

香港心理學會

投訴處理程序

解釋指南

1) 簡介

- a) 香港心理學會（下稱「本會」）的基本目標，在於確保會員的道德操守符合本會的專業守則訂立的規範，以保障公眾及讓本會得以實現本會的科學及專業目的。
- b) 本指南旨在解釋本會如何透過實行本會 2021 版附例中指明的一套投訴程序系統來保障公眾。此外，本指南亦旨在幫助大眾了解，當懷疑有會員作出違反本會專業守則的專業失德行為時，大眾能如何對該等會員作出投訴。

2) 投訴處理程序堅持的原則

a) 保密

- i) 投訴個案中的所有資料均會被視為機密資料。投訴個案僅由本會議會（Council of the Hong Kong Psychological Society，下稱「議會」）授權的少數人處理。本會不會公開投訴個案的詳情，包括投訴人或任何證人的姓名。假如投訴成立，本會則會公開被投訴人的姓名、其違反的專業守則及所得的相關懲處。

投訴個案涉及的所有相關方均須簽署一份保密承諾書，承諾：

1. 對從本會處理投訴的過程中取得的所有資料（下稱「機密資料」）嚴格保密，並除非經本會許可，不得向任何人披露有關投訴個案的內容；
2. 不會將機密資料用於其他在處理本投訴以外的目的；
3. 在投訴個案審理結束及任何相關上訴審理結束後，銷毀機密資料；及
4. 如發現機密資料被洩露，即時通知本會該等洩露的全部細節。

b) 公正

所有處理投訴的人士及所有紀律委員會成員均須申報及避免潛在的利益衝突，以確保他們能公正地調查和判斷。

c) 透明及採取問責制

- i) 所有投訴程序已於本會的附例中清楚說明並受到遵守。
- ii) 被投訴人可就紀律委員會的建議或議會的最終決定提出上訴。如果有新證據證明有關會員的專業失德行為，投訴人可再作投訴。

3) 有關投訴及可提出投訴的條件

- a) 如有認為會員犯下專業失德行為，便可向本會投訴該會員。
- b) 公眾、本會的其他會員及議會本身均可成為投訴人。
- c) 被投訴人在被投訴的懷疑專業失德事件發時，**必須**為本會會員。
- d) 被投訴的懷疑專業失德行為**必須於提交投訴時的過去六年內**發生。
- e) 匿名投訴將不被接納。

4) 如何提出投訴

- a) 填妥香港心理學會指定的投訴表格並提交。該表格可於下列網址下載：
<https://www.hkps.org.hk/zh-hant/faq/>
- b) 投訴人必須前往民政事務總署辦理法定聲明，以表明其提交的投訴表格及證據內容都是真確的。該署提供的法定聲明辦理服務為免費的公共服務。投訴表格內列有關於辦理此等法定聲明的詳情。如果投訴人現非於香港居住，則須在其居住地找公證人辦理聲明。
- c) 投訴表格應郵寄予本會的常務秘書，並包含：
 - i) 所有及任何用以支持投訴的證據（例如文件、報告、相片、影片、收據等）。
 - ii) 指定的保密承諾書，其可於下列網址下載：
<https://www.hkps.org.hk/zh-hant/faq/>

5) 投訴處理程序

- a) 本會的常務秘書在收到有關投訴後，會發出投訴確認書，及如有需要，可能要求投訴人釐清一些細節。本會議會可能會委任一名投訴主任，請這名投訴主任而非常務秘書去親自處理該投訴。常務秘書或投訴主任將於整個投訴處理過程中，擔當聯繫人的角色及保持中立。
- b) 常務秘書或投訴主任將轉發投訴內容予被投訴人，要求被投訴人 **28** 天內提供書面解釋。
- c) **道德委員會的初步調查**
 - i) 常務秘書或投訴主任將轉發所有收到的資料予本會的道德委員會，供其作初步調查。如有需要，道德委員會可能會透過常務秘書或投訴主任，要求投訴人和被投訴人進一步釐清一些細節。
 - ii) 道德委員會在適當地考慮呈上的事實和資料後，將向議會提供下列建議：

1. 目前是否有初步證據證明被投訴人違反專業守則，如有，則
 2. 指明被投訴人違反了專業守則中哪些部分，及
 3. 應否就該投訴個案進行全面調查。
- iii) 議會在審視過道德委員會的建議後，將可能：
1. 決定投訴不成立，或
 2. 採取適當行動處理投訴個案，或
 3. 成立紀律委員會以對投訴個案進行全面調查。
- d) 議會將通知投訴人和被投訴人議會的決定。
- e) **紀律委員會進行的全面調查**
- i) 紀律委員會由一名主席、兩名委員及一名秘書組成。當中的兩名委員，其中一人應來自另一專業界別或組織。
 - ii) 紀律委員會將檢視所有資料。
 - iii) 如有需要，紀律委員會可要求投訴人或被投訴人以書面方式或出席面談，來提供更多資料。
 - iv) 如果紀律委員會認為被投訴人未有違反專業守則，便會建議議會決定投訴不成立。就議會的有關決定，投訴人和被投訴人都將會收到通知。紀律委員會亦隨即解散。
 - v) 如果紀律委員會認為被投訴人違反了專業守則，便將向被投訴人發出建議紀律處分行動通知書(NPDA)，當中包含：
 1. 全面調查所得發現，及
 2. 紀律處分建議（例如作出警告、譴責、指令被投訴人參與相關的持續進修課程、暫停或永久取消被投訴人在本會的專業註冊、或驅逐出本會。
 - vi) 就該 NPDA，被投訴人可於 28 天內以書面方式回覆紀律委員會。
 - vii) 紀律委員會將審視被投訴人的書面答覆，然後就調查發現及紀律處分建議提交報告予議會審批。紀律委員會亦隨即解散。
 - viii) 議會將作最終決定，接受、拒絕或修改紀律委員會的建議。
 - ix) 常務秘書或投訴主任將向投訴人和被投訴人發出議會的最終決定通知書(NOFD)。
- f) **就議會的最終決定提出上訴**
- i) 被投訴人可於收到 NOFD 後 28 天內，以書面方式提出上訴。
 - ii) 議會將於收到上訴申請後 60 天內，成立上訴委員會審視有關的最終決定，期間將不會進行任何聆訊。投訴人和被投訴人將收到有關通知。
 - iii) 上訴委員會由一名主席、兩名香港心理學會會員，及兩名來自其他專業界別或組織的人士組成。早前曾參與紀律委員會作相關全面調查的成員，均不能成為上訴委員會成員。
 - iv) 上訴委員會將可能維持或修改有關的最終決定。上訴委員會的決定為終極決定。上訴委員會向議會提交報告後，便隨即解散。

- v) 常務秘書或投訴主任將就上訴委員會的終極決定，通知投訴人和被投訴人。

6) 投訴個案的記錄及調查發現的發布

- a) 如果投訴成立，議會便將更新投訴紀錄保密冊及有關被投訴人的個人紀錄。
- b) 如果投訴成立，議會便將透過香港心理學會的網站公開被投訴人的姓名以及投訴個案的審理結果。至於有關通告六年後會否仍載於本會網站，則視乎議會的決定。
- c) 香港心理學會的辦公室將保密處理投訴個案資料，保存相關資料六年，並於六年後銷毀相關資料。

7) 查詢

如對本會的投訴處理程序有進一步查詢，請發電郵予香港心理學會的常務秘書（admin@hkps.org.hk）。

香港心理學會議會
2021年5月