

保良局殘疾僱員支援計劃

標準十五 處理外界投訴及意見

(SQS 15)

保良局康復服務有已制訂相關政策及程序，如下：

- 處理外界投訴及意見的政策和程序 (員工手冊 G33)
- 處理投訴機制 (員工手冊 C6.9)

本辦事處會按以上政策及程序執行。

本辦事處亦備有相關參考指引，可參閱：「保良局殘疾僱員支援計劃」運作手冊

- 第八部 意見及投訴的處理程序

1. 意見、嘉許或申訴

外界人士如對本計劃有任何意見，嘉許或申訴，可透過以下渠道向本辦事處反映：

- 致電本辦事處向殘疾僱員支援計劃主管反映
- 以書面或電郵方式表達
- 意見箱

2 處理投訴時限

- a. 收到投訴日期起計算，5 工作天內登記於「投訴紀錄總表」。
- b. 7 工作天內寄出「投訴覆函」
- c. 如能立刻完成調查，應盡快回覆投訴人；否則，最遲於「投訴覆函」發出日期起的 1 個月內將調查結果回覆投訴人；如未能完成調查亦需函初步調查結果或跟進情況並知會投訴人於「初步調查結果覆函」發出日期起的 15 日內再覆結果。
- d. 於「投訴覆函」發出日期起的 45 日內完成全部調查並回覆投訴人。

3. 就「殘疾僱員支援計劃」的意見收集

當個案接到獲批通知後的六個月內，本辦事處會作出跟進探訪，了解其使用輔具的狀況，或改善工作環境後提高工作效率的效果。跟進報告亦會向申請人和受惠殘疾僱員，收集資助項目對改善工作效率的滿意度、或對計劃的意見。本辦事處會就外界對「計劃」的意見一併於跟進報告內向社署提交，並於每季的審批委員會會議內討論，持續將計劃優化。