

潮州會館中學

學校處理投訴指引 — 校本機制及程序

[本指引參考自教育局 (2015 年 9 月)
《學校處理投訴指引- 修訂版 (資助、按額津貼及直資學校適用)》]

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 本指引的適用範圍及處理投訴原則 | P.2 |
| 2. 處理投訴程序 | P.3 |
| 3. 處理投訴安排 | P.5 |
| 4. 覆檢投訴 | P.6 |
| 5. 處理不合理行為及要求的措施 | P.6 |

附圖

- | | | |
|-----|----------|-----|
| 附圖一 | 學校處理投訴流程 | P.3 |
|-----|----------|-----|

附件

- | | | |
|-----|-----------------|------|
| 附件一 | 潮州會館中學處理投訴機制 | P.7 |
| 附件二 | 學校日常運作及內部事務投訴事例 | P.8 |
| 附件三 | 經簡易程序處理個案紀錄表樣本 | P.9 |
| 附件四 | 確認通知書樣本(一) | P.10 |
| 附件五 | 確認通知書樣本(二) | P.11 |
| 附件六 | 投訴個案記錄樣本 | P.13 |
| 附件七 | 回覆卡樣本 | P.15 |

本校現有的校本處理投訴機制(附件一)，自 2007 年起一直行之有效，將會繼續採用。為進一步完善有關校本處理投訴機制，學校現參照教育局(2015 年 9 月)提供之《學校處理投訴指引 - 修訂版》的內容及範本，優化學校投訴管理安排。本校會以積極正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，按既定程序適當處理投訴。

1. 本指引適用範圍及處理投訴原則：

根據校本管理精神，《教育條例》授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，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。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)；或
- 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。

學校會參照以下原則處理投訴個案：

- 分類處理投訴
- 即時迅速處理
- 機制清晰透明
- 處事公平公正

1.1 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，如貪污舞弊、行騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴(如學校接獲有關投訴，會按照現有之校本「處理投訴機制」(附件一)處理；如教育局接獲有關投訴，會按現行程序處理及直接回覆投訴人。)

1.2 不受理投訴類別：

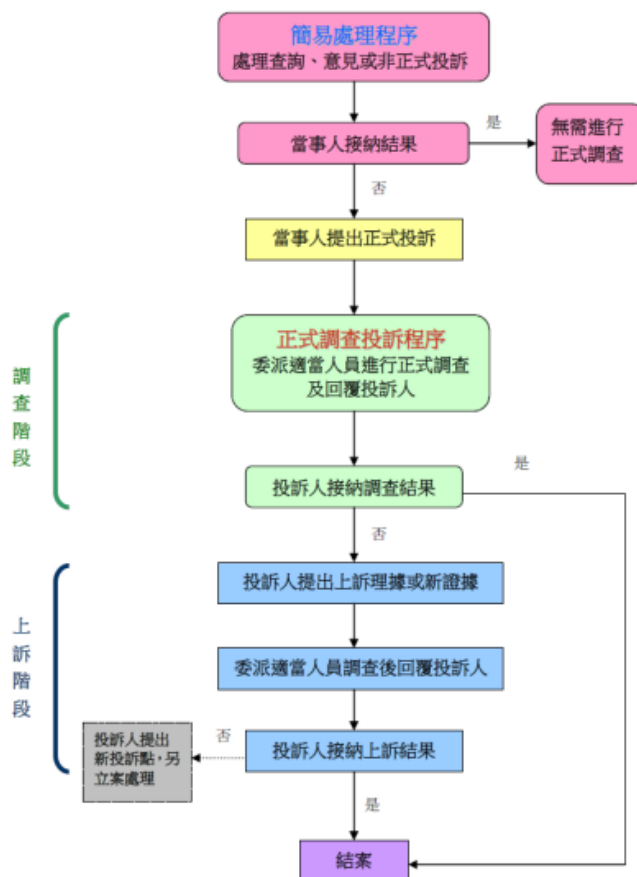
投訴類別	註解	特殊情況 / 安排
匿名投訴	無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址 / 電郵地址及 / 或聯絡電話。校方如有懷疑，可要求投訴人出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方不會受理。	在特殊情況下(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)，校方可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔紀錄。

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，校方會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
投訴事件已發生超過一年	與學校日常運作有關的投訴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，提出投訴時限以事件發生後一曆年計算。	與投訴有關事件發生超過一年，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)，決定是否就有關投訴進行調查。
資料不全的投訴	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，以致調查無從人手，校方不會受理有關投訴	

2. 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，學校負責人員會先透過簡易處理程序，即時及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



2.1 簡易處理程序：

即時/盡速處理	<p>當學校接獲公眾查詢、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，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。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，交代學校立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。</p> <p>如有需要，教職員會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。視乎個案性質，校長可決定是否直接介入處理。簡易處理程序的回應時限，通常不超過兩天。</p>
回覆投訴	<p>對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，但校方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。</p>
投訴紀錄	<p>以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方只會在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。</p>

2.2 正式調查投訴程序：

調查階段	<p>學校如接獲正式投訴(包括教育局或其他機構轉介的投訴)，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none">● 根據校本機制，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他們提供相關資料。● 盡快處理有關投訴，校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。● 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，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方以書面提出上訴要求。
------	---

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"> ● 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，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，校方會再審視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。 ● 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理。
調解紛爭	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的方式，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	<p>如投訴或上訴以書面提出，校方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。</p> <p>一般來說，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，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。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	<ul style="list-style-type: none"> ● 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。

3. 處理投訴安排：

專責人員 — 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽涉程度，學校會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。

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
主任	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監/法團校董會調查小組*	法團校董會上訴小組*

*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

資料保密 — 所有投訴內容及資料會絕對保密，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。學校會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. 覆檢投訴：

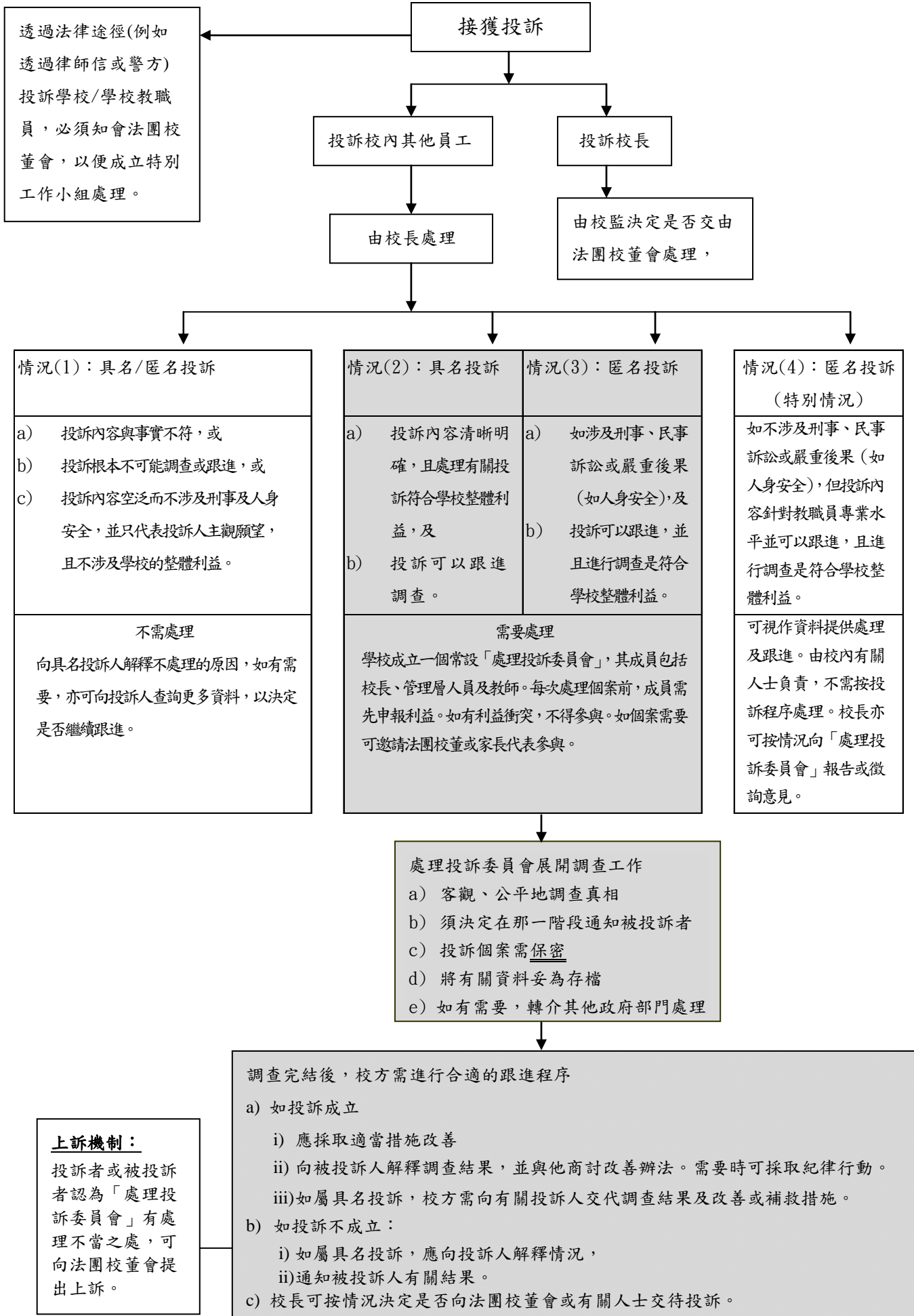
投訴人或有關機構(包括學校/教育局)在以下情況下,可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案：

- 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。

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,教育局會將有關個案交由一個教育局已於 2013 年 1 月成立的學校投訴覆檢委員團(委員團)決定是否接納有關覆檢的申請。

5. 處理不合理行為及要求的措施：

	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、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及行為,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。在緊急或有需要的情況下,校方可採取適當果斷行動,例如報警或採取法律行動。
面對不合理的要求	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)。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
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。



關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

範疇	事
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、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	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、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	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）

*學校會按照《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。

經簡易程序處理個案記錄表樣本

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(請註明:_____)

查詢/投訴人姓名：_____ 身分：家長 學生 其他(請註明:_____)

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：_____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他(請註明:_____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

其他(請註明:_____)

主任/負責人員簽署：_____ 日期：_____年____月____日
(姓名/職銜)

* 請刪去不適用者

潮州會館中學

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

XXX 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 26428383 與本校 X 老師/主任/副校長* 聯絡。

(簽署)

校長/專責人員*
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

潮州會館中學

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

XXX 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 26428383 與本校 X 老師/主任/副校長* 聯絡。

(簽署)

校長/專責人員*
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

潮州會館中學

確認通知書樣本(二)

回覆表格

致潮州會館中學

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

潮州會館中學

投訴個案記錄樣本

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：_____

潮州會館中學

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XXX 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 ）

校長/專責人員*
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者