中國香港傷殘人士體育協會

處理投訴政策

1. 原則
   1.1 任何人士對本會的政策和程序、以及員工和管理層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、團體會員、公眾人士和職員，均有申訴不滿的自由和權利。投訴人不會因申訴而受罰或不公平對待。
   1.3 本會以開放、公正及公平的態度調查所接獲的投訴，盡快解決問題。

2. 作出投訴
   2.1 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。
   2.2 投訴人需提供個人資料及聯絡方法，以及清楚而具體的投訴內容，否則不會受理。
   2.3 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。
   2.4 涉及人事申訴，投訴人需以書面方式向總幹事提出；如投訴對象為總幹事，則向執行委員會提出投訴。
   2.5 涉及執行委員會委員、整體協會政策和資源的投訴，需以書面方式向執行委員會提出投訴。
   2.6 涉及香港代表隊選拔的申訴，則以「香港代表隊選拔上訴程序」處理。
   2.7 本會不接受匿名投訴，但總幹事或執行委員會就個別案件酌情決定應否跟進，以作內部參考。
   2.8 被投訴的員工或委員不能處理有關的投訴，以免影響調查的公平及公正性。

3. 投訴時限
   3.1 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。
   3.2 總幹事或執行委員會可視乎情況，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。

4. 處理投訴程序
   4.1 負責職員
      4.1.1 負責職員接獲對本會服務或運作流程事宜的投訴後，應與投訴人了解情況。若投訴只是出於誤解、查詢或表達意見，可嘗試即時澄清及說明解決事件，或要求投訴人留下姓名及聯絡方法，以便作進一步跟進。
      4.1.2 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，不會作正式記錄存檔，但可摘錄意見重點，以供日後參考。

4.1.3 若投訴人提出書面投訴，負責職員需於十四天內作書面回覆，填妥投訴處理記錄表予總幹事審閱，並正式存檔。

4.2 總幹事

4.2.1 總幹事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，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。

4.2.2 若投訴需作出進一步跟進，總幹事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，及向執行委員會作出匯報。

4.2.3 若投訴人對處理投訴的過程或裁決不滿，可於接獲正式回覆七天內，向執行委員會提出上訴，並以書面提交上訴理據或新證據。

4.3 執行委員會

4.3.1 凡投訴對象為總幹事、執行委員、或總幹事認為投訴涉及協會政策和資源時，便交由執行委員會處理。

4.3.2 執行委員會接獲投訴並了解事件後，需決定是否成立專責調查小組，或交回總幹事跟進。

4.3.3 專責調查小組成員由執行委員會主席委任，小組需於一個月內完成調查，並向執行委員會提交報告。執行委員會作出裁決後，連同調查結果以書面回覆投訴人，而由執行委員會作出的裁決即為最終裁決。

4.4 上訴小組

4.4.1 執行委員會接獲上訴後，便由執行委員會主席委任上組小組成員。

4.4.2 上組小組只根據上訴理據或新證據決定是否接納上訴，並需於一個月內完成審理上訴個案及向執行委員會作出匯報。執行委員會作出裁決後，連同調查結果以書面回覆投訴人。

4.4.3 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。

4.4.4 凡經上訴程序完成的裁決即為最終裁決。

5. 保密

未經申訴人同意，任何有關投訴的資料將會嚴格保密，只會披露予有需要知情的人士，並尊重申訴人的保密權利。(參考「個人私隱條例」)

6. 檢討及修訂

本政策及有關程序和內容，將適時進行檢討及修訂。

訂立日期：21/8/2018

修訂日期：11/6/2024

中國香港傷殘人士體育協會

投訴處理記錄表

接獲書面投訴日期：_____ (Ref. no: CompliantR20___C__)

投訴事件性質：

協會設施		協會行政	
職員/教練態度		活動安排	
訓練班安排		比賽安排	
交通安排		其他(請註明)：	

投訴人姓名 ：_____

聯絡電話 ：_____

聯絡地址 ：_____

電郵 ：_____

*投訴內容：

_____

_____

_____

*負責職員處理方法：

_____

_____

_____

*跟進事項：

_____

_____

_____

總幹事姓名 ：_____ 簽署：_____ 日期：_____

負責職員姓名：_____ 簽署：_____ 日期：_____

* 若本頁不足填寫，請另加附頁。

\# 本表格由負責職員填寫，並需於十四日內呈交總幹事審閱。