

非政府機構管治及管理學習平台

營運整筆撥款服務的非政府機構處理 有關人力資源管理投訴研討會

王舜義先生, MH

整筆撥款獨立處理投訴委員會主席

2023年8月30日

1. 委員會與秘書處

委員會的背景

根據《整筆撥款津助制度檢討報告書》第33項建議成立「整筆撥款獨立處理投訴委員會」

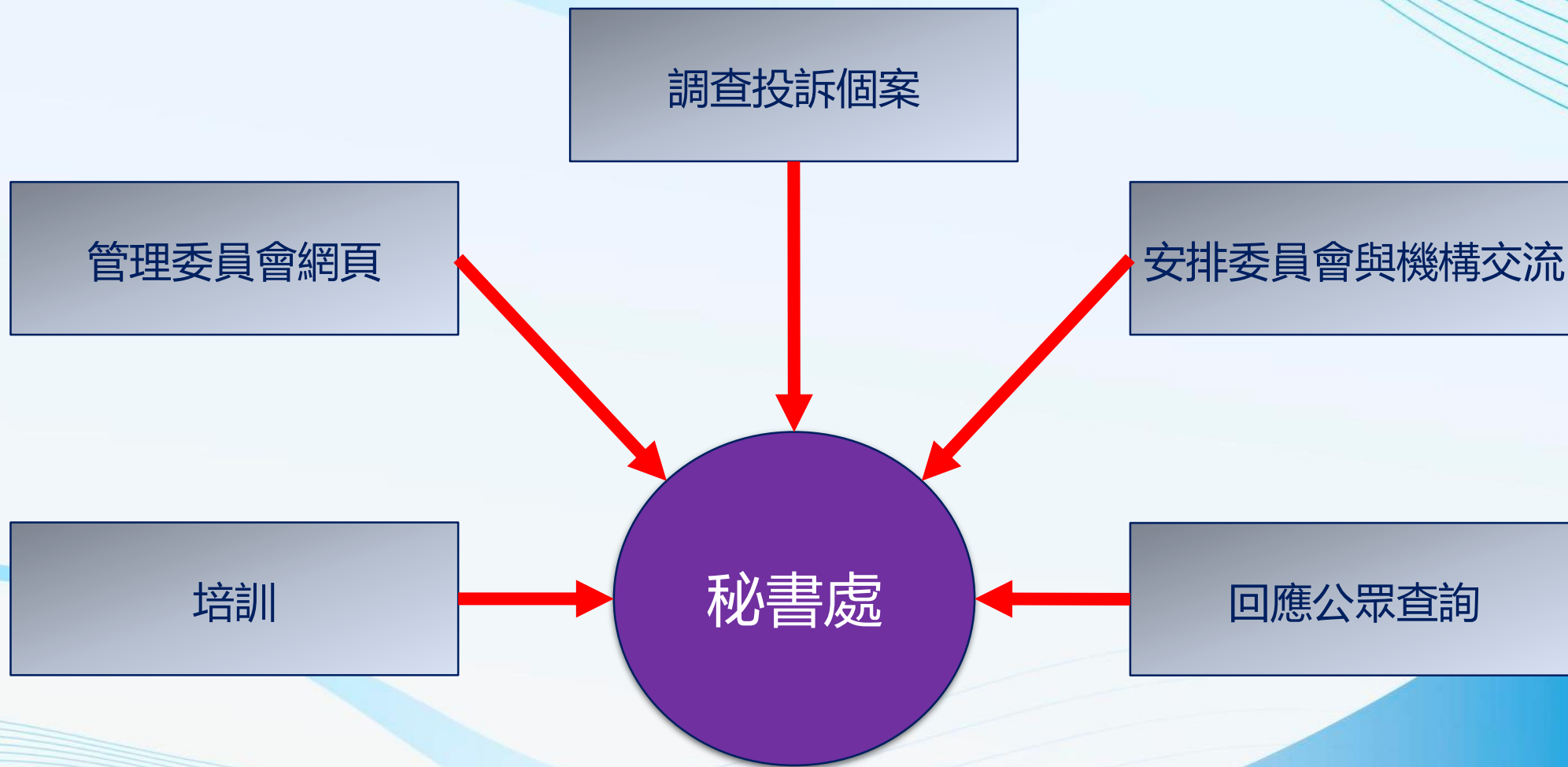


- 政府根據建議成立委員會
- 由八名非政府獨立人士組成
- 委員會獨立於政府以外

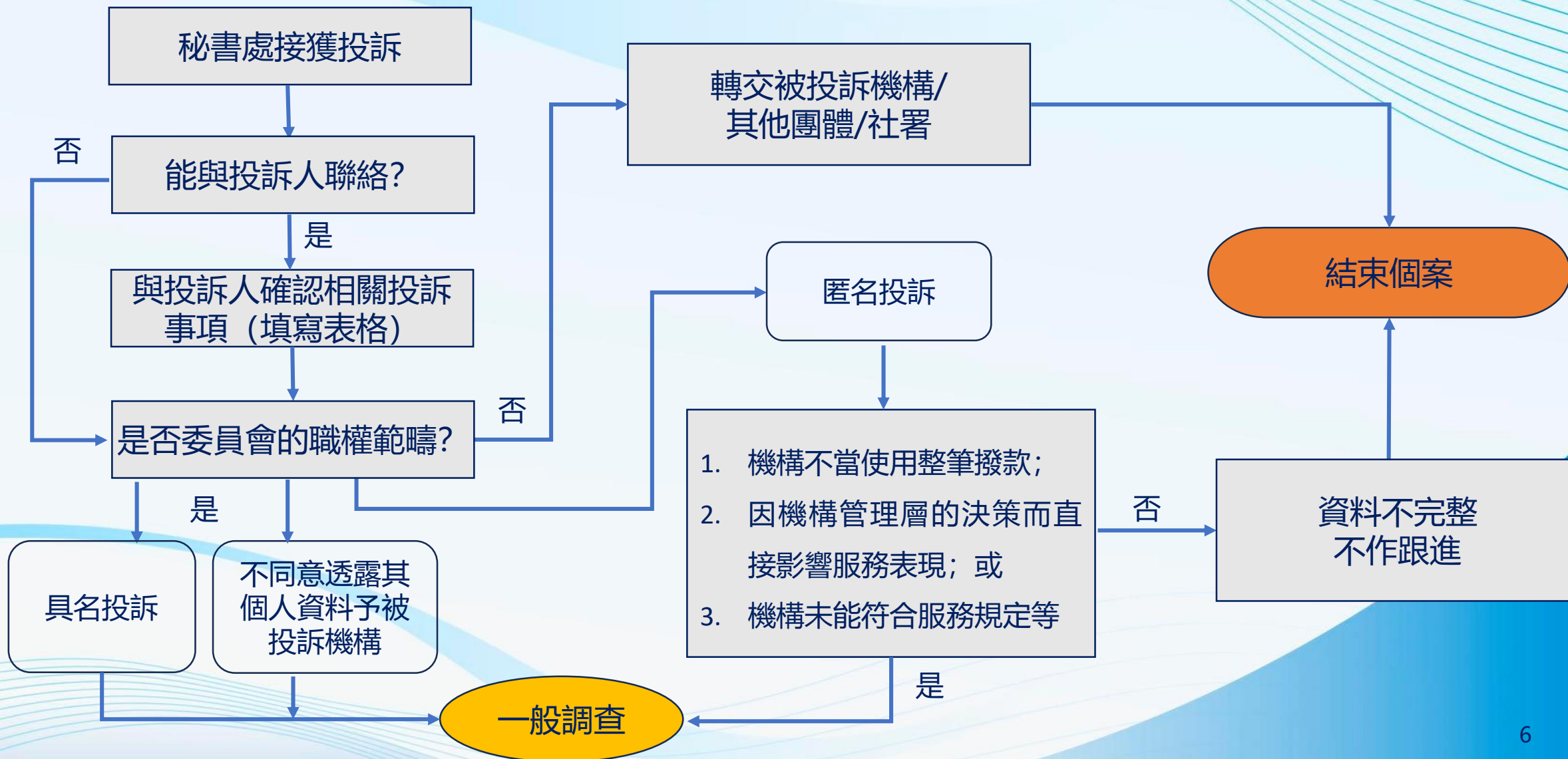
委員會處理投訴的職能

- 委員會處理與整筆撥款有關，而有關機構未能妥善解決的投訴
- 委員會處理投訴的範疇
 - 不正當使用整筆撥款
 - 機構未能符合「服務質素標準（SQS）」、「津貼及服務協議（FSA）」、非政府機構《最佳執行指引》等的規定
 - 因管理層的決策而直接影響服務表現等
- 向社會福利署署長匯報其決定和建議，以便社署採取適當的跟進行動，改善整筆撥款津助制度

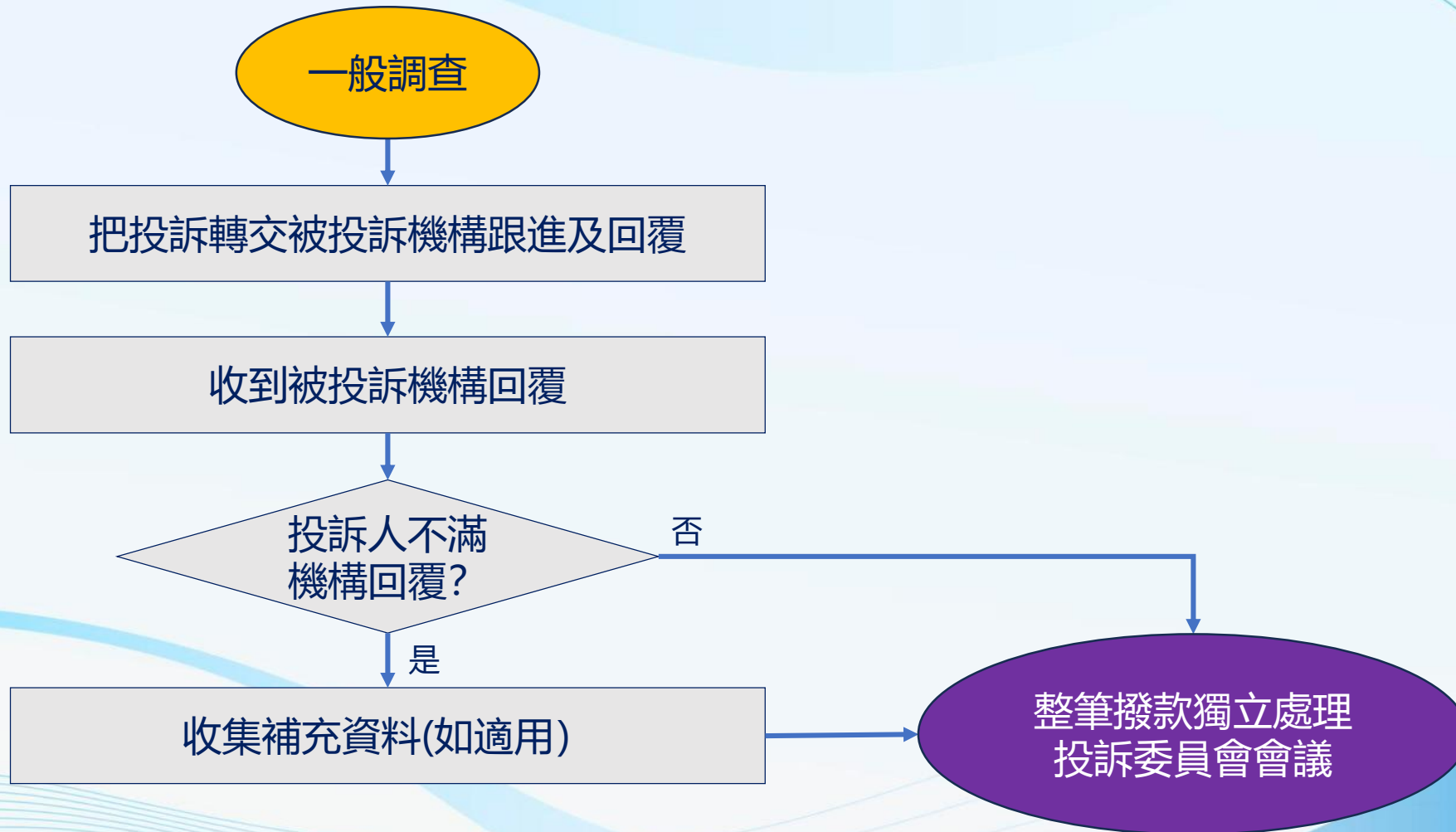
秘書處的工作



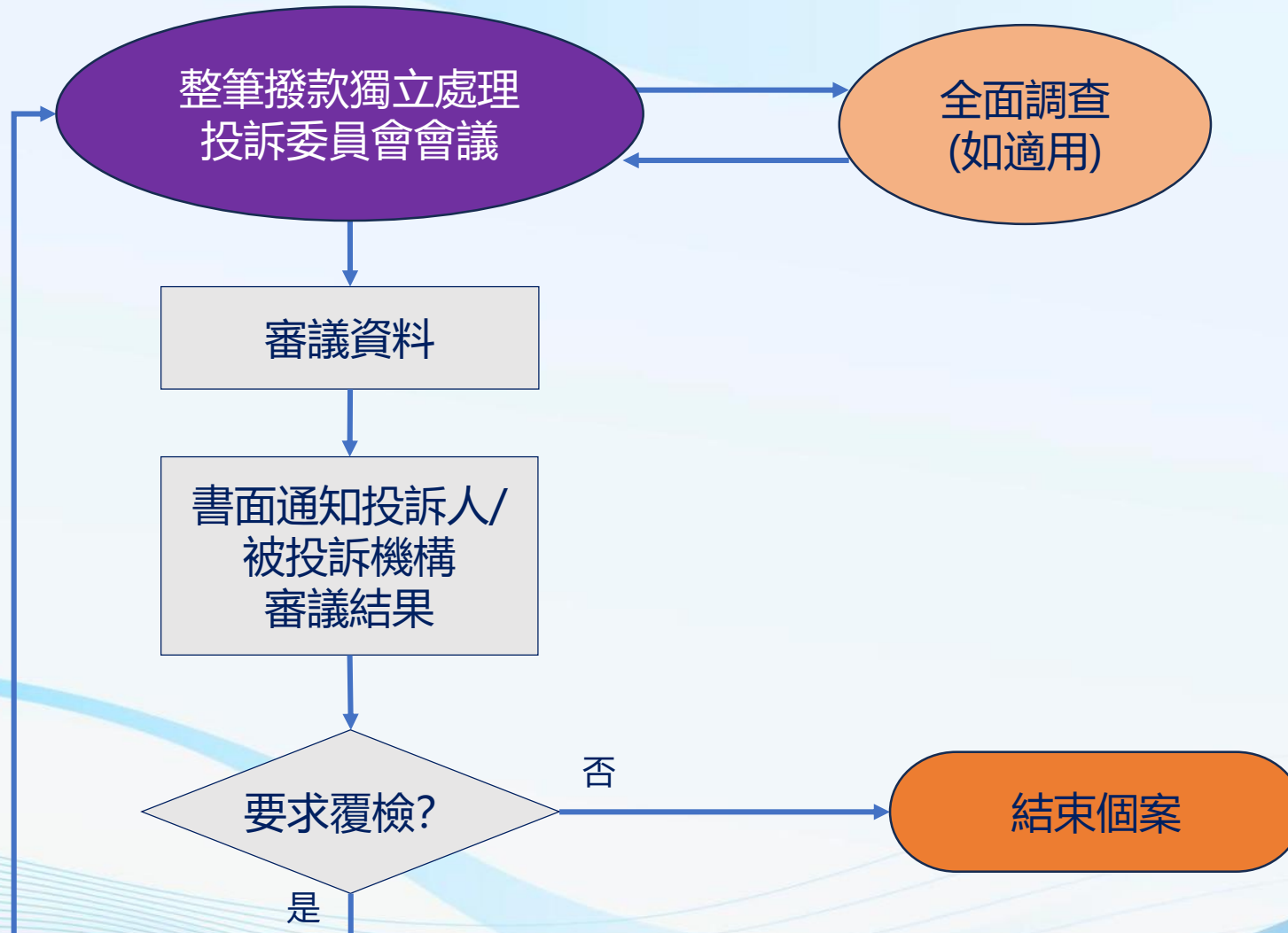
委員會處理投訴的流程 (1)



委員會處理投訴的流程 (2)



委員會處理投訴的流程 (3)



2. 與機構人力資源管理有關的投訴

服務質素標準 (SQS) 要求

- 機構可能認為人力資源管理是「機構管治問題」，並非委員會的處理範疇
- 服務質素標準於以下範疇是有要求的，例子：
 - SQS (5) - 人力資源管理上的規定
 - 服務單位/機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。
 - SQS (8) - 服務單位遵守一切有關的法律責任
 - SQS (14) - 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利
 - SQS (15) - 毋須憂慮因為提出而遭受責罰，申訴亦得到處理
 - 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
- 使用公帑的機構跟私人機構不同
 - 處理投訴的程序十分重要

3. 處理與人力資源有關的注意事項及建議

與人力資源管理有關的投訴例子

- 沒有按程序處理員工招聘、職效評估、紀律處分等等
- 沒有按程序處理員工投訴
- 沒有按照程序處理員工工傷
- 未有按政策及規定向員工提供所需要的培訓：e.g. 職安、隱私等
- 違反員工權益，e.g. 不合理地安裝CCTV、不合理地安排用膳時間
- 人力資源管理不恰當，導致人手短缺及員工士氣出現問題
- 把上級所犯的錯誤歸咎於員工
- 在投訴調查時有潛在利益衝突

委員會處理投訴時的考量

- 津貼及服務協議（FSA）及服務質素標準（SQS）的有關規定
- 整筆撥款手冊、最佳執行指引、社署有關管理上的書信及文件內容等的規定
- 機構內部政策及指引的規定
- 對服務及安全是否構成影響
- 行業的一般合理做法
- 程序公義
- 機構的客觀條件限制等等

參考市場最佳做法的一般建議

- 改善員工關係
 - 領導風格
 - 合法合規
 - 合情合理
 - 從公共關係角度判斷做法是否合理
- 完善與人力資源有關政策及指引，特別是：
 - 合規方面 – 防止歧視及騷擾、保護個人私隱
 - 人力資源政策 – 招聘、培訓、晉升、申訴及紀律處理
- 建議規模較大的機構應有系統的制定政策
 - 行為守則、政策及執行指引
 - 重要的先行
- 定期為員工提供培訓

- 謝謝 -