學校處理投訴指引

宗　旨

本校秉承天主教教育五大核心價值「愛德」、「家庭」、「生命」、「義德」及「真理」，為學生提供全人教育，並致力與各持分者建立良好的溝通文化，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。學校亦持開放及積極的態度面對投訴，廣納不同意見，找出可改善的空間，以確保學校的行政管理不斷優化，更臻完善。

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)》(2023 年 10 月)。

適用範圍

1. 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理途徑及方式，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：
   (a) 與已展開法律程序有關的投訴
   (b) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴 (如：教育局)
   (c) 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
   (d) 由學校員工提出的投訴

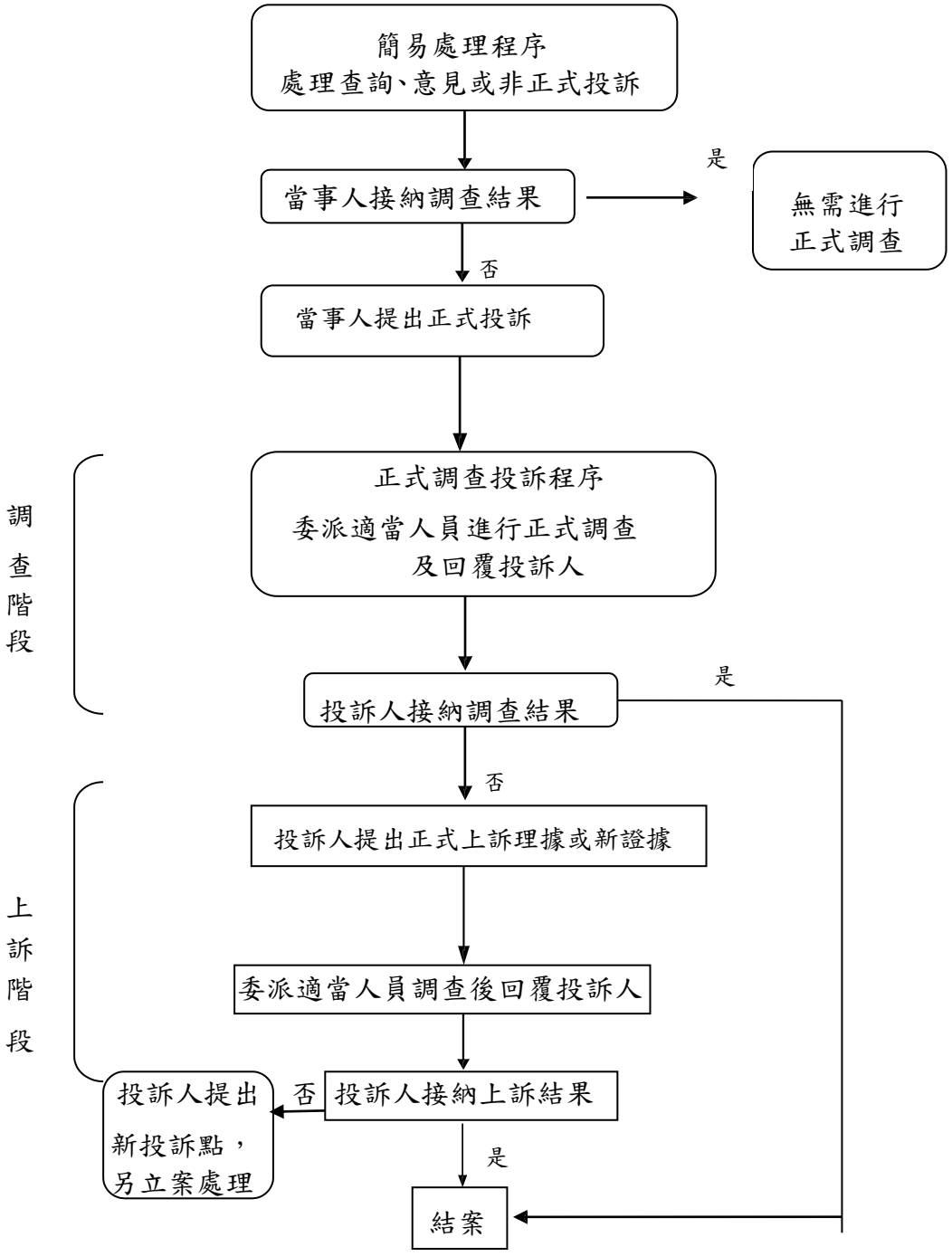
接受投訴的準則

1. 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及有效的聯絡方法。
2. 如投訴人非當事人，他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足夠及具體的資料，投訴方可獲處理。

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。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）。
4. 學校已訂立程序，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。
5. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
   (a) 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。
   (b) 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。

學校處理投訴的流程


簡易處理程序
處理查詢、意見或非正式投訴
當事人接納調查結果
是
無需進行
正式調查
否
當事人提出正式投訴
調查階段
正式調查投訴程序
委派適當人員進行正式調查
及回覆投訴人
投訴人接納調查結果
是
否
投訴人提出正式上訴理據或新證據
上訴階段
委派適當人員調查後回覆投訴人
投訴人提出
新投訴點，
另立案處理
否
投訴人接納上訴結果
是
結案

簡易處理程序

1. 學校接獲口頭或書面的公眾查詢、意見或非正式投訴，如有關事件輕微或當事人沒有要求正式書面回覆，學校不會蒐證調查，會交前線員工處理。前線員工會細心聆聽，以及盡可能提供協助或資料，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，交代學校立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
3. 一般而言，學校將於兩個上課日內回應。
4. 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。視乎個別情況及個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。
5. 以簡易程序處理的個案，會在校內「投訴檔案」或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。
6. 負責人員會視乎個案的需要，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

1. 當學校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，學校便會啟動正式調查投訴程序，處理有關個案。
2. 學校將委派專責人員跟進有關投訴，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。「確認通知書」見附件一及附件二。
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他們提供相關資料。
4. 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。一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內 (由校方收到所需資料起計) 完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。如未能於兩個月內回覆，學校會向投訴人解釋為何須較長時間處理有關投訴。
5. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
6. 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或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十四天內，向校方書面提出上訴要求。
7. 凡經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚紀錄（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。「投訴個案記錄」樣本見附件三。

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. 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。一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內 (由校方收到所需資料起計) 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。如未能於兩個月內回覆，學校會向投訴人解釋為何須較長時間處理有關上訴。
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。
5. 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

專責人員

1. 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員 / 小組
教員 / 職員 / 工友	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
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 / 校董 / 法團校董會	辦學團體專責人員 / 小組	辦學團體專責人員 / 小組

2. 如投訴涉及對象為教員、職員或工友，調查階段專責人員由校長委派。
3. 如投訴涉及校長，則由法團校董會組成的專責小組調查/上訴小組成員應包括獨立人士/校董。
4. 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

處理投訴人不合理行為

1. 不合理的態度或行為
   (a) 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。
   (b) 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。
   (c) 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。
   (d) 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅時，處理人員會就當時情況，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，甚或報警或採取法律行動。
2. 不合理的要求
   (a) 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會晤，要求負責人員於指定時間及/或地點會面。
   (b) 學校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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。
   (c) 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
   (a) 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/或就相同個案不斷重複提出相同或新的投訴而又只能提出一些與之前相若的理據等。
   (b) 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，學校會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。
   (c) 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」樣本見附件四。

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. 於一至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，並確保所發布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。

附件一

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*查詢/意見/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 2755-7180 與本校Ｘ老師 /主任 / 副校長*聯絡。

（簽署）

彩雲聖若瑟小學校長 / 校監

ＸＸＸＸ年Ｘ月Ｘ日

*請刪去不適用者

附件二

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*查詢/意見/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 2755-7180 與本校 X 老師 /主任 / 副校長*聯絡。

彩雲聖若瑟小學校長/校監

_____ 謹啟

XXX

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）
回覆表格

致彩雲聖若瑟小學
投訴檔案編號：_____

＃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：_____
（請勿提供加密或需來電顯示的電話號碼）

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

附件三

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：

<u>調查階段</u>

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：

<u>上訴階段</u>（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：_____

附件四

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，已於 XXXX年X月X日（及其他覆函[如適用]的日子）的晤談中詳細申述。如對調查結果有任何疑問，請致電 2755-7180 與本校 X 老師 /主任 / 副校長*聯絡。

彩雲聖若瑟小學校長/校監

_____ 謹啟

XXX

XXXX年X月X日

*請刪去不適用者