

整筆撥款獨立處理投訴委員會

處理投訴機制

非政府機構（機構）作為服務提供者，應妥善督導和監察其轄下受資助服務單位的服務表現，並按照機構的既定政策處理投訴。任何人士如對機構／服務單位的服務表現有不滿，應先向有關機構提出投訴。根據現行的整筆撥款津助制度，與整筆撥款相關的投訴如未能在機構層面得到圓滿解決，可交由非政府獨立人士組成的「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（委員會）處理。

委員會秘書處

2. 社會福利署（社署）職員負責執行委員會秘書處的工作。秘書處按委員會的職權範圍與機制處理所接獲的投訴、搜集所需資料、擬備報告供委員會考慮及審議，並就委員會的審議結果及改善建議（如有）以書面通知投訴人、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）。

委員會的職權範圍

3. 委員會處理與整筆撥款有關而未能在機構層面圓滿解決的投訴，包括（一）機構不當使用整筆撥款；（二）因機構管理層的決策而直接影響服務表現或持份者的權益；及（三）機構未能符合服務規定。

不屬委員會工作的範疇

4. 不屬委員會工作的範疇如下：
- (a) 並非與整筆撥款有關的投訴；
 - (b) 與整筆撥款有關，但未經有關機構處理的投訴；
 - (c) 匿名投訴（涉及機構不當使用整筆撥款、服務使用者被虐待或傷害、因機構管理層的決策而直接影響服務表現或持份者權益等的投訴除外） [註：匿名投訴一般會被轉交有關機構以供參考及／或跟進]；
 - (d) 投訴人就他已知悉兩年或以上的事件所作的投訴 [註：投訴會被轉交有關機構以供參考及／或跟進]；
 - (e) 委員會曾處理而本質相同／內容重覆的投訴；

- (f) 已展開法律程序的投訴；
- (g) 屬其他條例或法定要求所規管的範疇的投訴；
- (h) 屬其他官方機構權力範圍處理的投訴；
- (i) 屬其他政策局／政府部門職權範圍處理的投訴；
- (j) 有關個別個案處理手法、職員表現或態度的投訴；
- (k) 對受資助機構所營辦自負盈虧服務／營運社會企業（非整筆撥款津助服務）的投訴；
- (l) 對非受整筆撥款津助機構的投訴；及
- (m) 屬於惡意、瑣碎無聊或無理取鬧的投訴。

不會／可能不會被轉交機構跟進的投訴／資料

5. 不會／可能不會被轉交機構跟進的投訴／資料如下：
- (a) 如投訴的理據薄弱、含糊不清或缺乏足夠的資料，秘書處可能要求投訴人提供更具體的資料，才考慮是否將投訴轉交有關機構。
 - (b) 如投訴是以傳聞為根據，秘書處可能要求投訴人請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，而不會依據欠缺事實根據的資料作出判斷。
 - (c) 秘書處不會向機構／其他人士轉達與投訴無關的資料，或對機構的人員作出公然侮辱或構成人身攻擊的信息。

可能被轉交其他機構或社署有關單位跟進的投訴

6. 若投訴屬社署有關的單位或其他政府部門的職責，或其他機構（包括「香港個人資料私隱專員公署」、「廉政公署」、「平等機會委員會」等）的負責範疇，秘書處會按需要在徵得投訴人同意後作出轉介，或協助投訴人聯絡有關部門或機構以作跟進。

提出投訴

7. 具名投訴

投訴人須填寫「投訴表格」（附件）向委員會提出對機構或其轄下服務單位的投訴事項，並須提供載於身份證明文件上顯示的姓名、聯絡地址及電話號碼，以便聯絡及跟進。

8. 不同意透露其個人資料予被投訴機構

在特殊情況下，投訴人可要求秘書處在不透露其個人資料下轉交有關投訴予機構處理和經秘書處收取有關機構的回覆。但投訴人仍須向秘書處提供載於身份證明文件上顯示的姓名、聯絡地址及電話號碼。其他程序與「具名」投訴無異。

9. 匿名投訴

若投訴人（一）沒有提供個人資料或聯絡方法；（二）沒有與秘書處確認投訴內容；或（三）沒有同意秘書處轉交其投訴予機構處理，秘書處會以「匿名投訴」方式處理有關投訴如下：

- (a) 如委員會認為須跟進有關投訴，秘書處會刪除在投訴內容中所有可識別投訴人的個人資料，並在考慮餘下投訴內容的完整性後，把投訴內容轉交機構自行處理。在這安排下，機構可不向投訴人作出回覆，秘書處亦不會向投訴人透露跟進的情況。若經刪除後的投訴內容變得零碎，秘書處會考慮不作出轉介和跟進。
- (b) 若委員會在考慮到個別事件的嚴重性，包括投訴涉及（一）機構不當使用整筆撥款、（二）服務使用者被虐待或傷害、（三）因機構管理層的決策而直接影響其服務表現或持分者權益等事宜，或其他因素，認為須跟進有關投訴，秘書處會刪除在投訴內容中所有可識別投訴人的個人資料，把投訴內容轉交機構處理。機構須在四星期內向委員會就事件提交報告。在這安排下，機構可不向投訴人作出回覆，秘書處亦不會向投訴人透露跟進的情況。

一般調查

10. 秘書處一般會在收到投訴人填妥的投訴表格或其他部門／機構的轉介的十個工作天內，與投訴人聯絡。如投訴事項未經有關機構處理，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參考。

11. 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秘書處作參考並提交委員會審核及評估是否需對該項投訴作出繼續跟進。

12. 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。

13. 如投訴人對機構的處理或回覆有不滿，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。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，就所得的資料撰寫報告，於下次委員會會議呈交委員會審議。委員會會授權秘書處把審議結果及改善建議（如有）以書面通知投訴人、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

14. 如投訴屬委員會的職權範圍，而委員會決定就個別投訴事項展開全面調查，秘書處一般會要求有關機構在四個星期內提交相關文件作調查用途，但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。

15. 秘書處調查主任收到有關資料後會盡快到有關機構／服務單位進行調查及與有關機構／服務單位相關職員及／或服務使用者面談／聯絡以收集資料及／或意見等。若上述過程能順利進行，調查工作一般可在三個月內完成，並於下次委員會會議呈交有關調查報告給委員會審議。委員會會授權秘書處把調查結果及改善建議（如有）以書面回覆投訴人、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）。

16. 委員會可邀請投訴人及／或有關機構代表出席「個案會議」，以便直接收集更多有關投訴事項的資料。「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。

17. 如投訴人或機構拒絕合作，委員會的調查進度及／或結果或會受到影響。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，並按情況轉介社署。

覆議審議結果

18. 如投訴人或有關機構不滿意委員會審議的結果，可在秘書處發出回覆日期起計的一個月內，連同有關個案具體的新資料，以書面申請覆議審議結果。

19. 秘書處會覆檢該個案，並將覆檢資料呈交委員會審議。委員會的決定為最終決定。只有在非常例外的情況下，委員會才會批准進行第二次覆議。

投訴資料的處理

20. 為了遵守保密原則，除非有特別理由，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。

21. 任何人士如要求索取個別投訴個案的資料，秘書處會按索取《公開資料守則》指定的程序交由社署公開資料主任跟進。有關人士可以書函或遞交申請表格申請索取有關的資料。申請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/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《公開資料守則》遞交的申請可遞交社署公開資料主任（郵寄地址：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈10樓，傳真：2151 0572，電郵：daioenq@swd.gov.hk）。

整筆撥款獨立處理投訴委員會
二零二三年二月（修訂版）