

衛生署

部門投訴機制

衛生署部門投訴機制

我們竭誠為香港市民提供以顧客為本的優質服務。我們的投訴處理機制，確保投訴得到迅速並有效率的處理，並藉著處理投訴的良機，找出需要改進的地方。

A. 到何處投訴

你可以循以下途徑直接提出申訴：

- (a) 各衛生署的診所/單位的顧客關係主任
- (b) 衛生署顧客關係組
電話：2836 0077
傳真：2836 0072
電郵：enquiries@dh.gov.hk
- (c) 衛生署助理署長(家庭及長者健康服務)
- (d) 衛生署署長

B. 怎樣投訴

你可以用以下方式作出投訴：

- 書面(包括信件、傳真、電郵或診所意見表)
- 口頭方式

C. 如何幫助我們

為更有效處理你的投訴，請你：

- 提供你的聯絡資料，以便我們能通知你有關調查結果
- 就你投訴的事項提供清晰簡潔的資訊

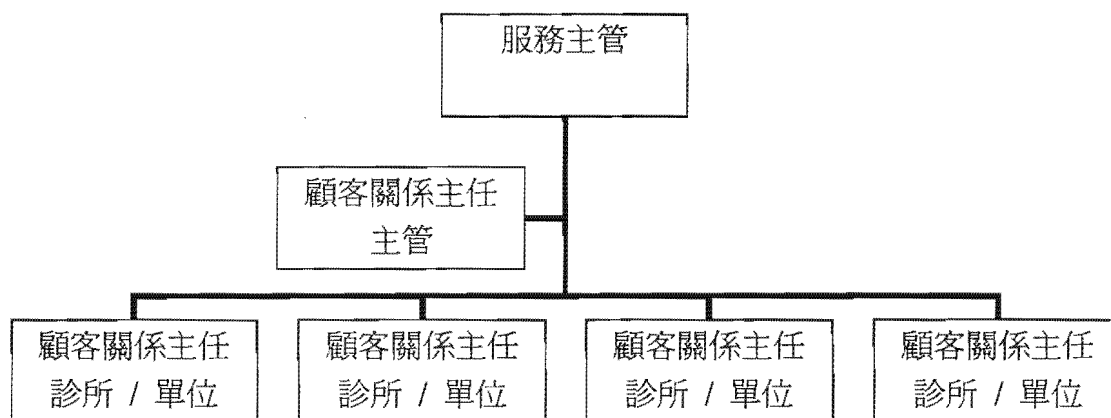
D. 其他申訴途徑

你亦可循以下途徑提出你對衛生署的投訴：

- 香港特別行政區行政長官辦公室
- 食物及衛生局
- 立法會/區議會秘書處
- 香港醫務委員會或各醫護專業人員管理局或委員會
- 申訴專員
- 消費者委員會
- 平等機會委員會
- 個人私隱專員公署
- 傳媒機構

E. 衛生署收到你的投訴後會怎樣處理

- 各顧客關係主任會負責處理對其診所或單位之投訴。
- 各服務的主管會委任顧客關係主任主管負責處理一切與其服務有關的投訴和查詢，包括衛生署顧客關係組所轉介的個案，亦負責監督顧客關係主任有關處理投訴之工作。
- 服務主管會確保調查工作妥為進行，並會監察各方面的改善措施得以落實。



F. 服務承諾

我們承諾回覆時間：

- 初步回覆：收到投訴後十天之內
- 詳細回覆：收到投訴後四星期之內（複雜個案可能需時較長，但我們仍會於四星期內回覆投訴人有關投訴的處理進度）

衛生署部門投訴機制

