



中國香港殘疾人奧委會
CHINA HONG KONG
PARALYMPIC COMMITTEE



中國香港殘疾人奧委會
China Hong Kong Paralympic Committee Limited

處理投訴政策

1. 原則

- 1.1 任何人士對中國香港殘疾人奧委會(以下簡稱本會)的政策和程序、以及員工或董事局董事在執行職務時的行為，感到不滿或不公平的申訴。
- 1.2 任何人士包括會員、公眾人士和本會職員，均有申訴不滿的自由和權利。投訴人和證人應受保護，以免因投訴事件而遭受較差待遇。根據《性別歧視條例》第 9 條，使人受害的歧視是指給予投訴人或證人較差待遇，亦是違法的歧視行為。
- 1.3 本會以公平、不偏不倚的原則和程序處理查詢和投訴，確保投訴人和被投訴人均會得到公平的對待，讓雙方都有機會申述。
- 1.4 投訴個案對投訴人和被投訴人均會帶來壓力。本會承諾收到投訴將立即處理。
- 1.5 上載處理程序至本會網站，方便公眾隨時查閱。

2. 投訴人和被投訴人的權利和責任

- 2.1 投訴人有權：
 - a. 投訴在初步評估期間被終止跟進，投訴人有權對決定提出上訴
 - b. 了解投訴調查狀況和結果；和
 - c. 對調查結果提出上訴。
- 2.2 投訴可以透過郵遞、傳真或電子郵件以書面形式提出。在向本會提出投訴時，投訴人有責任提供有關細節的真實資訊。虛假、誤導或惡意投訴可能會導致調查終止。
- 2.3 被投訴人有權：
 - a. 獲悉針對他/她的投訴；

- b. 了解投訴調查狀況和結果；和
- c. 對調查結果提出上訴。

2.4 被投訴人有責任配合調查人員，提供真實資訊，以確保公平調查。

3. 處理投訴人員的角色和責任

3.2 下列是處理投訴人員的主要角色和責任：

- a. 接獲本會的投訴
 - 接收公眾投訴並在特定時限內向投訴人確認收悉；和
 - 將案件轉向董事會報告尋求指示。
- b. 董事會
 - 對投訴個案進行初步評估；
 - 評估投訴的嚴重性、複雜性和緊急程度，以委派獨立人士/處理投訴委員會來進一步調查；
 - 設定紀律調查指引對查證的投訴作出紀律處分；和
 - 建議採取適當的行動或補救措施來解決已查證投訴中發現的問題。

4. 利益衝突

負責處理投訴的人員需採用本會行為守則中訂明的利益衝突申報政策。除了於委任處理投訴前適時申報任何實際利益衝突外，還應申報任何潛在的利益衝突，並避免參與該事項有關的任何討論或決定。

5. 作出投訴

5.1 投訴應由當事人親自提出，其他人士需事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。若當事人年齡未滿十八歲，可由家長/監護人、或獲家長/監護人授權的人士代表提出。

5.2 本會可酌情決定不受理以下投訴類別：

- a. 匿名投訴；
- b. 口頭投訴；
- c. 非當事人或監護人提出的投訴；
- d. 已開展法律程序的投訴；
- e. 執法機構正在調查的投訴；

- f. 投訴個案發生在本會特定的處理期限之前；和
 - g. 資訊不全。
- 5.3 對於匿名投訴，行政總監或董事局就個別案件酌情決定應否跟進，以決定是否進一步調查。
- 5.4 為協助本會評估個案，投訴人應配合提供所有現有資訊。本會鼓勵投訴人提供以下資訊：
- a. 聯絡資料，包括姓名、電子郵件地址和/或聯絡電話。若未提供聯絡方式，本會將不會進行調查；
 - b. 事件經過；
 - c. 有關投訴的證據或文件，包括副本（如適用）；和
 - d. 涉及投訴的人員資料，包括已知的姓名和職銜。
- 5.5 下列情形的投訴可能不獲受理：
- a. 瑣屑無聊；
 - b. 無理取鬧；和
 - c. 基於錯誤理解或缺乏實質證據。
- 5.5 涉及本會服務或運作流程事宜，投訴人可透過書面方式，向負責職員提出。
- 5.6 涉及人事申訴，投訴人需以書面方式向行政總監提出；如投訴對象為行政總監，則向本會董事局提出投訴。
- 5.7 涉及會董事局董事、整體本會政策和資源的投訴，需以書面方式向董事局提出投訴。
- 5.8 涉及中國香港代表隊選拔的申訴，則以「中國香港代表隊選拔上訴程序」處理。
- 5.9 被投訴的員工或董事不能處理有關的投訴，以免影響調查的公平及公正性。

6. 接收投訴

- 6.1 投訴可以透過郵寄、傳真和電子郵件提出。
- 6.2 本會收到投訴後，應在特定期限內確認收到投訴。投訴應及時轉交給董事會，並包括以下資訊但不限於：
- a. 投訴人/被投訴人的姓名及聯絡方式（如適用）；
 - b. 投訴事件的發生日期；

- c. 投訴事件的詳情；
- d. 蒙受的損失或傷害；
- e. 任何佐證資料和/或文件；
- f. 證人姓名、聯絡資料及其陳述（如有）；和
- g. 任何其他適用文件。

7. 投訴時限

- 7.1 投訴應在投訴事件發生一年內提出，以免客觀環境/證據已改變或消失，令本會無法進行調查。
- 7.2 行政總監或董事局可視乎情況，擁有酌情權決定應否及能否對已發生超過一年的投訴事件進行調查。

8. 初步評估

8.1 負責職員

- 8.1.1 負責職員接獲對本會服務或運作流程事宜的投訴後，會向投訴人了解情況。若投訴只是出於誤解、查詢或表達意見，本會會即時澄清及作解說，又或要求投訴人留下姓名及聯絡方法，以便作進一步跟進。
- 8.1.2 若投訴人以口頭提出查詢、意見或表達不滿，負責職員只需以口頭回應，並作意見重點摘錄及向上司報告，以供日後參考。
- 8.1.3 若投訴人提出書面投訴，無論會決定不受理或決定對投訴開展調查，負責職員需於十四天內作書面正式通知投訴人，填妥投訴處理記錄表予行政總監審閱，並正式存檔。

8.2 行政總監

- 8.2.1 行政總監接獲投訴後應視乎情況，親自或委派職員對該投訴進行調查，包括約見投訴人、被投訴人或相關人士了解詳情、決策流程中參考過往性質類似的上訴個案，以作出適當處理，或決定是否需要跟進，並於十四天內向投訴人作初步書面回覆。
- 8.2.2 調查應以書面或電子形式記錄調查流程、討論和作出的決定等，以供保留和日後參考。
- 8.2.3 根據投訴個案的具體情況和複雜程度，如果無法在規定時限內完成調查，應以書面形式告知投訴人查訊進度。此後應定期通知投訴人，直至調查結束。

- 8.2.2 若該投訴在調差中發現需作出進一步跟進，行政總監需於一個月內完成調查，並記錄投訴內容、調查結果及處理方式，及向董事局作出匯報。
- 8.2.3 若投訴或涉及行政總監，則由會長或會長委出董事局董事或委任一名獨立人士**或處理投訴委員會/專責小組**處理有關投訴，並定期報告進展。

8.3 董事局

- 8.3.1 董事局接獲對本局的投訴或由經秘書處完成投訴調查不成立後，投訴者再持新理據上訴，則由董事局考慮委任一名獨立人士**或成立處理投訴委員會/專責小組**調查，或交回行政總監跟進上訴。
- 8.3.2 **若是處理投訴委員會/專責小組**，該成員由會長委任，該委員會/小組需於一個月內完成調查，並向董事局提交報告，經董事局確認後所作出裁決會連同調查結果以透過電子郵件/郵寄/其他適用方式將書面回覆投訴人，並提供以下詳細 資訊：
- a. 投訴結果以及體育總會採取的任何行動；
 - b. 作出決定的理由；和
 - c. 應採取的補救行動或紀律處分。
- 8.3.3 該名獨立人士**或處理投訴委員會/專責小組**亦可在決策流程中參考過往性質類似的上訴個案，作為決策過程中的輔助資料。
- 8.3.4 該名獨立人士**或處理投訴委員會/專責小組**應以書面或電子形式記錄調查流程、討論和作出的決定等，以供保留和日後參考。
- 8.3.5 該名獨立人士**或處理投訴委員會/專責小組**根據投訴個案的具體情況和複雜程度，如果無法在規定時限內完成調查，應以書面形式告知投訴人查訊進度。此後應定期通知投訴人，直至調查結束。

9. 上訴程序

- 9.1 若投訴人或任何一方對處理投訴的過程或裁決不滿，可於接獲正式回覆七天內，向董事局提出上訴，並以提交以下文件：
- a. 書面上訴申請和/或關於上訴問題的聲明；
 - b. 任何證明上訴人具上訴資格的證明文件；
 - c. 任何新資訊/證據或證人；
 - d. 證人的聯絡資料（如有）；和
 - e. 任何其他所需文件。

9.2 本會在收到上訴後的七天內，透過郵寄/電子郵件通知上訴人，知董事局將按處理上訴程序，決定是否接納上訴並作出跟進。董事局在收到書面上訴之日起一個月內決定是否會重新審理個案或尋求外部協助和/或建議。

9.3 如投訴人提出的新投訴事項，將會另立案處理，避免新舊投訴糾纏不清。

9.4 凡經上訴程序完成的裁決將視作為最終裁決。

10. 保密

本會將對投訴程序和決定保密，並確保所有與投訴有關資訊保密，包括但不限於個人資料、證據文件和證人證詞等。本會將確保只有本會的負責部門/人員才能閱覽相關資訊。

11. 遵從《個人資料（私隱）條例》

本會承諾遵從《個人資料（私隱）條例》處理在投訴程序和上訴過程中獲得的所有個人資料。

12. 檢討及修訂

本會將每年對現行的指引和程序進行檢討，以及/或在相關規則和條例有任何變更時進行更新。本會歡迎透過電子郵件或郵寄方式向本會提供對指引和程序的意見或評論。