

港島民生書院

學校處理投訴指引

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

第七章 結語

前言

建立溝通文化

學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，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。

積極面對投訴

學校持開放態度，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。

增強管治效能

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的環節。校方積極與持分者加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係，並期望通過處理公眾投訴的校本機制及程序，有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

第一章 適用範圍

1.1 本指引涵蓋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，校方聯同辦學團體，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。
- ◆ 校方必須按照教育局所訂要求，處理與校方日常運作及內部事務有關的投訴。
- ◆ 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，校方將同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求

(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，投訴人應向教育局提出投訴，由教育局直接處理。
- ◆ 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關指引。

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
- ◆ 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（如校方接獲有關投訴，將按照校本或辦學團體的員工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。）

1.3 校方一般可以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。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，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，校方或會接納有關投訴。但若該組織／團體已事先獲得當事人的書面授權，校方須按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 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。因此投訴時限將以事件發生後一曆年計算。
- ◆ 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。

(iv)資料不全的投訴：

如有需要，校方會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，校方或會不受理有關投訴。

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，校方將參照以下原則：

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，投訴將由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員／事務的組織直接處理。按此原則，與校方日常運作及內部事務有關的投訴應由校方負責處理；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將交由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，將由相關執法部門／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) 段中的內容，在處理投訴時，校方將參閱教育局各項指引及守則進行。

2.3 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，將分別交由有關校方及教育局相關科組跟進。

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，學校將從速處理，盡早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢／投訴後，將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。

2.5 如事件經由媒體轉介或報道，校方將採取下列措施：

- ◆ 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- ◆ 盡快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。
- ◆ 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。如影響學生或教職員的情緒，校方將予以輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6 校方已聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴，並徵詢教師和家長的意見，故本指引所列的有關程序，已廣為持分者接納。

2.7 校方透過各種公開渠道，例如學校網頁、內聯網、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，讓持分者清楚知悉有關程序的內容。

2.8 為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，校方已制定與家長溝通的策略，定期透過不同渠道，例如新生入學的家長會／資料夾、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，以促進雙方了解和加強家校合作。

2.9 學校將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 校方以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。如有需要，將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，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應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

2.13 學校應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。

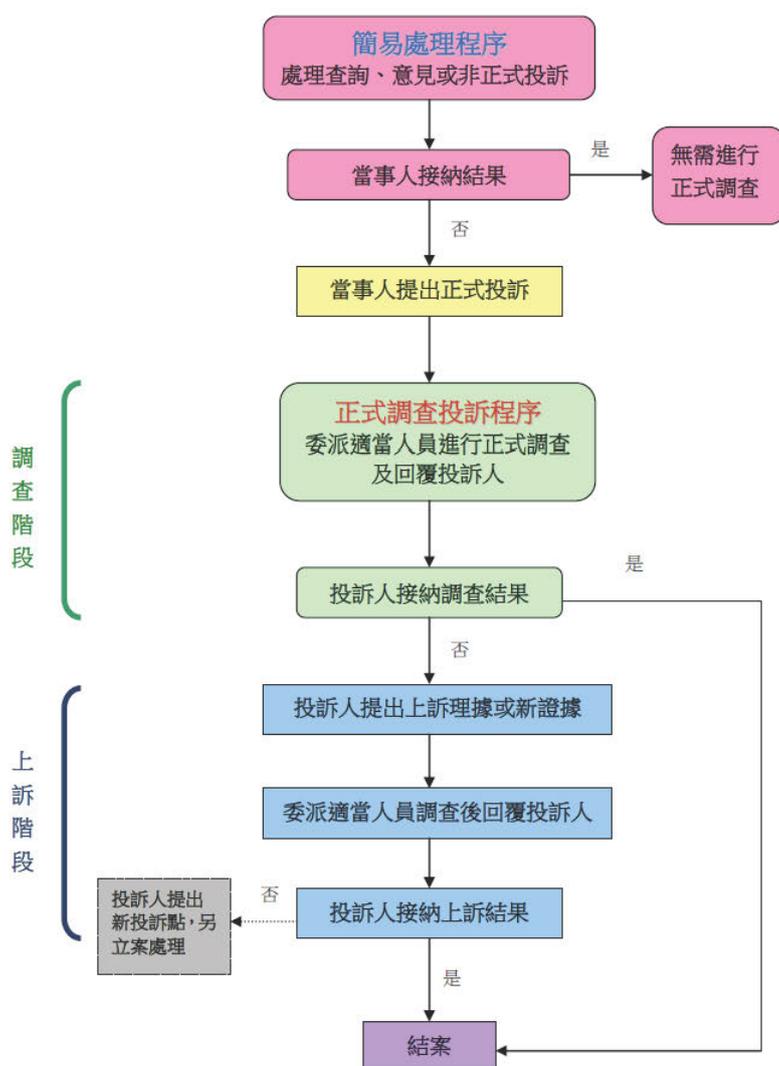
第三章 處理投訴程序

投訴釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員應小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己／子女或學校的利益，向校方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，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，以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，負責人員將透過簡易處理程序，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

即時／盡速處理

3.3 校方為盡快妥善處理查詢或投訴，澄清誤會，化解危機，將考慮採取下列安排：

- ◆ 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，前線員工將先辨別事件的性質及採取相應措施。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，前線員工可按照校方既定的簡易程序處理。
- ◆ 前線員工在聆聽及理解當事人的訴求後，如事件輕微，將盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- ◆ 如有需要，將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。
- ◆ 校方將因應本身情況及事件所涉層面，儘快回覆。
- ◆ 如有需要，前線員工將個案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。視乎個別學校情況及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

回覆投訴

3.4 以簡易程序處理的口頭查詢／意見／投訴，校方可以口頭回應，不作書面回覆。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，負責人員將因應個別情況，決定是否向當事人／投訴人作簡單的書面回覆。

投訴紀錄

3.5 以簡易程序處理的個案，不會正式存檔。如有關查詢／投訴已即時解答或解決，專責人員或校長或會因應情況摘錄重點，以供日後參考。

適當跟進

3.6 校方會檢討與查詢／投訴有關的政策或處理方式是否恰當，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。負責人員亦可視乎需要，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

調查及上訴階段的安排

3.7 如校方透過簡易處理程序解決問題後，有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，校方將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），將按以下程序處理：

- ◆ 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，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

況或要求他們提供相關資料。

- ◆ 盡快處理有關投訴（建議在接獲投訴起計三個月內完成調查），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校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在校方的覆函發出日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

校方如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- ◆ 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（建議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，校方將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，校方將另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

3.8 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。

回覆投訴／上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出，校方將以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局／其他機構轉介，覆函將抄送予教育局／有關機構備考。

3.10 回覆時限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，校方將要求投訴人補充資料，回覆時限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，校方會向投訴人書面解釋需要較長時間處理有關投訴／上訴的原因。

投訴／上訴紀錄

3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，校方會保存清楚記錄，並按投訴檔案管理系統，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，校方亦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。

適當跟進

3.12 調查／上訴階段結束後，校方將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。負責人員將通知當事人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，校方將參照下列安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員不同。原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校將另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 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，小組可以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，並就專業問題提供意見和支援。
- ◆ 有關人員將主動與查詢／投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢／投訴事項。校方亦會確保前線／專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- ◆ 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	辦學團體專責人員
	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

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 如校方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，將遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定，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。

4.4 校方將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。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，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

4.5 校方將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。違反者將予紀律處分。

4.6 校方可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，校方將：

- ◆ 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。
- ◆ 在會面／會議過程中，提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》（第 486 章）附表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

4.7 在時間結束後，學校將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。

4.8 如需改善服務或修訂相關政策，校方將作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.9 校方將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。

支援培訓

4.10 校方會提供支援和培訓，以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，學校會鼓勵學校人員參加教育局會提供相關的培訓課程。

第五章 覆檢投訴

5.1 如投訴個案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「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。
- ◆ 校方／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。

5.2 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，書面通知有關人士／機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及校方均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士／機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

=

第六章 處理不合理行為

6.1 如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，學校將按制定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：
 - ◆ 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。

校本處理不合理行為的政策

6.3 學校將按下列政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- ◆ 校方委派適當的人員，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。校長可作出有關判斷。如投訴涉及校長，則由校監或法團校董會作出決定。
- ◆ 校方將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本處理投訴機制，並諮詢持分者意見。
- ◆ 校方須公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

處理不合理行為

6.4 學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，將作如下處理：

(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；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。
- ◆ 校方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，校方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，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方法定仍維持限制，應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。
- ◆ 校方將以堅決肯定的態度，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「回覆卡」，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。

第七章 結語

有效校本機制

7.1 校方按本身情況及持分者的需要，制定的校本處理投訴機制及程序，目的是確保：

- ◆ 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 通過本指引和機制的運作，希望能增加公眾對學校管治的信心，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

7.3 除了制定本指引之外，校方將繼續加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。同時，校方將讓家長教師會委員盡量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，校方亦經常保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，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。

不斷完善進步

7.4 學校與持分者繼續保持緊密接觸，聽取各方的意見，適時完善並優化機制和程序，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。