

整筆撥款獨立處理投訴委員會(委員會)

投訴事項性質和服務類
(自2020年4月至2024年4月)

年份	投訴事項性質	服務類別															小計	總數
		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	類別 I	13	0	0	4	0	3	0	0	0	0	1	0	6	0	0	27	540
	類別 II	20	6	1	93	0	53	29	9	14	16	9	27	41	0	2	320	
	類別 III	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	
	類別 IV	9	0	0	43	0	43	23	7	7	4	15	29	6	0	1	187	
2022-23	類別 I	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	468
	類別 II	34	9	0	63	0	59	15	10	4	12	13	10	11	0	0	240	
	類別 III	6	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	16	
	類別 IV	21	2	0	37	0	70	35	5	6	5	15	4	4	0	0	204	
2023-24	類別 I	4	3	1	3	0	2	0	1	0	2	0	0	1	0	0	17	381
	類別 II	18	14	0	56	3	53	15	21	4	18	10	16	7	0	0	235	
	類別 III	3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11	
	類別 IV	4	3	0	19	2	33	14	11	3	10	3	13	2	1	0	118	
2024-25 (截至 2024年4月)	類別 I	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	35
	類別 II	0	3	0	4	0	4	3	4	0	2	0	1	3	0	0	24	
	類別 III	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	類別 IV	0	1	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	2	0	0	9	

投訴事項性質

類別 I: 不當使用整筆撥款

類別 II: 未能符合服務規定

類別 III: 非政府機構管理層的決策直接影響服務表現

類別 IV: 不屬委員會負責範圍的投訴

(包括 職員態度及表現、個案處理、照顧安排、活動細節安排、機構內部管治或屬於其他機構／政府部門職權範圍等的投訴。)

服務類別

CA: 機構行政

CW: 兒童福利服務

CD: 社區發展

E(C): 長者服務 (地區支援)

E(M): 長者服務 (綜合服務)

E(R): 長者服務 (住宿服務)

F: 家庭服務

R(A): 復康服務 (成人服務)

R(C): 復康服務 (兒童服務)

R(CS): 復康服務 (社區服務)

R(J): 復康服務 (就業訓練服務)

R(M): 復康服務 (綜合服務)

Y: 青少年服務

M: 綜合服務

O: 其他