

Chinese

提出意見 或作出投訴



S O C I A L
S E C U R I T Y
A G E N C Y



INVESTOR IN PEOPLE

Jobs & Benefits

JobCentre

DEPARTMENT FOR EMPLOYMENT AND LEARNING



S O C I A L
S E C U R I T Y
A G E N C Y
AN AGENCY OF THE DEPARTMENT FOR SOCIAL WELLBEING

提出意見 或作出投訴

你是否有意見?

我們歡迎你對所享用的服務提出意見,請告訴處理你個案的辦事處。

你是否有投訴?

若你不滿意以下事情,請告訴我們:

- 我們服務的質素;
- 我們做的事情;或
- 我們沒有做的事情。

我們想知道可如何糾正事情。若我們有過失,我們希望從錯誤中學習,藉以改善服務。

我們會迅速處理你的投訴。

- 若你致電我們,我們會記下細則,並在十個工作天內以電話,或若你選擇的話,以書面通知你。
- 若你去信給我們,我們會在收到來函的兩個工作天內通知你來函收悉。我們致力在十個工作天內完全回覆你的問題,若未能做到,則會不時通知你我們的進度。

如何作出投訴

步驟一

首先你應聯絡處理你個案的職員或辦事處經理,並向他們提供資料。他們是處理你投訴的最佳聯絡人。你可從我們的來信中找到他們的地址和電話號碼,你亦可從電話簿「就業及研習署」或「社會福利局」條目中找到這些資料。

步驟二

若你不滿意我們對你的投訴所作出的回應,你可去信負責的高級經理。我們會在處理你原本的投訴時給你他們的姓名及地址。

步驟三

若你感到該高級經理仍未能處理你的投訴,你可去信「就業及研習署」的永久秘書或「社會福利局」的行政長官。

你從該高級經理所收到的回信會告訴你該與誰聯絡。

步驟四 (只適用於「社會福利局」)

若你去信行政長官後依然感到不滿意,並想由一位獨立的人士處理你的投訴,你可致電或去信獨立個案檢察員。獨立個案檢察員並不隸屬「社會福利局」,服務亦是費用全免。ICE 1單張中載有更多這方面的資料,你可從我們任何一間的公眾辦事處索取該單張。

若我們犯了錯失

雖然我們盡力正確處理事情,但有些時候我們可能犯錯。若我們真的犯了錯,我們會:

- 解釋甚麼事情出錯;
- 對我們的錯失道歉
- 糾正錯誤;及
- 若情況適合,考慮向你賠償。

「因行政失誤而作出的財政賠償指引」載有更多資料,你可從我們的「就業及福利」或「社會福利」各辦事處中閱讀該指引

若你有投訴該怎樣做？

請告訴我們。

與處理你個案的職員或辦事處經理聯絡。

若你不滿意他們的回應，
去信給負責的高級經理。

若你依然感到不滿意，
可去信永久秘書或行政長官。

(只適用於「社會福利局」) 若你去信了行政長官但仍感到不滿意，並想有獨立的人員檢討你的個案，你可去信獨立個案檢察員。

你可在任何階段向申訴專員作出投訴，雖然我們的投訴程序並不包括這點。

Permanent Secretary (永久秘書)
Department for Employment and Learning
(就業及研習署)
Adelaide House
39-49 Adelaide Street
Belfast, BT2 8FD
電話: 028 9025 7400
網址: www.delni.gov.uk
電郵: del@nics.gov.uk

Chief Executive (行政長官)
Social Security Agency (社會福利局)
Lighthouse Building
1 Cromac Place
Gasworks Business Park
Ormeau Road
Belfast BT7 2JB
電話: 028 9082 9473
網址: www.ssani.gov.uk
電郵: customerservice.unit@dsdni.gov.uk

Independent Case Examiner (獨立個案檢察員)
PO Box 1245
Belfast, BT2 7DF
電話: 0845 606 0777
電郵: ice@dwp.gsi.gov.uk

The Ombudsman for Northern Ireland
(北愛爾蘭申訴專員)
33 Wellington Place
Belfast, BT1 6HN
電話: 0800 343424