



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。

常用辭彙（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
- 要求取得資訊或得到有關政策／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，有意圖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，為公眾提供資訊。



14. 投訴人不應因提出投訴而受害。
15. 就解決投訴進行審查和過程，將定出合理和清晰的時限，並在處理投訴過程中的每個階段按此時限行事。
16. 如有令人信服的理由，投訴人可選擇不在投訴表格上披露其身份和聯絡資料，但仍必須提供這些資料。匿名投訴，或由無法確認或追蹤的投訴人所作的投訴，一律不獲受理。有關資料將會記錄為意見反饋。
17. 所有投訴程序絕對保密，並必須保護私隱。

程序

18. 投訴將根據救世軍港澳軍區投訴處理程序處理。

生效日期	21-08-2018
------	------------



救世軍港澳軍區 投訴處理程序

- 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（救世軍臉書帳戶：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
- 所有一般投訴先交予機構傳訊部處理和記錄。
- 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關政策和指引處理投訴。
- 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。
- 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」。
- 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，並在調查後回覆投訴人；
 - 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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，並把表格交回機構傳訊部存檔。
- 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。
- 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. 機構傳訊部每季向軍區領導層呈交投訴記錄冊。

上訴

14. 如投訴人對投訴解決方案感到不滿，他們可提交上訴請求。上訴必須在收到調查結果通知書 14 個工作天內以書面方式交予秘書長。
15. 秘書長在收到上訴請求 24 小時內向軍區管治議會主席報告。軍區總指揮在收到上訴轉介後 5 個工作天內向上訴人發出確認信。
16. 覆核小組主席和成員每年經軍區管治議會主席提名，由國際總部批准和委任。覆核小組在收到上訴轉介後 5 個工作天內就上訴進行覆核。
17. 覆核的期限，是由覆核小組成立當日起計 **21 個工作天內**。覆核小組主席通知有關雙方覆核小組的組成、後續的程序和時限。覆核結果將向軍區管治議會主席報告，並轉送軍區管治議會批示。
18. 如有合理原因而需要延期，應訂出修訂的時限，並在適當時通知有關各方。
19. 在此階段獲軍區管治議會批示和核准的決定為終局。

例外情況

20. 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。
21. 透過傳媒提出並期望獲得公開的回應的所有投訴，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。
22. 針對機構傳訊總監的投訴，必須即時提交秘書長處理。

保密原則

23. 有關投訴的資料，只有按「需要知情」的原則提供。
24. 有關投訴的所有個人資料必須保密。在會議或書面報告中報告個別人士投訴時，必須刪去辨識個人身份的資料。
25. 如投訴人表明資料要保密，必須特別留意，尊重投訴人的保密權利。