

服務質素標準 15

每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

- 15.1 服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 15.2 服務單位處理投訴的程序應包括以下事項：
 - 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限；
 - 確定職員需採取的行動，並指定由何人負責處理投訴；以及
 - 訂明如何／何時回應服務使用者的投訴。
- 15.3 讓服務使用者知道他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和服務單位如何處理投訴。
- 15.4 服務單位應鼓勵並讓服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠提出他們關注的事情。
- 15.5 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。

A. 服務質素標準 15 概要 - 申訴

社會福利服務以人為對象，性質非常敏感，所以即使服務優良的機構有時也難免遭人投訴或抱怨。

因此，優質服務管理的其中一個要素是以有效的方法處理投訴。

服務質素標準 15 提供處理投訴的指引，目的是確保：

- 所有服務單位都知道服務使用者有投訴的權利；
- 所有服務使用者及職員均有申訴不滿的自由，而毋須憂慮會受責罰；及
- 服務單位以積極的態度處理申訴。

服務質素標準 15 的基本理念，是服務單位應視收到投訴為檢討其所提供的服務和持續改善服務管理的良機，而不應把投訴視為對服務單位不利或構成威脅的事件。

通常，有效的相互溝通最能夠：

- 避免引起投訴；
- 避免使已產生的投訴演變至不可收拾的地步；及
- 解決投訴。

符合服務質素標準 15 的準則一般涉及確保服務單位實行有效的溝通方法。

B. 符合服務質素標準 15 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 15，必須：

- 制訂書面政策，說明接受和處理投訴的一般方法；
- 制訂處理投訴的書面程序，訂明：
 - 接獲投訴後採取回應行動的時限；
 - 指派負責處理投訴的人員（例如服務單位主管）；及
 - 用於回應申訴人的機制，當中表明如何 / 何時回應；
- 訂立向服務使用者傳達其投訴權利和投訴程序的機制；
- 鼓勵並支持服務使用者提出問題及表達關注的事情，並讓其知悉他們並不會因此而受到不佳對待，且服務單位會以尊重和保密的態度處理他們關注

的事情；

- 存備投訴記錄冊，或實行其他適當機制，以記錄收到的投訴、解決每宗投訴個案所採取的行動和每宗個案的結果；及
- 確保遵照投訴處理政策及程序行事，且該政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 15 的資源

本手冊載有下列文件示例：

- 處理投訴的政策；及
- 處理投訴的程序。

這些文件示例旨在涵蓋服務質素標準 15 的基本文件要求，並供服務單位作以下用途：

- 在檢討服務單位現行的處理投訴政策及程序是否完全符合規定時，作參考對照之用；或
- 在自行制訂處理投訴政策及程序時作為參考依據；或
- 作為首次編製處理投訴的政策及程序或作為修訂現行政策及程序的範例

我們編製處理投訴政策及程序示例時，目的是提供適用於社會福利界內不同服務類型的實例。有意採納示例的服務單位可考慮增補關乎本身服務的材料，以反映具體需要。

適用於各服務類型的處理投訴政策示例

〔加入服務單位名稱〕的處理投訴政策

1. 政策目的

本政策及相關的程序有兩個目的：

- (i) 讓服務使用者、家屬及服務單位的職員知道本身的投訴權利，以及服務單位會採取甚麼行動處理接獲的投訴；及
- (ii) 為職員提供指引，使他們知道一旦接獲投訴，應採取甚麼有效步驟來處理投訴。

2. 理念

服務使用者、家屬或職員倘對〔加入服務單位名稱〕提供的服務的任何方面（包括服務標準、服務政策、程序、決策或個別職員的行動或態度）有不滿，可向服務單位投訴。

對於任何人士的投訴，服務單位都會本著大公無私的原則處理。

〔加入服務單位名稱〕收到投訴後，會以虛心積極的態度調查投訴，以解決問題為目的。

〔加入服務單位名稱〕視投訴程序有利於我們檢討本身的服務，並且可幫助我們尋求改善方法，使服務更臻完善。

3. 保密

未經申訴人同意，本單位不會向他人披露有關投訴的資料。

適用於各服務類型的處理投訴程序示例

〔加入服務單位的名稱〕處理投訴的程序

處理投訴的步驟

1. 任何職員一旦接獲與〔加入服務單位名稱〕有關的投訴，不論是口頭或書面投訴，有關職員應立即（通常是接獲投訴後二十四小時內）將投訴轉交〔加入負責處理投訴的高級職員職銜，例如服務單位主管或其他主管〕處理。
2. 〔加入服務單位主管或其他負責人職銜，如上文所示〕應盡快（通常是接獲投訴後四十八小時內）約見申訴人，親自向對方了解情況，務求從速解決問題。
3. 若經過商討後未能解決問題，〔服務單位主管等等〕應告訴申訴人服務單位準備如何處理其投訴，並訂出向申訴人報告行動結果的時限。（一般來說，應在十個工作天內以書面回覆申訴人。）
4. 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，〔服務單位名稱〕應視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。在大部分情況下，採取此處理方法應有助於及早圓滿解決投訴。
5. 若申訴人收到〔服務單位主管〕的回覆後仍感不滿，〔服務單位主管〕應將事件轉交〔加入最適合處理此個案的上級主管職銜，例如服務協調幹事、機構主管、理事會成員或外界的申訴組織〕。

應付投訴的態度

6. 任何職員一旦接獲與服務單位有關的投訴，即使申訴人強辭奪理、態度輕浮，職員也應保持虛心有禮的態度聽取對方的投訴。
7. 任何職員一旦接獲投訴，應告知申訴人本身準備如何處理其投訴（通常是轉交服務單位主管處理），以及申訴人會收到初步回覆（通常是服務單位主管聯絡申訴人）的時限。
8. 與提出申訴的服務使用者、家屬或其他申訴人溝通時，不論是口頭或書面溝通，都應該用簡單明確的措辭，避免使用術語或簡稱。

記錄投訴個案

9. 任何職員一旦接獲投訴，若該投訴是初次提出的，職員應在投訴記錄冊中記錄投訴的性質、接獲投訴的日期和採取的行動（例如轉交服務單位主管處理）。
10. 服務單位主管應在投訴記錄冊中記錄該投訴的結果。
11. 所有關乎該投訴的來往信件及其他有關文件均應存入投訴檔案。

保密

12. 所有職員在調查和解決投訴問題時，必須遵守下列規定：
 - 基本原則是在處理投訴時，只可向有需要知道內情的人士透露投訴的細節；及
 - 如申訴人表明需要將資料保密，應特別注意尊重申訴人的保密權利。
13. 投訴記錄冊及投訴檔案應由〔服務單位主管〕保管。只有當〔服務單位主管〕認為有需要時，才應該另備與投訴有關的文件副本，存入有關的服務使用者或職員的檔案內。

讓職員、服務使用者及其家屬知道〔服務單位名稱〕的處理投訴政策及程序

14. 〔服務單位名稱〕向所有新職員及服務使用者／家屬派發一份「處理投訴的政策及程序」。
15. 〔服務單位主管〕應在〔加入適當的溝通途徑名稱，例如年報、簡訊、週年大會等〕發表投訴摘要報告，說明接獲的投訴的一般性質、接獲投訴的次數、為解決投訴和改善服務所採取的行動。

- 完 -