

處理求助程序

收到求助/查詢/投訴

前線：記錄求助者資料及詳情

* 透過電郵、傳真或郵寄方式接收權益及投訴表格

個案呈報部門委員/理事

專責人員回覆

Yes

No

解決

轉介調解服務

記錄、個案總結及存檔

提供、轉介調解名單/協助聯絡、配對聯絡員

瞭解調解進度/結果

成功調解

Yes

No

無法達成調解

記錄及存檔

轉介、提供律師名錄供參考