快處理。根據現行機制，整筆撥款獨立處理投訴委員會（委員會）負責處理與整筆撥款有關而未能在機構層面圓滿解決的投訴。

委員會的職權範圍

2. 委員會由勞工及福利局局長委任的非政府獨立人士組成，負責處理與整筆撥款有關而未能在機構層面圓滿解決的投訴，例如有關機構不當使用津助撥款、因機構管理層的決策而直接影響服務表現，以及機構未能符合服務規定的投訴。此外，委員會會向社會福利署（社署）轉達與整筆撥款有關投訴的議決和建議，以便社署採取適當的跟進行動。委員會亦可在適當情況下，提出改善整筆撥款津助制度的建議。社署人員負責支援委員會秘書處的工作，包括按機制及委員會的指示搜集資料、進行調查或轉介投訴。委員會在議決有關投訴後，會指示委員會秘書處回覆投訴人，以及將處理投訴的結果通知相關機構及社署。

非委員會處理的範疇

3. 委員會不會處理下列的投訴：
   (a) 非與整筆撥款有關或非接受整筆撥款津助機構／服務單位的投訴；
   (b) 與整筆撥款有關，但未經有關機構處理的投訴；
   (c) 投訴人就他已知悉兩年或以上的事件所作的投訴（投訴會被轉交有關機構以供參考及／或跟進）；
   (d) 委員會曾處理而本質相同／內容重覆的投訴；
   (e) 已展開法律程序的投訴；
   (f) 屬其他條例或法定要求所規管的範疇的投訴；
   (g) 屬其他官方機構權力範圍處理的投訴；
   (h) 屬其他政策局／政府部門職權範圍處理的投訴；
   (i) 有關個別個案處理手法／專業判斷、職員表現或態度的投訴；及
   (j) 屬於惡意、瑣碎無聊或無理取鬧的投訴。

不被轉交機構跟進的投訴／資料

4. 下列投訴／資料有機會不被轉交機構跟進：

(a) 理據薄弱、含糊不清或缺乏足夠資料的投訴。投訴人可能被要求提供更具體的資料，投訴才會獲考慮轉交有關機構；

(b) 以傳聞為根據的投訴。投訴人可能被要求安排擁有第一手資料的人士（例如當事人）直接向委員會提供資料；及

(c) 委員會不會向有關機構／其他人士轉達與投訴無關或對機構的人員作出侮辱或構成人身攻擊的資料及信息。

轉交其他機構或社署單位跟進的投訴

5. 若投訴屬社署轄下單位、其他政府部門或其他機構（包括「香港警務處」、「廉政公署」、「平等機會委員會」、「個人資料私隱專員公署」等）的職權範圍，委員會會按投訴性質及調查結果，於一般情況下徵得投訴人同意後，安排轉介或協助投訴人聯絡相關單位跟進。惟個案涉及刑事罪行、虐待兒童或長者時，基於保障當事人安全及公眾利益，委員會無須取得投訴人同意，可直接將個案轉介相關部門處理。

提出投訴

6. 投訴人在提出投訴時，應清楚說明申訴事項及提供真確的資料，以助委員會有效審議相關投訴。按現行機制，投訴人可透過以下三種投訴方式作出投訴；為確保投訴處理的嚴謹性及對投訴人和被投訴機構雙方的公平性，委員會只會向已識別身份的投訴人披露跟進投訴的情況及審議結果。

(a) 具名投訴

投訴人須以書面或填寫「投訴表格」（見附件）向委員會提出對機構或其轄下服務單位的投訴，並須提供載於身份證明文件上顯示的姓名及聯絡地址／電郵，以便聯絡及跟進。

(b) 不同意透露個人資料予被投訴機構

在特殊情況下，投訴人可要求委員會在不透露其個人資料下轉交有關投訴予機構處理，並經委員會秘書處收取有關機構的回覆。投訴人亦須提供載於身份證明文件上顯示的姓名及聯絡地址／電郵，以便聯絡及跟進。

(c) 匿名投訴

若投訴人（1）沒有提供個人資料及聯絡方法；（2）沒有與委員會秘書處確認投訴內容；或（3）一直未能確定作出投訴的意願，委員會會以「匿名投訴」方式處理有關投訴，詳情如下：

(i) 如委員會認為須跟進有關投訴，即一般涉及（1）機構不當使用津助撥款；（2）服務使用者被虐待或傷害；（3）機構未能符合服務規定；或（4）因機構管理層的決策而直接影響其服務表現等投訴，委員會秘書處會在刪除所有可識別投訴人的個人資料後，把投訴轉交有關機構跟進。有關機構須在四星期內就投訴向委員會提交報告。

(ii) 就匿名投訴，機構未必需要回覆投訴人，而委員會亦不會向匿名投訴人披露跟進投訴的情況及審議結果。

(iii) 若匿名投訴經刪除資料後的投訴內容變得零碎，委員會會考慮不作出轉介及跟進。

一般調查

7. 委員會在收到投訴人填妥的投訴表格或其他部門／機構的轉介後，委員會秘書處一般會於十個工作天內，與投訴人聯絡。如投訴事項未經有關機構處理，委員會秘書處在徵得投訴人同意後，會將其確認的投訴內容，連同投訴人的姓名和聯絡方法，轉交有關機構先行處理及直接回覆投訴人（適用於具名投訴），並由機構抄送回覆副本予委員會；如投訴人拒絕向機構披露個人資料，可經委員會秘書處收取機構的回覆。

8. 若投訴人向委員會作出投訴時，機構已就該投訴向投訴人作出詳盡的回覆，機構須提供有關回覆予委員會審核，以評估是否需對該項投訴作出進一步跟進。

9. 如投訴所涉及與整筆撥款有關的事宜並不損害投訴人的權益，或投訴的性質不屬於緊急或嚴重的情況，委員會可能會放寬開始處理投訴的期限。一般而言，寬限期約為三個月。

10. 如投訴人對機構的處理或回覆有不滿，而該不滿的內容屬於委員會處理的範圍，投訴人須在收到機構回覆信函日期起計的一個月內以書面向委員會提出，以供跟進。委員會秘書處會按需要向機構索取與投訴事項相關的補充資料，如服務質素標準政策／程序／指引文件及與投訴相關的記錄等；並向社署相關服務科索取有關的服務要求／規定。一般而言，搜集所得的資料會於下次委員會會議審議。委員會會授權委員會秘書處把審議結果及改善建議（如有）以書面通知投訴人（匿名投訴除外）、有關機構和社署，以供社署按既定機制監察機構的服務表現（如適用）。

全面調查

11. 如委員會決定就個別投訴事項展開全面調查，有關機構需在四個星期內向委員會提交相關資料和文件，就一些比較複雜的個案，有關機構或需較長時間準備相關資料。

12. 委員會秘書處收到有關資料後，負責的調查主任會到有關機構／服務單位進行探訪及／或與相關職員及／或服務使用者面談／聯絡以收集資料及／或意見等。調查工作一般可在三個月內完成，並於下次委員會會議審議有關個案。

13. 委員會會授權委員會秘書處把審議結果及改善建議（如有）以書面通知投訴人（匿名投訴除外）、有關機構和社署，以供社署按既定機制監察機構的服務表現（如適用）。委員會亦可能建議有關機構採取其他改善措施，以提升服務質素。

14. 如有需要，委員會可邀請投訴人及／或有關機構代表出席特別「個案會議」。「個案會議」小組由委員會主席／副主席及兩名輪值委員（如適用）組成。

15. 如投訴人或機構拒絕合作，委員會的調查進度或會受到影響。屆時，委員會會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的資料作出判斷或終止調查，

或按情況轉介社署。

申請覆議

16. 如投訴人或有關機構不滿委員會審議的結果，可在委員會發信日期起計的一個月內，以書面申請覆議，並就覆議申請提供理據及有關投訴的新資料。

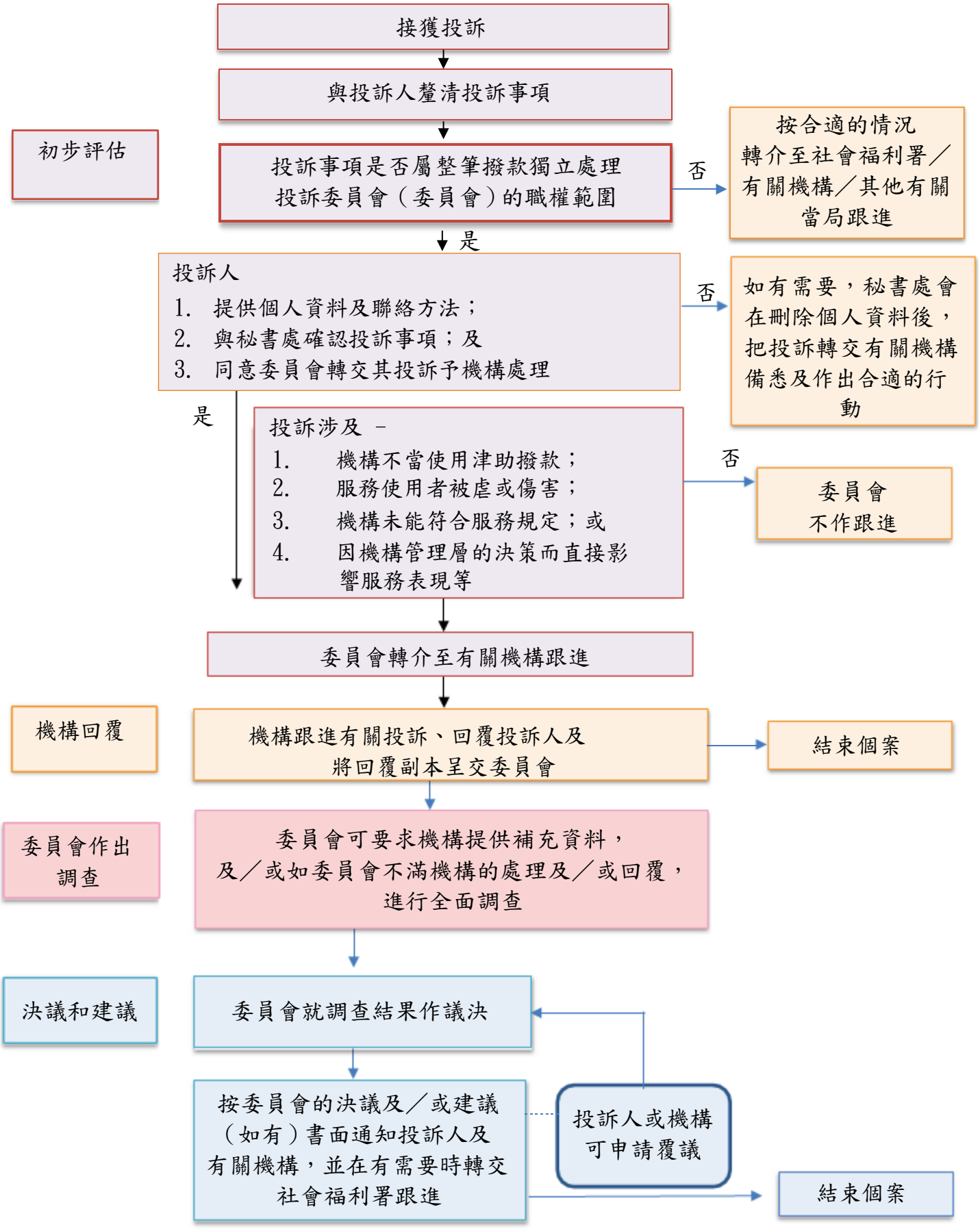
17. 委員會會在審閱調查結果和機構／投訴人的理據及新資料後，考慮覆議申請，並在覆議後將委員會的決定通知有關機構／投訴人。委員會的決定為最終決定；只有在有充分的理據下，委員會才會批准進行第二次覆議。

投訴資料的處理

18. 為遵守保密原則，除非有充分的法律理據或特別理由，委員會在未徵得投訴人及有關機構的同意下，不會向任何人士披露與投訴有關的資料。

整筆撥款獨立處理投訴委員會
二零二六年九月（修訂版）

整筆撥款獨立處理投訴委員會
處理投訴流程圖



列印 重置表格

委員會檔案編號：_____
委員會秘書處收表日期：____年____月____日

ICHC

整筆撥款獨立處理投訴委員會
投訴表格

查詢電話：2116 3285
傳真電話：2116 0746
地　　址：香港灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 38 樓
「整筆撥款獨立處理投訴委員會」秘書處
電郵地址：ichcenq@swd.gov.hk
網　　址：https://www.swd.gov.hk/tc/ngo/subventions/comp/ichc/

填寫本表格前，請細閱本表格的「**投訴須知**」。
除另有註明外，**本表格要求的所有資料，必須填寫**。
如投訴人資料不足，委員會會考慮以匿名方式處理。

第一部分：投訴人資料

投訴人姓名#：
（中文）_____ --請選擇--　（英文）--請選擇-- _____
（附註：請提供載於身份證明文件上顯示的名字。）
電郵／郵遞地址： _____
_____ **電話號碼** *（可選擇填寫）*：_____
當事人姓名：（如適用）
（中文）_____ --請選擇--　（英文）--請選擇-- _____
投訴人與當事人關係：（如適用）_____

請✓以下空格（如適用）
☐ **當事人已授權投訴人代爲作出投訴。**
☐ **投訴人要求委員會秘書處在不透露投訴人及／或當事人的個人資料下，轉交有關投訴予機構處理和經委員會秘書處收取有關機構的回覆。**

#投訴人必須是當事人本人／獲當事人授權的代表／當事人的合法監護人（適用於未成年或無精神行爲能力人士）。

第二部分：投訴詳情

被投訴的機構／服務單位： _____

投訴內容：*（請說明投訴事項和詳列一切有關資料。如有需要，可另加頁續寫及／或加入投訴事項，並請夾附相關文件及與有關機構／服務單位的來往信件的副本。）*

投訴事項（一）

投訴事項（二）
投訴事項（三）

投訴須知：

1. 「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（委員會）的職能是處理與整筆撥款有關而非政府機構（機構）未能圓滿解決的投訴。
2. 投訴人須以書面向委員會提出對被投訴機構的投訴事項和詳列一切有關的資料，並須提供載於身份證明文件上顯示的姓名及聯絡地址／電郵，以便聯絡及跟進。
3. 投訴人同意：
   (a) 委員會在處理這宗投訴時，可複製／使用本表格的投訴內容及投訴人提交的任何其他資料（包括其個人／當事人的資料），轉交任何有關人士／機構（請注意下列第4點）；及
   (b) 任何有關人士／機構可向委員會提供投訴人／當事人的個人及其他相關資料，以便委員會處理及審議這宗投訴。
4. 委員會如認為有需要，或由於被投訴機構提出要求，投訴人／當事人或須另行簽署一份同意書。
5. 提交予委員會的所有個人及其他資料，屬自願性質。所提供的資料，只會用作包括但不限於處理這宗投訴。除了《個人資料（私隱）條例》規定的豁免範圍外，投訴人／當事人有權就委員會備存其個人資料提出查閱及改正要求。如欲根據《個人資料（私隱）條例》查閱及改正個人資料，請填妥由個人資料私隱專員所指明「查閱資料要求表格OPS003」遞交委員會秘書。投訴人／當事人可聯絡委員會秘書處或登入以下網址索取有關表格：https://www.swd.gov.hk/tc/svcdesk/accinfo/personalda/。
6. 投訴人在提出投訴時，應清楚說明申訴事項及提供真確的資料，以助委員會有效審議相關投訴。按現行機制，投訴人可透過「具名投訴」、「不同意透露個人資料予被投訴機構」或「匿名投訴」三種方式作出投訴；為確保投訴處理的嚴謹性及對投訴人和被投訴機構雙方的公平性，委員會只會向已識別身份的投訴人披露跟進投訴的情況及審議結果。

7. 如投訴事項未經有關機構處理，委員會秘書處在徵得投訴人同意後，會將其確認的投訴內容，連同投訴人的姓名和聯絡方法，轉交有關機構先行處理及直接回覆投訴人（適用於具名投訴），並由機構抄送回覆副本予委員會。如投訴人拒絕向機構披露個人資料，可經委員會秘書處收取機構的回覆。如投訴人對機構的處理及回覆有不滿，而該不滿的內容屬於委員會處理的範圍，投訴人須在收到機構回覆信函日期起計的一個月內以書面向委員會提出，以供跟進。

8. 若投訴人（1）沒有提供個人資料及聯絡方法；（2）沒有與委員會秘書處確認投訴內容；或（3）一直未能確定作出投訴的意願，委員會會以「匿名投訴」方式處理有關投訴。

9. 如委員會認為須跟進有關投訴，即一般涉及（1）機構不當使用津助撥款；（2）服務使用者被虐待或傷害；（3）機構未能符合服務規定；或（4）因機構管理層的決策而直接影響其服務表現等投訴，委員會秘書處會在刪除所有可識別投訴人的個人資料後，把投訴轉交有關機構跟進。有關機構須在四星期內就投訴向委員會提交報告。

10. 就匿名投訴，機構未必需要回覆投訴人，而委員會亦不會向匿名投訴人披露跟進投訴的情況審議結果。

11. 若匿名投訴經刪除資料後的投訴內容變得零碎，委員會會考慮不作出轉介及跟進。

12. 有關委員會處理投訴的機制及職能範圍，詳情請參閱以下網址：https://www.swd.gov.hk/tc/ngo/subventions/comp/ichc/。

本人為上述投訴人，明白本表格所列投訴須知的內容，並同意將有關投訴事項轉介予被投訴機構跟進及回覆。

簽署： _____

姓名： _____ **日期：** _____