

第六章

投訴及冤情申訴程序

6.1 常委會在諮詢文件中曾就是否需要在全部門內設立投訴及冤情申訴程序問題徵詢各有關方面的意見。結果，僱傭雙方大都表示贊成設立此種程序，但對應採用的實際形式及制度則意見不一。常委會接獲的建議包括設立一獨立委員會、投訴處、或乾脆為欲投訴或申訴冤情的人員提供與部門首長直接聯絡的途徑。

6.2 常委會認為此程序是否正式並不重要，重要的是它必須簡單、有效、及眾所周知。在這方面，常委會已獲悉布政司署曾於一九七九年四月廿五日發出一份常務通告(常務通告一九七九年第十二號)，通告末附有「部門投訴程序指南」。雖然該指南主要是關乎市民的投訴，但常委會認為其中若干項建議，在經過適當修改後，亦同樣適用於公務員的投訴。

處理投訴的準則

6.3 此外，常委會亦提出以下建議，作為在全部門內設立投訴及冤情申訴程序的準則：一

- (甲) 處理投訴及冤情申訴的工作，可由上文第五章所建議設立的員工關係／管理單位負責，而在未設有此類單位的部門，則由一名指定的高級管理人員負責

- ，以屬首長級者為佳。
- (2) 投訴程序應盡量簡單直接，且須定期（如每年一次）廣為宣傳，使所有人員均知其存在並在需要時得以使用。換言之，當局應通知員工如何、到何處、及向何人投訴，特別是在需要投訴他們的頂頭上司時。
- (3) 該程序必須迅速快捷，因為任何延誤均可能使員工對此制度失去信心。在處理投訴時應盡可能訂下時限。如調查工作需時甚久，有可能超過指定期限時，應給予投訴人暫時的回覆。
- (4) 所有投訴必須予以保密，否則員工可能會因恐怕受迫害而不願申訴冤情。

建議

6.4 為促進員工關係及改善管理，常委會建議在各部門內，根據以上準則，增設投訴／冤情申訴程序，並加以宣傳。