

2022 年 10 月

處理投訴機制

宗旨: 以公平公正的原則處理投訴/申訴,合情合理處理及解決相關問題,並提供上訴渠道.

處理投訴/申訴

1. 投訴/申訴一般應由當事人親自提出, 其他人士須事先獲得當事人的書面授權, 方可代表當事人提出投訴。學生(包括未成年人士及智障人士)有關的投訴, 可由家長/監護人或獲家長/監護人授權的人士代表當事人提出。
2. 投訴人/申訴人需提供姓名及聯絡方法, 以清晰及具體的內容提出投訴/申訴, 以方便處理及跟進。本會不接受匿名投訴。
3. 投訴人/申訴人需以書面或電郵向本會提出。
4. 涉及香港代表隊選拔或相關事宜, 可參考「上訴機制」處理。
5. 如出現利益衝突的情況, 有關人士必須避嫌, 包括被投訴的人員, 不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

投訴限期

投訴/申訴可於一年內提出, 以免客觀環境/證據等因素隨着時間而改變, 或當事人已離職, 影響跟進。秘書處/執行委員會成員, 可視乎情況就投訴限期作酌情處理。

處理投訴

1. 秘書處/執行委員會成員接獲投訴後, 會分類處理, 按照投訴事宜, 對該投訴進行調查, 包括約見投訴人, 被投訴人及相關人士了解詳情, 作出合適的處理及跟進相關事宜。
2. 本會以簡易程序處理一般口頭查詢/意見/投訴, 會以口頭回應, 一般無須書面回覆。
3. 記錄處理過程及結果, 於下次執行委員會會議匯報。
4. 如果相關投訴成立, 會按情況作出合適的紀律處分, 包括向被投訴人發出口頭警告, 警告信, 暫停或開除被投訴人職位或取消參加本會賽事或活動。

上訴程序

1. 如投訴人對處理投訴過程或裁決有任何不滿, 可於 7 日內以書面方式, 連同相關的資料向秘書處/執行委員會提出上訴。
2. 秘書處/執行委員會可按情況決定接納上訴與否, 並向投訴人作出回應。
3. 如投訴人就個案提出新事項, 則會視為新投訴個案處理, 避免同一個案混淆及不清晰。
4. 凡經上訴後處理的裁決, 將視為最終裁決。

保密

1. 未經投訴人同意下, 本會將嚴格保密投訴相關資料。
