

「處理投訴小組」 工作守則

二零二零年十月廿五日
香港九龍塘基督教中華宣道會
屯門興福堂

香港九龍塘基督教中華宣道會屯門興福堂
「處理投訴小組」工作守則

1. 關於「處理投訴小組」

1.1 前言

「處理投訴小組」(下稱「小組」)於二〇二〇年十月廿五日執事會通過，參考《平等機會委員會》建議，設立一套投訴機制及流程，並組成「處理投訴小組」，處理教會有關歧視、私隱保護及一般的投訴。小組召集人為堂主任，成員為執事會副主席及一位資深會友(每年由執事會提名)。按個別個案邀請其他成員加入。如相關投訴涉及堂主任，則由執事會副主席為召集人，並由一名同工填補小組空缺。

1.2 原則

小組本著不偏不倚、無私無畏，以查明個案的事實真相，並根據客觀證據作出公平的結論為己任。調查期間，小組採納『相對可能性的衡量』為舉證的一般準則。但針對嚴重的事件，小組採納的舉證的準則為『無合理疑點』。

1.3 角色及權責

小組是本會執事會委任，是獨立的單位。香港九龍塘基督教中華宣道會屯門興福堂(下稱「本堂」)賦予小組調查權力，包括進行調查、獲取資料及文件、傳召證人。

1.4 保密規定

小組成員及其下所有人員，均須遵守保密規定，不得披露任何於處理投訴過程中所知悉的資料。

2. 處理投訴

2.1 處理投訴的範圍：

2.1.1 小組並非需要直接處理本堂內接獲不同大小的所有投訴案件。個別具名的投訴須先交由小組進行評審，把案件分類為小組跟進、有關負責之單位跟進或不展開跟進。

2.1.2 一般案件分類為：(按個別個案而定)

案件分類	有關負責之單位
有關同工的案件	交由人事組處理及跟進
有關會友的案件	交由處理投訴小組處理跟進

2.2 處理投訴的程序：

2.2.1 本堂收到投訴人以書面呈報後，應盡快交由有關負責之單位進行評審；至於涉及投訴事件的呈報人及有關證人，在奉守避免角色衝突的原則下，不能成為小組成員。

- 2.2.2 由收到書面投訴起計，小組須十四天內回覆投訴人處理進度。
- 2.2.3 如案件需要跟進，小組須得到雙方的同意，決定是否以較簡單的調解方式迅速處理，抑或展開全面調查。
- 2.2.4 調查工作應按實際情況的緩急輕重的需要，給予被投訴人在收到投訴事件的書面陳述的調查通知書後，有最少七天時間作出書面回應。如被投訴人因實際情況需要延期，則視乎延期理由是否合理而可以予以寬限，但宜訂定期限，以免拖延調查。
- 2.2.5 無論是何種情況，小組都會將最後結果或不受理投訴的原因告知投訴人。
- 2.2.6 如果在調查投訴後察覺其中一方有錯失，小組可提出建議，以糾正錯誤，例如要求一方檢討其所作的決定、更改某項程序或建議一些其他補救措施。
- 2.2.7 所有投訴均會絕對保密。

(註：所有時限一律按「日曆天」計)

2.3 處理投訴方式：

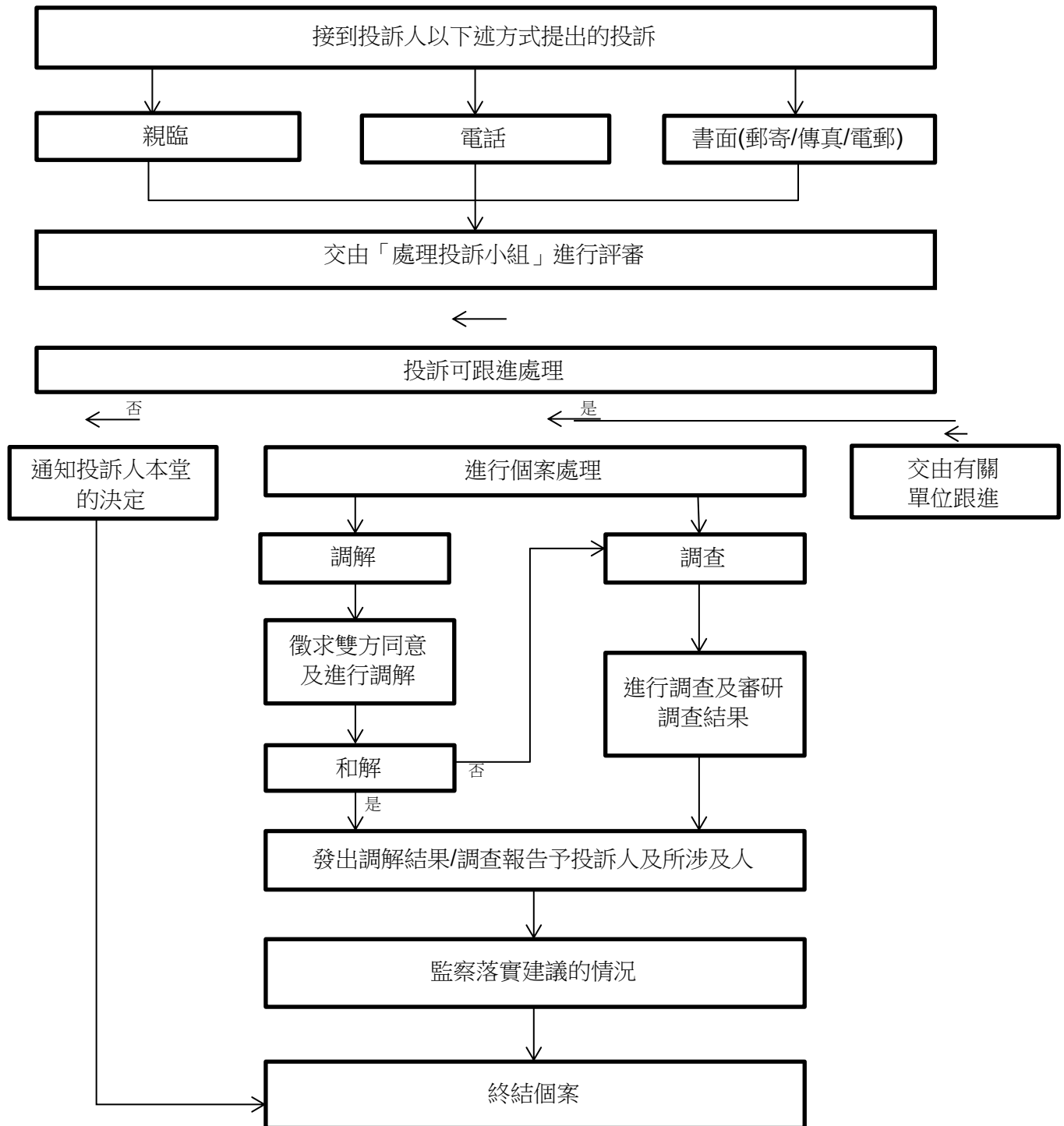
2.3.1 調解

小組可採用調解方式處理投訴，但必須先得到投訴人和被投訴人同意。投訴人與被投訴人會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。小組擔任中立的調解員，以溫和的方式達至和解。

2.3.2 全面調查

全面調查是指深入的查訊，除了審研文件資料外，小組也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料，以及進行實地視察。如有需要，小組亦會向不同專業界別的顧問徵詢意見。在完成調查後，小組會裁定是否有理據建議某一方採取補救行動或改善措施。

2.4 處理投訴流程圖：



3. 結果及報告

3.1 小組在完成調解 / 調查後，須在合理時間內，撰寫調解結果 / 調查報告，以供投訴人及被投訴人作參閱。

3.2 調解結果 / 調查報告內容須包括以下的載述：

3.2.1 投訴人的指稱；

3.2.2 舉報被投訴人的支持指稱的證據；

3.2.3 投訴人辯護指稱的證據；

3.2.4 結論 (須列出小組成員的投票票數結果，以小數服從多數)；

3.2.5 建議

3.3 因應個別案件的需要，有關結果會呈交本堂執事會報告。