



處理不當行為及投訴程序

本通告取代 2022 年 12 月 1 日所發出之行政通告第 33/2022 號。

1. 序 言

本通告載列處理不當行為及投訴的程序。

2. 生效日期

本修訂通告由 2024 年 4 月 1 日起生效，最少每兩年覆檢一次。

3. 「不當行為」及「投訴」的定義

- 3.1 就本通告而言，「不當行為」是指違反香港童軍總會（下簡稱「本會」）的行為守則或利益衝突、虐待、性騷擾、歧視、不端或不道德行為等事宜，而「投訴」是指投訴人因受到本會成年成員某種對待而感到不滿／不公平或察覺有不當行為而作出的申訴。
- 3.2 對於與虐待和性騷擾有關的事件／投訴，應按本會《保護童軍成員免受傷害政策》處理。
- 3.3 就童軍旅、童軍區或童軍地域內部的糾紛，應分別按本會《政策、組織及規條》規條 2.13、3.12 和 4.12 的規定相應處理。

4. 主要負責處理投訴的人士

- 4.1 所有助理香港總監均獲委任為投訴主任，負責根據第 6 項所述處理不當行為及投訴。如屬銀禧區投訴個案，則投訴主任為副香港總監（常務）。
- 4.2 總幹事（或其指派之助理總幹事或以上職級人士）負責監察不當行為及投訴個案的處理程序，並將其紀錄及存入總會的機密檔案。

5. 提出投訴

- 5.1 任何人士可由其本人或經家長／監護人（未滿 18 歲的青少年適用），以書面提出投訴或預約投訴主任提出口頭投訴。
 - (a) 投訴必須在投訴人知悉事件發生後的一個月內提出。
 - (b) 如以書面（中文或英文）提出，應以限閱形式發出，信封面應註明由相關投訴主任親自拆閱。
 - (c) 對投訴主任¹／助理香港總監的投訴，不論是投訴其個人或投訴其對個案的處理方法，均應以限閱文件形式發出，信封面應註明由相關副香港總監親自拆閱，或以書面與上述人士預約，親自向其提出。副香港總監應根據第 6 項所述處理該項投訴。
 - (d) 對副香港總監、總會會務委員、專業領袖或受薪職員的投訴，亦應以限閱文件形式發出，信封面應註明由香港總監親自拆閱，或以書面與香港總監預約，親自向其提出，香港總監應根據第 6 項所述處理該項投訴。如被投訴人為總幹事，香港總監會指派其他人士負責第 4.2 項之工作。

¹ 如被投訴人為助理香港總監（傳訊及公共事務）、助理香港總監（國際）及助理香港總監（內地事務），則應註明由香港總監親自拆閱或面見投訴人。如投訴主任為副香港總監（常務），應按 5.1 項 (d) 的程序處理。

- 5.2 外界的投訴、由傳媒或其他途徑所得悉的不當行為及投訴，應按第 5.1 項所述原則相應轉交予投訴主任／相關副香港總監／香港總監作出跟進及處理。
- 5.3 所有投訴絕對保密。投訴者應提供其姓名及聯絡資料，以作聯絡或日後跟進之用，除非有充分的理由並得到香港總監同意，否則本會不會向任何人披露投訴人的身分。
- 5.4 可獲受理的投訴必須：
 - (a) 屬於本通告的涵蓋範圍內；
 - (b) 具投訴者的姓名及聯絡資料；
 - (c) 具投訴的依據以及任何已知悉的事實證據；和
 - (d) 不屬於發送給眾多其他組織的海量郵件或電子郵件的一部分。
- 5.5 儘管如此，投訴主任可酌情決定就匿名投訴作出適當的跟進及在需要時採取恰當措施，從而改善本會會務。
- 5.6 任何人士如作出無根據和惡意投訴，本會將保留追究的權利包括索取損害賠償。

6. 處理投訴的程序

- 6.1 投訴主任收到投訴個案後，如屬書面投訴，應在 3 個工作天內以書面形式認收；如屬口頭投訴，投訴主任或其授權人士應記錄在案，並盡快與投訴者核實記錄。如涉及未滿 18 歲之青少年成員，投訴主任須知會其家長／監護人有關事件。
- 6.2 投訴主任應盡快向香港總監報告，及知會相關副香港總監及總幹事。如個案明顯涉及刑事罪行，投訴主任應安排向警方報案。如認為個案將引起公眾或傳媒關注，總幹事應知會助理香港總監（傳訊及公共事務）有關個案的資料，以便其制訂應對回覆公眾或傳媒的查詢。
- 6.3 投訴主任應把個案開檔，並根據個案的具體情況進行調查，當中可能包括接見²投訴者、被投訴者、涉嫌人士及／或其他人士，但須得到投訴人同意方可向其他人士透露投訴內容。投訴主任亦可委任另一名人士或一個委員會進行調查，調查須在保密的情況下進行。
- 6.4 被投訴者或涉嫌人士，應有機會就有關指控和指責表達他們的辯證／回應／觀點。
- 6.5 如個案涉及未滿 18 歲之的青少年成員，則應在可靠，無慮和適當的環境下與其會面，並應由其父母或監護人陪同；如他們未能出席，則應由與該青少年成員同性別的註冊社會工作者或恰當的成年人陪同。
- 6.6 因應情況及需要，投訴主任可安排被投訴者、涉嫌人士及被調查人士休假、暫調其他職務或暫停其會籍。
- 6.7 完成調查後，投訴主任應盡快經相關副香港總監³向香港總監提交報告，當中應包括建議和給投訴者／被投訴者／涉嫌人士／被調查人士的覆函初稿。如獲接納，投訴主任應迅速發出有關覆函。
- 6.8 一般而言，投訴主任應在接獲投訴後 3 個月內完成所有程序，並發出覆函。如未能在 3 個月內完成，應立即通知香港總監、相關副香港總監及總幹事有關情況，以尋求指示。

² 透過實體面談及／或書面方式。

³ 如投訴主任為助理香港總監（傳訊及公共事務）、助理香港總監（國際）及助理香港總監（內地事務），應直接向香港總監提交報告。

- 6.9 投訴者／被投訴者／涉嫌人士／被調查人士可於覆函的 30 日內，就投訴主任的調查結果及建議以具體理據／實證向香港總監提出書面上訴，而香港總監就此而作的決定是為最終的裁決。
- 6.10 一般而言，應在接獲書面上訴後 3 個月內完成所有程序，並發出覆函。如未能在 3 個月內完成，應立即通知香港總監、相關副香港總監及總幹事有關情況，以尋求指示，直至完成上訴覆函為止。
- 6.11 如果投訴被認定為無理或惡意的，則投訴主任在諮詢相關副香港總監及／或香港總監後，可以通知投訴人其投訴不獲受理。無理投訴的準則見**附件**。
- 6.12 如事件已向警方報案，投訴主任於獲香港總監同意後，可將調查推遲至法律程序完成後才進行或不安排調查。

7. 臨時行為及操守專案小組

- 7.1 視乎投訴主任的建議或調查結果的嚴重程度，香港總監可把個案交由其委任的臨時行為及操守專案小組跟進。
- 7.2 就按本文第 6.9 項所提出的上訴，香港總監可考慮交由臨時行為及操守專案小組跟進。專案小組應覆核該個案，並就需要作進一步調查，從而向香港總監提出建議。香港總監會就此作出最終裁決和在有需要時把事件知會總會執行委員會。

8. 行為操守委員會

在有需要時，香港總監可就個案及／或上訴個案向行為操守委員會徵詢意見。行為操守委員會可在有需要時邀請相關人士出席會議，作特定的討論。

9. 制裁行動

制裁行動指一些本會可能採取的糾正措施，以解決任何不當行為的投訴／舉報。該等措施可包括：

- 口頭和書面警告
- 禁令
- 調任
- 褫奪本會授予的任何獎勵
- 暫停或終止會籍
- 法律行動
- 任何在本會《會章》及《政策、組織及規條》權限內而又適當的其他制裁行動

10. 紀錄及存檔

所有個案的資料包括面見紀錄、調查結果、投訴主任報告、專案小組或行為操守委員會報告、香港總監最終的裁決等應以存取受限的方式妥為存於總會的機密檔案內。任何情況下，所有報告都是絕對機密，不得發布。

11. 查 詢

如對本通告有任何疑問，請向總會行政執行幹事查詢（電話：2957 6334），或與所屬署／地域之執行幹事聯絡。

副香港總監（管理）

盧 建 業



符合以下一個或多個準則的投訴將被視為無理的投訴：

- (a) 經恰當程序處理後，仍繼續糾纏
- (b) 一再拒絕接受有證據證明的事實、拒絕接受具足夠內容回應投訴的覆函，或不接受有些情況有時是難以核實的
- (c) 不斷及持續地糾纏在瑣碎的細節上
- (d) 在處理投訴過程中，不斷提出新事項或試圖透過提出更多的疑問來拖延時間（與原投訴案有明顯不同而必須處理的事項除外）
- (e) 導致本會需投放與指控／投訴嚴重性不相稱的資源以處理之不合理投訴或要求，且該投訴或要求明顯地是用以干擾或令人尷尬、騷擾他人、或可被定性為執迷或明顯不合理的
- (f) 無視已獲處理及回覆而重覆提出指控或投訴