

靈糧堂劉梅軒中學

學校處理投訴政策及程序

2017年11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

建立良好溝通文化

隨著社會日益進步，社會人士對學校的期望亦相應提高，對學校管治及服務的質素，尤為關注。因此，學校與持分者保持良好溝通至為重要。學校致力建立各種有效的溝通渠道，讓各持分者善用有關渠道，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。

即使學校已設有溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。事實上，建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

制定校本機制目的

為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，學校參考了教育局編制的《學校處理投訴指引》，制定本校處理投訴的校本機制，包括原則、政策及採取的程序。與持分者建立良好的溝通和積極的夥伴關係，是本校提供優質學校服務的一個不可或缺的環節，期望透過制訂完善的投訴管理制度，加強學校的管治力及公信力。

本指引提出學校處理投訴的原則及所採取的有關程序和安排。

第一章 適用範圍

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：

1. 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¹管理學校的權力和職能，因此，如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

2. 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。如投訴牽涉上述範疇，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。

3. 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

4. 校方一般不受理下列類別的投訴：

4.1 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，校方可以不受理。
- 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），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，校方會應簡列原因，並存檔記錄。

4.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- 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，校方可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。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。

4.3 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。
- 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。

4.4 資料不全的投訴：

校方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，以致調查無從入手，校方可不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

建立本機制主要要素包括：**清晰明確、公開透明、簡明易用、公平公正、資料保密、持續完善**，並以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理為主導原則。

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校按以下原則辦理：

原則一：分類處理投訴

- 與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；
- 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應由教育局負責處理；
- 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；
- 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。

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，學校將會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。
- 前線人員接獲查詢/投訴後，應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。

原則三：資料保密

- 所有投訴內容及資料均絕對保密，只供內部及相關人員查閱
- 只有獲授權負責人才可查閱有關資料。任何人士均不得披露或公開談論有關投訴個案內容及資料
- 學校在處理投訴時，若需收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料或記錄的要求，必須遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議。

原則四：處事公平公正

- 學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。校方會提供上訴渠道，在有需要時，會考慮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，不會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應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 學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。

第三章 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，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。

(一)簡易處理程序

1. 學校接到查詢、意見或投訴

- 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，前線員工會細心聆聽，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料。否則，會交由熟悉有關查詢事項的負責人員跟進處理。

2. 負責人員瞭解事件

- 負責人員就有關查詢事項聯絡當事人，與當事人直接對話或會面，以瞭解事件。並交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮。
- 負責人員會細心聆聽，理解當事人的訴求，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，給予當事人適當的回覆。
- 負責人員可按情況與當事人協商跟進措施，如調查事件、進行內部檢討、進行懲處、尋求外間協助或其他支援。
- 負責人員應評估個別個案性質、情況及嚴重性，適時向上級匯報。若有需要，可請示校長，以決定是否需要其他人員介入處理。
- 負責人員應適時向當事人交代校方各項跟進工作，並保持雙方聯繫，直至事件完結。

(二)正式「調查投訴」程序

- 如負責人員已盡力嘗試處理和解決問題，但當事人仍不接受校方的回覆，又或個案涉及的問題仍未解決，當事人再次就該個案向校方反映不滿，應啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)，處理有關個案。
- 校方接獲正式投訴後(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 校方將發出確認通知書，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。並知會當事人負責

處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。

- 如有需要，負責人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。
- 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，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。
- 盡快處理有關投訴，並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。
- 經此程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。包括來往書信、調查報告及會面記錄等。

(三) 上訴階段

- 如當事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，可在學校的回覆後起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。
- 校方委派適當人員（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，包括調查及回覆投訴人。
- 盡快處理有關上訴個案，並就上訴結果以書面回覆投訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如個案由教育局/其他機構轉介，覆函應抄送予教育局/有關機構備考。
- 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方會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。
- 經此程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。包括來往書信、調查報告及會面記錄等。
- 上訴階段結束後，學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。

第四章 處理投訴安排

4.1 專責人員：

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，投訴委員會會按情況委任相關專責人員或成立專責小組負責處理投訴。上訴階段的調查人員一般會委派較高職級的人員負責。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。

關於處理學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	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	辦學團體專責小組
	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		辦學團體專責小組	辦學團體專責小組

*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。

- 投訴委員會的成員：校長、副校長及一位行政組的代表

4.3 資料保密：

所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。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。

4.4 遵守私隱條例：

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，須遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議。

4.5 保障個人資料：

學校應採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，

4.6 會議安排：

學校與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方會：

- 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。
- 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。

第五章 覆檢投訴

- (一) 某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求教育局成立「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。
- (二) 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。投訴人需在申請書具體交代不滿的原因，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。
- (三) 有關覆檢委員會的組成和職權、覆檢程序及覆檢結果，請參閱教育局《學校處理投訴指引》。

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，學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。因此，學校有需要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，並能持續提供優良教育服務。

(一) 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：

1. 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。

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要某些人員回覆。
- 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

3. 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。

(二) 處理不合理行為

一般而言，校長負責界定投訴人的行為是否不合理，並決

定校方該採取的措施。如投訴涉及校長，則應由校監或法團校董會作出決定。

1. 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。
- 本校處理人員對投訴人表明不接受不合理的態度行為，並會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。
- 處理投訴人員須時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成威脅、或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定即時終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。
- 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。

2. 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，校方可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）。校方必須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，校方可重新考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

3. 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。
- 校方應以堅決肯定的態度，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。

- 如收到無理的重複投訴，學校可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