

學校處理投訴政策及程序

宗旨

1. 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，回應投訴人的合理訴求。
2. 本校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，以臻完善。

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(修訂版)》

適用範圍

1. 本指引適用於處理家長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。
2. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
 - 2.1 與已展開法律程序有關的投訴
 - 2.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴 (如：教育局)
 - 2.3 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
 - 2.4 由學校員工提出的投訴 (如學校接獲有關投訴，應按照本校或辦學團體的員工投訴機制及指引處理)

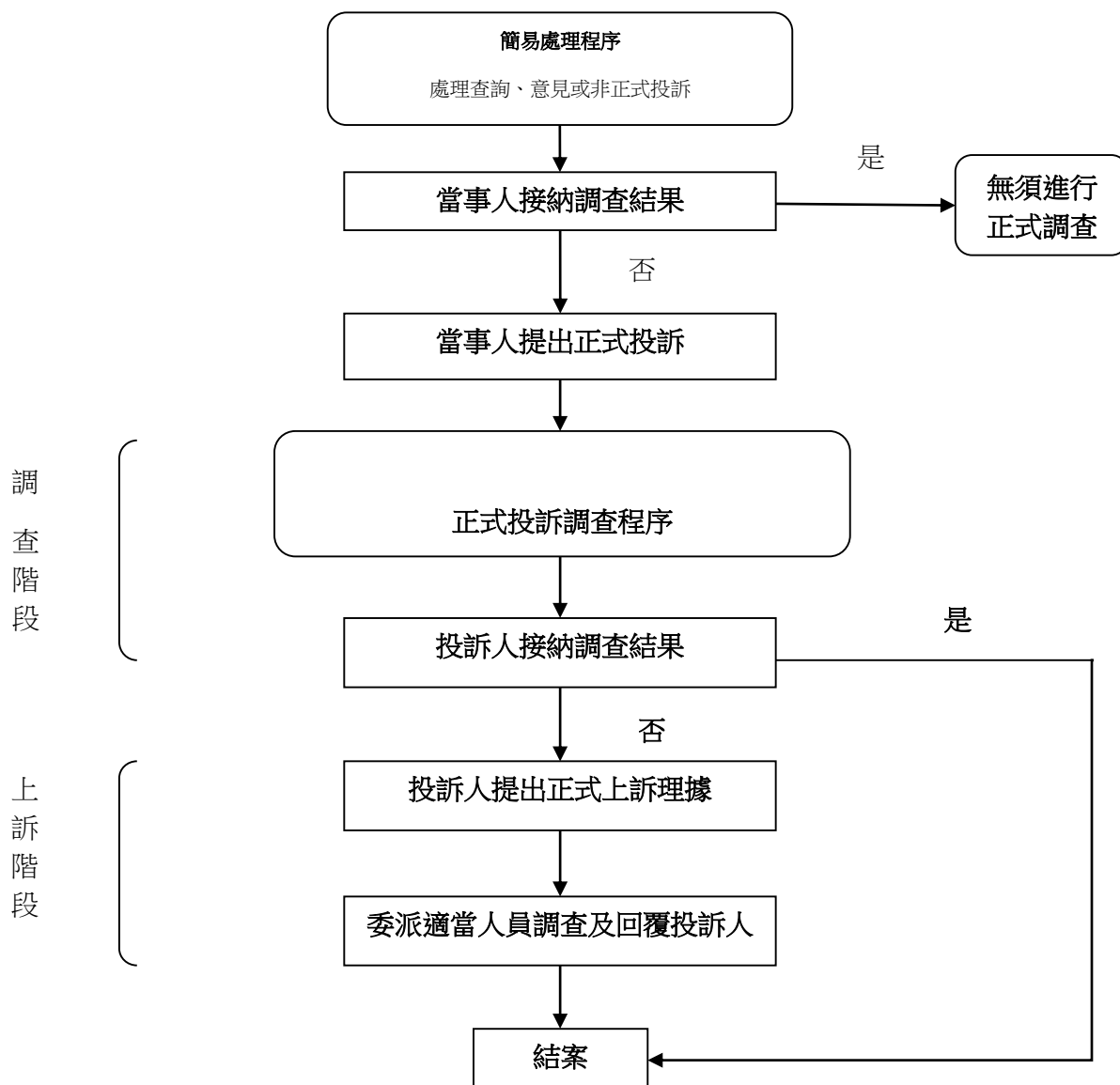
接受投訴的準則

1. 無論書面或親身投訴，投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。
2. 如投訴人非當事人，則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。
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。
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。
5. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。
6. 原則上**不受理**匿名投訴，惟校方中/高層人員可視乎情況決定是否跟進(例如讓被投訴人悉投訴內容)。如決定有關匿名投訴無須跟進，亦應簡列原因，並存檔紀錄。

處理投訴的方法

1. 所有投訴均會絕對保密。
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。
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詢或調解方式迅速處理。
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。
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。

處理投訴的程序



簡易處理程序

1. 學校接獲公眾口頭查詢、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。
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。
3. 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
4. 以簡易程序處理的個案，一般無須正式存檔，惟可在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考，樣本見附件二。
5. 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。

正式調查投訴程序

1. 學校將委派專責人員跟進有關投訴。
2. 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及/或與投訴有關的

資料，並知會投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件三及附件四。

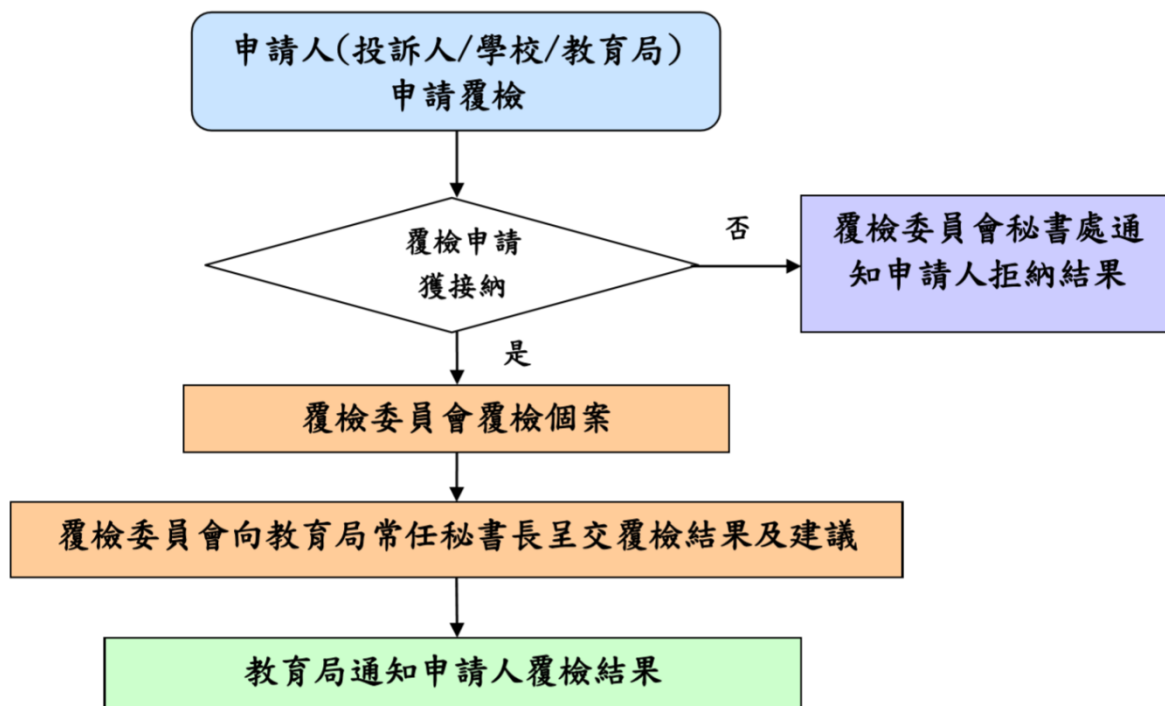
3. 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求有關人士/機構提供相關資料。
4. 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
5. 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚的記錄。投訴個案記錄樣本見附件五。
6. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
7. 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

上訴

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。
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。
3. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
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。

覆檢投訴

覆檢流程圖



在以下情況，投訴人(家長、學生、老師、公眾人士)、學校或教育局可要求「學校投覆檢委員會」覆檢有關投訴個案：

- 1.1 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校及/或教育局處理不當；或
- 1.2 學校已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。

**有關覆檢委員會的組成及工作程序，由教育局委任進行，詳見教育局：

1. 《學校處理投訴指引（修訂版，2018年5月）》，第五章，〈覆檢投訴〉，頁20-23。
2. 《獨立覆檢安排修訂版（2020年2月）》https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/Independent%20review%20arrangement_chi.pdf

專責人員

1. 處理學校投訴各個階段負責人員定為三位，安排表列於下：

涉及對象	各級調查人員數目	調查階段負責人員	上訴階段各級調查人員數目	上訴階段負責人員
教職員/職員	2	主任 (SGM)	1	副校長/助理副校長 (PGM /SGM)
	1	副校長/助理副校長 (PGM /SGM)	1	校長
			1	校監
副校長 /	1	校長	1	校監

助理副校長	2	法團校董會調查小組	2	校監/法團校董會上訴小組*
校長	1	校監	1	辦學團體專責人員#
	2	法團校董會調查小組*	2	校監/法團校董會上訴小組
校監 / 校董 / 法團校董會	3	辦學團體專責人員	3	辦學團體處理上訴人員

2. 投訴涉及對象為教職員/職員的調查階段專責人員由校長委派。
3. 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

註：*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體安排。

資料保密

1. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
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。
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。
4. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - 4.1 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。
 - 4.2 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。

處理投訴人不合理行為

1. 不合理的態度或行為
 - 1.1 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。
 - 1.2 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。
 - 1.3 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。
 - 1.4 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。
2. 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。

 - 2.1 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）。
 - 2.2 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。
3. 不合理的持續投訴
 - 3.1 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。

- 3.2 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。
- 3.3 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」參考樣本見附件六。

經由媒體轉介或報導的投訴

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。
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，並確保所發佈的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。
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。
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，則以學校所公佈的新聞稿內容作回應。

投訴/上訴紀錄

1. 經正式調查投訴程序處理的個案，學校須保存清楚紀錄。
2. 除保存投訴資料外，學校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。

二零二零年十月

關於學校日常運作及內部事務投訴事例

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目（例如帳目記錄） ● 其他收費（例如課外活動費、留位費） ● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） ● 服務合約（例如招標程序） ● 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程（例如科目課時） ● 選科分班（例如學生選科安排） ● 家課作業（例如家課量、校本評核標準） ● 學生考核（例如評分標準） ● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）
校風及 學生支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風（例如校服儀表） ● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） ● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） ● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生整體表現（例如成績、操行） ● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）

經簡易程序處理個案記錄表樣本

查詢/投訴日期：_____ 時間：上午/下午* _____

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
 親身到校 電郵/傳真* 其他(請註明：_____)

查詢/投訴人姓名：_____
身分： 家長 學生 其他(請註明：_____)

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)：_____

查詢/關注事項：_____

附加資料/文件： 沒有 有 (請註明：_____)

處理方法： 電話回覆 會面
 其他(請註明：_____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進
 其他(請註明：_____)

主任/負責人員簽署：_____ 日期：_____
(姓名/職銜)

* 請刪去不適用者

確認通知書樣本(一)

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。現正展開調查工作，並會於 x 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本(二)

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的**回覆表格**，在本年 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本(二)
回覆表格

致xxx學校

投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名：_____ (先生/女士)

[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址：

聯絡電話號碼:

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。
為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽名

必須填寫

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期： _____

來源：
 直接向學校投訴
 由教育局轉介
 其他機構轉介： _____

投訴方式：
 電話 信件 電郵 傳真 親身
 其他： _____

投訴人資料：

姓名： _____ 先生/女士/太太

身分：
 家長 議員 市民
 團體 _____
 其他 _____
 獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）： _____

電話： _____ 傳真： _____

電郵： _____

地址： _____

投訴對象：

校長 教師 職員
 其他： _____

投訴事項：

- 學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現
其他： _____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

調查結果撮要：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期： _____

負責上訴調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署： _____

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。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)

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者