

# 匡智會

## 匡智地區言語治療服務隊（屯門及天水圍）

標準十五：每一位服務使用者及職員均有自由申訴其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。

- 15.1 服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 15.2 服務單位處理投訴的程序應包括以下事項：訂明接獲投訴後採取回應行動的時限；確定職員需採取的行動，並指定由何人負責處理投訴；以及訂明如何／何時回應服務使用者的投訴。
- 15.3 讓服務使用者知道他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和服務單位如何處理投訴。
- 15.4 服務單位應鼓勵並讓服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠提出他們關注的事情。
- 15.5 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。