



香港東區婦女福利會

The Women's Welfare Club (Eastern District) Hong Kong

整筆撥款資助制度

《最佳執行指引》

版本: 1.0	批核日期: 11/11/2020
批核者: 執行委員會	上一次更新日期:
負責更新者: 服務總監	下一次更新日期:

此文件存放於本會各單位供員工、服務使用者及公眾查閱。



目錄

	參照社署 最佳執行指引	頁數
簡介		2
I 財務管理		
1. 整體撥款儲備的管理		
1.1 善用儲備.....	(第一組 1)	3-4
1.2 最合適的儲備水平.....	(第二組 1)	5
1.3 儲備狀況.....	(第一組 2)	6
2. 使用非定影員工的公積金儲備		
2.1 使用儲備.....	(第一組 3)	7
2.2 儲備狀況.....	(第一組 4)	8
II 人力資源管理		
1. 員工薪酬政策及管理		
1.1 薪酬調整.....	(第一組 5)	9
2. 調職及終止合約的處理		
2.1 招聘、晉升及調職政策.....		10
2.2 不續約及終止合約政策.....		11
2.3 僱傭合約的決策.....		12
2.4 披露薪酬政策.....		12
III 機構管治及問責		
1. 管理策略		
1.1 溝通.....	(第二組 2)	13-14
1.2 執行委員會任期.....	(第二組 3)	15
1.3 執行委員會職能.....	(第二組 4)	15
2. 整筆撥款津助制度下，董事會的職責以及機構在社署 津助服務的重要管理事項的決策		
2.1 界定執行委員會的職能及責任.....	(第二組 5)	16
2.2 社署津助服務的重要管理事項的決策.....	(第二組 6)	17-18
2.3 社署津助服務的重要管理事項的決策結果.....	(第二組 7)	19
3. 本會在處理投訴的角色及責任		
3.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任.....	(第一組 6)	20
3.2 本會處理投訴的政策及程序.....	(第一組 7)	21-22



簡介

社會福利署向非政府機構公佈《最佳執行指引》於 2014 年 7 月 日起生效，範疇涵蓋財務管理、人力資源管理、機構管治及問責等，以提升機構管治水平。

本會因應社署之《最佳執行指引》的要求，制訂了內部的《最佳執行指引》，當中包括兩組不同層次的指引。第一組是理應遵守的指引，第二組是鼓勵機構採用的指引。本會已制定了兩組的指引，並會在往後每年檢視實施的情況。

附件

- 一. 「整筆撥款及公/強積金儲備」管理、監察的政策及程序)
- 二. 本會「機構員工手冊」第三章聘用細則
- 三. 本會組織大綱及會章 (Memorandum and Articles of Association)
- 四. 組織架構圖 (Organization Structure)
- 五. 執行委員會專責小組之職能及責任與服務總監之分工
- 六. 處理投訴政策及程序指引



I. 財務管理

本會一向奉行審慎理財、量入為出的原則，以達致善用資源及持續發展的目標。

1. 整筆撥款儲備的管理

1.1 善用儲備 (第一組 1)

原則

本會依據社署所訂定的用途，確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備，藉此維持或加強服務和推行策略性發展，包括建立一支優質的員工隊伍。

政策

- i. 本會遵守社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的用途，制定運用整筆撥款儲備之政策。
- ii. 為確保本會善用整筆撥款儲備，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用儲備，以配合本會發展，並記錄在案。
- iii. 主管須協助執行委員會，按發展策略及實際情況，考慮如何善用儲備以配合本會發展，例如履行本會對職員的僱傭合約承諾、維持及加強服務和推行策略性發展等，並備有財務計劃及報告等文件。
- iv. 本會備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序 (附件一：「整筆撥款及公/強積金儲備」管理、監察的政策及程序)，並須讓員工知悉有關程序。

程序

- i. 於每年新財政年度開始初(各單位待上年度結算後，於五月交預算)，執行委員會於會議上審批新財政年度的財務預算。
- ii. 服務總監同時向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用儲備，以配合本會發展。有關討論須記錄在案。
- iii. 高級管理層須努力達致甚或超越財政年度初制定的預算目標。高級管理層根據全年各項財政預算及實際收支，半年進行檢討及修訂，交執行委員會審批。有關討論須記錄在案。



- iv. 本會每年就所有「津貼及服務協議」所規定的服務單位提交社署週年財務報告及經核數師審核之財務報告。
- v. 本會員工可查閱本會各單位SQS7之「財務政策」及於本會網站查閱年報、經核數師審核之財務報告及社署週年財務報告。
- vi. 本會各單位SQS7之「財務政策」按需要時進行檢討更新，任何修訂必須呈交服務總監審批後向執行委員會報告。



1.2 最合適的儲備水平 (第二組 1)

原則

- i. 按本會的規模及實際需要，自行發展一套規劃及評估機制以釐訂合適的儲備水平，並透過合適年期的推算以便作出有效監察。
- ii. 本會在估計所需積蓄的儲備金額時須保持謹慎。

政策

- i. 釐定合適的整筆撥款儲備水平時，高級管理層會參考本會的薪酬架構、職員流失率、員工年齡分佈、年度薪酬調整、預計收入及支出增減等，推算未來整筆撥款儲備狀況，規劃並評估本會積累整筆撥款儲備金額，以達至長遠的財政平衡。
- ii. 規劃及評估定期進行，並於執行委員會會議上討論及記錄在案。
- iii. 服務總監定期向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況。

程序

- i. 高級管理層定期進行整筆撥款儲備狀況評估。評估時會根據本會的薪酬架構、職員流失率、員工年齡分佈、年度薪酬調整、預計收入及支出增減等資料，推算未來整筆撥款儲備狀況。
- ii. 完成此整筆撥款儲備狀況評估後，遞交執行委員會會議上討論，以有效監察本會積累整筆撥款儲備金額及水平，達至長遠財政平衡。有關討論須記錄在案。
- iii. 服務總監定期向執行委員會報告整筆撥款儲備狀況。



1.3 儲備狀況 (第一組 2)

原則

本會透過便利、有效及適時的渠道，以簡明的方式向員工及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊，包括簡述未來如何運用儲備的計劃。

政策

本會透過適當渠道向員工及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊。合適渠道包括年報、經核數師審核之財務報告、社署週年財務報告、網站、內部會議等。整筆撥款儲備的資訊包含過去一年運用情況及未來運用儲備計劃。

程序

- i. 有關整筆撥款儲備於過去一年運用的情況及未來運用儲備計劃，本會已於年報、經核數師審核之財務報告、社署週年財務報告內披露，而此等報告亦上載於本會網站，員工及公眾可透過本會網站查閱相關資訊。
- ii. 如整筆撥款儲備之運用情況及運用儲備計劃有情況須員工關注，本會亦會透過適時的渠道通知員工，例如內部會議、通告等。



2. 使用非定影員工的公積金儲備

2.1 使用儲備 (第一組 3)

原則

本會按指定用途善用非定影員工的公積金儲備，藉此提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。

政策

- i. 本會依據相關法例、社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的用途，善用非定影員工公積金儲備，並備有財務計劃及報告，以提高職員士氣，增加職員歸屬感。
- ii. 為確保本會善用非定影員工公積金儲備，執行委員會每年最少一次在其會議上討論如何運用儲備，並記錄在案。
- iii. 高級管理層須協助執行委員會，按非定影員工公積金儲備現時及推算未來狀況，考慮如何善用儲備，例如調整公積金供款比率，或發放一次性額外供款予職員。
- iv. 本會備有文件，說明管理及監察非定影員工的公積金儲備的機制、政策及程序。
- v. 本會在周年大會 / 年報中報告機構在過去一年運用非定影員工公積金儲備的情況，並簡述未來運用儲備的計劃。

程序

- i. 本會每年向社署提交週年財務報告及經審核之財務報告，而非定影員工公積金儲備已詳列於內，由核數師確認符合有關法例、社會福利署「整筆撥款手冊」及相關通告或函件內所訂定的規定。
- ii. 執行委員會將每年最少一次在會議上討論如何運用儲備，並記錄在案。
- iii. 高級管理層最少每三年評估非定影員工公積金儲備情況及推算未來狀況供執行委員會討論。執行委員會或按需要就非定影員工公積金儲備實際情況作出檢討，考慮是否須調整公積金供款比率，繼續或停止發放一次性額外供款予職員等，以在收支平衡原則下提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。有關討論須記錄在案。



2.2 儲備狀況 (第一組 4)

原則

本會以便利、有效及適時的渠道向員工發佈有關公積金儲備的資訊。包括簡述未來如何運用公積金儲備計劃

政策

本會提供適時的渠道，例如年報、經審核之財務報告、社署週年財務報告、內部會議等，報告有關非定影員工公積金儲備的資訊，包括過去一年運用情況及未來運用儲備計劃。

程序

- i. 本會每年於年報、經審核之財務報告、社署週年財務報告及網站內披露有關非定影員工公積金儲備狀況及未來用途，職員可透過適當渠道查閱相關資訊。
- ii. 執行委員會最少三年或按需要就非定影員工公積金儲備實際情況作出檢討，或須調整公積金供款比率，並檢討一次性額外供款予職員等，任何改動必須由執行委員會通過方可實行，本會亦會透過適時的渠道通知員工，例如內部會議、通告等。



II. 人力資源管理

本會確保員工得到足夠的機會，發展所長，並獲得公平合理的待遇，以建立一支優秀的員工隊伍，借此提供適切的服務予服務使用者，並達至本會「服務群眾、安老護幼」的宗旨。

1. 員工薪酬政策及管理

1.1 薪酬調整 (第一組 5)

原則

本會把薪酬調整撥款用於其指定目的，向所有受整筆撥款津助的員工作出適時的薪酬調整。

政策

- i. 本會運用薪酬調整撥款時，須依據立法會財務委員會批准撥款的指令、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函 / 通知所訂定薪酬調整撥款的用途。
- ii. 同時，本會運用薪酬調整撥款時須按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬；或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整。
- iii. 本會須以書面或電郵的形式向所有受整筆撥款津助的員工發佈有關該年度薪酬調整的安排，內容包括：(a) 社署在該年度因薪酬調整向機構發放額外資源的金額；(b) 本會在該年度作出的薪酬調整安排（按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬，或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整）。

程序

- i. 一般情況下，每年收到社署通知有關立法會財務委員會通過公務員薪酬的調整幅度，其後再收到由社署發放的薪酬調整撥款。
- ii. 於收到社署通知有關立法會財務委員會通過公務員薪酬的調整幅度後，會計主任準備相關資料於執行委員會討論，執行委員會就該年財政情況及可承擔能力作決定。
- iii. 本會主席會發出薪酬調整通告予員工，讓所有有關員工得悉有關該年度薪酬調整的安排。



2. 調職及終止合約的處理

2.1 招聘、晉升及調職政策

- i. 本會致力透過公平、公開及公正的程序招募合適的人才、升遷具能力的僱員擔任合適的職位，以配合本會營運及持續發展的人才需求。
- ii. 本會根據客觀及一致的準則，衡量申請人的資格、經驗、專業技能、工作能力及資質等，以處理招聘、遴選、晉升及調派僱員的事宜，俾能選出最合適的人才。
- iii. 本會各職級入職條件皆按工作需要而釐定。入職條件一般會列明所需學歷或專業資格、專門技能、工作經驗、語文能力和其他條件或特質要求。
- iv. 本會乃平等僱主，任何應徵者不論年齡、性別、種族、家庭崗位或殘疾人士，均享有同等的聘用機會。本會亦致力確保在評選過程中不會出現歧視，阻礙公正評選。
- v. 所有負責處理招聘及遴選工作的僱員、本會執行委員會/ 小組委員均需嚴格遵守本會之「避免利益衝突政策」，若在過程中，出現實際或潛在的利益衝突時，應主動申報。
- vi 所有在招聘、升遷過程中所得的個人資料包括僱傭合約，在收集、持有、處理時均嚴格按照本會之「保障個人資料(私隱)政策」處理。



2.2 不續約及終止合約政策

- i. 本會因應服務需求變化及財務狀況，不時檢討人力資源需求。基於以下情況會終止僱傭合約或不續約；
 - 服務需求改變而不再需要該職位；及
 - 個別受特別撥款、有時限的項目及自資項目服務完結。
- ii. 當僱員工作表現不理想或違反僱員行為操守，本會將按情況終止僱傭合約或不予續約。
- iii. 如僱員在僱傭期間從事不當行為，本會可根據香港特別行政區《僱傭條例》所訂立以下有關規例，即時解僱僱員，而無須給予通知期或代通知金予僱員：
 - 故意不服從合法合理的命令；
 - 行為不當；
 - 欺詐、不忠實；或
 - 慣常疏忽職責
- iv. 若僱員對續約或終止合約安排有異議，可按本會既定溝通渠道反映，或按投訴機制進行申訴。



2.3 僱傭合約的決策

僱傭合約政策

- i. 本會所有僱員之僱主為香港東區婦女福利會。
- ii. 本會會以書面形式與所有受聘僱員訂立僱傭合約，當中詳載所有聘用條款。僱主及僱員雙方必須尊重及共同履行僱傭合約所訂立的各項條款。
- iii. 僱員手冊、運作手冊和服務質素標準所釐定的規條均屬於僱傭合約的條件及條款的組成部分。
- iv. 本會機構員工手冊第三章有詳列聘用細則 (附件二)

2.4 披露薪酬政策

- i. 本會所有的職位皆按其職能及責任，分為不同職級，用以釐定薪酬及相關僱員福利。所有職級薪酬均設上下限或起薪/ 頂薪點。受特別撥款或有時限的項目、自資服務，其薪酬制度則只參考相類同之職位。
- ii. 按接受整筆撥款津助的非政府機構《最佳執行指引》，本會最高薪的三層薪酬均會公開讓公眾知悉。



III. 機構管治及問責

本會着重良好的機構管治，並致力維持高透明度，體現問責精神，使機構能更有效地運作及提供優質的服務。

1. 管理策略

1.1 溝通 (第二組 2)

原則

設立有效的溝通渠道，以確保本會能就整筆撥款津助有關的事宜收集員工及服務使用者的意見。

政策

- i. 本會設立有效的溝通渠道，包括：會議、單位探訪、服務使用者及家屬面談、電郵、問卷調查等，讓服務使用者、家屬、員工就單位服務或整筆撥款津助有關的事宜提出意見。
- ii. 本會備有文件，列出收集員工、服務使用者及家屬意見的常設溝通渠道。並提供適當渠道讓員工及服務使用者閱覽上述資料。

程序

- ii. 與員工之溝通渠道
 - 本會定期舉行管理層會議及機構職員會議，交流資訊及聽取員工之意見。有關會議記錄存放於單位供員工索閱。單位主管亦會於單位職員會議中發佈有關資訊並收集意見。
 - 按需要，舉行員工諮詢會交流資訊及聽取員工之意見。員工亦可透過電郵或郵遞發表意見。
 - 本會高級管理層會定期到服務單位與員工會面。
 - 本會定期安排委員會探訪單位，以了解單位運作情況，員工可透過不同途徑與委員或高級管理層交流及分享。



ii. 與服務使用者及家屬之溝通渠道

- 單位會透過不同途徑如會員大會、院友會、家屬會議或個別面談，徵詢及收集服務使用者及家屬對單位工作計劃之意見。
- 本會定期安排委員會探訪單位，以了解單位運作，並使服務使用者有機會透過活動與委員或高級管理層交流及分享。
- 單位會採用不同形式如面談、座談會等收集服務使用者的意見，家屬及其他關注人士亦可隨時提出對單位服務的意見，有關意見會記錄在案，以便跟進。
- 服務單位每年一次收集服務使用者生活滿意程度，服務使用者亦可利用服務意見調查發表他們對環境設施、員工、膳食、服務及活動安排的整體意見。
- 服務使用者及公眾人士可瀏覽本會之網頁以查閱本會資訊，並透過電郵或郵遞發表意見。



1.2 執行委員會任期 (第二組 3)

原則

就執行委員會成員訂立更替輪選機制，以確保執行委員會能持續發展。

政策

- i. 就執行委員會成員，包括主席及主要職位，制訂更替輪選機制。
- ii. 應備有文件(Memorandum and Articles of Association) 香港東區婦女福利會組織大綱及會章)(附件三) 說明有關更替機制並讓公眾知悉。

程序

- i. 執行委員會成員由會員提名並於週年大會中通過，任期為兩年。
- ii. 執行委員會於每年首次會議中互選主席及其他主要職位，任期為兩年，連選可連任。

1.3 執行委員會職能 (第二組 4)

原則

透過各種有效合宜的安排，加強執行委員會對本會轄下各項社署津助服務的認識，從而加強其領導職能。

政策

- i. 本會每年最少一次向執行委員會及/或其相關委員會提供已更新的服務資料，包括本會轄下各項社署津助服務的目的、各服務單位的受津助員工及服務使用者人數等資料。
- ii. 本會安排執行委員會及/或其相關委員會與受津助員工及服務使用者會面，以熟悉機構轄下各項社署津助服務的運作。

程序

- i. 每年最少一次向執行委員會及/或其相關委員會匯報本會轄下各項社署津助服務的目的、各服務單位的受津助員工及服務使用者人數等資料。
- ii. 每年最少一次安排執行委員會及/或其相關委員會與受津助員工及服務使用者會面，以熟悉機構轄下各項社署津助服務的運作。



2. 整筆撥款津助制度下，董事會的職責以及機構在社署津助服務的重要管理事項的決策

2.1 界定執行委員會的職能及責任 (第二組 5)

原則

- i. 界定執行委員會及其相關委員會的職能、責任及成員名單應清楚界定並記錄在案。
- ii. 應妥善區分執行委員會成員與高級管理層的職權範圍。

政策

- i. 備有文件及機構管治架構圖，說明執行委員會、其相關委員會及高級管理層的架構及成員名單，以及其職能和責任。
- ii. 提供適當渠道讓員工及服務使用者閱覽上述資料。

程序

- i. 本會已制訂及備有以下文件，說明執行委員會、其相關委員會的架構及成員名單，以及其職權範圍，並區分執行委員會成員與高級管理層的職權範圍。於有需要時更新資料：
 - 組織架構圖 (Organization Structure) (附件四)
 - 本會組織大綱及會章(Memorandum and Articles of Association) 組織細則第29 – 55條列明執行委員會的成員組合、任期、會議常規及職權 (附件三)
 - 各小組委員會、專責小組及工作小組之職權範圍 (附件五:執行委員會專責小組之職能及責任與服務總監之分工 (15/12/2016編寫，5/10/20修訂)
- ii. 上述資料已編入本會「最佳執行指引」內並存放於各單位內、以供員工及服務使用者/公眾知悉。



2.2 社署津助服務的重要管理事項的決策 (第二組 6)

原則

設立及透過多種渠道，就與整筆撥款津助有關並影響員工及 / 或服務使用者的重要事宜，徵詢他們的意見。

政策

- i. 本會因應情況，透過多種渠道，收集員工及 / 或服務使用者的意見。
- ii. 本會擬備文件及政策，說明在作出與整筆撥款津助有關的重要決策時，如何收集及回應員工及 / 或服務使用者的意見，包括：
 - 更改現有職員編制、人手比例等；
 - 更改薪酬組合或工作條件；
 - 重整及理順提供服務的模式，因應需要而更改人力調配的安排；
 - 服務重整；
 - 更改現有服務提供模式；及
 - 監察服務表現標準。

程序

- i. 若決策涉及或影響的層面廣泛，對大部份或所有員工 / 服務使用者帶來影響性，安排如下：
 - 更改薪酬組合或工作條件：本會將透過下列方式，例如管理層會議及機構職員會議、單位職員會議等，向員工收集及回應他們的意見。員工亦可透過電郵或郵遞發表意見。
 - 更改現有服務提供模式或服務重整等：本會將透過下列方式，例如院友 / 會員大會或個別面談、意見收集箱等向服務使用者收集及回應他們的意見。服務使用者亦可透過電郵或郵遞發表意見。
- ii. 若其決策涉及或影響的層面只屬某服務單位、某職系、某些服務使用者等，安排如下：



- 某服務單位更改現有職員編制、人手比例、重整及理順提供服務的模式等：本會將透過下列方式，例如服務單位內部會議、面談等，向員工收集及回應他們的意見。員工亦可透過電郵或郵遞發表意見。
- 某服務單位更改現有服務提供模式、服務重整、監察服務表現標準等：本會將透過下列方式，例如該服務單位內的院友/會員大會或個別面談等向服務使用者收集及回應他們的意見。服務使用者亦可透過電郵或郵遞發表意見。



2.3 社署津助服務的重要管理事項的決策結果 (第二組 7)

原則

機構應適時向員工及 / 或服務使用者發佈與整筆撥款津助有關的重要決策結果。

政策

- i. 本會因應情況，透過不同的溝通渠道向員工及 / 或服務使用者發佈與整筆撥款津助有關的重要決策資訊。
- ii. 應自行擬備文件及政策，說明本會在作出與整筆撥款津助有關的重要決策後，如何發佈有關資訊予員工及 / 或服務使用者。
- iii. 本會採取的途徑包括但不限於以下：
管理層會議及機構職員會議、單位職員會議、電郵、通告或內聯網等，發佈有關重要決策決定予員工。服務使用者方面亦可從不同途徑如院友/會員大會、通告、面談、座談會等得知有關資訊。

程序

- i. 若其決策涉及或影響的層面廣泛，對大部份或所有員工 / 服務使用者帶來影響性，安排如下：
 - 更改薪酬組合或工作條件：本會將透過下列方式，例如管理層會議及機構職員會議、單位職員會議、電郵等，向員工發佈有關的決策資訊。
 - 更改現有服務提供模式或服務重整等：本會將透過下列方式，院友/會員大會或個別面談、報告板、本會網頁等向服務使用者發佈有關的決策資訊。
- ii. 若其決策涉及或影響的層面只屬某服務單位、某職系、某些服務使用者等，安排如下：
 - 某服務單位更改現有職員編制、人手比例、重整及理順提供服務的模式等：本會將透過下列方式，例如服務單位內部會議、電郵、通告、報告板等，向員工發佈有關的決策資訊。
 - 某服務單位更改現有服務提供模式、服務重整、監察服務表現標準等：本會將透過下列方式，例如院友/會員大會或個別面談、報告板、本會網頁等向服務使用者發佈有關該服務單位內的決策資訊。



3. 本會在處理投訴的角色及責任

3.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任 (第一組 6)

原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，訂立完善機制及政策以清楚說明處理各層級的投訴所涉及的人員，以及每位人員在每個層級的責任及職能。
- ii. 確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。
- iii. 讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照本會 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。

政策

本會參考製定的「服務質素標準十五 – 申訴」及「處理投訴政策及程序指引」。(附件六)內的相關政策及機制處理投訴。

程序

- i. 本會會因應投訴個案的性質及嚴重性，委任合適人員就投訴作出調查及處理，務求所有對機構、服務單位或個別職員作出的申訴，均可獲得公平及公正的處理，並確保相關之處理人員，並無任何利益衝突。
- ii. 本會會於接獲投訴後，向投訴人發出「知悉函件」，知會投訴人本會已接獲其投訴，並會按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。本會按需要約見投訴人，被投訴人或其他相關人士，就投訴事件作出調查。詳細甄別，調查及覆檢程序參考「服務質素標準十五 - 申訴」及本會製定的「處理投訴政策及程序指引」(附件六)內的相關政策及機制處理。



3.2 本會處理投訴的政策及程序 (第一組 7)

原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，嚴謹地依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴，並輔以合宜的監察及上訴 / 覆檢機制。
- ii. 按照整筆撥款獨立處理投訴委員會的程序及要求處理有關的投訴。

政策

沿用本會現時使用的「處理投訴政策及程序指引」(附件六)及各單位之「服務質素標準十五 – 申訴」內的相關政策及機制處理投訴。

程序

- i. 甄別
 - 所有投訴必須具備署名，方會啟動處理投訴機制。
 - 如投訴的理據薄弱、含糊不清、缺乏足夠資料或以傳聞為根據，負責職員可能要求投訴人提供更具體確切的資料或邀請具備第一手資料的人士直接向負責職員提供資料，才會考慮作進一步跟進。
- ii. 調查及覆檢
 - 一旦接獲投訴，不論是口頭或書面投訴，在接獲投訴後填寫「投訴記錄表」，並按照不同的投訴層級在三個工作天內轉交予相關人士處理。
 - 本會於接獲投訴的三個工作天內，向投訴人發出「知悉函件」，知會投訴人本會已接獲其投訴，並會按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會既定政策及程序公正地處理有關投訴。
 - 「知悉函件」發出後，本會將按需要約見投訴人、被投訴人或其他相關人士，就投訴事件作出調查，並將調查結果，於十個工作天內，以書面或口頭初步回覆投訴人，再於十個工作天後，將調查結果以書面或口頭通知投訴人。個別投訴因性質複雜而需要再多於十個工作天方能完成調查的個案，本會將於回覆期屆滿前，通知投訴人有關投訴個案的調查進展，以及預算完成有關調查的時間。
 - 如投訴人對回覆結果不滿，可於獲回覆結果後、7個工作天內向本會提出覆檢申請，服務總監 / 執行委員會主席將委派合適人士，作進一步跟進及處理。
 - 覆檢調查將按照不同層級投訴之處理人員機制，交由合適的人士進行。有關覆檢的結果，將作會方的最終裁決。如投訴人仍對有關



覆檢結果不滿，則可向其他機構作出申訴。

- 就整筆撥款津助有關的投訴，本會將按整筆撥款獨立處理投訴委員會的要求，適時提供與投訴相關的資料及書面記錄，讓整筆撥款獨立處理投訴委員會能就投訴進行調查。
- 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，本會亦會視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。

iii. 處理投訴的態度

- 任何職員如接獲與服務單位有關的投訴，亦應保持虛心有禮的態度聽取對方的申訴。
- 職員應告知投訴人本會將按照機構 / 整筆撥款獨立處理投訴委員會既定政策及程序處理投訴，並清楚說明單位主管會於指定期限內聯絡投訴人。
- 當職員與投訴人溝通時，不論是口頭或書面溝通，都應該用簡易明白的措辭，避免使用術語或專業詞彙。

iv. 投訴記錄

- 所有接獲的投訴，應於「投訴記錄表」作出記錄，並按不同層級的投訴轉交合適的人士作出跟進及處理。
- 獲委任處理投訴之人員，應記錄有關投訴的結果。
- 獲委任處理投訴之人員，應將該投訴的來往信件及相關文件，存入投訴檔案。
- 就整筆撥款津助有關的投訴，機構亦需備存相關的書面記錄，並將報告呈交整筆撥款獨立處理投訴委員會，以顯示機構已就所提出的建議作出調查及跟進。
- 服務單位需將投訴記錄副本提交總部備存。

(完)