

學校處理投訴指引



明愛粉嶺陳震夏中學

2016年9月

目 錄

前言

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

前言

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的了解，他們對學校的期望亦相應提高，要求學校提供優質教育，培育社會棟樑，他們對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好溝通至為重要。

在建立各種有效溝通渠道的同時，我們亦鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。本校會以正面態度面對不同持分者/公眾的查詢/投訴，按既定程序適當處理，公平及公正地對待投訴人和被投訴的人士。

為了更迅速有效地處理處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，學校因應本身的情況及需要，建立校本的機制及程序。我們確信一套健全的校本機制有助校方深入探討有關的問題，從而作出適切的跟進，例如引入新的措施或完善現有的政策及安排，以防止問題重現。校方已諮詢持分者的意見，以確保有關機制及程序具透明度及認受性，以便日後得以有效地推行。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。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學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- ◆ 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校已聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人可直接向學校提出，以便有效處理。
- ◆ 學校將按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。
- ◆ 教育局如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）轉介有關學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。

- ◆ 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校須同時參照相關通告、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」及平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
 - 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」及平等機會委員會的《校園性騷擾的問與答》
 - 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》」及平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子
 - 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」

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- ◆ 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，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：
 - 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；

- 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
- 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。
- ◆ 教育局在處理上述投訴時,會同時參照教育局的有關內部指引。

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴:

- ◆ 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
- ◆ 受其他條例或法定要求規管的投訴,例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等
- ◆ 由學校員工提出的投訴(如學校接獲有關投訴,應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]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 校方一般可以不受理下列類別的投訴:

(i) 匿名投訴:

- ◆ 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,校方不會受理。
- ◆ 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),校方的中/高層人員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。

(ii) 並非由當事人親自提出的投訴：

- ◆ 投訴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，校方會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- ◆ 至於由其他組織/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的投訴，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，校方一般不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校將按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 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，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限設定為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，校方會視乎情況，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。

(iv) 資料不全的投訴：

校方會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，以致調查無從入手，校方不會受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

- 2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校將參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

- 2.2 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴將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，與學校日常運作及內部事務有關的投訴將由學校負責處理；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則由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理。
- 2.3 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別交由學校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

- 2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校將從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，將直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。
- 2.5 如事件經由媒體轉介或報道，校方將採取下列措施：
- ◆ 指派專責發言人（例如校長/副校長/主任），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - ◆ 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

佈的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。

- ◆ 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，將予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

- 2.6 學校已聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方亦已徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。
- 2.7 學校已擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。校方已透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。
- 2.8 為了讓有關機制能在校內順利推行，學校將確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。學校將定期透過不同渠道，例如新生入學的家長會/資料夾、每年開學的有關通告等，通知或提醒家長有關學校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。
- 2.9 學校將定期檢討有關處理投訴的政策及指引，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。

原則四：處事公平公正

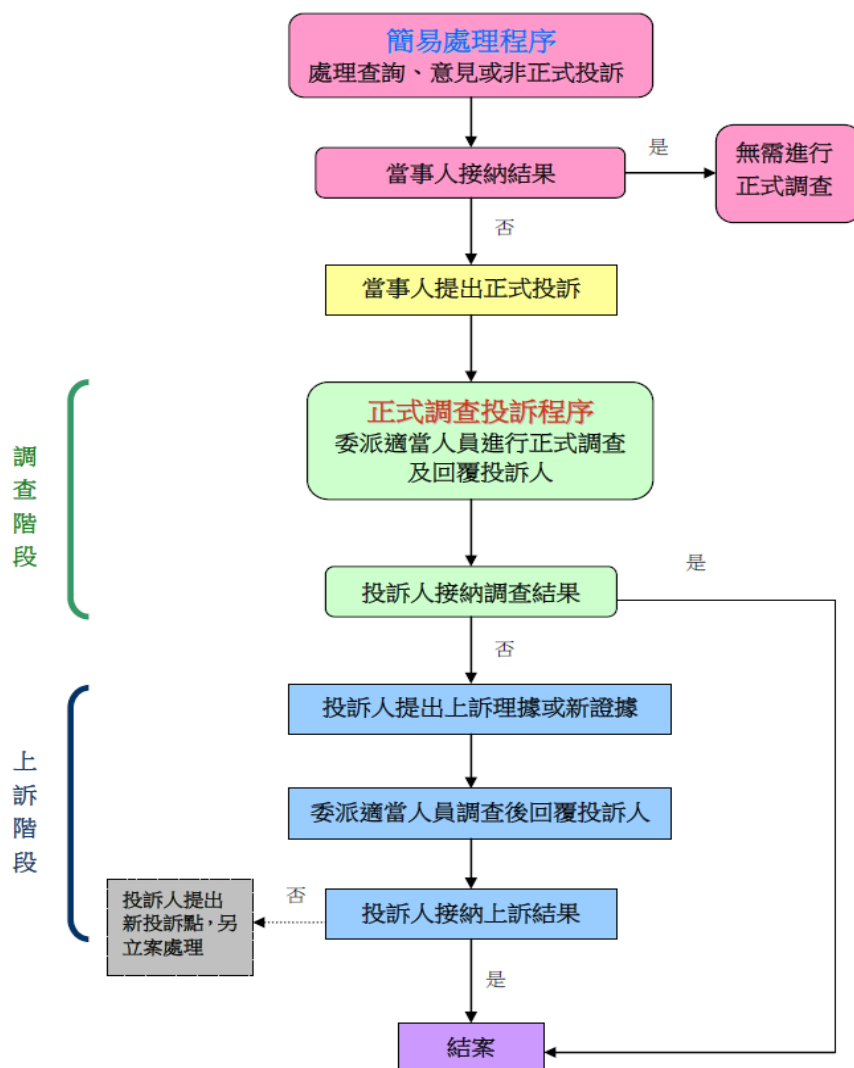
- 2.10 學校將以正面態度面對投訴，公平及公正地對待投訴人和被投訴的人士，並提供足夠的上訴渠道，在有需要時，將考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 2.11 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 2.12 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 2.13 學校將確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴程序

投訴釋義

- 3.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員將小心界定何謂關注，何謂投訴。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。負責人員會確保避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。
- 3.2 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可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圖一。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時/盡速處理

3.3 學校將盡快妥善處理查詢或投訴，以澄清誤會，化解危機，學校將採取下列安排：

- ◆ 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工將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。
- ◆ 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，將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，將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。
- ◆ 簡易處理程序的回應時限，一般不超過三個工作天。
- ◆ 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。有需要時，校長或會直接介入處理。

回覆投訴

- 3.4 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方將以口頭回應，一般不作書面回覆。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，負責人員將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

- 3.5 以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方只會摘錄重點，以供日後參考。

適當跟進

- 3.6 校方會檢討與查詢/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。負責人員亦將視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

- 3.7 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，將啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），將按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ◆ 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，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- ◆ 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他們提供相關資料。
- ◆ 盡快處理有關投訴，校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。
- ◆ 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校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校回覆結果日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

(i) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 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。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案，校方一般會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。
- ◆ 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校方處理上訴的方式，校方將再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- ◆ 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。

調解紛爭

- 3.8 在處理投訴過程中，校方將因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，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。

回覆投訴/上訴

- 3.9 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，校方將視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函將抄送予教育局/有關機構備考。
- 3.10 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方將向投訴人解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

投訴/上訴紀錄

- 3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，學校將保存清楚記錄。

適當跟進

- 3.12 調查/上訴階段結束後，學校將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。

第四章 處理投訴安排

專責人員

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

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校將另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，學校/辦學團體將成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可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。
- ◆ 有關人員將主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校將確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- ◆ 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方將按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
學生	教師	主任
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	法團校董會上訴小組
	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

資料保密

- 4.2 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 4.3 如學校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，會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理，確保有關資料只用於處理投訴或上訴個案。
- 4.4 學校將採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，將資料妥善貯存。
- 4.5 學校會確保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應公開談論有關個案的內容及資料。

第五章 覆檢投訴

- 5.1 投訴人或學校在以下情況下，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：
- ◆ 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。

第六章 處理不合理行為

- 6.1 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，學校不會限制投訴人與校方接觸。然而，如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，包括虛耗校方大量人力、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。學校將因應情

況制定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。

不合理行為定義

6.2 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。

處理不合理行為

6.3 學校將按下列的政策及措施處理：

(i) 不合理的態度或行為

- ◆ 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。處理人員將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。
- ◆ 校方按緊急應變措施及指引，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，校方將採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求

- ◆ 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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）。校方將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，校方將考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，如校方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，學校將限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- ◆ 校方會清晰向投訴人說明校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定。
- ◆ 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，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。

完