

政制及內地事務局
性別認同及性傾向小組
查詢／投訴熱線
投訴程序須知

一、接受投訴的範圍

任何人如因性別認同或性傾向而在教育、就業、使用服務、租住房屋等方面遭受歧視或被人作出冒犯的行為，都可向我們提出投訴。投訴亦可由投訴人的獲授權代表代為提出。

二、投訴的方法

投訴人可循以下途徑，向我們提出投訴：

- **致電投訴熱線：2810 3205**
辦公時間內的來電，會由職員接聽。小組辦公時間如下：

星期一至星期五： 上午八時四十五分至下午六時

星期六、日及公眾假期： 休息
- **郵遞：** 香港添馬添美道 2 號政府總部東座 13 樓
「政制及內地事務局性別認同及性傾向小組」收
- **傳真：** 2523 0565
- **電子郵件：** gisou@cmab.gov.hk

投訴人亦可使用投訴表格提出投訴，表格可從政制及內地事務局的網站下載(http://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_hotline.htm)。

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

在某些情況下，我們可能未能跟進投訴，例如：有關投訴不在小組的工作範圍之內；投訴人提供的資料不足；投訴人記不起事件詳情等。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，我們亦會告知投訴人聯絡有關機構或部門的辦法，或在投訴人同意下，把投訴轉交有關機構或部門。

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，該條例對政府、公共主管當局及代表政府或公共主管當局行事的人具有約束力。

若投訴涉及個人或私營機構，我們無法定權力強制個人或私營機構按我們的要求或建議的方式行事，但我們定會盡力為投訴人提供協助。

在收到投訴後，我們會先釐清投訴事項，如有需要，我們會向投訴人解釋或要求投訴人澄清。之後，我們會致函被投訴者，說明投訴事項，並要求被投訴者回應。

如投訴人與被投訴者／機構的代表雙方自願，我們亦可安排他們會晤溝通，以尋求解決方法。

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

我們會定期發佈接收到的投訴數字及分類，讓公眾了解我們的工作及成果。

八、收集個人資料聲明

小組尊重個人資料私隱，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

向小組提供個人資料純屬自願。在處理查詢或投訴過程中收集得來的個人資料，只限用於下列一項或多項的用途：

- (甲) 與查詢或投訴直接有關的用途；
- (乙) 統計及研究用途；以及
- (丙) 其他合法用途。

在查詢或投訴過程中向小組提供不完備或不正確的資料，會影響小組考慮及處理有關查詢或投訴。

轉移個人資料

在處理查詢或投訴的過程中收集得來的個人資料均會保密。如獲查詢人或投訴人同意，小組或會將查詢人或投訴人所提供的個人資料轉移給在個案處理過程中接觸的人士或機構，包括被投訴者。

查閱及更正個人資料的權利

查詢人或投訴人有權要求查閱及改正小組所持有屬其本人的個人資料。小組會就所提供的查閱個人資料服務收取影印費用。如欲查閱或改正該等資料，可以書面方式向小組經理提出。信件請寄香港添馬添美道 2 號政府總部東座 13 樓性別認同及性傾向小組。