

三、投訴人需提供的資料

為方便從速處理投訴人的查詢或個案，請盡量扼要說明投訴事項，清楚地提出各項要點，並提供一切有關的資料，例如：

- 投訴人的姓名、地址和聯絡資料
- 被投訴的人或機構的聯絡資料
- 事件的詳情，包括有關的日期、時間、地點、人物

如投訴由獲授權代表提出，請說明投訴人與獲授權代表之間的關係，並提供投訴人的授權簽名。

四、處理投訴的局限

我們首先會對每宗投訴作出全面評估。在某些情況下，我們可能不可以跟進投訴，例如：有關投訴不在小組的職權範圍之內；投訴人提供的資料不足；投訴人記不起事件詳情等，以致我們無法採取行動。若出現上述情況，我們會通知投訴人無法跟進的原因。如認為投訴宜交由其他機構或部門處理，我們會告知聯絡有關機構或部門的辦法。

五、處理投訴的程序

在香港，《人權法案條例》保障市民免受任何形式（包括性傾向）的歧視，但只對政府、公共主管當局或受僱於任何代表政府或公共主管當局行事的人具有約束力。換言之，現行法例未能禁止個人或私營機構的性傾向歧視行為。正因如此，我們必須先徵得投訴人的同意才可開始處理投訴。投訴人在同意我們提供協助之前，亦必須明白這情況。

此外，投訴人亦必須了解，我們現時無權強制被投訴的人士或機構按我們的要求或建議的方式行事。雖則如此，我們會竭盡所能向投訴人提供協助。在評估個案後，我們會考慮循下列途徑協助投訴人：

跟進

我們會先進行多方面的初步查訊，再向投訴人解釋及尋求澄清，然後致函被投訴的人士，說明投訴事項，並要求被投訴的人士作出回應。

調解

如果可行的話，我們會嘗試協助雙方和解，亦可安排投訴人與被投訴的人士／機構的代表會晤。調解過程會在雙方自願的情況下進行，本小組的員工負責協助調解。

在處理投訴的過程中，我們可能視乎需要，要求投訴人和被投訴人提供更詳盡的資料。

六、查詢 / 投訴的服務承諾

我們承諾以誠懇有禮的態度盡力協助市民。

我們將不時檢討服務承諾，現時的目標是由接獲投訴至完成處理程序大約三個月；較複雜的個案，可能需要較長時間處理。

七、投訴數字

我們每三個月會發佈接收到的投訴及查詢數字分類，讓公眾了解我們的工作及成果。

八、收集個人資料聲明

性別認同及性傾向小組(下稱小組)尊重個人資料，並且全力執行及遵守保障資料原則，以及《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)的各項有關規定。

收集個人資料的用途

你可自願向小組提供有關你的個人資料，而我們在處理你的查詢或投訴的過程中所收集的個人資料，只會用於下列一項或多項的用途：

- (甲) 與該查詢或投訴直接有關的用途；
- (乙) 作為統計及研究之用；及
- (丙) 其他合法用途。

在處理的過程中提供不完備或不正確的資料，會影響小組考慮及審理你的查詢或投訴。

轉移個人資料

本小組在處理你的查詢或投訴的過程中收集得來的個人資料會嚴格保密。然而，本小組在取得你自願給予的明示同意下，或會將你所提供的個人資料轉移給我們因處理有關個案而接觸的人士或機構，包括被投訴者；或根據法律授權或規定而作出該等轉移。

查閱及更正個人資料的權利

你有權要求查閱及改正小組所持有你的個人資料。本小組所提供的查閱個人資料服務，須收取影印費用。查閱或改正該等資料，你可用書面形式，寄往香港添馬添美道 2 號政府總部東座 12 樓性別認同及性傾向小組，向小組主任提出你的要求。