

# 學校處理投訴指引

## 1. 前言

學校與各持分者建立良好的溝通文化，是優質教育服務不可缺少的一環，為了進一步加強與持分者的溝通聯繫，建立互信關係，本校優化處理投訴機制及程序，以開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，此舉可促使學校進步，確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

## 2. 適用範圍

### 2.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴

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

- 2.1.1 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2016 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
- 2.1.2 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」
- 2.1.3 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平等機會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
- 2.1.4 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」及平等機會的《防止校園性騷擾的問與答》
- 2.1.5 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》」
- 2.1.6 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 10/2016 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》
- 2.1.7 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」

### 2.2 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

若本校接獲的投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

- 2.2.1 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- 2.2.2 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
- 2.2.3 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。

### 2.3 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- 2.3.1 與已展開法律程序有關的投訴
- 2.3.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- 2.3.3 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
- 2.3.4 由本校員工提出的投訴（如本校接獲有關投訴，會按照校本的教職員投訴機制及指引處理。）

## 3. 接受投訴的準則

- 3.1 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。校方

如有懷疑，可要求投訴人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，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可以不受理。

- 3.2 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），校長、副校長可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、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，校方亦會簡列原因，並存檔記錄。
- 3.3 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。
- 3.4 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 3.5 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出。在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。
- 3.6 本校可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。校方會以書面回覆投訴人，解釋不處理有關投訴的原因。

#### 4. 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，本校會參照以下原則：

##### 4.1 分類處理投訴

- 4.1.1 與本校日常運作及內部事務有關的投訴由本校負責處理；
- 4.1.2 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由教育局負責處理；
- 4.1.3 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。
- 4.1.4 如投訴同時涉及本校及教育局負責的範疇，則分別交由本校及教育局相關科組跟進。

##### 4.2 即時迅速處理

- 4.2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校均會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。
- 4.2.2 如事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：
  - 4.2.2.1 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。
  - 4.2.2.2 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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。
  - 4.2.2.3 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，會予以適當輔導。

##### 4.3 機制清晰透明

本校投訴機制清晰透明，可參考本部份第五點「處理投訴程序」。

##### 4.4 處事公平公正

本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。

- 4.4.1 校方提供足夠的上訴渠道，在有需要時，考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴

工作。

4.4.2 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本校申報利益。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。

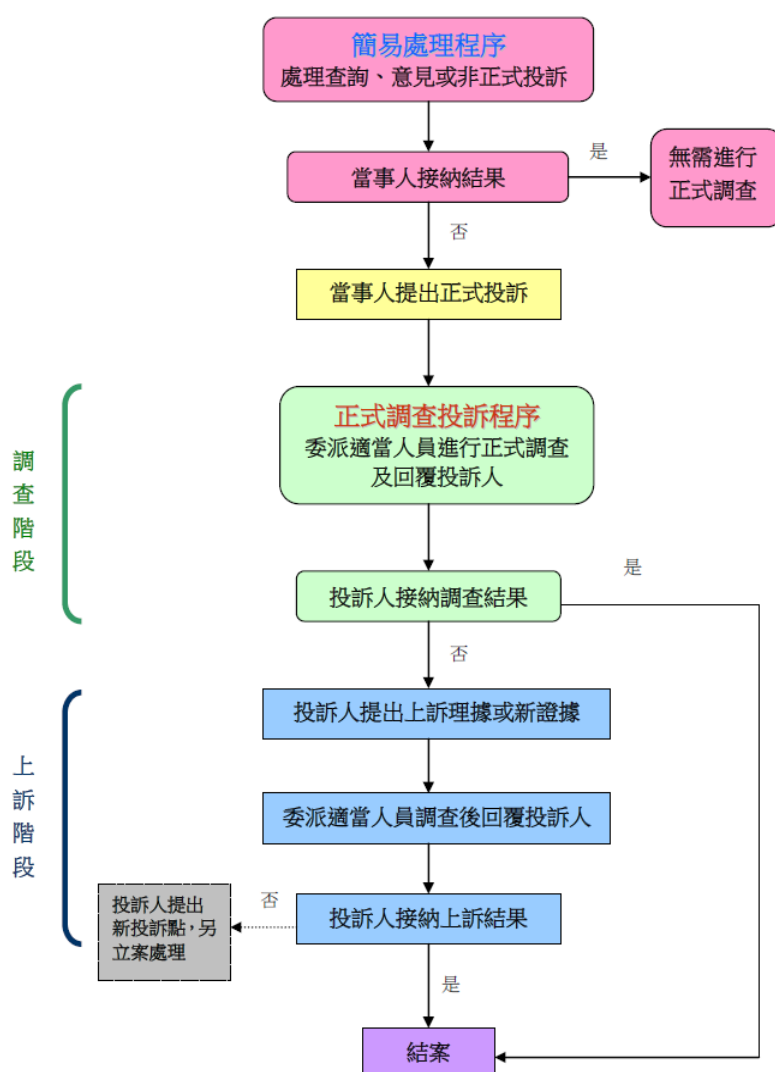
4.4.3 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

4.4.4 本校會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。

## 5. 處理投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，本校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。學校處理投訴的流程見下圖：

圖一：學校處理投訴流程



### 5.1 簡易處理程序

5.1.1 本校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。

5.1.2 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會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。

5.1.3 如有需要，會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。

5.1.4 一般而言，本校於兩個上課日內作初步回覆。

5.1.5 如有需要，前線員工需將個案轉交級長、專責主任或副校長處理，務求盡快跟進及解決問題。如有需要，校長可決定是否直接介入處理。

5.1.6 回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校可以口頭回應，一般無須書面回覆。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，本校會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。

5.1.7 投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，負責的該個案的人員或校長須摘錄重點，以供日後參考。

5.1.8 校方適時檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式，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。

5.2 正式調查投訴程序

如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

5.2.1 調查階段

學校接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，應按以下程序處理：

5.2.1.1 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。

5.2.1.2 發出通知書(附件 1、附件 2)，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，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。

5.2.1.3 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相關人士提供相關資料。

5.2.1.4 盡快處理有關投訴（一般情況下，本校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。

5.2.1.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。

5.2.1.6 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，可在學校的覆函發出日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

5.2.2 上訴階段

本校接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

5.2.2.1 發出通知書，確認收到有關上訴；

5.2.2.2 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。

5.2.2.3 盡快處理有關上訴個案（一般情況下，本校在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查），並就上訴結果書面回覆投訴人。

5.2.2.4 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。

5.2.2.5 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

5.2.2.6 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

### 5.3 調解紛爭

在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，考慮採取不同的解決方式，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。

### 5.4 回覆投訴/上訴

5.4.1 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，本校會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；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。

5.4.2 一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計兩個星期內。如因資料不全，本校會要求投訴人補充資料，回覆時限會在本校收到所需資料的日期起計兩個星期內。如未能在指定時限內回覆，本校會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

### 5.5 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄(附件 3)。本校並建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料（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。

### 5.6 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。本校會需通知當事人，有關本校的跟進行動及檢討結果。

## 6. 處理投訴安排

### 6.1 專責人員

下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員
	2	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 <sup>#</sup> /專責小組	辦學團體專責人員 <sup>#</sup> /專責小組

\* 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。

<sup>#</sup> 辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

## 6.2 資料保密

- 6.2.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 6.2.2 為使調查能更有效進行，本校有權向被投訴人士披露投訴人、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
- 6.2.3 在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，本校須遵守《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(相關內容可參考香港法例第 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/>))。
- 6.2.4 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。
- 6.2.5 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，負責人員不得披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料。
- 6.2.6 與相關人士進行會面或會議的安排，為免產生誤會，本校會：
  - 6.2.6.1 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。
  - 6.2.6.2 在會面/會議開始前，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。

## 6.3 跟進檢討

- 6.3.1 本校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以及取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。
- 6.3.2 如需改善服務或修訂相關政策，本校會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
- 6.3.3 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。

## 7. 支援培訓

本校會按需要提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，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，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

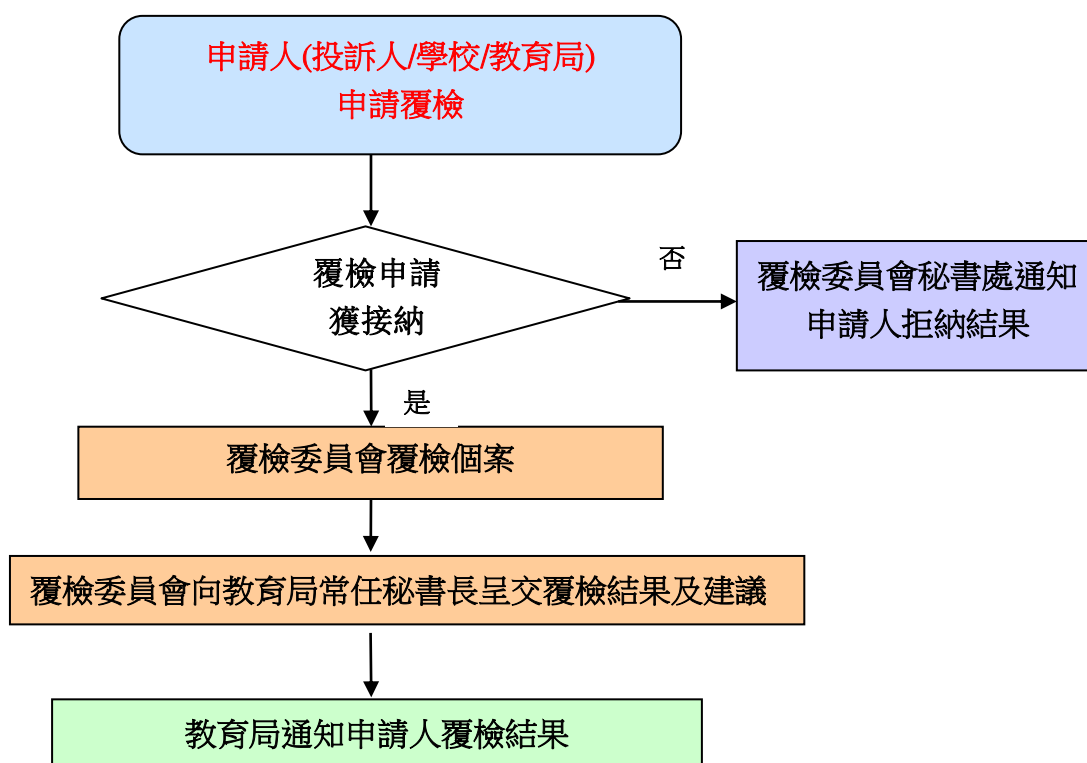
## 8. 覆檢投訴

- 8.1 在以下情況，投訴人或有關機構（包括本校/教育局）可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：
  - 8.1.1 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明本校/教育局處理不當。
  - 8.1.2 本校/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。
- 8.2 覆檢委員會的職權能
  - 覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

### 8.3 覆檢程序

覆檢流程見下圖。

圖二：覆檢流程



### 9. 處理不合理行為

為確保學校運作不會受到影響，本校已制定以下政策及措施：

#### 9.1 不合理的態度或行為

9.1.1 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。處理人員應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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

9.1.2 本校提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方賦權處理投訴人員，如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否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，本校會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

#### 9.2 不合理的要求

9.2.1 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，校方會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（例如要求投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方的指定人員聯絡等）。本校並會以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

9.2.2 如投訴人的不合理行為有所改善，本校會考慮是否需要停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

### 9.3 不合理的持續投訴

- 9.3.1 面對不合理的持續投訴，如本校已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，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。
- 9.3.2 本校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。
- 9.3.3 如收到無理的重複投訴，本校會發出「回覆卡」(附件4)，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。