

香港復康會 社區復康網絡

標準十五：服務使用者及同工有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，並獲得適當處理

目的

1. 讓服務使用者、其家屬及公眾人士(統稱「意見提供者」)知道向香港復康會(下稱「本會」)表達意見的權利及本會處理意見反映和投訴的政策和程序。
2. 為同工提供指引，在他們接獲意見時，應如何有效處理意見的政策。
3. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
 - 與已展開法律程序有關的投訴；
 - 屬其他機構/團體/政府部門權力範圍；
 - 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等。

定義

1. 「意見」是意見提供者對本會的各种反饋，可包括讚賞、建議、投訴等，內容可關於服務政策、程序、決策、服務質素或員工的行為或態度等。
2. 「處理意見」是指本會在指定時間內，透過各種不同方法接觸意見提供者，加深對意見的了解，並討論可持續改善的建議。
3. 「專責同工」是指獲委派接收意見和相關資料的員工。

政策

1. 本會備有清晰程序處理及回應意見提供者對本會的意見。
2. 公開問責、公正持平，對於任何人士提供的意見，均以嚴謹態度處理及回應。
3. 以服務使用者為首，提供便捷投訴途徑，並謹慎迅速地處理。
4. 本會視有關意見表達程序為檢討服務的必需工具和過程，並且可幫助尋求改善方法，使服務更臻完善。
5. 準確並妥善記錄每宗投訴個案及監察其調查程序。有關投訴的統計資料應妥善備存，以便隨時取用及進行分析。
6. 本會所取得的意見和相關資料，只會用作改善本會服務之用途。

表達意見的途徑

意見提供者可透過以下方法向本會表達意見：

1. 電話
2. 書面文件(包括：郵遞信件、電郵、傳真、本會的意見表格等)
3. 親身向員工表達意見

負責處理投訴的人員

1. 角色與責任

1. 本會訂立機制及政策以清楚說明處理各層級的投訴所涉的人員，以及每層級所涉及的責任及職責。
2. 總監須在各服務單位委派並授權指定員工(下稱「專責員工」)負責處理投訴，並通知總部之行政部以備存「專責員工」名單，名單須適時檢討和更新，以確保投訴有效率地匯報和跟進。
3. 確保所有負責處理投訴的專責員工須與投訴事件沒有任何利益衝突。
4. 處理投訴的專責員工須讓投訴者知悉向本會表達意見的權利及本會處理意見反映或投訴的政策和程序。
5. 處理投訴的專責員工須把任何其涉及投訴有關的非公開信息保密。
6. 處理投訴的專責員工應保持客觀及公正。
7. 處理投訴的專責員工須適時參與培訓，對投訴處理的知識、技巧和流程等進行持續檢討和改進。

2. 投訴事件所涉及範疇與處理之人員

1. 若投訴之事件涉及總監以下職級之員工個人、服務使用者、其家屬成員、或服務單位，投訴交相關單位主管按訂定程序處理，總監須知悉。
2. 若投訴之事件涉及總監個人，投訴交總裁按程序處理。
3. 若投訴之事件涉及總裁個人、任何委員(包括主席)個人、副會長個人及會長個人，須按照由執行委員會制定和通過的相關政策和程序處理投訴。
4. 任何投訴事件若引至傳媒查詢，傳訊及資源拓展部負責向相關單位了解跟進情況，並負責統籌傳媒回應，總裁須知悉回應內容，並按照本會的「危機處理溝通流程」跟進投訴事件。

投訴之事件內容涉及範疇	負責處理投訴的人員
- 總監以下職級之員工、 - 服務使用者及/或其家屬 - 服務單位	單位主管及/或獲授權處理投訴的專責員工 (總監須知悉)
- 總監	總裁
- 總裁 - 委員	由執行委員會委任或獲授權的指定人士或工作小組
- 任何範疇投訴事件而引至傳媒查詢	獲授權的傳訊及資源拓展部的專責員工 (總裁須知悉及確認) 請參考「危機處理溝通流程」

處理投訴的程序

本會按照處理投訴程序流程處理投訴，專責員工可按據投訴的實際情況而啟動簡易處理投訴的程序或一般處理投訴的程序。

1 簡易處理投訴程序

1.1 採用簡易處理投訴程序的原則

1.1.1 適用於前線員工處理公眾意見反映或投訴，員工對意見反映或投訴內容能迅速理解和澄清，讓投訴者盡快了解事情，迅速解決問題。

1.1.2 一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或投訴者沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照本會既定的簡易程序處理，及過程中讓投訴者及被投訴者知悉有關的投訴正按照機構/整筆撥款獨立處理委員會所訂明的程序處理。

1.2 簡易處理投訴的程序和時限

1.2.1 前線員工須細心聆聽及了解投訴者的訴求，即日就投訴者所關注的事項提供所需協助或資料、作出回應及協助解決有關問題。

1.2.2 如有需要，前線員工可將個案轉交專責員工或較高級員工處理，務求於即日跟進及解決問題。

1.2.3 以簡易程序處理的投訴，員工可以口頭回應投訴者，不作書面回覆，但必須將投訴內容及跟進行動記錄以作檢討和改善服務之用。如投訴人以書面提出投訴或本會需要釐清立場/交代細節，相關的單位主管須於兩個工作天內以書面回覆投訴者。

1.2.4 若投訴者不滿意前線員工的回覆，並提出上訴/覆核，員工須按項目 2 的處理投訴程序和時限跟進投訴。

簡易處理投訴的程序	處理/回覆限期
1. 前線員工了解投訴後，向投訴者提供所需協助或資料、作出回應及解決問題。如有需要，將投訴轉交專責員工/較高級員工處理。	即日
2. 若投訴者以書面提出投訴或本會需要釐清立場/交代細節，單位主管以書面回覆投訴者。	兩個工作天

2 一般處理投訴的程序

2.1 接收投訴的方式和處理原則

2.1.1 若服務單位透過電話、書面或投訴者親身直接收到投訴，服務單位須按照所訂立的程序處理投訴。

2.1.2 若總部透過電話、書面或投訴者親身收到向服務單位作出的投訴，專責員工須清楚記錄投訴內容及投訴者的聯絡資料，然後以書面方式將投訴內容交給相關單位負責處理投訴的專責員工跟進，並同時通知相關總監。

2.1.3 若任何單位接獲與投訴有關的傳媒查詢，專責員工須將投訴一律交由傳訊及資源拓展部負責統籌回應，同時通知總裁，並須參考「危機處理溝通流程」。

2.2 處理投訴的程序和時限

2.2.1 總部接獲投訴後，專責員工須清楚記錄投訴內容及投訴者的聯絡資料，並於兩個工作天內將投訴紀錄送交相關單位主管及專責員工跟進，副本送交相關部門的總監。

2.2.2 單位主管及專責員工收到投訴/意見後，先了解和調查投訴內容，然後聯絡投訴者進一步收集資料，及過程中讓投訴者及被投訴者知悉有關的投訴正按照機構/整筆撥款獨立處理委員會所訂明的程序處理。若為書面投訴而沒有提供聯絡電話，單位主管須向投訴者發出「知悉函件」，以感謝意見及表示投訴處理中。

2.2.3 詳細了解投訴事件後，專責員工與單位主管及總監商討並定立改善措施，然後再次致電或約晤投訴者，溝通跟進情況，於溝通後以書面回覆投訴者，感謝意見並簡述改善方案。

2.2.4 當個案完成後，專責員工須將有關資料保密存檔和處理。

一般處理投訴的程序	處理/回覆限期
1. 總部將投訴資料送交相關單位主管及專責員工。	一至兩個工作天
2. 專責員工進行初步調查後，聯絡投訴者 / 發出「知悉函件」(若沒有提供聯絡電話)。 3. 專責員工聯絡投訴者後，進一步調查，與單位主管及總監商討並定立改善措施。 4. 再次致電或約晤投訴者，溝通跟進情況。 5. 與投訴者溝通後以書面回覆投訴者並確認投訴者滿意投訴的處理。 *可同步進行	三至十四個工作天

2.3 上訴機制

2.3.1 若投訴者不滿意投訴個案的調查結果，須於十個工作天內提出上訴。除非情況特殊或具有充分理由，否則逾期提出的上訴將不獲受理。

2.3.2 本會收到上訴申請後，將按個案情況交由專責人員或獲授權的指定人士了解情況，並決定是否接納上訴。倘若上訴不被接納，於獲得專責人員的直屬上司或執行委員會同意後，須於接獲上訴後二十個工作天內以書面通知上訴者。倘若上訴被接納，專責人員或獲授權的指定人士將按個案情況儘快跟進及回覆。

2.3.3 若投訴個案涉及本會服務、總監以下職級員工、服務使用者或其家屬，上訴結果將由總裁作最終決定；若個案涉及總監及以上職級員工或委員，上訴結果則由本會執行委員會主席作最終決定。

3. 一般無法跟進的投訴

3.1 匿名投訴

無論書面或親身投訴，投訴者應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。若投訴者未能或拒絕提供聯絡資料，以致本會沒有足夠資料查證投訴事項及作出回覆，會視作匿名投訴，本會概不受理。但相關部門的專責員工須將匿名投訴記錄並保密存檔。

3.2 未獲書面授權的代理人所提出的投訴

若投訴代理人協助當事人提出投訴，須事先獲得當事人的書面授權，否則本會不會接納有關投訴。

3.3 投訴事件已發生超過半年

若投訴內容發生時間與提出投訴日期已相距超過半年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職，引致蒐證困難，令本會無法進行調查，本會概不受理有關投訴。

3.4 資料不全的投訴

本會可要求投訴者就個案提供具體資料。如投訴者未能提供足夠資料，以致調查無從入手，本會概不受理有關投訴。

4. 投訴個案紀錄與檢視

4.1 投訴個案必須準確記錄及妥善保密存檔，只供獲授權的員工/人士取閱資料，方便中心主管及專責員工不時了解投訴跟進情況。

4.2 服務單位應定期檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

4.3 如需改善服務或修訂相關政策，服務單位應作出適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.4 部門(無障礙運輸及旅遊部、研究及倡議中心、持續照顧部、復康部、職業培訓及就業科)須每季(一月、四月、七月及十月的第七個工作天)向行政部(總部)提交讚賞/投訴/意見反映統計數據(參看附件 1 表格)，本會也定期檢討處理投訴的政策和程序，以持續完善本會處理投訴的機制及程序。

4.5 各單位應備有恆常紀錄，記錄投訴個案的詳細資料，包括投訴日期、投訴人姓名、聯絡資料、投訴事件內容和性質、投訴事件的原因、跟進行動和進展、改善措施等。行政部(總部)在有需要時向各單位索取資料供分析用途。

相關文件

- 1 香港復康會僱員手冊
- 2 香港復康會最佳執行指引
- 3 社會福利署服務質素標準
- 4 香港復康會處理投訴政策和程序

同工意見處理的程序指引

適用範圍

適用於當服務單位經理級同工處理同工意見。

定義

1. 「同工」指香港復康會(下稱「本會」)的同工，不論全職或兼職。
2. 「同工意見」是同工對本會的意見，可包括讚賞、建議和投訴等，內容可關於服務政策、程序、決策、服務質素或個別同工的行為或態度等。

表達意見的途徑

同工可透過以下方法向本會表達意見：

1. 電話
2. 書面文件(包括：郵遞信件、電郵、傳真、同工意見表等)
3. 親身表達意見

程序

1. 除書面意見，同工親身或致電向服務單位經理表達意見，經理在聽取意見後，有需要時，可以「同工意見表」清楚記錄意見內容。後經理需於 14 個工作天內在「同工意見表」的回覆欄填寫回應並回覆表達意見的同工，副本送所屬部門的高級經理和/或總監，並將回覆存檔以作記錄。倘意見與個別服務單位有關，經理須於兩個工作天內轉交有關總監負責。
2. 若同工反映對其他同工的行為或態度的意見，提供意見的同工可將意見交給該同工的服務單位經理或以上級別跟進。經理或以上級別需於 14 個工作天內在「同工意見表」的回覆欄填寫回應及回覆，副本送所屬部門的高級經理和/或總監，並將回覆存檔以作記錄。
3. 若同工不滿經理的回覆，經理須於 7 個工作天內將意見轉交高級經理和/或總監，總監於收到意見後 14 個工作天內以書面回覆表達意見的同工。若仍不滿，總監須於 7 個工作天內將意見轉交總裁，總裁於收到意見後 14 個工作天內以書面回覆表達意見的同工。
4. 若意見內容是關於本會整體的意見，經理須於收到後兩個工作天內將有關意見轉交總裁或其授權代表跟進，總裁或其授權代表須於收妥意見後的 14 個工作天內以書面回覆表達意見的同工。
5. 當個案完成後，總裁或其授權代表/總監必須將有關資料存檔及作機密文件處理。
6. 總裁或其授權代表/總監須每季填交意見統計表格，於 4 月/7 月/10 月/1 月的 15 號前把填妥表格交副總裁，以編製機構的統計報告。

7. 若意見內容有關總裁個人時，在收到意見後，於兩個工作天內轉交本會主席處理。有關決定為最終決定。

紀錄及表格

1. 同工意見表

參考資料

1. 香港復康會僱員手冊

檢討及修訂：

最新檢討及修訂日期： 2024 年 6 月

發佈： 由總裁向各同工發佈，並於發佈後兩個星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽

下次檢討： 於 2026 年 6 月底前在總監會議中檢討有關政策