處理投訴機制及程序

(一)目的

1. 制定有效的校本處理投訴機制，增加家長對學校管治的信心；
2. 避免家長的意見或查詢演變為正式投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門。

(二)基本方針

1. 在制定學校處理投訴機制和程序時，應徵詢教師和家長的意見，確保這些程序能廣為大家所接納；並讓所有家長和教職員清楚知道有關程序和內容；
2. 確保所有負責處理查詢與投訴的員工，都遵從有關政策及指引，並定期檢討、更新有關政策及指引。

(三)適用對象

1. 本投訴機制及程序只適用處理家長及公眾人士的查詢及投訴；
2. 至於學校員工提出的投訴則按學校法團校董會/辦學團體的指引。

(四)處理投訴的原則

A. 投訴的分類處理

1. 與學校日常運作及學校內部事務有關的投訴：**學校負責**
2. 與教育條例及政策或教育局直接提供的服務有關的投訴：**教育局負責**
3. 涉及其他香港法例，如貪污等投訴：**政府相關執法部門/機構負責**

B. 可以不受理的投訴類別(一般情況下)

1. 匿名投訴
2. 並非由當事人親自提出的投訴
3. 投訴事件已發生超過一年
4. 資料不全的投訴 [註 1]

註 1：將以書面回覆投訴人，解釋不處理有關投訴的原因。

C. 即時迅速處理

1. 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，都會從速處理，及早回覆。
2. 如未能於指定時間內回覆，將以書面回覆投訴人，交代需要較長時間處理的原因，並在可行情況下，提供具體回覆時間。
3. 如事件經由媒體轉介或報導，校方會採取下列措施：
   a. 儘快向公眾作出適當的回應或澄清，包括已採取的行動或初步調查結果；
   b. 由校長/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；
   c. 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件對學生或教職員的情緒影響。如有需要，則給予以適當的輔導。

D. 公平公正處理投訴

1. 以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，並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。
2. 提供足夠上訴渠道。有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理上訴工作。

E. 利益衝突申報：

a. 專責人員及相關人員，在展開調查工作前須向校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌，校方會禁止該人士接觸任何與個案有關的資料及負責處理投訴個案的人員。
b. 不會安排被投訴人參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

F. 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，處理投訴時需要收集的個人料、個案紀錄等，須遵守《個人資料(私隱)條例》的相關規定。
2. 如未獲授權，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。
3. 如需與相關人士進行會面，為免產生誤會，會面/會議開始前，說明：
   a. 當事人可否由其他人士陪同出席；
   b. 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。

G. 記錄有關投訴的資料

1. 學校應備「投訴記錄冊」，記載有關投訴的內容、調查結果、建議和任何跟進行動的摘要。
2. 「投訴記錄冊」須妥為保存在學校檔案室，以便日後制定改善或預防措施時作參考。

(五)投訴的定義

在決定採取適當程序處理時，應小心界定何謂關注，何謂投訴；避免混淆二者。

關注：投訴人基於關心自己/子女/學校的利益，向校方提出查詢或表達意見。
投訴：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問題。

(六)處理投訴程序

一般情況下，學校會先透過簡易處理程序，處理家長的關注和投訴；通過簡易處理程序仍未能解決的問題，則啟動正式調查投訴程序如下。

簡易處理程序

接　訊　者：校務處職員、教師、主任、副校長、校長

處 理 程 序：

- **即時回應**：首先接獲訊息者，細心聆聽、理解及澄清當事人的想法和要求，並提供協助和所需資料。
- **進一步回應**：如有需要，將查詢/意見/關注轉介任教老師或負責同事協助解決問題，須於七天內完成。
- **回覆**：以口頭及直接方式回應，一般無需正式存檔。

紀錄及統計：

- 接訊者在收到查詢或回覆後，應向校長/副校長報告有關事宜。
- 專責人員或校長的日誌摘錄有關個案供統計，預防及改進的參考。

正式調查投訴處理程序

提 出 方 式：可以口頭/書面方式提出，如投訴以書面提出，須以書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，調查結果應抄送予教育局/有關機構備考。

委派專責人員：一般情況下，校長會委派副校長/訓育組組長/學生輔導組組長/主任級教師負責調查及回覆投訴人。

處 理 程 序：

- **發出通知書，確認收到有關投訴**，收到正式投訴日 7 天內發出(參考附件三及四)，並要求**投訴人提交回覆表格**。
- **進行調查**，須於收到投訴人回覆兩個月內完成。
- **適當跟進**：專責人員與校長，商議有關政策及處理方式是否恰當。
- **發出回覆**；可以口頭/書面回覆，通知投訴人調查結果及校方的跟進行動與改進措施。
- **結案**：如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案，並向投訴人發出結案覆函(附件六)。

紀錄及統計：經正式調查的投訴程序處理個案，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，供日後參考。

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，可在學校發出回覆/覆函的日期起，14 天內，向校方書面提出上訴。

正式調查投訴(上訴階段)

負　責　人：校長委派適當人員(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

處 理 程 序：

- **發出確認通知書**(參考附件三及四)：知會有關處理投訴人員的姓名及職銜。
- **進行調查(須於兩個月內完成)**：深入瞭解事件情況。
- **適當跟進**：專責人員與校長，商議有關政策及處理方式是否恰當。
- **書面回覆**：通知投訴人調查結果，並知會投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起 14 天內，以書面向教育局提出覆檢申請，是否接納申請，由教育局覆檢小組按情況決定。
- **結案**：如投訴人接納上訴結果，可以正式結案並發出結案覆函(附件六)

不滿上訴結果：

- 如投訴人不接受學校上訴調查的結果，而又能提供足夠的理據或新證據支持，可向教育局申請覆檢個案。
- 教育局的「學校投訴覆檢委員會」會審視個案是否按適當程序處理及調查結果是否公平合理，並就覆檢結，向教育局常任秘書長提交建議，包括是否終止處理個案、應否採取跟進/改善措施或是否需要重新調查個案。
- 教育局會參考委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並回

處理不合理的行為

適當的溝通和調解有助消除誤解。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分者的安全等。為確保學校運作免受影響，校方對不合理行為的處理措施如下：

不合理的態度或行為

1. 如暴力、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，都不能接受。
2. 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時，他們可就當時情況，表明不接受不合理的態度或行為，並要求對方改變態度及停止有關行為。如對方依然故我，處理人員可以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，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

不合理的要求

1. 如要求大量資料或特別待遇，不停致電要求對話/會面或指定要求某些人員回覆，指定與某些人員於某些時間、地點會面，或其他妨礙學校運作或服務的不合理要求等。
2. 校方可考慮限制投訴人與學校接觸並以書面知會投訴人，包括規定投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通方式，如到校前須預約、以書面方式表達意見，與指定人員聯絡等。
3. 如投訴人的不合理行為有所改善，校方會重新考慮停止執行上述接觸限制。

不合理的持續投訴

1. 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，而投訴人仍然：
   a. 堅持不接受校方的解釋及調查結果，或堅持要求校方懲處某些人員；
   b. 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；
   c. 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；
   d. 以不合理或不理的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。
2. 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。
3. 如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆信(附件 5)」「回覆函(附件六)」，指示投訴人參考校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。