

聖公會奉基小學
學校處理投訴指引

2014-2015 年度

目 錄

- 第一章 處理投訴機制適用範圍
 - 第二章 處理投訴程序
 - 第三章 處理投訴安排
 - 第四章 覆檢投訴
 - 第五章 處理不合理行為及要求的措施
-
- 附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴事例
 - 附件二 確認通知書（一）
 - 附件三 確認通知書（二）
 - 附件四 投訴個案記錄
 - 附件五 回覆函

引言

學校會以正面及持平的態度面對投訴，公平地對待投訴人及被投訴人，校方會按既定程序適當處理投訴。

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¹管理學校的權力和職能，因此學校應聯同辦學團體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，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

(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。

¹ 對直資學校及尚未成立法團校董會的資助學校來說，意指校董會。

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：

投訴類別	註解	特別安排
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。	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的事件)，決定是否需要跟進匿名投訴作內部參考、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，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。
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。

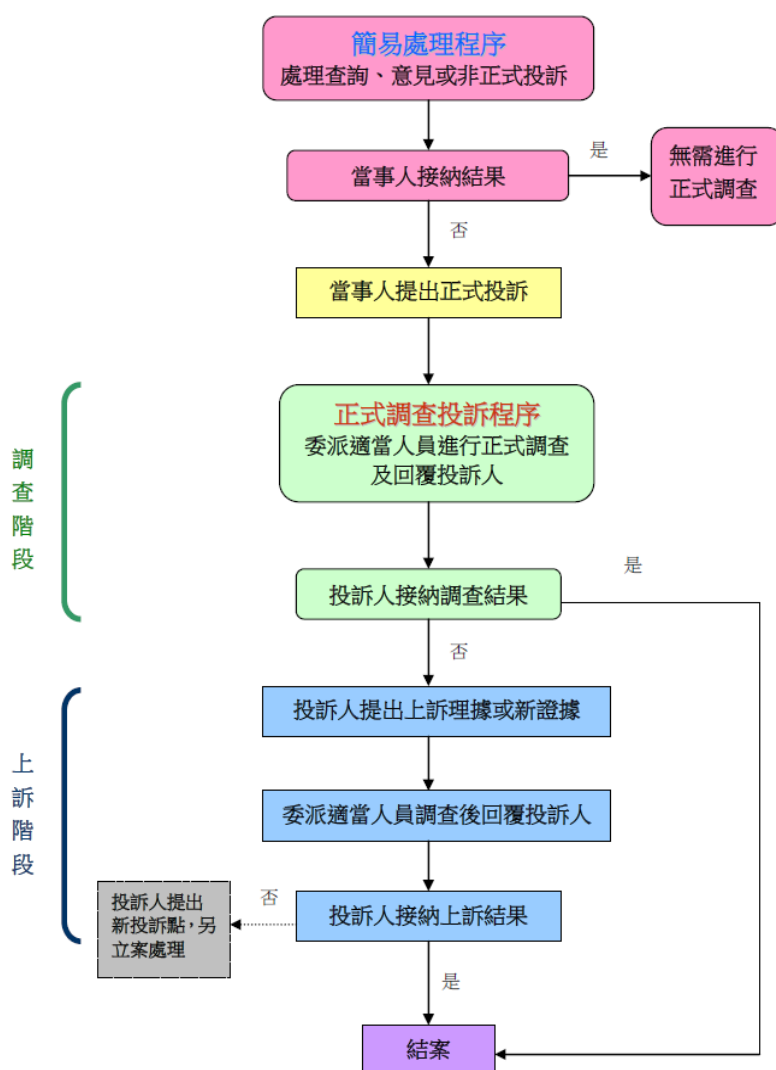
<p>投訴事件 已發生 超過一年</p>	<p>與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後<u>一曆年</u>計算。</p>	<p>校方會視乎情況(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故)，決定是否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。</p>
<p>資料不全 的投訴</p>	<p>校方可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，校方可不受理有關投訴。</p>	

第二章 處理投訴程序

投訴釋義

2.1 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

<p>即時/盡速處理</p>	<p>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，教職員應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，教職員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。</p>
	<p>如有需要，應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，不超過三個工作天。</p>
<p>回覆投訴</p>	<p>對口頭查詢/意見/投訴，以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆，校方會以口頭回應。但校方亦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。</p>
<p>投訴紀錄</p>	<p>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，校方會簡單摘錄重點，以供日後參考。</p>

正式調查投訴程序

<p>調查階段</p>	<p>學校如接獲正式投訴會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ◆ 如有需要，校方會發出通知書，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有關人士/機構提供相關資料。 ◆ 盡快處理有關投訴，校方會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆投訴人調查結果。
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。
上訴階段	<p>學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，並提出新的投訴事項，校方會另立案處理。
調解紛爭	<p>在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，考慮是否適宜尋求調解員協助進行調解，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），找出解決方案。</p>
回覆投訴 / 上訴	<p>如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。</p> <p>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，兩個月內完成。如未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。</p>
投訴 / 上訴紀錄	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。</p>

**在展開調查工作前或適當的情況下，專責人員及相關人士均須

各校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，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應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

第三章 處理投訴安排

專責人員

3.1 學校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：

- ◆ 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
老師	主任	副校長
主任	副校長	校長
副校長	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/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

[#]辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

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。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，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校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。

SKH FUNG KEI PRIMARY SCHOOL

第四章 覆檢投訴

投訴人或學校在以下情況，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/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。

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。

有關人士在提出覆檢要求前，個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，有關人士並須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，否則覆檢委員會可以不受理。

第五章 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，學校不應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，學校可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。

	處理措施
面對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。教職員表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教

	<p>職員可以終止與投訴人的會面或談話。</p> <p>在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。</p>
<p>面對不合理的要求</p>	<p>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）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。</p>
<p>面對不合理的持續投訴</p>	<p>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，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。</p>

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

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） • 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）

聖公會奉基小學

確認通知書（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 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*
聯絡。

（簽署）

聖公會奉基小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

聖公會奉基小學

確認通知書（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）

聖公會奉基小學校長/
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（二）
回覆表格

致聖公會奉基小學
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

聖公會奉基小學
投訴個案記錄

接獲投訴日期：_____

來源：直接向學校投訴
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： _____

SKH FUNG KEI PRIMA

聖公會奉基小學
回覆函

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。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

聖公會奉基小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者