附件十九

柴灣角天主教小學

學校處理投訴指引

（資助、按額津貼及直資學校適用）

教育局

2023 年 10 月（修訂版）

附件十九

柴灣角天主教小學
學校處理投訴指引

（資助、按額津貼及直資學校適用）

教育局

2023 年 10 月（修訂版）

目 錄

前言	3-4
第一章 適用範圍	4-7
第二章 處理投訴原則	7-8
第三章 處理投訴程序	8-12
第四章 處理投訴安排	12-14
第五章 覆檢投訴	14-16
第六章 處理不合理行為	17-18
第七章 結語	19
附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴事例	20
附件二 經簡易程序處理個案記錄表樣本	21
附件三 確認通知書樣本(一)	22
附件四 確認通知書樣本(二)	23
附件五 投訴個案記錄樣本	24
附件六 重複投訴覆函樣本	25

前言

建立溝通文化

1. 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。

積極面對投訴

2. 現今社會追求卓越效率，講求問責透明，因此本校已設機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見。當遇有投訴時，本校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。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。本校一直持開放態度，廣納及 包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，學校會以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。本校已制訂適當的政策及措施， 如有投訴會積極面對及處理，以確 保學校運作不會受到影響。

制訂校本處理投訴機制

3. 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，學校會因應本身的情況及需要，建立或完善現有的校本機制及程序。學校已有一套健全的校本處理投訴機 制(校本機制)有助本校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。本校會諮詢持份者的意見，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。

4. 為協助本校制訂校本機制，有效地處理公眾的投訴，教育局已編制《學校處理投訴指引》，闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序。本校參考了相關指引，按照實際情況，檢視有關的校本政策及措施，確立一套切合本校及持份者需要的處理投訴機制與程序。

增強管治效能

5. 增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。為加強學校的行政管理效能，教育局於 2012/13 學年開始在部分公營學校進行「加強公營學校行政管理試驗計劃」，協助學校更有效地處理行政事務及減少教師的行政工作。與此同時，教育局亦於 2012/13 至 2014/15 學年推行「優化學校投訴管理先導計劃」(先導計劃)，協助學校制訂一套公平、公正及公開的投訴管理制度，及試行「優化學校投訴管理安排」(優化安排)。

6. 根據優化安排，本校已制訂校本機制及程序以處理投訴。由於先導計劃的檢討結果正面，所有公營及直接資助計劃學校自 2017 年 9 月 1 日起，已全面實行優化安排。

7. 建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是本校服務與管治不可或缺的環節。教育局深信學校與持份者會繼續加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係，從而進一步提高學校管治的公信力。

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 月修訂版）。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出本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」，因此本校會聯同其辦學團體，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(事例見附件一)，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 本校會按照《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人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介到本校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 如投訴是由其他機構(例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會(平機會)、區議會、議員辦事處或其他政府部門等)轉介，教育局會在徵得投訴人的同意

後，先轉介至本校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。

- 如投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會在不披露個人資料的情況下，讓本校知悉投訴內容，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/校董會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，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，本校會同時參照相關通告、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 1/2020 號「處理懷疑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」及平機會的《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」及平機會的《防止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》」及平機會的《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 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署的《防貪錦囊-學校管治與內部監控》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員接受利益和捐贈事宜」

(ii) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

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，投訴人亦可向教育局提出投訴，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。

1.2 優化安排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；或
- 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，會直接處理及回覆投訴人。)

1.3 學校一般可以考慮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，以便校方作出調查及回覆。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，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本校可以考慮不受理有關投訴。
- 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)，學校的管理層可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，學校亦應簡列原因，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，本校可要求當事人指定一位代表作為聯絡人。
- 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，本校辦學團體可在校本機制內訂明會否接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會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，令學校有機會無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一年內計算。

- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，本校仍會視乎情況，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：

- 本校可要求投訴人就個案提供充分資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，本校可以考慮不展開調查及終止有關個案。然而，本校會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

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，本校會參照以下原則：

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，投訴應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；如投訴屬指引第 1.1(i)段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時，請參閱相關通告、指引及實務守則。

2.3 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會交本校及教育局相關科組協調跟進處理。

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，本校會盡快處理，及早回覆。當學校教職員接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由管理層從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會向校長/校監/法團校董會尋求協助。

2.5 如事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：

(i) 指派副校長負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。

(ii) 盡快於三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，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料(私隱)條例》的相關規定。

(iii) 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，學校會安排社工或老師予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6 學校與辦學團體會一起制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。本校亦會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持份者接納。

2.7 學校會擬備指引，向持份者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。本校會透過各種公開渠道，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 為了讓校本機制能在校內順利推行，學校會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。學校亦會制訂與家長溝通的策略，定期透過不同渠道，例如新生入學的家長會或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，以促進雙方瞭解和加強家校合作。

2.9 學校會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。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以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，負責人員及相關人士均須向本校申報利益。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會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

投訴釋義

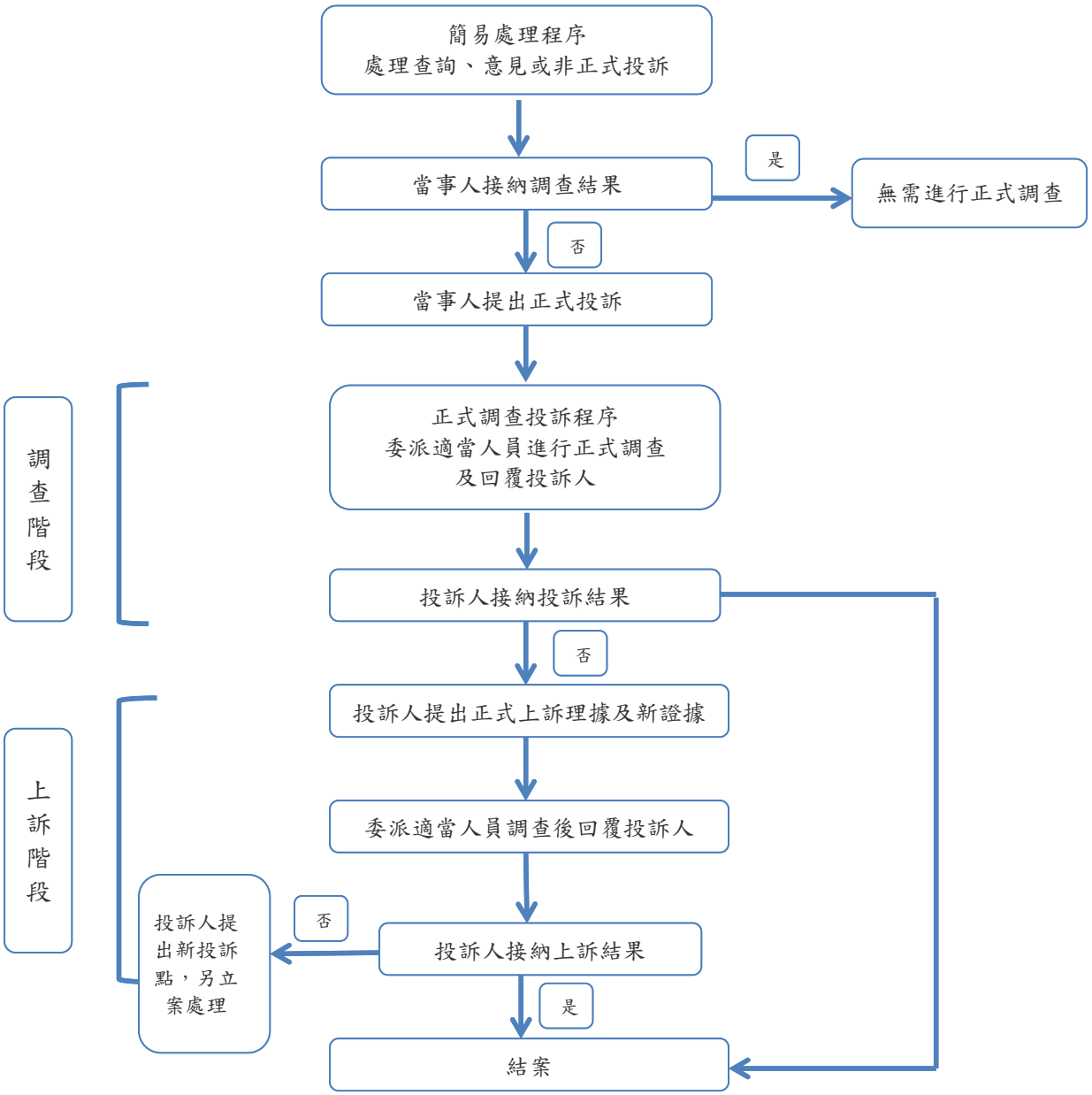
3.1 為免處理過程變得複雜，學校會界定何謂關注，何謂投訴。關注是查 詢人基於關心自己子女或學校的利益，向本校提出查詢或表達意見，希望現況有所 改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤，投訴人可能要求本校糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。本校會清楚界定及決定採取適當的程序處理。

3.2　除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，學校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：學校處理投訴流程結構說明

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如下所示：

學校處理投訴的流程



簡易處理程序 – 即時/盡速處理

3.3 學校會盡快妥善處理查詢或投訴，澄清誤會，化解危機，令當事人對學校的印象改觀。學校會考慮採取下列安排：

(i) 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投訴人沒有要求正式書面回覆，學校負責人員可按照學校既定的簡易程序處理。

(ii) 教職員會細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。

(iii) 如有需要，會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。

(iv) 本校會按本身情況考慮設定初步回應時限，一般而言，學校將在三個上課天內回覆投訴人。

(v) 如有需要，負責人員有機會將個案轉交校內較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。這要視乎學校情況及個案性質，校長可決定是否直接介 入處理。

3.4 回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應，一般無須書面回覆。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，負責人員會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。

3.5 投訴紀錄

以簡單程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員或校長的日誌會摘錄重點及存檔，以供日後參考，樣本見附件二。

3.6 適當跟進

校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或程序是否恰當，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。負責人員亦會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

3.7 如本校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，會啟動正式調查投訴程序，包括上訴機制，處理有關個案。

(i) 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)，會按以下程序處理：

- 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，以便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件三及附件四；
- 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及/或聲音記錄等(如有)，以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，必須遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。
- 如有需要，學校會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；
- 學校會盡快處理有關投訴，一般情況下，學校在接獲投訴起計兩個月內會完成調查，並以書面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；
- 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，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十四天內，向本校書面提出上訴要求。

(ii) 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：

- 發出通知書，確認收到有關上訴要求；
- 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，一般情況下，學校在接獲投訴起計兩個月內會完成調查，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；
- 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，本校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；及
- 如投訴人提出新的投訴事項，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.8 調解紛爭

在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，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)，盡早找出解決方案，化解糾紛。

3.9 回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出，本校一般會以書面回覆投訴人；如投訴或 上訴以口頭提出，負責人員會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

3.10 一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方會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，校方會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

3.11 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件五。學校會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)。此外，學校也會儲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。

3.12 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，改善處理的方法及防止同類事件再發生。負責人員亦會通知當事人有關校方的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理投訴安排

專責人員

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

(i) 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級會較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。

(ii) 如有需要，學校辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組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，並就個案提供專業意見和支援。

(iii) 有關人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。

(iv) 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：

處理學校投訴負責人員安排示例表

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 校長	副校長 校長 校監
副校長	校長	校監
校長	校監 法團校董會調查小組*	辦學團體專責人員 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。

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 如本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，必會遵守《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。學校會參考香港法例第 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/)。

4.4 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方(例如上鎖的檔櫃)。電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可以使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

4.5 學校會訂立程序，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。

4.6 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，本校會在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，本校會：

(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；及

(iii)在會面/會議過程中，會提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

跟進檢討與支援培訓

4.7 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方法及防止同類事件再發生。

4.8 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。

4.9 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，以完善校本機制。

4.10 學校會提供適當的支援及培訓，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。

4.11 為提升學校人員(包括校長、老師、學校行政人員及前線員工)的預防及處理投訴技巧，教育局會提供相關的培訓課程。本校會不時留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵教職員積極參與有關課程。

第五章 覆檢投訴

5.1 獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

5.2 絕大部分與學校有關的投訴應可透過校本簡易及正式調查投訴程序處理和解決。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、學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢有關投訴個案：

(i) 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校及/或教育局處理不當；或

（ii） 本校已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。

覆檢委員會的組成

5.3 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團(委員團)，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。

5.4 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成：

(i) 委員團主席或副主席；及

(ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員(例如學校人員、教育局代表或專業人士)加入，就個案提供資料及/或意見。

5.5 覆檢委員會成員須申報利益，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。

覆檢委員會的職權與程序

5.6 覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

5.7 覆檢流程說明：

1. 申請人(投訴人/學校/教育局)申請覆檢
2. 覆檢申請獲接納？
   - 否 ➔ 覆檢委員會秘書處通知申請人拒納結果
   - 是 ➔ 覆檢委員會覆檢個案
3. 覆檢委員會向教育局常任秘書長呈交覆檢結果及建議
4. 教育局通知申請人覆檢結果

5.8 本校會於上訴覆函中通知投訴人，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，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

5.9 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納， 覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.10 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.11 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：

(i) 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案紀錄；

(ii) 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據；

(iii) 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料；或

(iv) 邀請投訴人、被投訴人、有關學校辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

5.12 為保障個人私隱，如未徵得有關方面(包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體)同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

5.13 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

(i) 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席；

(ii) 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人；及

(iii) 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

5.14 覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理，及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施，或是否有需要重新調查個案。覆檢結果及建議會提交教育局常任秘書長考慮。

5.15 教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知申請人有關覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

5.16 如覆檢委員會建議個案須由學校/教育局重新調查，學校/教育局會委派高於先前參與處理個案的人員最少一個職級的人員負責。學校/教育局須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校/教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如學校/教育局未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

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，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份者的安全等。因此，本校會制訂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：

- 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校/教育局的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/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。

制訂校本政策與處理不合理行為

6.3 學校已制訂適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

(i) 本校會委派適當的人員，負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。一般來說，校長會作出有關判斷。如投訴涉及校長，則會由校監或法團校董會作出決定。

(ii) 本校會將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本機制，並諮詢持份者的意見。

(iii) 本校會公開有關處理不合理行為的政策，讓持份者知悉。

6.4 學校制訂處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，會考慮下列建議：

(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、威脅、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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。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。
- 本校會制訂緊急應變措施及指引（註：學校在制訂緊急應變措施及指引時，可參考由職業安全健康局編制有關預防工作間暴力的刊物。詳情可瀏覽「公務員職業安全和健康」網站），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。本校會賦權處理投訴人員，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，本校會採取適當果斷行動，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；或其他持份者受到投訴人不合理行為影響，校方會考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通(例如投訴人到校前須預約，以書面方式表達意見，或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等)。然而，校方也會以書面通知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，本校會考慮是否應停止有關限制。如本校決定仍維持限制，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，如學校已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，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，本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。

- 學校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。
- 如收到無理的重複投訴，學校會發出「重複投訴覆函」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申本校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。「重複投訴覆函」參考樣本見附件六。

第七章 結語

有效校本機制

7.1 學校會按本身情況及持份者的需要，建立一套包含下列要素的校本機制，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：

- 清晰明確
- 公開透明
- 簡明易用
- 公平公正
- 資料保密
- 持續完善

7.2 有效的校本機制，不但能增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

保持良好溝通與不斷完善進步

7.3 除了制訂有效的處理投訴機制，學校亦會加強與家長和教職員的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，本校亦會經常保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持份者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

7.4 教育局推行「優化學校投訴管理計劃」，本校會參考處理投訴的政策及程序，並釐清有關方面的角色。本校會與持份者緊密接觸，聽取各方的意見，為完善投訴機制和程序，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。

附件一：關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及其他相關通告、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。

範疇	事例
管理與組織	• 學校帳目(例如帳目記錄) • 其他收費(例如課外活動費、註冊費) • 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	• 校本課程(例如科目課時) • 選科分班(例如學生選科安排) • 家課作業(例如家課量) • 學生考核(例如評分標準、校本評核標準) • 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	• 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	• 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)

附件二：經簡易程序處理個案記錄表樣本（限閱文件）

【經簡易程序處理個案記錄表】

查詢/投訴日期：_____　時間：上午/下午_____

途徑/方式：［ ］致電校務處　［ ］致電校長/副校長/班主任/負責老師*

［ ］親身到校　［ ］電郵/傳真*　［ ］其他

查詢/投訴人姓名：_____　身分：［ ］家長　［ ］學生　［ ］其他

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)：_____

查詢/關注事項：

_____

附加資料/文件：［ ］沒有　［ ］有(請註明: _____)

結果/處理方法：

［ ］電話回覆　［ ］會面　［ ］其他(請註明: _____)

［ ］查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

主任/負責人員簽署：_____　日期：_____年_____月_____日

(姓名/職銜：_____)

附件三：確認通知書樣本(一)（限閱文件）

[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 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長* 聯絡。

XXXX 年 X 月 X 日

（簽署）_____
XXXXXXXX 學校 校長/專責人員*
姓名及職銜

*請刪去不適用者

附件四：確認通知書樣本(二)（限閱文件）

[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 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長* 聯絡。

XXXX 年 X 月 X 日

(簽署）_____
XXXXXXXX 學校 校長/專責人員*
姓名及職銜

【回覆表格】
致 XXX 學校

投訴檔案編號：(如適用）_____ 投訴人姓名：_____（先生/女士）

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/不同意*：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。

2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

投訴人簽署：_____ 日期：_____

附件五：投訴個案記錄樣本（限閱文件）

接獲投訴日期：_____年__月__日
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：_____年_____月_____日 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：_____ 日期：_____年_____月_____日

附件六：重複投訴覆函樣本（限閱文件）

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。

XXXX 年 X 月 X 日

(簽署) _____
XXXXXXXX 學校 校長/專責人員*
姓名及職銜

*請刪去不適用者