

學校處理投訴指引

7.1 宗旨

本校本著為學生提供優質教育服務的宗旨，致力與各持分者建立良好的溝通文化，並建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。學校亦持開放及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。

7.2 參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(初版)》(2012年9月)。

7.3 適用範圍

本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴。

本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- 7.3.1 與已展開法律程序有關的投訴
- 7.3.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴(如：教育局)
- 7.3.3 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等
- 7.3.4 由學校員工提出的投訴

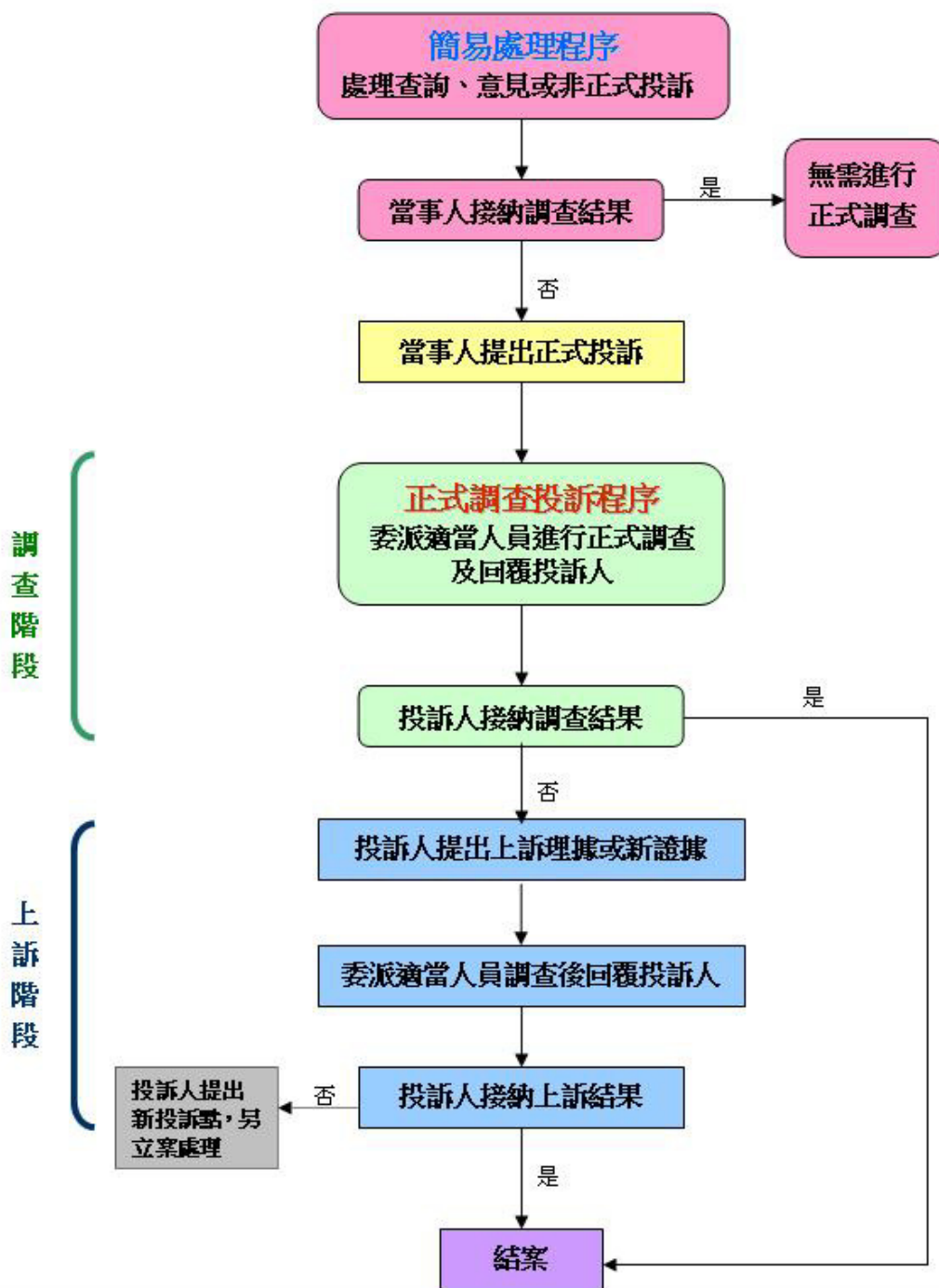
7.4 接受投訴的準則

- 7.4.1 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。
- 7.4.2 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的同意及書面授權，方可代表當事人提出投訴。
- 7.4.3 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人須指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 7.4.4 除非有特殊理由，投訴必須在事發日期起計的一年內提出。
- 7.4.5 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。
- 7.4.6 匿名投訴：由學校視乎情況（例如投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。

7.5 投訴處理方法

- 7.5.1 所有投訴均會絕對保密。
- 7.5.2 學校會審研投訴，確定是否妥當地提出，以及是否在學校管轄範圍內。
- 7.5.3 經審研及確定後，學校會決定是否受理。如決定受理，學校會決定是否需要就投訴展開全面調查，抑或適宜以較簡單的查訊或調解方式迅速處理。
- 7.5.4 被投訴人將獲通知投訴人身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。被投訴人亦有合理機會就投訴作回應。
- 7.5.5 無論是何種情況，學校都會將最後結果或投訴不獲受理的原因告知投訴人。

7.6 處理投訴的程序



7.7 簡易處理程序

- 7.7.1 學校接獲口頭公眾查詢、意見或非正式投訴，如有關事件輕微、毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，學校將交前線員工處理。前線員工會細心聆聽，以及盡可能提供協助及所需資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 7.7.2 如有需要，學校安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校立場，澄清誤會。
- 7.7.3 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
- 7.7.4 如有需要，個案會轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。

7.8 正式調查投訴程序

- 7.8.1 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 7.8.2 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求有關人士/機構提供相關資料。
- 7.8.3 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 7.8.4 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 7.8.5 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

7.9 上訴

- 7.9.1 學校將委派適當人員(較負責調查階段的人員更高職級或另一組別的人員)負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 7.9.2 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 7.9.3 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 7.9.4 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 7.9.5 如投訴人提出新的投訴事項，學校另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

7.10 專責人員

7.10.1 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員/ 職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
副校長	校長	校監
校長	校董會調查小組	校監
校董/ 校監/ 校董會	辦學團體專責人員	辦學團體專責人員

7.10.2 投訴涉及對象為教職員或職員的調查階段專責人員由校長委派。

7.10.3 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

7.11 資料保密

- 7.11.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 7.11.2 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
- 7.11.3 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校將遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。
- 7.11.4 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
- a. 在作出會面/會議安排時，清楚申明當事人可否由其他人士(例如親友、

法律代表)陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場。

- b. 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議開始前，重申有關立場。

7.12 處理投訴人不合理行為

7.12.1 不合理的態度或行為

- a. 例如：行使暴力或作出威脅恐嚇行為、以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴、提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
- b. 處理人員會表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為。
- c. 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
- d. 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅時，他們就當時情況，決定終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。

7.12.2 不合理的要求

- a. 例如：要求大量資料或特別待遇、不停致電要求對話或會面或指定個別人員回覆或面晤、要求負責人員於指定時間及/或地點會面。
- b. 學校將考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。
- c. 學校會以書面或口頭知會投訴人有關安排及處理程序。如投訴人的不合理行為有所改善，學校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。

7.12.3 不合理的持續投訴

- a. 例如：經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據等。
- b. 學校按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的解釋後，負責人員可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- c. 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，指示投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。「回覆卡」參考樣本：

投訴人地址 投訴人姓名 XX 先生/女士*： XXXX 年 X 月 X 日的來信閱悉。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。 (簽署) 華德學校校長/專責人員*姓名及職銜 XXX 年 X 月 X 日

7.13 經由媒體轉介或報導的投訴

7.13.1 學校將指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。

7.13.2 盡快(一兩天內)向公眾作出適當的回應或澄清，包括已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料(私隱)條例》的相關規定。

7.13.3 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響

學生或教職員的情緒。如有需要，給予適當輔導。

- 7.13.4 若有公眾人士、家長或學生對有關投訴向教職員查詢，若事件尚未有調查結果，有關教職員不應對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校所公布的新聞稿內容作回應。