



整筆撥款獨立處理投訴委員會

Lump Sum Grant Independent Complaints Handling Committee

中層主管處理投訴分享會 2018

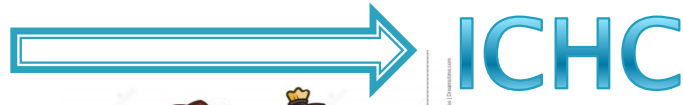
委員會的角色及觀察

委員會主席/委員

1) 委員會的背景

《整筆撥款津
助制度檢討報
告書》

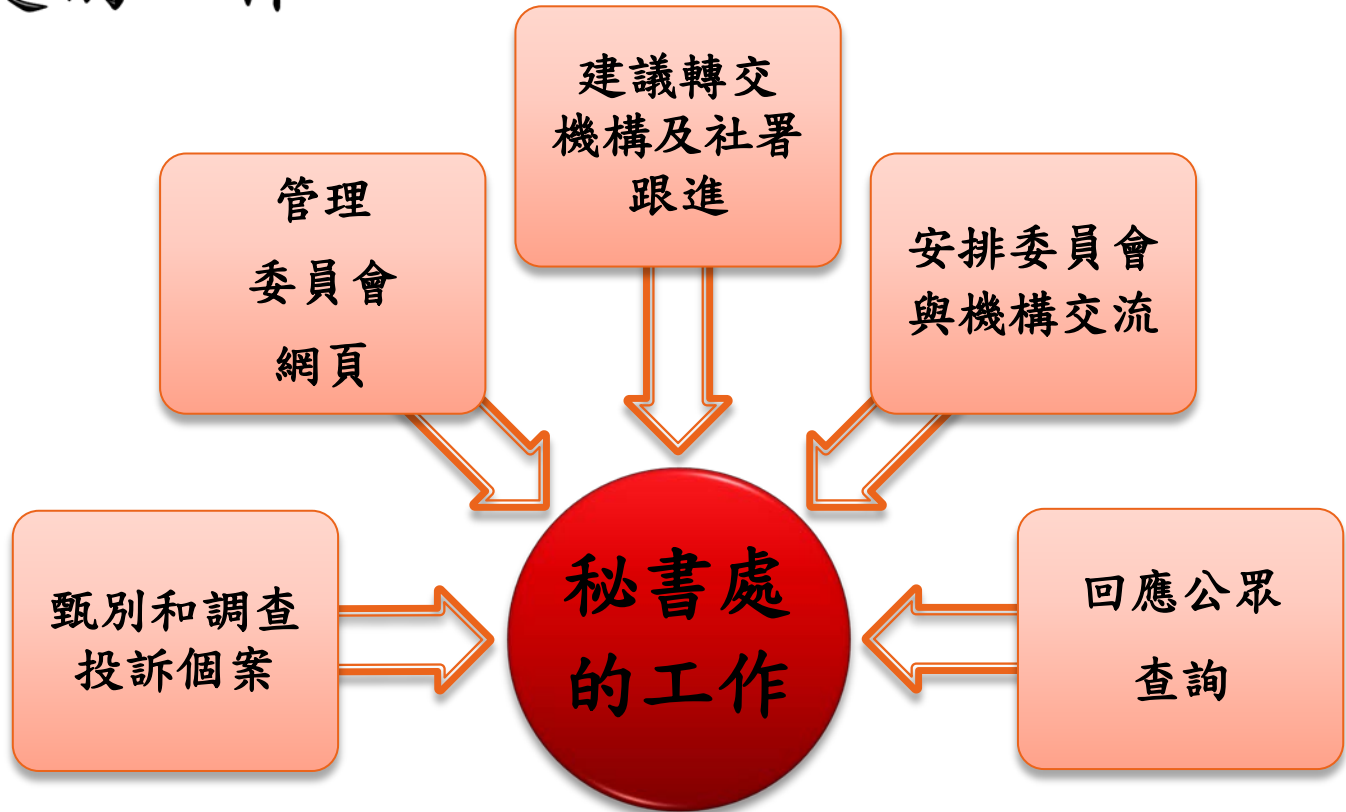
第33項建議



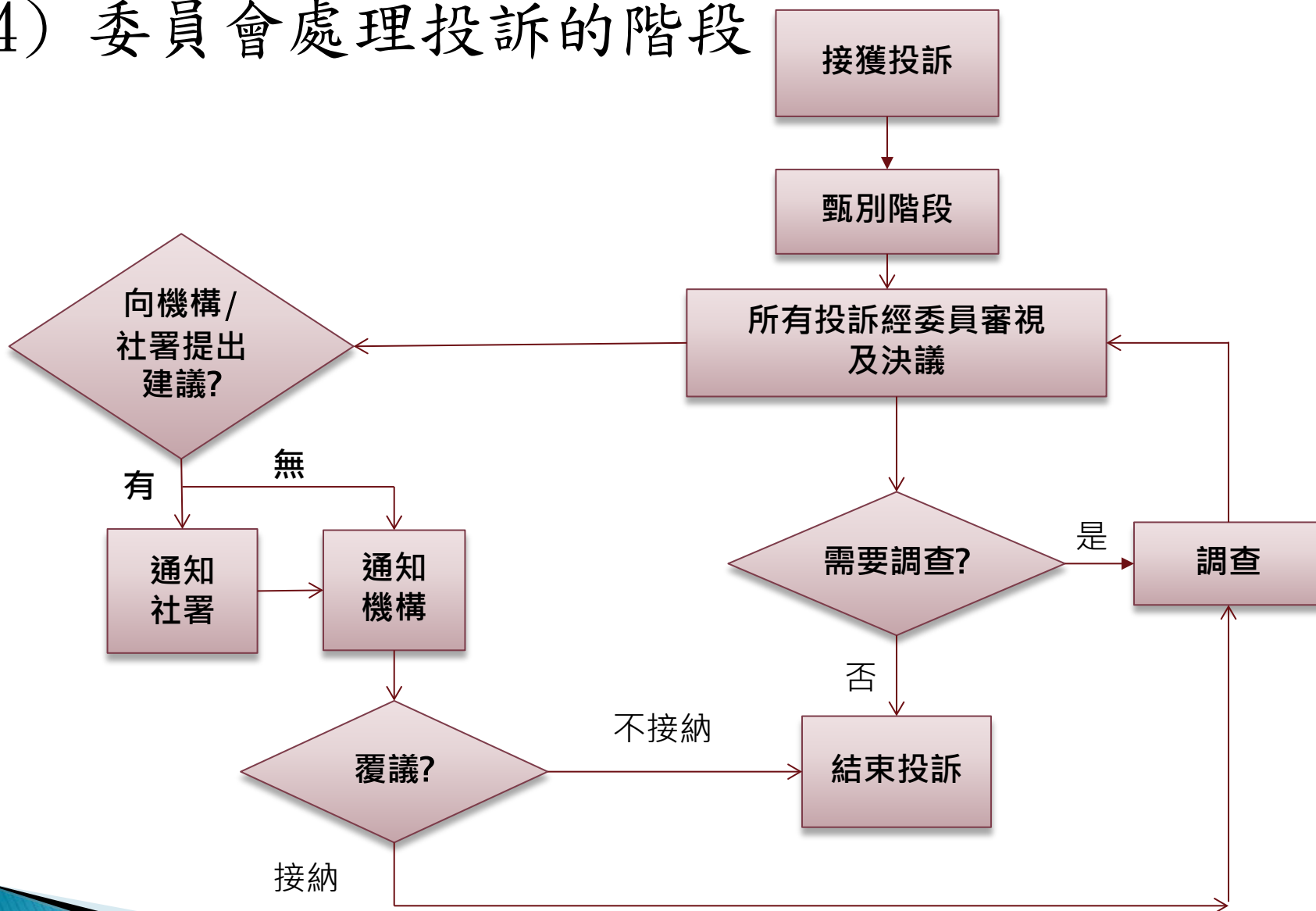
2) 委員會處理投訴的職能

- 委員會處理與整筆撥款有關而機構未能妥善解決的投訴
- 處理投訴的範圍，包括：
 - 不當使用整筆撥款
 - 未能符合「服務質素標準」、「津貼及服務協議」的規定
 - 因管理層的決策而直接影響服務表現等
- 向社會福利署署長匯報其決定和建議，以便社署採取適當的跟進行動，改善整筆撥款津助制度

3) 秘書處的工作



4) 委員會處理投訴的階段



4) 委員會處理投訴的階段

a. 甄別階段

秘書處轉交
投訴予機構
處理

投訴人不滿
意機構的處
理和回覆

委員會審議
其處理範圍
的投訴事項

秘書處
展開調查/
結束個案

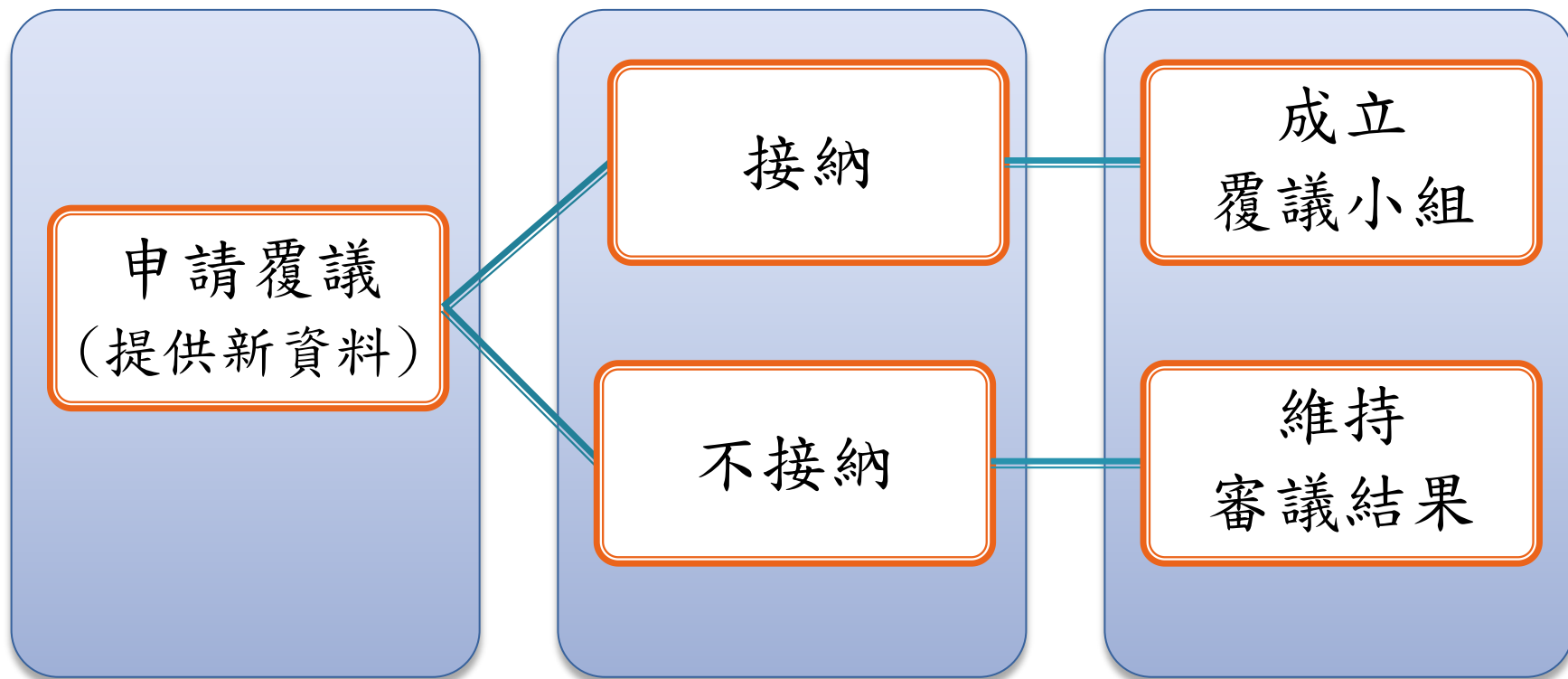
4) 委員會處理投訴的階段

b. 調查階段



4) 委員會處理投訴的階段

C. 覆議階段

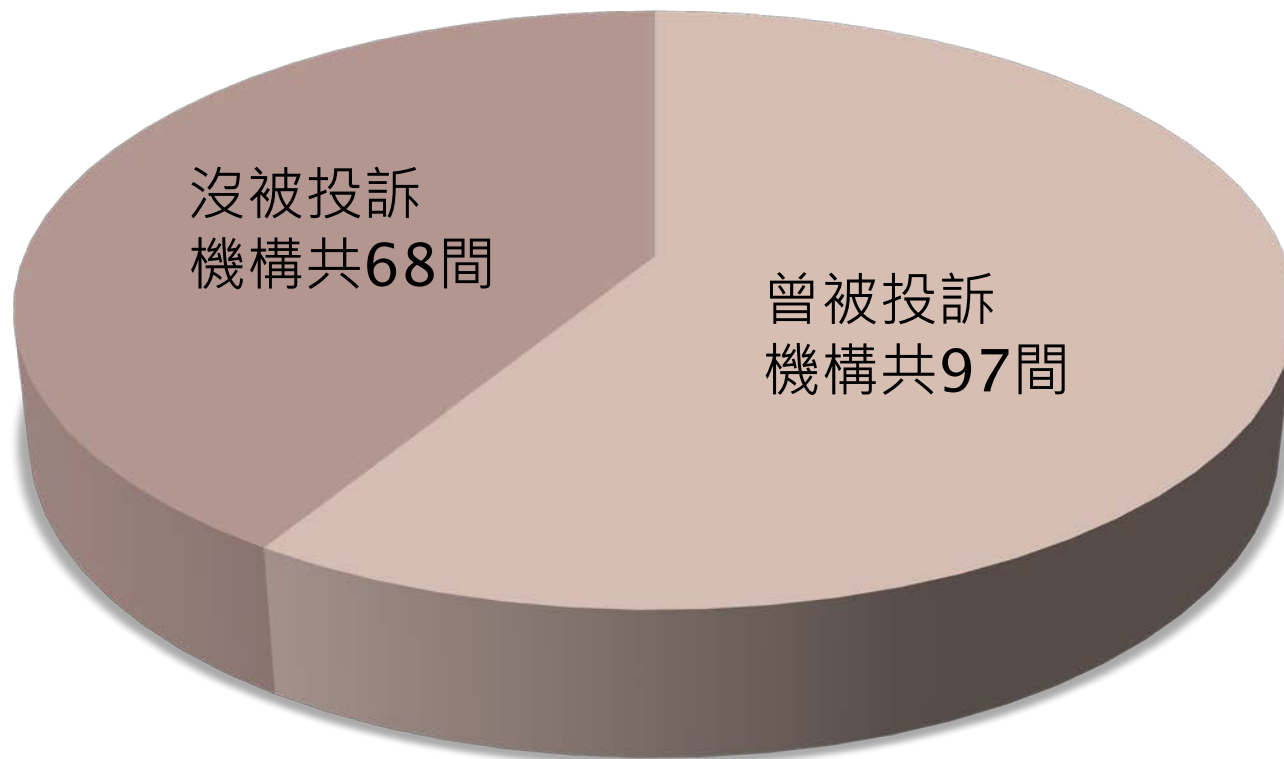


5) 委員會處理投訴時所考慮的因素

- 遵守「服務質素標準」或「津貼及服務協議」的規定
- 遵守社署相關的政策文件、指引、條例的要求
- 機構的決定對服務使用者／職員的影響
- 跟從機構的慣常做法和／或程序
- 做法和／或程序是否合理
- 機構的限制和／或困難等

統計數字

6) 統計數字(甄別階段) 2013年4月至2017年12月期間



6) 統計數字(甄別階段)

a. 投訴個案及投訴事項 (2013年4月至2017年12月)

投訴	4/2013 至 3/2014	4/2014 至 3/2015	4/2015 至 3/2016	4/2016 至 3/2017	4/2017 至 12/2017 (9個月)	總數
個案 數目	136	155	214	199	153	857
事項 數目	252	242	523	515	450	1 982

6) 統計數字(甄別階段)

b. 投訴來源 (2013年4月至2017年12月)

來源的類別	個案數目	百分比(%)
1) 社會福利署 (服務科／安老牌照事務處／ 殘疾人士院舍牌照事務處)	381	44%
2) 行政長官辦公室／ 勞工及福利局／政府熱線1823	305	36%
3) 直接向委員會作出投訴	135	16%
4) 經香港申訴專員公署／ 立法會議員／區議員／其他	36	4%

6) 統計數字(甄別階段)

c. 投訴人的類別 (2013年4月至2017年12月)

投訴人的類別	個案數目	百分比(%)
1) 服務使用者或其家人	601	70%
2) 匿名人士	143	17%
3) 現職員工／前員工／ 工會人士	90	10%
4) 公眾人士	23	3%

6) 統計數字(甄別階段)

d. 被投訴的服務類別 (2013年4月至2017年12月)

服務類別	個案數目	百分比(%)
1) 長者服務	294	34%
2) 康復服務	266	31%
3) 兒童／家庭服務	176	21%
4) 機構的行政管理	68	8%
5) 青年服務	53	6%

6) 統計數字(甄別階段)

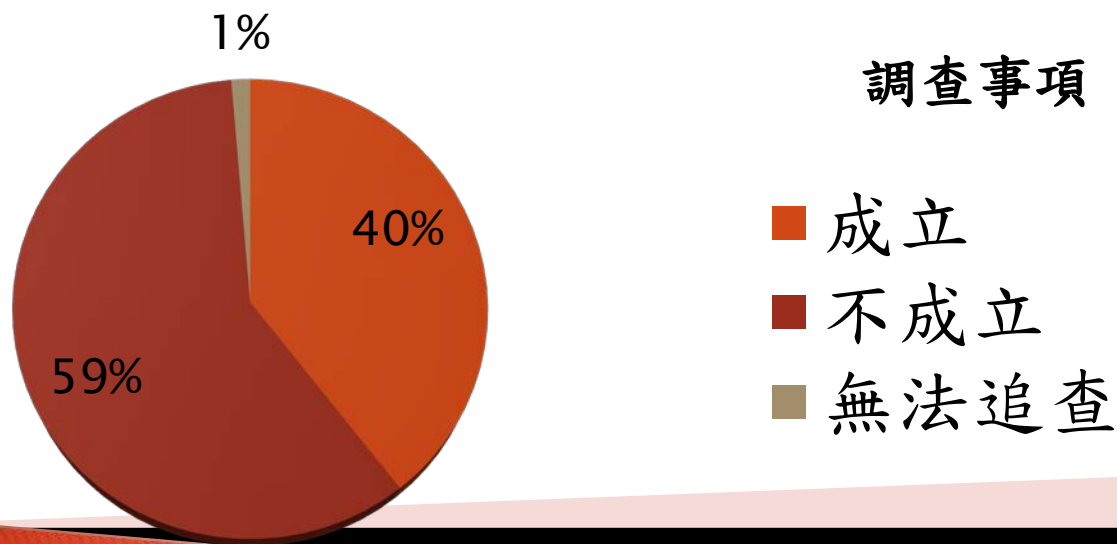
e. 投訴事項的類別 (2013年4月至2017年12月)

投訴事項	4/2013 至 3/2014	4/2014 至 3/2015	4/2015 至 3/2016	4/2016 至 3/2017	4/2017 至 12/2017 (9個月)	總數
未符合 服務質素標準	98	98	93	97	130	516
不當使用 整筆撥款	16	9	17	29	31	102
機構決定直接影響 服務表現	0	0	0	0	4	4
投訴事項數目	114	107	110	126	165	622

6) 統計數字(調查階段)

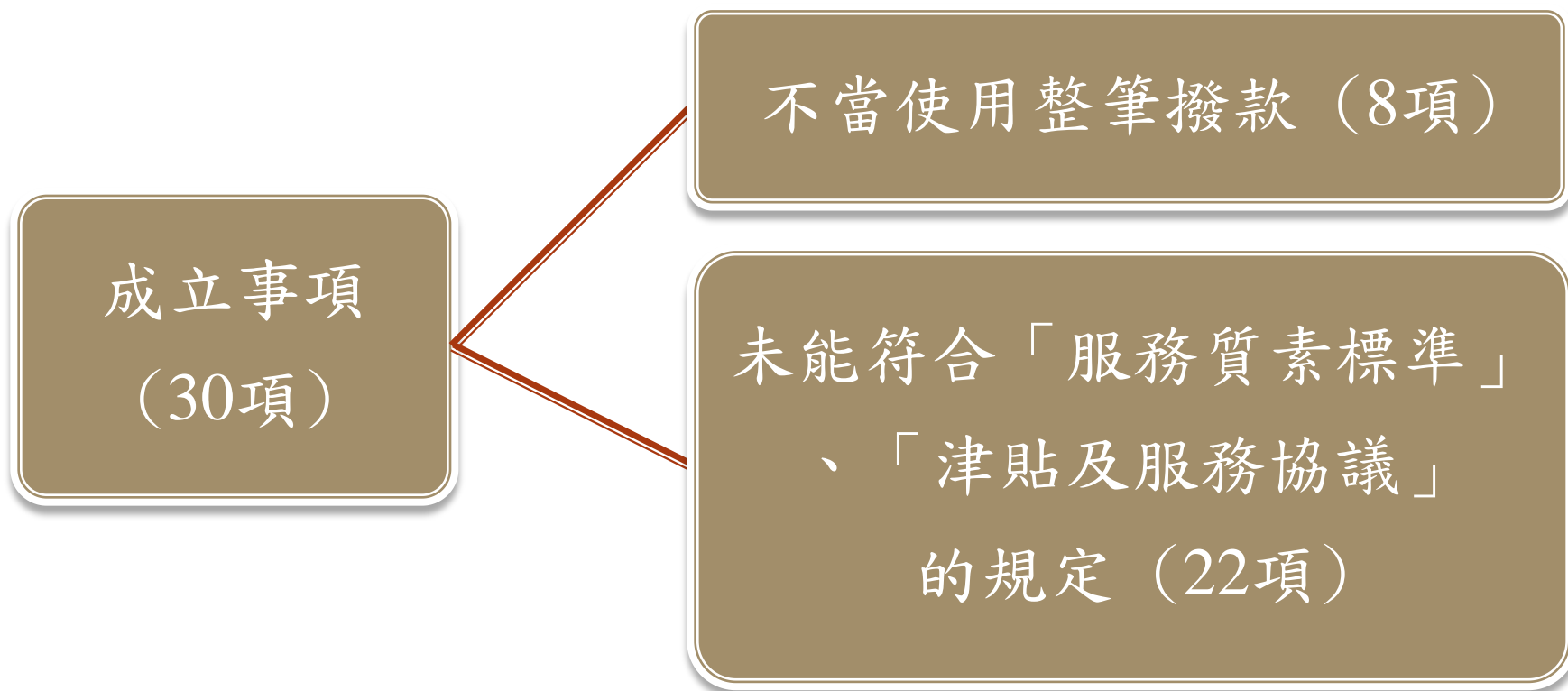
f. 調查事項數字及結果 (2013年4月至2017年12月)

- 委員會於上述期間就622項屬委員會處理的投訴事項中的76項投訴事項展開調查，約佔12%



6) 統計數字(調查階段)

g. 投訴成立的事項類別



委員會的觀察

7) 委員會的觀察

- 社會整體對接受公帑資助機構的要求提高，向機構問責
- 要求機構對所提供的服務有承擔和高度監察其轄下服務單位的表現
- 在處理投訴時要以「公平、公正」的態度迅速處理、並提供詳細和合理的解釋

7) 委員會的觀察

投訴模式的改變

- 在短時間內作出多次內容相同或類近的投訴
- 同時／重複向政府問責局／部門／法定機構／傳媒(包括網媒)作出投訴
- 投訴人以大量文字描述投訴事項並附有圖片、記錄、相關指引或法律文件等
- 經電郵及／或以匿名方式作出投訴
- 提供機構的內部文件或記錄作佐證

7) 委員會的觀察

投訴不當使用整筆撥款的個案有所增加

投訴	4/2013 至 3/2014	4/2014 至 3/2015	4/2015 至 3/2016	4/2016 至 3/2017	4/2017 至 12/2017 (9個月)	總數
個案 數目	16	9	17	29	31	102

涉及機構在運用整筆撥款時在人手／地方或其他支出出現越界補貼

7) 委員會的觀察 投訴人

- 能從不同途徑取得機構的資料、有關條例、指引等，對有關投訴事項有較深入的認識
- 期望機構在處理投訴時應關顧其情緒和／或感受

7) 委員會的觀察 現職員和前職員

- 投訴事項主要涉及機構未能符合「服務質素標準」的規定，例如：
 - 人力資源(如入職導向訓練、解僱、晉升、評核報告、招聘、調派等)
 - 運作及活動記錄(如填報統計資料是否準確等)
 - 申訴(如沒有回覆投訴等)

7) 委員會的觀察 現職員和前職員(續)

- 投訴事項主要涉及機構不當使用撥款，例如：
 - 津助職員參與非津助活動
 - 整筆撥款用於自負盈虧服務(部份投訴人提供機構的內部文件或記錄作佐證)

7) 委員會的觀察

傳媒／工會／議員等人士的介入

- 在傳媒的報導下，投訴事項被廣泛討論，引起公眾人士對機構的誠信和專業的懷疑，機構應盡快澄清非事實的事項，減低負面影響
- 產生漣漪效應，相同／類似的投訴相應增多，機構應小心處理，提供適時、詳盡解釋可避免個別人士斷章取義，引發相關投訴

7) 委員會的觀察

機構回覆投訴表現

- 大部分機構能與委員會保持緊密合作，並就投訴事項作出合理詳盡的解釋
- 在甄別階段，個別機構未能按照委員會處理投訴的機制處理有關的投訴，例如：
 - 只回覆委員會，拒絕回覆投訴人
 - 給投訴人的信件與給委員會的副本內容不同
- 個別機構在調查過程中，未能按委員會的時限呈交所需資料

8) 委員會未來路向

- 繼續以「公平、公正」的態度處理投訴
- 持續優化委員會處理投訴的機制及程序
- 通過不同途徑與機構分享處理個案經驗，進一步提升社福界處理投訴的能力