

**《公務員事務局通告》第 20/91 號所載  
有關處理員工投訴的指引摘要**

**總則**

根據《公務員事務局通告》第 20/91 號，各局／部門在按其運作需要制訂及執行員工投訴程序時，均須遵從以下主要規定：

- (a) 員工如有理由（包括受到所屬局／部門其他人員或管理人員某種對待而感到不滿或不公平），便可向局長／部門首長作出投訴，口頭及書面皆可；
- (b) 所有投訴均會保密，但投訴人必須表明身分。如未經投訴人同意，當局不會向第三者揭露投訴人的身分，參與調查的人員則不在此列；
- (c) 如果投訴出於真誠，投訴人不會受到處分；以及
- (d) 調查投訴時公平對待投訴人，與公平對待被投訴的人員，兩者同樣重要。

**機制**

2. 各局／部門處理員工投訴的程序，應簡單直接、快捷有效，且應廣作宣傳。具體來說：

- (a) 各部門均應指派一名或多名人員擔任部門員工投訴主任，並按需要輔以其他人員。如實際情況許可，應安排員工投訴主任與其所負責的人員派駐同一辦事處工作；
- (b) 所有人員在首次到任某局／部門時，均應閱讀該局／部門就處理員工投訴所訂定的程序。有關程序最少應每年重新傳閱一次，供員工知悉。各局／部門總務組均應備存上述程序，並視乎情況把程序張貼於辦公室的布告板，方便員工參閱；以及
- (c) 各局長／部門首長應讓員工知道：(i)如欲投訴員工投訴主任，或對當局處理其投訴的方法感到不滿，可與另一名較高級的人員商談；(ii)投訴人向局／部門作出投訴時，可同時把其投訴內容告知公務員事務局局長備考。

### 處理個別投訴的程序

3. 主要步驟開列如下：

- (a) 凡屬書面投訴，局／部門的員工投訴主任應以書面認收；凡屬口頭投訴，員工投訴主任應記錄在案，並盡快與投訴人核對記錄，以確保記錄準確無誤；
- (b) 員工投訴主任應把所有投訴存檔備案，以便監察處理投訴的進度和採取適當的跟進行動；
- (c) 員工投訴主任應按每宗個案的具體情況進行調查，包括接見投訴人及有關人士，但須得到投訴人的同意才可向相關人士透露投訴的內容；投訴如涉及貪污或其他罪行，會即時轉交有關執法機關（通常為警務處或廉政公署）調查；
- (d) 收到投訴後，通常應在三個月或局／部門設定的合理時限內完成調查工作，並發出覆函；如調查未能在指定時間內完成，應通知局長／部門首長；員工投訴主任應以臨時覆函向投訴人交代事件的進展；以及
- (e) 每宗投訴的調查工作完成後，員工投訴主任應擬備一份載有建議的報告，呈交獲局長／部門首長授權可批准向投訴人發出覆函的人員（通常為首長級人員）；獲授權向投訴人發出覆函的人員經考慮事件的重要性後，可在回覆前把個案呈交局長／部門首長考慮。