



香港路德會社會服務處
路德會飛躍寶寶中心

處理投訴政策

1. 政策目的

- 1.1 讓服務使用者、家屬及服務單位的職員知道本身的投訴權利，以及服務單位會採取甚麼行動處理接獲的投訴；及
- 1.2 為職員提供指引，使他們知道一旦接獲投訴，應採取甚麼有效步驟來處理投訴。

2. 理念

- 2.1 服務使用者、家屬或職員倘對單位提供的服務的任何方面（包括服務標準、服務政策、程序、決策或個別職員的行動或態度）有不滿，可向服務單位投訴。
- 2.2 對於任何人士的投訴，服務單位都會本著大公無私的原則處理。
- 2.3 單位收到投訴後，會以虛心積極的態度調查投訴，以解決問題為目的。
- 2.4 單位視投訴程序有利於我們檢討本身的服務，並且可幫助我們尋求改善方法，使服務更臻完善。

3. 政策

- 3.1 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
- 3.2 牽涉任何投訴有關對社會服務委員會的情況，由社會服務委員會主席/ 香港路德會執行部跟進。
- 3.3 機構須確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。

4. 保密

4.1 未經申訴人同意，單位不會向他人披露有關投訴的資料。

5. 發佈政策和程序的渠道

5.1 單位所有職員均須閱讀此政策及程序內容，於單位職員會議上介紹及收集意見，並簽名作實。

5.2 申訴的政策及程序指引的文件存放於單位及學校的社工室內，供服務使用者及其他關注人士查閱。

6. 檢討和修訂

6.1 單位會就此政策及程序指引於每三年或有需要時進行檢討，並按需要作出修訂。

制訂日期：2018 年 10 月