

文件類別：	行政指引	編號：	20250226
文件名稱：	公眾投訴需知	生效日期：	26 Feb 2025

說明： 香港導盲犬服務中心非常重視與社會大眾的聯繫，亦明白公眾期望就本中心所提供的服務及表現與我們聯繫。為此，現提供明確的聯繫方式及相關說明，以收集市民的投訴（意見）。

投訴方式： 電郵：services@seeingeyedog.org.hk
郵寄：香港導盲犬服務中心
新界打鼓嶺蓮麻坑路 300 號

生效日期： 由頒布當日起生效

- 投訴人注意事項：**
- 投訴人宜祇對自身直接相關的事項進行投訴；
 - 投訴人應書面投訴，提供真實姓名、有效聯繫方法並在投訴信上簽署確認投訴內容，以便確認投訴的有效性；
 - 有效聯繫方法至少包括(1)有效的電郵地址或本地郵寄地址及(2)可直接聯繫的有效本港電話號碼。
 - 投訴人應明白本中心可為處理該投訴而向其他人或機構索取你的個人或其他資料。
 - 我們期望投訴人與調查人員的溝通保持坦誠、公正及有禮的態度；
 - 投訴人有責任提供與事件相關的全部及準確資料，以便調解及調查有關之投訴；
 - 應了解某些投訴調查工作需時，因此或許未能在投訴人所期望之時間內完成調查；
 - 應理解中心必須審慎運用社會資源，在跟進調查的過程中或許未能達到投訴人的理想期望；
 - 投訴人不得向調查人員提供任何利益以要求特別處理有關之投訴，此等行為有機會觸犯防止賄賂條例；
 - 投訴人應明白調查人員的委任及使用的調查方法都是由本中心決定；
 - 任何投訴，視乎情況及性質，交由管理層處理。

【全文完】