



向成人社會關懷服務機構遞交投訴

n|compass
towards a brighter future



n-compass registered in
England and Wales.
Charity No. 1128809.
Guarantee No. 06845210.

目錄

就成人社會服務的問題提請關注/遞交投訴	3
您的目的為何?	3
可以提請哪個部門給予關注?.....	3
正式投訴:成人社會服務投訴程序	4
期限	4
如何投訴	5
投訴信應涵蓋哪些內容?.....	5
投訴信範本.....	6
遞交投訴之後	7
補充資料	7
可能的結果.....	8
如果我在投訴流程結束時不滿意, 該怎麼辦??	8
Local Government Ombudsman (地方行政申訴專員)	9
填寫地方行政申訴專員 (LGO) 表格	9
首次評估	10
主要結果	10
如果申訴專員對您的投訴展開調查.....	11
可能的調查結果	11
如果您對地方行政申訴專員 (LGO) 的決定不滿意.....	12
有用的聯絡資料	13

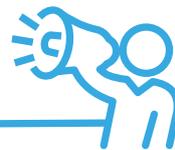
就成人社會服務的問題提請關注/遞交投訴

您對哪些方面不滿意

投訴之前, 請務必分辨清楚您對成人社會服務的哪些方面不滿意。

示例:

- 員工的態度
- 溝通有待改進



小貼士 請簡明扼要地說明您要投訴的方面。

您的目的為何

盡可能具體且實際地思考您想透過投訴達到甚麼目的。

可以提請哪個部門給予關注?– Local Resolution (由地方部門處理投訴)

Local resolution是對投訴個案進行處理的第一個階段, 目的是於地方一級解決所投訴的問題。

- 與負責個案的社工討論相關問題/擔憂之處
- 如果與社工交談令您感到不快, 您可以要求與其主管對話

正式投訴：成人社會服務投訴程序

如果社工或其主管未能針對投訴給出解決方案，或者問題較為嚴重需要展開調查，您也可以考慮遞交正式投訴。

投訴期限有限制嗎？

您應在事件發生後12個月內，或在您意識到有投訴需求後的12個月內遞交投訴。



如何投訴

確保您的電郵中包含：

- 您的全名
- 您的郵政地址
- 投訴涉及事件的發生日期(如能提供)及詳情
- 盡可能說明要投訴的服務(如有可能)

小貼士:如果您遞交的是紙質投訴信,請保留一份紀錄,以作日後參考之用



小貼士 如果您遞交的是紙質投訴信,請保留一份紀錄,以作日後參考之用

對於社會關懷方面的投訴,您可以透過以下方式諮詢顧問:

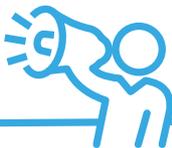
關懷熱線: **0151 233 3800**

電郵地址: **adultservicecomplaints@liverpool.gov.uk**

郵寄地址: Customer Insight and Information Team, Liverpool City Council, Adults Services, Cunard Buildings, Water St, L3 1DH

投訴信應涵蓋哪些內容?

- 您的聯絡資料
- 清楚說明您要投訴的方面,以及您想獲得解答的疑問/問題
- 您對投訴的預期結果,例如:
 - 政策及程序的更改
 - 更詳細實用的資訊
 - 道歉



小貼士 請保留一份與投訴有關的電話通話紀錄,以及您寄出或收到的任何信件,日後可能會很有幫助。

信函範本

(您的地址)

(投訴部門主管姓名)

(接收投訴的部門之地址)

(寫信日期)

尊敬的(投訴部門主管)

關於:對成人社會關懷服務的投訴

本人謹此就所遭遇的成人社會關懷服務經歷正式提出投訴。

本人要投訴的是[說明您不滿意的地方以及相關日期]

這個情況令我[說明這個問題令您、您的家人或受該問題影響的其他人如何受影響]

我希望獲解決的是[列出您希望獲調查及解決的主要問題]:

綜上所述,我希望[說明您認為該部門應該如何做好相關工作。例如建議道歉/解釋/調整政策/培訓]:

本人熱切期待能收到您的及時回覆。

此致!

[姓名及簽名]

遞交投訴之後

投訴部門將於收到投訴後的3個工作日內聯絡您, 確認收到投訴, 並提供負責處理該個案之工作人員的姓名及聯絡方式(如果此時已分派負責人)。

該名工作人員將會:

- 與您電話聯絡, 或安排上門拜訪
- 認真傾聽投訴內容, 了解您想要的結果。
- 討論解決問題的最佳方法, 然後制定計劃, 雙方簽字。
- 盡可能向您說明, 相關部門對您的投訴展開調查後會採取甚麼行動。
- 所有投訴均獲保密, 負責您的投訴個案的工作人員將是唯一的知情人員。

之後將盡一切努力在20天內解決您投訴的問題並回覆您。

補充資料

- 如果投訴的調查時間超出約定時限, 負責個案的工作人員會與您聯絡, 向您說明新的時限以及關於投訴的最新進展情況。
- 所有投訴應在投訴主管收到投訴後的6個月內得到解決, 而不論投訴個案的複雜程度如何。

可能的結果

結果有多種可能性,其中包括:

- 對所採取的行動作出解釋。
- 要求重新評估需求。
- 對某個問題重新考慮。
- 更改決定。
- 對做法/程序進行調整。
- 考慮給予經濟補償;或者
- 道歉。

如果我在投訴流程結束時不滿意,該怎麼辦?

如果對投訴的處理及調查方式不滿意,您有權向地方行政申訴專員(LGO)投訴。

申訴專員聯絡方式:

LGO Advice Team

PO BOX 4771

Coventry CV4 0EH

電話: **0300 061 0614**

電郵地址: **advice@lgo.org.uk**

網站: **www.lgo.org.uk**

Local Government Ombudsman (地方行政申訴專員)

申訴專員是獨立的一方，相關服務免費且獲保密。

除非情況非常緊急，或者您面臨巨大風險，否則，只有在您已經嘗試過透過投訴流程解決問題之後，申訴專員才會對您的個案展開調查。此外，如果地方部門收到投訴後調查時間已經超過12週，然而尚未能夠給您一個滿意的回覆，申訴專員建議您不妨聯繫申訴專員，因為他們或許能夠在無需走完所有投訴處理程序的情況下即可對投訴展開調查。

您應在所投訴的事件發生之日起或您首次意識到此事之日起的一年內遞交投訴。申訴專員可以延長這一時限，例如，如果地方部門對投訴的處理耗時超過一年。

填寫地方行政申訴專員 (LGO) 表格

LGO線上表格可在其網站上找到：

http://www.lgo.org.uk/forms/ShowForm.asp?fm_fid=62

您也可以發送電郵或致電**0300 061 0614**，要求將表格郵寄給您或透過電郵發送給您。

初次提交LGO表格時，只會要求您提供地方部門對個案的最終回覆，但如果申訴專員展開調查，則可能會要求您提供更多相關資訊。

Local Government Ombudsman (地方行政申訴專員)

首次評估

申訴專員通常會在收到投訴後的5個工作日內與您聯絡，向您解釋後續行動。

您的個案將獲指派一名調查專員，專員通常會盡快與您聯絡，以了解更多相關資訊，並向您解釋後續行動。在某些情況下，調查專員可能已掌握足夠的資訊，能夠在不聯絡您的情況下對投訴做出決定。

申訴專員還將向地方部門通報投訴的情況，即使決定不展開調查。申訴專員將發出一份投訴副本以及一份關於申訴專員的決定之聲明。

如果您將投訴上呈至申訴專員，結果將主要有三種：

- 不展開調查。例如，如果沒有過失，或者過失輕微，不足以升級至展開調查
- 調查被中止。例如，在初步調查後未發現任何過失，或地方部門同意在調查進行期間採取額外的行動
- 完成調查



如果申訴專員對您的投訴展開調查

投訴個案將分派給調查小組之一的一名調查專員，並將告知您調查專員的姓名/聯絡資料。如果調查專員尚未與地方部門聯絡，或者需要更多相關資訊，他們會將投訴通報予以地方部門，並向地方部門徵詢意見、要求提供所需的其他相關資訊。

申訴專員做出最終決定時，會書面向您解釋做出該決定的理由。申訴專員還將通知地方部門。

可能的調查結果：

- 認為地方部門存在過失，申訴專員針對該部門應當如何做好工作提出建議。
- 發現存在過失，地方部門已在申訴專員完成調查之前糾正了相關問題。
- 發現存在過失，但並沒有造成重大不公舉措。
- 未發現過失。

如果您不滿意

如果您對地方行政申訴專員 (LGO) 的決定不滿意

如果您對地方行政申訴專員 (LGO) 的決定感到不滿

調查專員有權對投訴個案作出判斷並做出決定。不過,如果您不同意該決定,並且能夠解釋原因,一名未涉事該投訴個案並且非調查專員主管的高級員工將審核該決定是否合理。審核是中立的。審核時將把您的意見及相關工作人員的意見納入考量。審核並非重新調查,儘管可能會導致再次調查。如果您僅僅是對決定表示不滿,申訴專員通常不會對個案進行審核。



有用的聯絡資料

Citizens Advice Bureau (公民諮詢局)

就金錢、法律、住房及其他等一系列問題提供獨立意見。

電話: **0808 278 7840**

網站: **www.citizensadvice.org.uk**

Age UK

為長者提供一系列服務,包括諮詢、支援及交友服務,提供的具體服務取決於所在地區。

於利物浦設有多個服務點

電話: Allerton Rd: **0151 733 0448** Walton Vale: **0151 521 8420**

Halewood Shopping: **0151 486 0990**

網站: **www.ageuk.org.uk**

CQC (護理質量委員會)

英格蘭的衛生及社會關懷服務獨立監管機構。

National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle Upon Tyne NE1 4PA

電話: **03000 616 161**

電郵: **enquiries@cqc.org.uk**



聯絡我們

Liverpool Advocacy Hub

電話：0300 3030 629

電郵：referral@liverpooladvocacyhub.org.uk

線上客服：www.liverpooladvocacyhub.org.uk