

社會福利署

處理有關對非整筆撥款模式資助的

非政府機構的投訴

指引

社會福利署處理有關對非整筆撥款模式資助的非政府機構的投訴的指引如下：

(甲) 甄別

- (i) 甄別主任會甄別所有接獲的投訴，並擬備有關的甄別報告。
- (ii) 除了有關不當使用撥款或服務使用者被虐待的匿名投訴會交由津貼組直接調查外，其他匿名投訴會轉介至有關的非政府機構，以供該等機構參閱。
- (iii) 就未經非政府機構處理的投訴而言，津貼組會將該等投訴轉介至有關機構處理，以便它們直接回覆投訴人及將答覆的副本交予津貼組。
- (iv) 如投訴的理據薄弱、含糊不清或缺乏足夠資料，津貼組可能要求投訴人提供更具體確切的資料，才考慮是否將投訴轉介至有關的非政府機構。
- (v) 如投訴屬於惡意、瑣碎無聊或無理取鬧，或津貼組以往曾處理本質上相同的投訴，則津貼組或不會着手處理該宗投訴。
- (vi) 如投訴是以傳聞為根據，津貼組可能要求投訴人請有第一手資料的人士直接向津貼組提供資料，而不會依據該等不可靠的資料作出判斷。
- (vii) 津貼組不會向非政府機構轉達與投訴無關，以及對該機構的人員作出公然侮辱或構成人身攻擊的信息。

- (viii) 一般而言，除非申訴人只要求口頭回覆，否則，甄別主任會盡快及不遲於 10 個曆日覆函認收；亦會在接獲投訴後 30 個曆日內向申訴人作具體答覆。至於需要較長時間處理的複雜個案，甄別主任會通知投訴人個案的進展、需要較長時間作出具體答覆的原因，以及在可能情況下，預計所需要的時間。一般而言，所需時間盡量不會超過 3 個月。

(乙) 調查

- (i) 調查主任會就有需要由津貼組調查的投訴擬備調查報告。
- (ii) 視乎投訴性質，津貼組或會在處理投訴的任何階段，要求投訴人與津貼組及／或非政府機構會面。
- (iii) 就投訴的調查結果作出決定後，調查主任會回覆投訴人及相關的非政府機構，並跟進有關行動計劃／改善措施。
- (iv) 如投訴人或非政府機構拒絕合作，津貼組的調查進度及／或結果或會受到影響。屆時，津貼組會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的資料作出判斷、終止調查或跟進懷疑有問題的事項。

(丙) 上訴個案

- (i) 如投訴人不同意調查結果，可向津貼組查詢尋求進一步澄清。如投訴人仍不同意該回覆，可向津貼組提出上訴。