

香港小童群益會
處理外界投訴指引
(適用於機構所有單位、部門和委員會)

定義和主要原則：

投訴，是指任何人仕對本會同工／委員或機構提供的服務表示不滿或感到不公平。

投訴人須提供其真實姓氏或姓名、及其聯絡方法：如電話、或電郵、或通訊地址等，以作核實個人資料、跟進投訴、和交代進展等用。如投訴者使用化名或匿名，或拒絕提供上述資料，本會仍會按下述程序展開調查及紀錄，惟不會／無法向投訴人回覆書面確認，且一切調查進展及結果，均不會／無法向投訴人交代。

如具真實姓名及聯絡方法的投訴人，委託他人、機構、或法定調查機構向本會投訴，在展開調查前，代理人或機構須先向本會出示書面證明，確認投訴人真的委託該代理人或機構代辦投訴，本會方會受理。本會只會向代理人或機構，並按其指定方式(如適用)交代投訴進展及結果。

本會對外界的投訴，會虛心聆聽、公正調查、積極處理，俾能持續改善服務質素。

本指引的目標，是要讓外界能表達對本會服務的不滿，知道自己投訴的權利，並為職員/委員提供處理指引，以有效步驟和措施來解決問題，令本會服務水平提升。為此，本指引可供所有外界、職員、委員及其他關注人士閱覽。此外，機構會透過通告和會議，向職員介紹本指引，以確保職員按指引執行。並將通告張貼於單位當眼處，以提醒職員及服務使用者。

本會處理投訴時，未經投訴人同意，本會絕不會向他人披露有關投訴資料。

為使本指引與時並進，本政策及指引將不時檢討及修訂，或按需要由總幹事即時啟動。

處理外界投訴程序

接獲投訴

1. 任何職員／委員接獲投訴，均須禮貌地處理。先以《外界投訴個案記錄表》A13 表格首頁 – 接案紀錄，記下投訴人姓名、聯絡方法、和扼要投訴內容，並告知投訴人，本會職員稍後將聯絡他／她，再詳細了解投訴內容。
2. 接獲投訴的職員／委員，在由本會首次接獲投訴起計 1 個工作天內，以「接案紀錄」知會獲授權處理人¹和該獲授權處理人的上級。
3. 如投訴人不滿意，隨後回覆的跟進人如下：

被投訴人	處理人	如投訴人不滿意，第二次回覆的跟進人	如投訴人再不滿意，第三次回覆的跟進人
職員	獲授權職員	獲授權職員上級	總部委任其他職員 (如適用，可以是獲授權職員上級的上級)
委員會委員	委員會主席	執行委員會主席	會長
委員會主席	執行委員會主席	會長	上訴委員會
執行委員會主席	會長	上訴委員會	-
會長	上訴委員會	-	-

備註：上訴委員會的決定乃最終決定。

書面確認

4. 如投訴人有提供地址或電郵，處理人在接獲「接案紀錄」後，在由本會首次接獲投訴起計 2 個工作天內，書面通知投訴人，本會已收到其投訴，並會盡快跟進。

¹ 泛指單位內較高級的獲授權人士，並需是被投訴人級別或以上，可以是中心主任、副主任、外展隊長、幼稚園校長、特別計劃主任等。學校社工和家庭生活教育社工或以上級別人士，由於只有一人，應由其上級跟進投訴。

詳細了解，開始調查

5. 處理人，在由本會首次接獲投訴起計 3 個工作天內，聯絡投訴人，詳細了解投訴內容，進行調查，並紀錄在 A13 表格次頁 – 處理日記上。
6. 如果個案性質嚴重，處理人需即時向總幹事或助理總幹事報告，尋求意見和指引。
7. 如處理人被人投訴，須由處理人的上級處理該投訴。
8. 如有爭議並能嘗試先進行調解，處理人應讓雙方均有機會陳述本身的論點，和聆聽對方的說法，並於調查過程中探討各方之權益及責任所在，並擴大解決方案的選擇範圍，以評估出最適合的解決方案。

首次回覆

9. 處理人在由本會首次接獲投訴起計 5 個工作天內，聯絡投訴人，提出解決方案，交代有關行動的進展及結果。

第二次回覆

10. 如投訴人不滿意，個案將交由處理人的直屬上級跟進。處理人須向投訴人說明此轉變。
11. 處理人的直屬上級在由本會首次接獲投訴起計 10 個工作天內，聯絡投訴人，第二次提出解決方案，交代跟進結果。

第三次回覆

12. 如投訴人仍不滿意，個案將交由總部另委任的其他職員跟進。處理人的直屬上級須向投訴人說明此轉變。
13. 總部另委任的其他職員須在由本會首次接獲投訴起計 20 個工作天或之前，回覆投訴人，第三次提出解決方案，交代跟進結果；如調查仍需時完成，也須在由本會首次接獲投訴起計 20 個工作天或之前，給予投訴人一個臨時答覆，和說明將怎樣繼續跟進其個案。
14. 個案會繼續由總部另委任的其他職員跟進，直至個案完成。

個案完結

15. 個案完結後，由最後處理投訴職員的直屬上級，填寫 A13 表格末頁 – 糾正及預防行動，整份 A13 正本存單位，副本交總部存檔。

處理投訴時的態度

1. 保持中立、開明及友善的態度，虛心有禮，樂於聆聽。
2. 向投訴人清楚說明處理步驟，和大概的回覆時間。
3. 和投訴人溝通時，要清晰簡單，避免術語或簡稱。
4. 讓服務使用者知悉他們不會因此而受到不佳對待。

記錄投訴個案

1. 任何職員接獲或處理投訴後，均需詳盡地紀錄在相關表格上。
2. 所有關乎該投訴的表格／文件／來往信件，均應存入檔案。

保密措施

1. 所有職員在處理有關投訴時必須尊重投訴人保密的權利，只可向有需要知道內情的人士透露有關資料。
2. 未經投訴人同意，本會絕不會向他人披露有關投訴資料。
3. 把處理投訴表格及有關文件，存放於有鎖的櫃內。

確保外界及本會職員知悉本指引

1. 外界：在單位設意見箱；在當眼處張貼「處理外界投訴程序」；在本會網頁／活動小冊子／單位網頁上發放投訴政策和流程；每項活動後，以口頭或問卷收集意見；本指引可供索閱。
2. 本會同工：在新同工導向時，介紹本投訴政策；定期辦培訓，加強同工應對投訴的能力；透過日常會議和簡介會，令現職同工加深對政策及指引的認識；在本會內聯網當眼處設標誌，供同工下載本政策和指引。
3. 本會委員：在新委員導向時，介紹本投訴政策；另透過日常會議，令現職委員加深對政策及指引的認識。

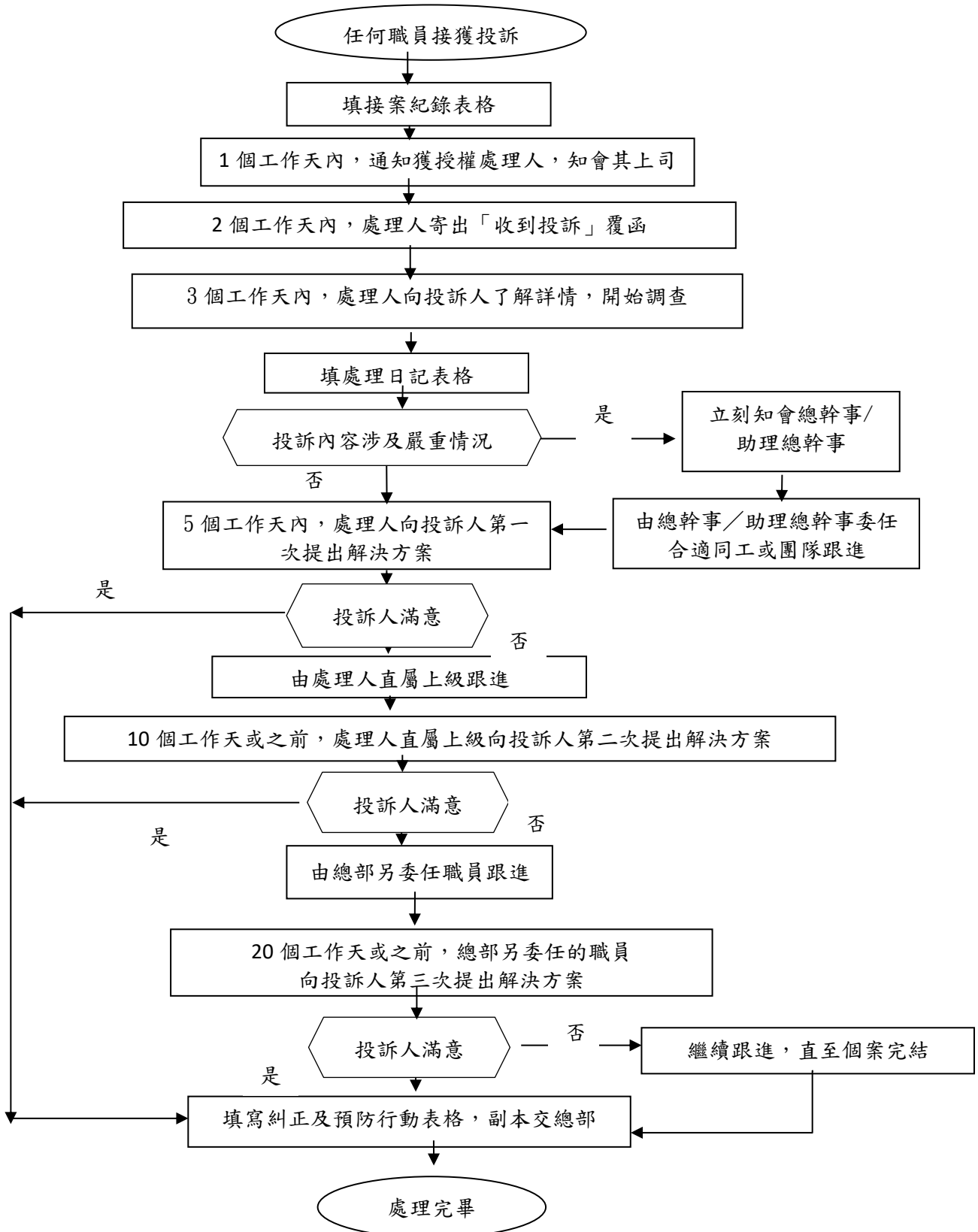
相關文件

附件(一)：處理外界投訴流程圖

附件(二)：處理外界投訴程序 (供單位張貼之用)

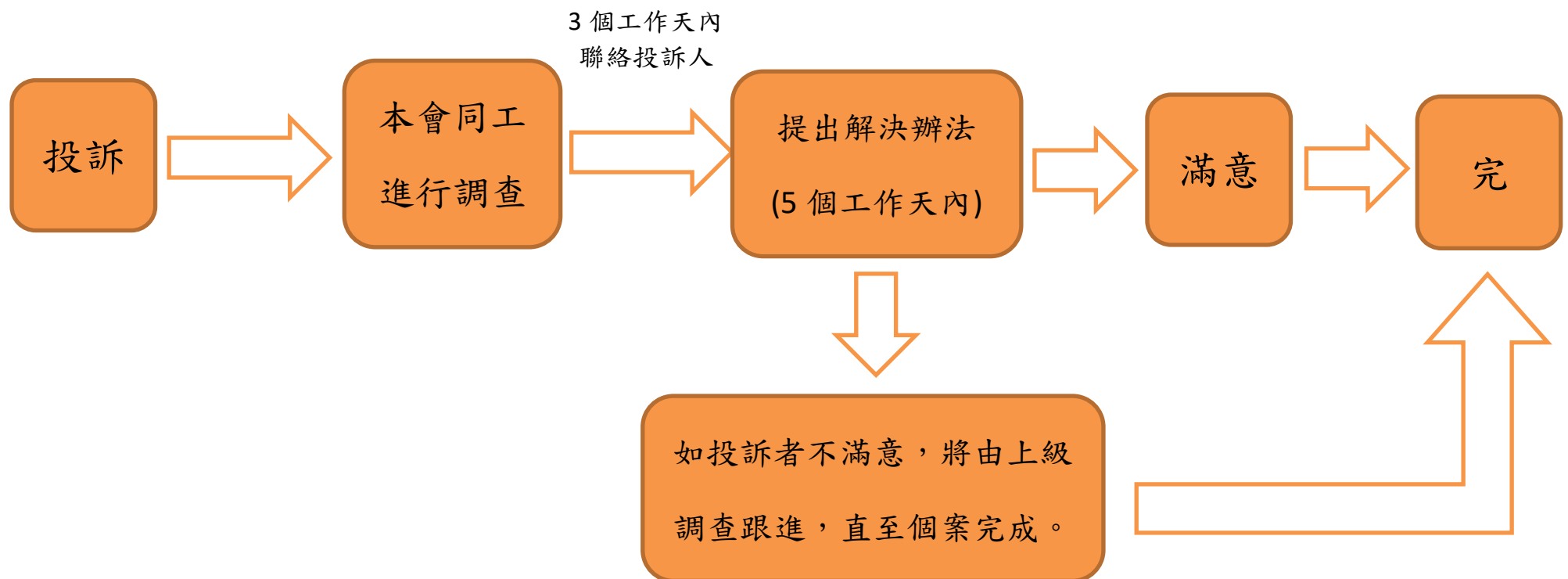
- 附件(三)：處理外界投訴中文版回覆信範本
- 附件(四)：處理外界投訴英文版回覆信範本
- 附件(五)：外界投訴個案記錄表 (表格 A13)

香港小童群益會 處理外界投訴流程圖



香港小童群益會 處理外界投訴程序

如閣下對本會提供的服務感到不滿意或不公平，歡迎提出意見。



處理外界投訴中文版回覆信範本

敬啟者：

本會於 年 月 日收到您的來函/ 來電，對所述事宜，我們極表關注，並已即時著手跟進，待有關調查工作完畢後，我們將盡快與台端聯絡。

如台端有任何查詢，請隨時與本會AAA聯絡（電話：12345678）。
順祝

身體健康、生活安好 ！

此致
BBB

香港小童群益會服務總監
XXX先生/女士

(CCC 代行)

年/月/日

處理外界投訴英文版回覆信範本

Day / Month / Year

Dear Mr. AAA,

Thank you for your letter dated BBB/ telephone call on XXX. We are very much concerned about the incident that you mentioned.

We are now looking into the matter and our officer-in-charge will contact you as soon as possible upon its completion.

In the meantime, if you have any enquiries, please feel free to contact our CCC at 12345678.

Yours sincerely,

(DDD)
(for Supervisor Mr. XXX/Ms. YYY)

香港小童群益會

《外界投訴個案記錄表》

個案編號：_____

(A) 接案紀錄

接獲投訴日期：	
投訴方式： <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 來電 <input type="checkbox"/> 當面 <input type="checkbox"/> 電郵 <input type="checkbox"/> 本會網頁 <input type="checkbox"/> 意見箱 <input type="checkbox"/> 其他_____	
被投訴單位／同工／委員：	
投訴分類： <input type="checkbox"/> 單位服務／活動安排及內容 <input type="checkbox"/> 單位設施 <input type="checkbox"/> 活動財務安排 <input type="checkbox"/> 同工行為／態度 <input type="checkbox"/> 非同工行為／態度 <input type="checkbox"/> 其他：_____	
投訴人姓名：	
聯絡電話：	聯絡電郵：
地址：	
其他聯絡方法：	

投訴內容撮要：

跟進行動：	
<input type="checkbox"/>	於 _____ (日期) 以 A13 通知單位獲授權處理人 ¹ ，姓名： _____ ，及其上級，姓名： _____
<input type="checkbox"/>	並於 _____ (日期) 以 A13 知會總部獲授權處理人，姓名： _____
<input type="checkbox"/>	因涉及以下嚴重情況，已於 _____ (日期) 知會總幹事／助理總幹事／總部獲授權職員／獲授權處理人。 <input type="checkbox"/> 懷疑刑事罪行(特別涉及保護兒童) <input type="checkbox"/> 法定機關 <input type="checkbox"/> 傳媒

處理人姓名：_____ 處理人職位：_____

處理人簽署：_____ 日期：_____

¹ 泛指單位內較高級的獲授權人士，並需是被投訴人級別或以上，可以是單位主任、副主任、外展隊長、幼稚園校長、特別計劃主任等。學校社工和家庭生活教育社工，由於只有一人，應由其上級跟進投訴。

香港小童群益會

《外界投訴個案記錄表》

(B) 處理日記

日期	與投訴人				與職員		其他	人物／過程／結果撮要
	電 聯	會 面	通 信	電 郵	電 聯	會 面		

處理人姓名：_____ 處理人職位：_____

處理人簽署：_____

香港小童群益會

《外界投訴個案記錄表》

(C) 糾正及預防行動

完成日期：_____

完成日數(工作天)：_____

以下由處理人上級填寫：

投訴成立 投訴不成立 未能確定投訴是否成立

糾正行動：

預防措施：

處理人姓名：_____ 處理人職位：_____

處理人簽署：_____ 日期：_____

處理人上級姓名：_____ 處理人上級職位：_____

處理人上級簽署：_____ 日期：_____