投訴處理政策

版本	生效日期
3.0	24/04/2023

檔案編號	HKICP-ECI-PO-005-R1
作者	專業管理委員會
監管方	專業管理委員會
批准 / 認可方	理事會
批准日期	24/04/2023

本文件只屬打印當時的最新版本。有關最新版本，請查閱香港臨床心理學家公會（HKICP）網站。

檔案更新紀錄

發表日期	版本	批准 / 生效日期	更新概要	批准方
31/07/2019	1.0	31/07/2019		理事會
20/04/2021	2.0	20/04/2021	新增「對公會及公會會員作出的投訴之處理原則」以作為所有其他文件說明的投訴處理程序的主導原則；新增有關針對公會投訴的處理負責的架構和人員的角色。	理事會
24/04/2023	3.0	24/04/2023	• 使用性別中立代詞 • 詳述紀律行動及結果	理事會

目錄 **頁**

1.	目的	4
2.	角色及責任	4
3.	範圍	4
4.	用語和定義	4
5.	對公會及公會會員作出的投訴之處理原則	5
6.	負責架構和人員的角色	6
6.1	有關針對公會投訴的處理	6
6.1.1	投訴處理小組	6
6.1.2	理事會	6
6.2	有關針對公會會員投訴的處理	6
6.2.1	初步調查委員會 (PIC)	6
6.2.2	研訊小組	7
6.2.3	上訴小組	8
7.	結果	9
8.	投訴紀錄冊	9
9.	政策審核	9
10.	利益衝突	10
11.	參考資料	10

（發佈對象：本政策供香港臨床心理學家公會的所有員工、會員、專業管理委員會及轄下各委員會成員，以及普羅大眾查閱。）

1. 目的

1.1 本政策旨在為香港臨床心理學家公會有限公司（下稱「公會」）就對公會及公會會員專業失德的投訴提供處理原則、過程及結果指引。

1.2 本政策協助公會發揮其監管作用，以保護公眾權利。公會並無任何權力審轄退款或賠償要求。該等要求應透過個別的民事訴訟提出。

2. 角色及責任

2.1 透過執行臨床心理學家的專業道德守則，從而確保公會及公會會員符合道德及專業地執業；及

2.2 確保投訴處理方式為公平和公開透明。

3. 範圍

本政策適用於向公會所提交所有針對公會及公會會員之投訴，涵蓋範圍例如但不限於：

3.1 專業服務的質素或表現；

3.2 公會會員的操守。

4. 用語和定義

本政策中，除非文意另有所指，否則：

4.1「投訴」指就公會會員的專業服務質素或表現或會員的操守表達的關注、不滿或不快；

4.2 「投訴人」指任何向公會秘書處提交投訴的人士；

4.3「委員會」指公會的專業管理委員會；

4.4「PIC」指公會專業管理委員會轄下的初步調查委員會；

4.5「公會負責裁決的會員名單」乃根據 < 香港臨床心理學家公會處理對本會會員的投訴之程序 > 第 12 章設立；

4.6「公會負責裁決的業外成員名單」乃根據 < 香港臨床心理學家公會處理對本會會員的投訴之程序 > 第 13 章設立；

4.7「秘書處」指公會秘書處；

4.8「工作天」指週一至週五任何一天，但公眾假期除外。

5. 對公會及公會會員作出的投訴之處理原則

公會秉承以下原則：

5.1 公會應為公眾提供方便的方式，讓公眾可對公會會員作出口頭或書面投訴。

5.2 所有投訴均會根據公平和獨立的原則處理。

5.3 公會致力有效地處理投訴，並重視藉投訴反映的意見。

5.4 妥善向公眾、會員、員工及其他相關方宣傳怎樣及何處向公會提交投訴。

5.5 投訴的提交及調查過程對投訴人來說都是透明及易於理解的。

5.6 適時地確認接收到投訴，按緩急程度迅速處理投訴，並確保投訴人知悉投訴處理狀況。

5.7 以公正、客觀、不偏不倚的態度處理投訴。

5.8 投訴所牽涉的個人資料得以保密。

5.9 若投訴成立，便提供相關的糾正或解決方案。

5.10 針對公會對投訴所作的回應，會有內部及外部的審核和/或上訴機制，投訴人應知悉這等機制。

5.11 清楚制訂投訴處理的問責機制，而針對投訴處理的投訴及回應，公會將予以監察並彙報予理事會、委員會及其他相關持份者。

5.12 妥善記錄所有處理的投訴和所採取的相應措施。

6. 負責架構和人員的角色

6.1 有關針對公會投訴的處理

6.1.1 投訴處理小組

6.1.1.1 在收到針對公會的投訴後，專業管理委員會應成立投訴處理小組(CHG)。

6.1.1.2 CHG 可由三名專業管理委員會成員組成。當中，至少一名成員應為專業管理委員會的業外委員。專業管理委員會可因應個案而言，決定 CHG 小組人數。

6.1.1.3 CHG 負責決定投訴的理據和結果。

6.1.2 理事會

6.1.2.1 就委員會對針對公會的投訴作出的調查結果和建議，如有上訴要求，由理事會負責考慮。

6.1.2.2 理事會負責決定上訴的理據和結果。

6.2 有關針對公會會員投訴的處理

6.2.1 初步調查委員會（PIC）

6.2.2.1 公會收到的所有投訴均應先交由初步調查委員會（PIC）審理。PIC 乃專業管理委員會（下稱「委員會」）轄下的常務委員會，由一名主席（其應為公會會員及委員會成員）、一名公會會員及一名業外委員組成。為包含來自不同工作背景的人士和觀點，PIC 的成員應受聘於超過一個組織。

6.2.2.2 PIC 審理由投訴人及被投訴的公會會員（下稱「答辯人」）提交的資料或證據及任何其他相關資料，並作適當考慮後，應向委員會作出下列其一建議：

6.2.2.7.1 投訴未能成立，或

6.2.2.7.2 把部分或整個投訴交予委員會進行研訊，或

6.2.2.7.3 要求取得更多資料及額外建議或協助。

6.2.2 <u>研訊小組</u>

6.2.2.1 委員會收到 PIC 的研訊建議後，應指示秘書處職員成立特別研訊小組，並協調所有與研訊有關的事宜。

6.2.2.2 研訊小組由兩名公會會員及一名業外成員組成。小組的公會成員應由公會擬定負責裁決的會員名單中揀選，而業外成員則應由負責裁決的業外成員名單中揀選。研訊小組的所有成員均不可為理事會、委員會或 PIC 成員。

6.2.2.3 研訊小組應由專業管理委員會委任成立。

6.2.2.4 研訊小組的所有成員不應與研訊涉及的任何一方有利益衝突。

6.2.2.5 委員會應委任一名根據《法律執業者條例》（第 159 章）註冊的執業律師，或一名非理事會、委員會或 PIC 成員的公會會員，在研訊中代表委員會（此角色下稱「委員會代表」）。

6.2.2.6 研訊應根據公會的「處理針對會員的投訴之程序（HKICP-ECI-PD-006-R0）」進行。

6.2.2.7 在研訊終結時，研訊小組可能會：

6.2.2.7.1 裁定答辯人並無違反公會的專業道德守則（HKICP-ECI-PO-001-R0），或

6.2.2.7.2 裁定答辯人違反了公會的專業道德守則，或

6.2.2.7.3 暫停研訊，以便收集更多資料作出無可置疑的裁決。

6.2.2.8 若研訊小組裁定答辯人違反了公會的專業道德守則，便應於研訊結束後40天內決定懲處方式。因應答辯人違反守則的嚴重程度，相關的懲處可能包括以下一個或以上的行動：作出警告、訓誡、要求答辯人報讀特定的持續進修教育課程、暫時或永久取消答辯人的公會會籍。假若要暫時取消答辯人的公會會籍，研訊小組應指明取消期限，以及答辯人於取消期滿後申請重啟其公會會籍須達致的條件（如適用）。

6.2.2.9 研訊小組應撰寫報告，陳述小組所發現的事實、所作裁決的理據及曾提出的異議（如有），並包含所有小組成員的簽署，於研訊結束後 40 天內提交予委員會審批。

6.2.2.10 委員會接納研訊小組提交的報告後，應知會投訴人及答辯人研訊的裁決。

6.2.2.11 對於研訊的裁決和/或懲處決定，答辯人有權提出上訴。

6.2.3 <u>上訴小組</u>

6.2.3.1 所有上訴要求均應提交予理事會處理。理事會收到上訴要求後，應指示秘書處成立特別上訴小組，並協調所有與上訴有關的事宜。

6.2.3.2 上訴小組由兩名公會會員及一名業外成員組成。小組的公會成員應由公會擬定負責裁決的會員名單中揀選，而業外成員則應由負責裁決的業外成員名單中揀選。所有上訴小組成員均不可為理事會、研訊小組、委員會或 PIC 成員。

6.2.3.3 上訴小組的所有成員不應與投訴人或答辯人任何一方有利益衝突。

6.2.3.4 上訴小組將不會舉行研訊。上訴小組會審視研訊小組作出的裁決及懲處決定，並可能同意、逆轉或改變研訊小組作出的裁決和/或懲處決定。上訴小組的決定乃公會的最終決定。

6.2.3.5 上訴小組應撰寫報告，陳述小組所發現的事實、所作裁決的理據及曾提出的異議（如有），並包含所有小組成員的簽署，提交予委員會審批。

6.2.3.6 理事會應知會答辯人及投訴人上訴小組的裁決。

7. 結果

7.1 委員會應於投訴個案得到最終裁決後 20 天內更新會員名冊（如適合），並採取適當步驟執行研訊小組或上訴小組的決定。

7.2 研訊小組，或以 6.2.3.4 為依歸的上訴小組，

7.2.1 命令將該會員的姓名從註冊名冊除去；

7.2.2 命令將該註冊會員的姓名在認為適當的期間從註冊名冊除去；

7.2.3 命令譴責該會員；

7.2.4 命令向該會員送達一封警告信；

7.2.5 命令該會員修讀指定持續專業教育課程，有可能包括完成特定課程或接受指定期間的臨床督導。

7.3 為了讓公眾能充分知悉公會就投訴根據 7.2 所作出涉及 7.2.1, 7.2.2 或 7.2.3 的懲處，公會應於其網站公告下列資料：

7.3.1 被投訴會員的名字，

7.3.2 被投訴的操守問題及事發日期 ，

7.3.3 所違反的公會專業道德守則，及

7.3.4 懲處。

8. 投訴紀錄冊

8.1 PIC 應於投訴紀錄冊記下所有處理過的投訴及相應的紀律處分行動。

9. 政策審核

9.1 本投訴處理政策受定期審核，並會因應公會運作地區的法例改變及專業環境的改變而更新。本政策將每三年或在適當情況下受審核。

10. 利益衝突

10.1 PIC、研訊小組、上訴小組、秘書處及委員會的所有成員均應遵守公會的「利益衝突申報及處理政策(HKICP-ECI-PO-003-R0)」內列明的相關規定及程序。在處理投訴的過程中，如有出現任何利益衝突，均須即時匯報及記錄在案。

10.2 投訴人的所有個人資料在整個投訴處理過程中，均應得到謹慎處理。

11. 參考資料

11.1 Complaint handling policy and procedure of Australian Health Practitioner Regulation Agency (n.d.). 2018 年 9 月 3 日檢索自 Australian Health Practitioner Regulation Agency 的香港網站：https://www.ahpra.gov.au/documents/default.aspx?record=WD10%2F3427%5Bv4%5D&dbid=AP&chksum=S1INvVUj61VO9tl5S03wyA%3D%3D

11.2 香港個人資料私隱專員公署處理投訴政策（無註明日期）；2018 年 9 月 3 日檢索自該署的香港網站：https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/complaints/policy/complaint_policy.html.

11.3 Complaint investigation and disciplinary inquiry mechanism of the Medical Council of Hong Kong (n.d.). 2018 年 8 月 21 日檢索自立法會網站： https://www.legco.gov.hk/yr15-16/english/bc/bc54/papers/bc5420160419cb2-1363-1-e.pdf.

11.4 Physiotherapists Board Hong Kong Disciplinary Procedures in Handling Complaints against Registered Physiotherapists (n.d.). 2018 年 8 月 21 日檢索自物理治療師管理委員會網站： http://www.smp-council.org.hk/pt/file/pdf/Complaints%20Handling%20Procedure%20_English%20Leaflet.pdf.

11.5 香港心理學會附例附錄中的投訴處理程序