



服務使用者投訴或申訴程序

服務使用者在務適內部提出投訴的權利

1. 如有關於某位職員或您正接受的服務的投訴，應首先設法與那位人士面對面解決問題。
2. 如覺得與那位職員直接交談是不安全或不自在的，您可要求與那位職員的上司或主管對話。
3. 如果上面的 1 或 2 未能令您滿意，您可寫信給主任(Director)，說出您的問題。
4. 若您選擇寫信，信中必須包括：
 - a. 您投訴的是什麼事(例如：您不同意務適某條規例；您不喜歡某位職員對待您的方式；某位職員拒絕給您服務；您覺得某位職員歧視您；您對得到的服務感到不滿；等了太長時間才獲得服務。)
 - b. 事件發生的日期
 - c. 您想務適怎樣做
 - d. 其他您認為是重要的資料
5. 您可要求職員幫忙，協助您用英文寫這封信。
6. 您必須在事件發生後的一個月內把信送交主任。
7. 主任將會在收信後的 7 日內要求您見面。主任將會與您談及您的問題和可能的解決辦法。
8. 主任將會在您們會面後的 7 日內發信給您。這封信將會總結該次會面，並告訴您務適將會或將不會採取的行動。
9. 如不滿意主任的回應，您可把您的信(附上您與主任會面得出的意見)送交行政總監(Executive Director)。您必須在收到主任的回應後的 7 日內把信送交行政總監。
10. 行政總監將會在收信後的 7 日內要求您見面。行政總監將會與您談及您的問題和可能的解決辦法。
11. 行政總監將會在您們會面後的 7 日內發信給您。這封信將會總結該次會面，並告訴您務適將會或將不會採取的行動。
12. 如不滿意行政總監的回應，您可把您的信送交理事會主席(President of Board of Directors)。您必須在收到行政總監的回應後的 7 日內發出這封信。

續下頁……



服務使用者投訴或申訴程序

服務使用者在務適內部提出投訴的權利(續)

13. 理事會主席將會在 14 日內發信給您，對您的問題作出回應。這將會是務適的最終決定。
14. 在這程序期間務適不會停止或限制對您的服務，除非曾出現一些行為，會令職員與您會面是不安全的。

服務使用者向外間機構提出上訴的權利

1. 服務使用者投訴或申訴程序一旦完成，或在這個程序期間任何時候，服務使用者可聯絡以下的外間審核機構，要求協助。(這份並非完整的名單)
 - a) 卑詩人權聯盟(BC Human Rights Coalition) :
www.bchrcoalition.org 電話：604-689-8474
 - b) 卑詩申訴專員(BC Ombudsman) :
www.ombudsman.bc.ca 電話：1-800-567-3247
 - c) 兒童及青少年代表(Child and Youth Representative) :
www.rcybc.ca/content/home.asp 電話：250-356-6710
 - d) 卑詩資訊及私隱專員辦公室
www.oipc.bc.ca 電話：250-387-5629
 - e) 法律援助(Legal Aid) :
www.lss.bc.ca 電話：604-601-6206
 - f) 商業促進局(Better Business Bureau) :
www.mainlandbc.bbb.org 電話：604-682-2711