

柴灣角天主教小學 學校處理投訴指引

前言

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質教育服務與管治不可或缺的環節。為進一步加強與持分者溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係，本校優化處理投訴的機制及程序，有效地處理接獲的意見及投訴，並持開放及積極的態度面對投訴、廣納及包容不同意見，找出改善空間，不斷進步。

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)》(2014年9月)

http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/Guideline%20for%20Handling%20School%20Complaints_c.pdf

第一章 適用範圍

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、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。
2. 因應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：
 - 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
 - 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（如學校接獲有關投訴，應按照本校的教職員投訴機制及指引處理；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。）

第二章 接受投訴的準則

1. 無論書面或親身投訴，投訴人必須提供姓名、通訊地址/電郵地址及聯絡電話。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。

2. 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。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. 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，決定應否及能否就有關投訴進行調查。
4. 投訴人須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，校方可以不理有關投訴。

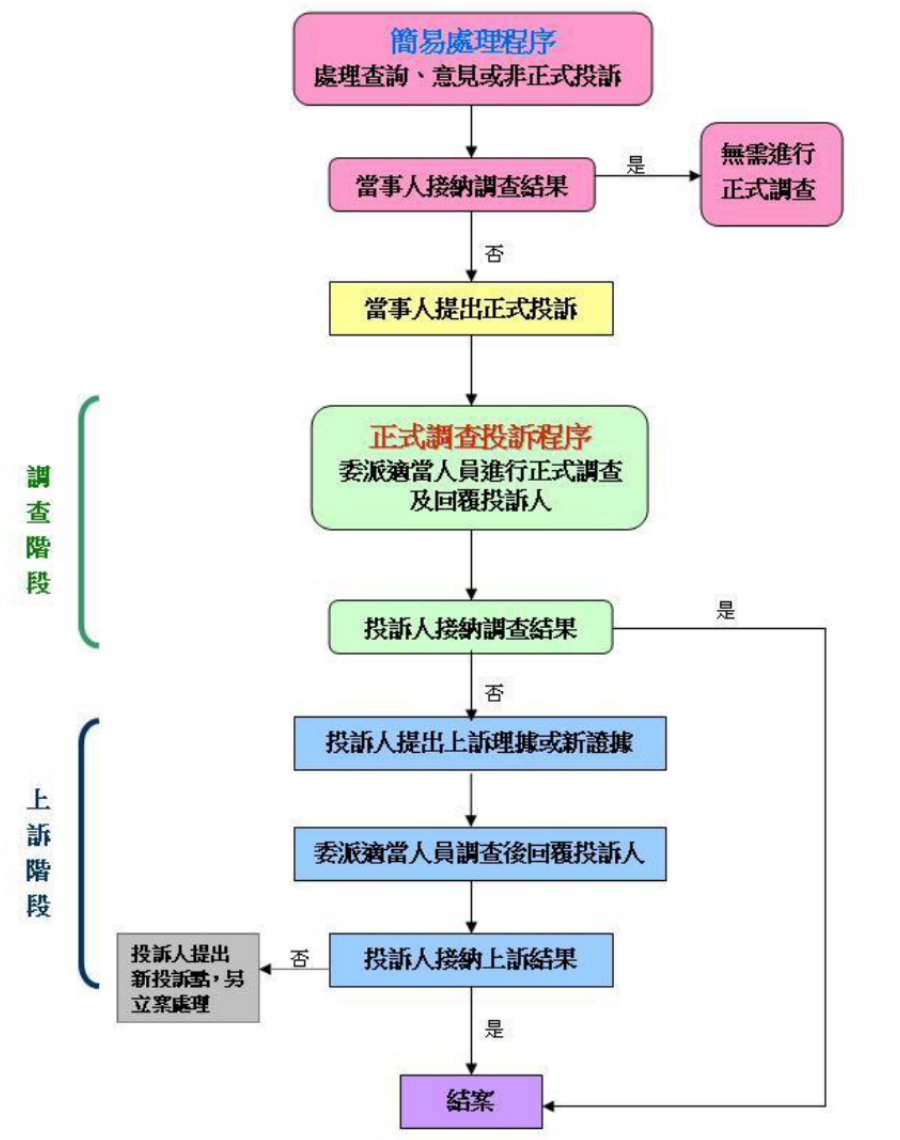
第三章 處理投訴原則

1. 分類處理投訴：
 - a. 與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由本校負責處理；
 - b. 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；
 - c. 涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構提出，並由有關部門/機構負責處理。
2. 即時迅速處理所有查詢、意見或投訴，及早回覆，以免情況惡化。如事件經由媒體轉介或報道，校方應採取下列措施：
 - a. 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。
 - b. 盡快（一兩天內）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。
 - c. 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，應予以適當輔導。
3. 機制清晰透明，能迅速及適當處理查詢及投訴
4. 學校以正面態度面對投訴，處事客觀、公平和公正，不受任何人作出的不適當影響或干預
5. 保密原則，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，能保障有關人等(包括投訴人)的私隱。

第四章 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。學校處理投訴的流程見下圖：

圖一：學校處理投訴流程



1. 簡易處理程序

- 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。
- 前線員工應細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，應盡可能提供協助及所需資料，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。

- c. 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。
- d. 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
- e. 如有需要，前線員工應尋求協助，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。視乎學校情況及個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。

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。

- a. 學校委派適當人員負責調查及回覆投訴人，並發出通知書，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，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」參考樣本見附件一及附件二。
- b. 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。
- c. 盡快處理有關投訴（一般情況下，學校在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- d. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- e. 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，可在學校的覆函發出日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

3. 上訴

- a. 學校再委派適當人員（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。
- b. 盡快處理有關上訴個案（一般情況下，學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。
- c. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- d. 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。
- e. 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。

4. 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件三。學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）。除保存投訴資料外，學校並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. 適當跟進

調查/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。負責人員並會通知當事人，有關校方的跟進行動及結果。

第五章 處理投訴安排

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	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員	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/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。

辦學團體專責人員由辦學團體委派。

2. 資料保密

- a. 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- b. 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。
- c. 學校在處理投訴時如需要收集個人資料，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，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。
- d. 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，包括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，會使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。
- e. 在未獲授權的情況下，專責人員不得披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料。
- f. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將會：
 - i. 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。
 - ii. 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/會議結束前重申有關立場。

3. 跟進檢討

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

4. 支援培訓

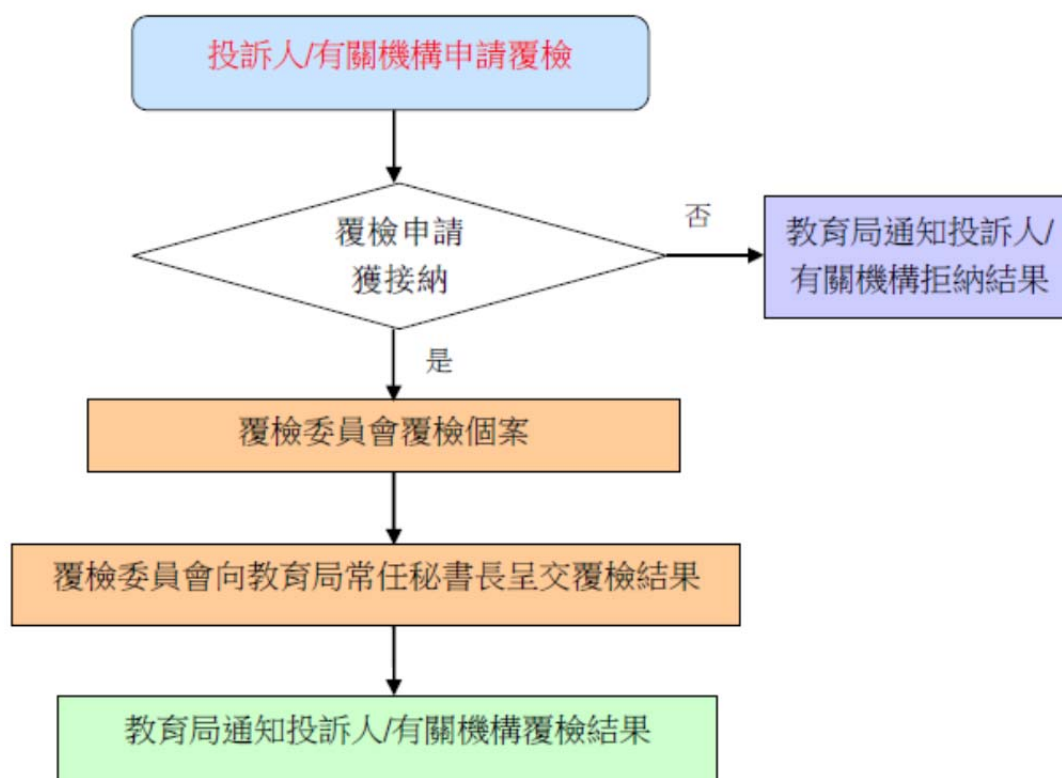
學校會按需要，適時提供支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

第六章 覆檢投訴

1. 在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會¹」（覆檢委員會）覆檢個案：
 - a. 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。
 - b. 有關機構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。
2. 要求覆檢個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理。有關人士在提出覆檢要求前，須具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）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。覆檢流程見下圖：

¹ 有關學校投訴覆檢委員會的組成及職權，覆檢程序及結果，請參閱教育局《學校處理投訴指引(修訂版)》(2014年9月)

圖二：覆檢階段



第七章 處理不合理行為

為確保學校運作不會受到影響，對於部分投訴人的某些不合理行為，制定以下政策及措施：

1. 不合理的態度或行為

- a. 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，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。
- b. 校方會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。校方並賦權處理投訴人員，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

- a. 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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方並會書面知會投訴人有關安排及處理程序。

- b. 如投訴人的不合理行為有所改善，校方會重新考慮是否需繼續執行有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

3. 不合理的持續投訴

- a. 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，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。
- b. 校方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。
- c. 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，指示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。「回覆卡」參考樣本見附件四。