

整笔拨款独立处理投诉委员会(委员会)

投诉事项性质和服务类别  
(自2020年4月至2024年7月)

年份	投诉事项性质	服务类别															小计	总数
		CA	CW	CD	E(C)	E(M)	E(R)	F	R(A)	R(C)	R(CS)	R(J)	R(M)	Y	M	O		
2021-22	类别 I	13	0	0	4	0	3	0	0	0	0	1	0	6	0	0	27	540
	类别 II	20	6	1	93	0	53	29	9	14	16	9	27	41	0	2	320	
	类别 III	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	
	类别 IV	9	0	0	43	0	43	23	7	7	4	15	29	6	0	1	187	
2022-23	类别 I	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	468
	类别 II	34	9	0	63	0	59	15	10	4	12	13	10	11	0	0	240	
	类别 III	6	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	16	
	类别 IV	21	2	0	37	0	70	35	5	6	5	15	4	4	0	0	204	
2023-24	类别 I	4	3	1	3	0	2	0	1	0	2	0	0	1	0	0	17	381
	类别 II	18	14	0	56	3	53	15	21	4	18	10	16	7	0	0	235	
	类别 III	3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11	
	类别 IV	4	3	0	19	2	33	14	11	3	10	3	13	2	1	0	118	
2024-25 (截至 2024年7月)	类别 I	3	1	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	11	188
	类别 II	12	20	0	32	0	15	10	10	1	4	2	1	8	0	0	115	
	类别 III	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	类别 IV	3	17	0	9	0	9	8	2	2	4	0	3	2	0	1	60	

投诉事项性质

类别 I: 不当使用整笔拨款

类别 II: 未能符合服务规定

类别 III: 非政府机构管理层的决策直接影响服务表现

类别 IV: 不属委员会负责范围的投诉

(包括 职员态度及表现、个案处理、照顾安排、活动细节安排、机构内部管治或属于其他机构 / 政府部门职权范围等的投诉。)

服务类别

CA: 机构行政

CW: 儿童福利服务

CD: 社区发展

E(C): 长者服务 (地区支持)

E(M): 长者服务 (综合服务)

E(R): 长者服务 (住宿服务)

F: 家庭服务

R(A): 康复服务 (成人服务)

R(C): 康复服务 (儿童服务)

R(CS): 康复服务 (社区服务)

R(J): 康复服务 (就业训练服务)

R(M): 康复服务 (综合服务)

Y: 青少年服务

M: 综合服务

O: 其他