



救世軍港澳軍區 投訴處理政策

1. 本政策旨在提供具透明度和一致的程序，以解決投訴，確保以適當的方式接受、記錄和解決投訴。
2. 救世軍（下稱「本軍」）力求盡其所能，做到最好。我們是誠實可靠，值得信任，勇於承擔。本軍願意聽取意見，接受投訴，並視之為完善本軍管治、服務質素、政策和程序的寶貴資源。
3. 本軍每名軍官和僱員都有責任遵守本政策。

常用詞匯（適用於政策和程序）

4. **「同工」** – 救世軍港澳軍區的軍官及僱員。
5. **「投訴」** – 外界人士向 / 就救世軍、本軍服務、機制、實踐、程序、產品和處理投訴等表達不滿或關注，並期望或要求得到回應。

投訴並不包括：

- 獲得服務的請求
- 要求取得信息或得到有關政策 / 程序 / 決定的解釋

6. **「意見反饋」** – 向 / 就救世軍、本軍服務、機制、實踐、程序、產品和處理投訴等提出意見、建議和表達興趣或關注，並不期望或要求得到回應。
7. **「申訴」** – 在職同工就另一名在職同工或關乎工作的問題，作出明確、正式的書面陳述。
8. **「受害」** – 某人因作出投訴或可能作出投訴，或可能成為或已成為投訴對象，而對其作出行動或沒有作出行動，有意图地使該人處於不利位置或被歧視。

範圍

9. 本政策適用於對救世軍港澳軍區、各部門、部隊、服務單位、學校、循環再用計劃和家品店，以及本軍全體同工所作出的投訴。
10. 本軍在職同工提出的所有申訴，將根據申訴政策和程序，轉介予人力資源部處理。
11. 透過傳媒提出並期望獲得公開回應的投訴，將按照傳媒處理指引及「問題管理的溝通流程」，轉介予機構傳訊部處理。

指導原則

12. 使用本軍服務，或受本軍運作影響的任何人士或組織，都有權作出投訴。他們的關注應以符合可及性、公正性、公平性、問責性和具透明度的方式獲得處理。
13. 投訴處理政策和程序將於本軍網站發布，為公眾提供信息。



14. 投诉人不应因提出投诉而受害。
15. 就解决投诉进行审查和过程，将定出合理和清晰的时限，并在处理投诉过程中的每个阶段按此时限行事。
16. 如有令人信服的理由，投诉人可选择不在投诉表格上披露其身份和联络资料，但仍必须提供这些资料。匿名投诉，或由无法确认或追踪的投诉人所作的投诉，一律不获受理。有关资料将会记录为意见反馈。
17. 所有投诉程序绝对保密，并必须保护私隐。

程序

18. 投诉将根据救世军港澳军区投诉处理程序处理。

生效日期	21-08-2018
------	------------



救世軍港澳軍區 投訴處理程序

1. 投訴可經由以下渠道接收：
 - 書面——書信、電郵（救世軍電郵戶口：info@hkt.salvationarmy.org）、臉書（救世軍臉書賬戶：救世軍 The Salvation Army Hong Kong and Macau）或其他渠道；
 - 口頭——電話（救世軍熱線：2332-4531）或親身投訴
2. 所有一般投訴先交予機構傳訊部處理和記錄。
3. 向各部門、部隊、服務單位、學校、循環再用計劃和家品店直接作出的所有投訴，將由有關方面直接處理。社會服務部和教育服務部將分別按照符合社會福利署和教育局的相关政策和指引處理投訴。
4. 向各部門、部隊、服務單位、學校、循環再用計劃和家品店直接作出的投訴，有關的投訴記錄表應每月與機構傳訊部分享，以作記錄。
5. 如個案屬意見反饋，即向 / 就救世軍、本軍服務、機制、實踐、程序、產品和處理投訴等提出意見、建議和表達興趣或關注，並不期望或要求得到回應，機構傳訊部會提供適當的解釋或資訊，即時結束個案。所有意見反饋均會記錄在「意見反饋記錄表」。
6. 如屬投訴個案，即外界人士向 / 就救世軍、本軍服務、機制、實踐、程序、產品和處理投訴等表達不滿或關注，並期望或要求得到回應，機構傳訊部會確認接獲投訴。機構傳訊部會：
 - 通知投訴人，所有投訴將保密處理，他們不會因作出投訴而喪失援助或服務；
 - 解釋投訴程序；
 - 通知投訴人，個案將轉介至有關部門，該部門將會確認接獲投訴，並在調查後回復投訴人；
 - 感謝投訴人的投訴，向對方解釋其投訴是寶貴的，有助本軍保持和完善管治、服務質素、政策和程序。
7. 取得投訴人的同意後，所有接獲的投訴個案將以投訴表格作記錄。
8. 填妥詳細資料的投訴表格，將在 **2 個工作天內** 轉交有關部門，按部門程序作出跟進。投訴表格的副本必須交予機構傳訊總監，以供參考。
9. 有關部門應在收到投訴表格 **3 個工作天內**，向投訴人確認接獲投訴。
10. 所有投訴個案將在合理時限內處理。轉介個案一經解決，有關部門須填寫解決方法概要，并把表格交回機構傳訊部存檔。
11. 每月與各部門進行檢視，以確保所有經轉介個案獲得處理和解決。
12. 中央投訴記錄表將由機構傳訊部保管，作為中央儲存庫，記錄所有接獲的投訴個案。



13. 机构传讯部每季向军区领导层呈交投诉记录册。

上诉

14. 如投诉人对投诉解决方案感到不满，他们可提交上诉请求。上诉必须在收到调查结果通知书 14 个工作天内以书面方式交予秘书长。
15. 秘书长在收到上诉请求 24 小时内向军区管治议会主席报告。军区总指挥在收到上诉转介后 5 个工作天内向上诉人发出确认信。
16. 复核小组主席和成员每年经军区管治议会主席提名，由国际总部批准和委任。复核小组在收到上诉转介后 5 个工作天内就上诉进行复核。
17. 复核的期限，是由复核小组成立当日起计 **21 个工作天内**。复核小组主席通知有关双方复核小组的组成、后续的程序和时限。复核结果将向军区管治议会主席报告，并转送军区管治议会批示。
18. 如有合理原因而需要延期，应订出修订的时限，并在适当时通知有关各方。
19. 在此阶段获军区管治议会批示和核准的决定为终局。

例外情况

20. 本军在职同工提出的所有申诉，将根据申诉政策和程序，转介予人力资源部处理。
21. 透过传媒提出并期望获得公开的回应的所有投诉，将按照传媒处理指引及「问题管理的沟通流程」，转介予机构传讯部处理。
22. 针对机构传讯总监的投诉，必须即时提交秘书长处理。

保密原则

23. 有关投诉的资料，只有按「需要知情」的原则提供。
24. 有关投诉的所有个人资料必须保密。在会议或书面报告中报告个别人士投诉时，必须删去辨识个人身份的资料。
25. 如投诉人表明资料要保密，必须特别留意，尊重投诉人的保密权利。