

學校處理投訴指引

聖芳濟各書院
2014年12月

目 錄

| | |
|-----|---------|
| 第一章 | 適用範圍 |
| 第二章 | 處理投訴原則 |
| 第三章 | 處理投訴程序 |
| 第四章 | 處理投訴安排 |
| 第五章 | 覆檢投訴 |
| 第六章 | 處理不合理行為 |

第一章 適用範圍

1.1 本指引適用範圍

本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與本校有關的投訴：

- 投訴事項涉及本校的日常運作及內部事務。
- 教育局接獲來自公眾或其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介有關本校日常運作及內部事務的投訴。

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴

- 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理
- 與已展開法律程序有關的投訴
- 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- 由本校員工提出的投訴（如本校接獲有關投訴，會按照學校員工投訴機制及程序處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

1.3 匿名投訴之處理

- 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，投訴人亦應出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本校有權不受理。
- 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），本校的中/高層人員會跟進匿名投訴、列作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，本校會簡列原因，並存檔記錄。

1.4 並非由當事人親自提出投訴之處理

- 投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與學生（包括未成年人士及智障人士）有關的投訴，可由家長/監護人，或獲家長/監護人授權的人士代表當事人提出。
- 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人需指定一位代表作為與本校的聯

絡人。

- 由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出投訴，需事先獲得當事人的書面授權。

1.5 投訴事件已發生超過一年之處理

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令本校無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，若已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，有關投訴亦獲受理。

1.6 資料不全的投訴之處理

投訴人需就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，有關投訴不獲受理。

1.7 相關通告、指引及實務守則

在處理投訴時，本校會參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：

- 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2012 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
- 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
- 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的修訂」
- 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」
- 與採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 24/2008 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理 — 教職員實務手冊》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

相關通告、指引及實務守則除可於有關機構獲取外，亦會於本校網頁中刊出。

第二章 處理投訴原則

處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與本校有關的投訴時，本校參照以下原則：

2.1 原則一：分類處理投訴

- 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的機構直接處理。按此原則，與本校日常運作及內部事務有關的投訴應由本校負責處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴應由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。
- 如投訴同時涉及本校及教育局負責的範疇，會分別交由有關本校及教育局相關科組跟進。

2.2 原則二：即時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校會從速處理，及早回覆。前線人員接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由本校的專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會交上級負責人員接手處理。

投訴事件經由媒體轉介或報道之處理

- 在處理公眾或媒體的查詢時，本校會盡速向公眾作出回應或澄清，交代已採取的行動或初步的調查結果，並在符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定下發布清晰正確的資料。
- 回覆公眾或媒體的查詢時，由本校的專責發言人（副校長）負責。
- 同時讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並向情緒受影響的學生或教職員予以適當輔導。

2.3 原則三：機制清晰透明

- 本指引以學校網頁、家長通告、教職員會議及家長教師會等公開渠道，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容，促進各方了解和加強家校合

作。

- 本校會定期徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序，以確保有關程序廣為持分者接納。

2.4 原則四：處事公平公正

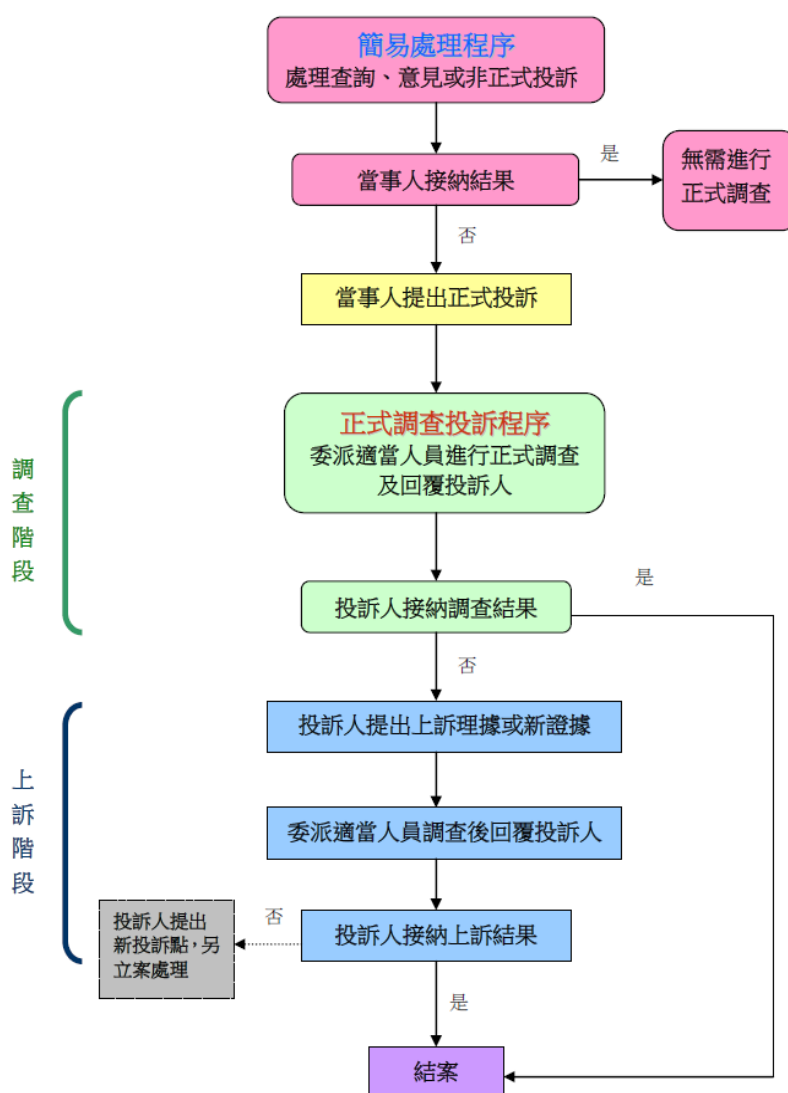
- 本校必以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校本程序提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 本校確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴程序

3.1 投訴釋義

- 為免處理過程變得複雜，本校前線人員會小心界定投訴人所表達的為關注或是投訴。關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。本校負責人員會避免混淆二者，採取適當的程序處理。
- 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，本校負責人員會先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。本校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



3.2 簡易處理程序

即時/盡速處理

- 本校前線同事會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，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。
- 如有需要，本校會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代本校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- 初步回應時限不應超過兩天。
- 如有需要，前線員工會將個案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。

回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，前線同事可以口頭回應，無須書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員可因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。

投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，無需正式存檔。專責人員或校長可摘錄重點於日誌內，以供日後參考。

適當跟進

相關同事應檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦會盡量向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

3.3 接納為正式投訴之處理方法

調查及上訴階段的安排

校方會盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但若有關人士仍不接受本校的回應或問題仍未解決，本校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

3.3.1 調查階段

- 本校接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：
- 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 本校向投訴人發出通知書確認收到有關投訴，及徵求投訴人同意本校向其

個人索取與投訴有關的資料，並知會投訴人負責處理人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。

- 本校專責人員會聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況及要求他們提供相關資料。
- 接獲投訴後，本校會盡快處理有關投訴（在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並以書面回覆投訴人調查結果。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在本校的覆函發出日期起計十四天內，向本校書面提出上訴要求。

3.3.2 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 本校根據校本機制，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。
- 接獲上訴後，本校會盡快處理有關上訴個案（在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查），並就上訴結果回覆投訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如投訴人仍不滿上訴結果或本校處理上訴的方式，本校會就有關處理過程再審慎檢視，確保已採取恰當的程序。
- 如投訴人提出新的投訴事項，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.4 調解紛爭

在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，考慮採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人（包括投訴人及被投訴人/組織），儘早找出解決方案，化解糾紛。

3.5 回覆投訴/上訴

- 如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，本校負責人員會視乎個案情況，以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。
- 如因特別情況致本校未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人回覆處理有關投訴/上訴的安排。

3.6 投訴/上訴紀錄

本校會保存有關正式調查投訴個案的資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，本校亦會貯存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

3.7 適當跟進

調查/上訴階段結束後，本校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。本校負責人員會通知當事人本校的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理投訴安排

4.1 專責人員

本校會因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- 調查及上訴階段工作由不同的人員擔任。負責上訴階段人員的職級較高，或由本校委派另一組別的人員再作調查。
- 特別投訴個案會由本校/辦學團體成立的專責小組處理。小組包括法團校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 有關專責人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。本校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- 關於處理本校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表的例子：

| 涉及對象 | 調查階段 | 上訴階段 |
|--------------|---------------|---------------|
| 教職員 | 主任 | 副校長 |
| | 副校長 | 校長 |
| | 校長 | 校監 |
| 校長 | 校監 | 辦學團體專責人員 |
| | 法團校董會調查小組* | 校監/法團校董會上訴小組* |
| 校監/ 法團校董會 | 辦學團體專責人員/專責小組 | 辦學團體專責人員/專責小組 |

*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員會包括獨立人士/校董。

4.2 資料保密

- 所有投訴內容及資料需保密處理，只供內部/有關人員查閱。
- 本校在處理投訴時所收集之個人資料，或當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，均按照《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議處理。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。專責人員可參考香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁（<http://www.pcpd.org.hk/>）。

- 有關投訴資料會存放在上鎖的檔案櫃內。電腦資料會以密碼保護，並嚴格規限使用可攜式貯存裝置。
- 只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人不可查閱、披露或公開談論有關個案的內容及資料。

4.3 與相關人士進行會面或會議的安排

- 在作出會面/會議安排時，本校專責人員會向當事人清楚申明可否由其他人士（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。
- 在會面/會議開始前，本校專責人員會聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。

4.4 跟進檢討

- 本校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。
- 本校會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序，提升專業服務水平。

4.5 支援培訓

本校會提供適當的支援及培訓(教育局亦提供相關的培訓課程)，協助員工有效地處理查詢/投訴，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得。

第五章 覆檢投訴

5.1 覆檢投訴

投訴個案經調查和上訴階段處理後仍未能解決。在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
- 學校/教育局已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

5.2 覆檢委員會的組成

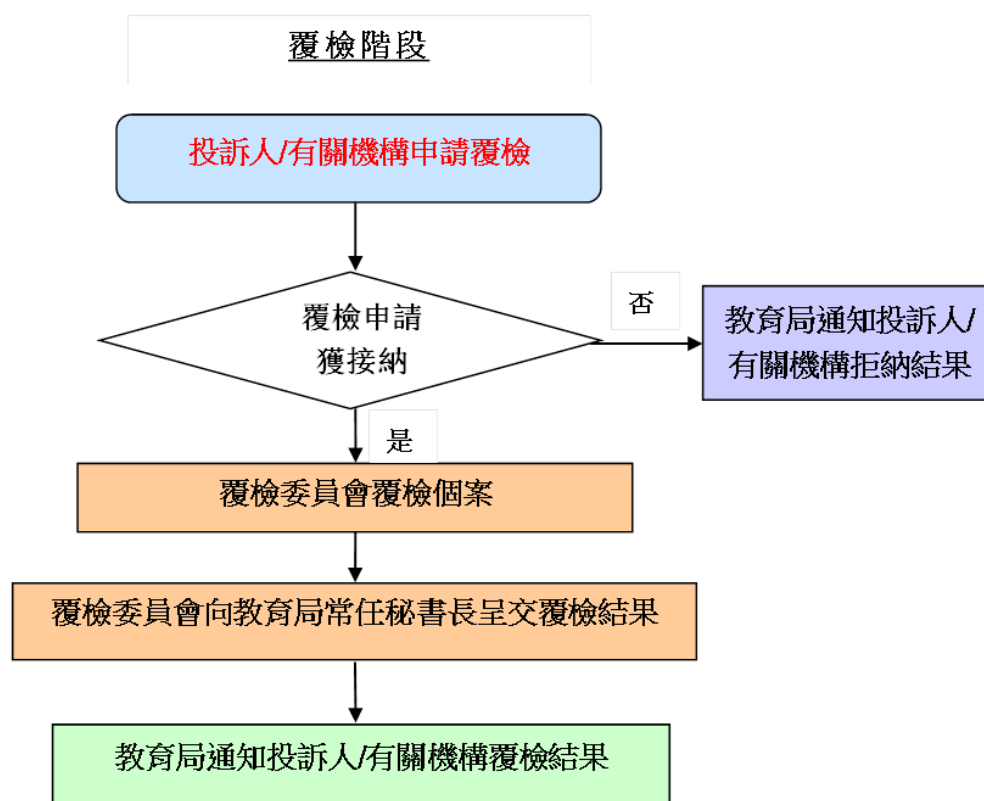
- 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。
- 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成—
 - (i) 委員團主席或副主席；及
 - (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。
- 如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。
- 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

5.3 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

5.4 覆檢程序

覆檢流程見下圖。



- 本校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四天內，向教育局書面提出覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。
- 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予本校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、本校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。
- 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：
 - ◆ 檢閱投訴人、被投訴人、本校/辦學團體及/或教育局提供的資料及

相關檔案記錄。

- ◆ 要求投訴人、被投訴人、本校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
 - ◆ 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
 - ◆ 邀請投訴人、被投訴人、本校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。
- 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及本校/辦學團體）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。
 - 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：
 - ◆ 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
 - ◆ 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
 - ◆ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

5.5 覆檢結果

- 覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。
- 教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及本校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- 如覆檢委員會建議個案須由本校/教育局重新調查，本校/教育局會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構會於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構會書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理不合理行為

適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，本校不會限制投訴人與校方接觸。然而，部分投訴人的某些不合理行為，可能會為學校帶來極大的不良影響，包括虛耗學校大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，本校制定了適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

6.1 不合理行為定義

投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 不合理的態度或行為，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。

(ii) 不合理的要求，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要某些人員回覆。
- ◆ 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

(iii) 不合理的持續投訴，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/或堅持要求校方/教育局懲處某些人員。
- ◆ 就相同個案，不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據，但未能提出新證據。
- ◆ 就相同個案，不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據。
- ◆ 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

6.2 制訂政策

- 本校委派適當的人員，負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。一般個案，由校長作出有關判斷。如投訴涉及校長，則由校監或法團校董會作出決定。
- 處理投訴人不合理行為的政策已納入校本處理投訴機制內，並適時諮詢持分者的意見。
- 本校會公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

6.3 遇有不合理行為之處理方法

(i) 不合理的態度或行為的處理

- ◆ 任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。如遇此情況，處理人員會對投訴人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，如對方依然故我，在發出警告後，本校處理人員有權終止與投訴人會面或談話。
- ◆ 如投訴人的行為對本校負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，本校處理人員有權就當時情況，終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求的處理

- ◆ 如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校有權限制投訴人與本校接觸，包括規定投訴人與本校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與本校指定人員聯絡等）。同時，本校會書面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，本校會停止有關限制。本校會定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴的處理

- ◆ 當接獲投訴後，本校會按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋。若不合理投訴仍然持續，本校有權限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- ◆ 當接獲無理的重複投訴，本校會向投訴人發出「回覆卡」，旨在請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。