一般投訴處理程序

1. 目的及適用範圍

本程序供球員、家長或監護人、教練、裁判、屬會、義工、職員及公眾人士，就本會的行政、服務、活動安排、人員操守或涉嫌不當行為提出投訴。適用範圍包括本會主辦、合辦或委託承辦的活動。

本會按投訴內容安排跟進。如投訴人未能確定適用渠道，可按第 3 節提交，由本會確認跟進途徑。

事項	適用程序
性騷擾	P02《防止性騷擾政策及指引》及 P03 性騷擾投訴處理流程圖
兒童及弱勢人士的安全或保障疑慮	P08《兒童及弱勢人士保護政策及行為守則》
代表隊或培訓隊選拔結果上訴	按 E01《「代表隊」及「培訓隊」政策》當時生效版本所載的上訴安排
賽事判決或賽果申訴	有關賽事章程及球例所載程序
涉嫌違反 運動禁藥管制規條	P07 所列適用規條及相關機構的程序

如個案適用專項程序，本會會盡快告知投訴人相關渠道。提交期限按該專項程序或賽事章程計算。

2. 保密及投訴人保障

本會承諾公平、審慎及保密地處理投訴及不當行為報告。投訴人的身分、聯絡資料及個案內容，只會在處理個案所需的範圍內，向獲授權人員披露。如因保障當事人安全、履行法定責任或公平處理個案而有必要披露資料，本會會將披露限於所需範圍，並在可行及適當的情況下事先通知投訴人。

本會禁止因任何人真誠提出投訴、提供資料或協助調查而作出報復，包括威嚇、打壓或其他不利對待。懷疑遭受報復的人士可按第 3 節報告，本會會安排沒有利益衝突的人員跟進。

3. 提交投訴及替代渠道

一般投訴渠道

請電郵至總會共用信箱 **dahkc2005@gmail.com**，主旨註明 **「保密丨一般投訴」**。

執行委員會須在批准本程序前，指定獲授權查閱、分流及處理投訴的人員，並訂明共用信箱內投訴資料的查閱權限及保密安排。

替代渠道

如投訴涉及本會主席、共用信箱管理人或獲授權接收投訴的人員，投訴人可循以下獨立渠道，直接向指定且沒有利益衝突的人士提交。

項目	資料
指定接收人職位	［待執行委員會確認］
直接聯絡方法	［待填寫獨立於總會共用信箱的電郵或其他直接聯絡方法］

執行委員會須在批准本程序前確認替代渠道。本會須在官網隨本程序公布指定接收人的職位及聯絡方法。替代渠道同樣適用於第 6 節的覆核申請。

提交資料

投訴宜包括:

- 投訴人的姓名及可接收回覆的聯絡方式。
- 事件日期、地點、活動名稱及涉及人士，如已知。
- 事件經過，以及可提供的文件、訊息或其他相關資料。
- 希望本會跟進的事項，以及任何需要優先處理的安全或保密疑慮。

投訴人可由代表協助提交。未滿 18 歲人士可自行提出投訴，或由家長、監護人或其信任的成年人協助。對於匿名投訴，本會會按資料的具體程度及事件的嚴重性考慮跟進。缺乏聯絡方式可能影響本會補取資料及通知結果。

4. 接收及初步評估

1. 本會一般會在收到投訴後 **5 個工作天內**確認收悉，並告知投訴人負責跟進的職位或聯絡渠道。
2. 指定處理人員會確認投訴範圍、是否需要補充資料、是否適用其他程序，以及是否需要採取即時保障措施。涉及人身安全或保障疑慮的個案會優先處理。

3. 涉及主席、共用信箱管理人、指定處理人員或執行委員的個案，由沒有利益衝突的執行委員安排跟進。參與處理或作決定的人員須申報相關利益。曾直接參與被投訴事件或有利益衝突的人員須避席。
4. 如個案超出本會的處理範圍，或因資料不足而未能跟進，本會會在有聯絡方式的情況下向投訴人說明原因，並在適當時提供轉介渠道。

5. 調查及結果通知

1. 處理人員會按需要查閱相關文件、紀錄及訊息，並向投訴人、被投訴人或其他相關人士了解情況。若個案可能導致對被投訴人作出不利決定，本會會在作決定前告知其相關指稱的要旨，並給予合理機會回應。
2. 本會一般會在確認收悉後 **20 個工作天內**以書面通知投訴人處理結果。如需延長處理時間，本會會在限期屆滿前說明原因及預計回覆日期。
3. 書面通知會列明主要結論、可披露的理由、適用的跟進安排，以及申請覆核的方法。涉及其他人士的個人資料、人事安排或紀律處分詳情，按第 2 節的保密原則處理。
4. 如投訴成立或發現有改善需要，本會會按適用程序採取跟進措施，例如更正行政安排、改善活動程序、補充培訓或轉交紀律程序處理。

6. 申請覆核

投訴人可基於以下理由申請覆核：

- 原處理過程出現可能影響結果的重大程序偏差。
- 原結論涉及可能影響結果的事實錯誤。
- 有重要新資料在原處理期間未能合理提供，而該資料可能影響結果。

投訴人須在收到書面結果翌日起 **10 個工作天內**，電郵至 dahkc2005@gmail.com 申請覆核。如涉及第 3 節所列的利益衝突情況，可循替代渠道提交。主旨請註明 **「保密｜投訴覆核」**，並列明個案編號（如有）、覆核理由及相關資料。

覆核由沒有參與原個案處理或決定、且沒有利益衝突的人員負責。覆核人員可維持或修正原結論，或交由其他合適人員重新處理。

本會一般會在收到完整覆核資料後 **20 個工作天內**，以書面通知申請人覆核結果及主要理由。如需延長，會告知申請人原因及預計回覆日期。覆核結果為本會一般投訴程序下的最終決定。

7. 紀錄及程序檢討

本會會妥善保存投訴、利益申報、調查、決定、覆核及跟進紀錄，並按 P09《個人資料及私隱保護政策》管理查閱權限及保留期。執行委員會會定期檢視投訴處理情況，並按需要修訂本程序。

本程序所稱「工作天」指星期一至星期五，公眾假期除外。