



油蔴地天主教小學

《學校處理投訴指引》

(家長、學生及公眾人士適用)

(2015 年 1 月版)

目 錄

宗旨

參考文件

- 第一章 適用範圍
- 第二章 接受投訴的準則
- 第三章 處理投訴原則
- 第四章 處理投訴程序
- 第五章 處理投訴安排
- 第六章 覆檢投訴
- 第七章 處理不合理行為

附件一 確認通知書樣本（一）

附件二 確認通知書樣本（二）

附件三 投訴個案記錄樣本

附件四 回覆卡樣本

宗 旨

油蔴地天主教小學(下稱：學校或校方)本著為學生提供優質教育服務的宗旨，致力與各持分者建立良好的溝通文化，並建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。學校亦持開放及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，我們相信建設性的意見及理性的投訴，可促使學校優化及進步。

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)

第一章 適用範圍

- 1.1** 本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。
- 1.2** 基於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）；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。
- 1.3** 本指引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，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
 - ◇ 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，會按照學校教職員及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

- 2.1 無論書面或親身投訴，投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。校方如有懷疑，會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，校方將不會受理。
- 2.2 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。
- 2.3 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人必須指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 2.4 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。
- 2.5 投訴人必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，校方將不受理有關投訴。

第三章 處理投訴原則

3.1 分類處理投訴

- 3.1.1** 與學校日常運作及內部事務有關的投訴會由學校負責處理；
- 3.1.2** 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須由教育局負責處理；
- 3.1.3** 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進。
- 3.1.4** 涉及其他香港法例的投訴，須向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

3.2 即時迅速處理投訴

- 3.2.1** 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。
- 3.2.2** 如事件經由媒體轉介或報道，校方會採取下列措施：
 - ◇ 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。
 - ◇ 會盡快（一兩天內）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。
 - ◇ 會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，會予以適當輔導。

3.3 機制清晰透明

- 3.3.1** 學校會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。
- 3.3.2** 學校會透過公開渠道，讓家長和教職員清楚知悉校本機制和程序的內容。
- 3.3.3** 學校會定期檢討處理投訴的政策及指引，並有需要時更新有關的處理程序。

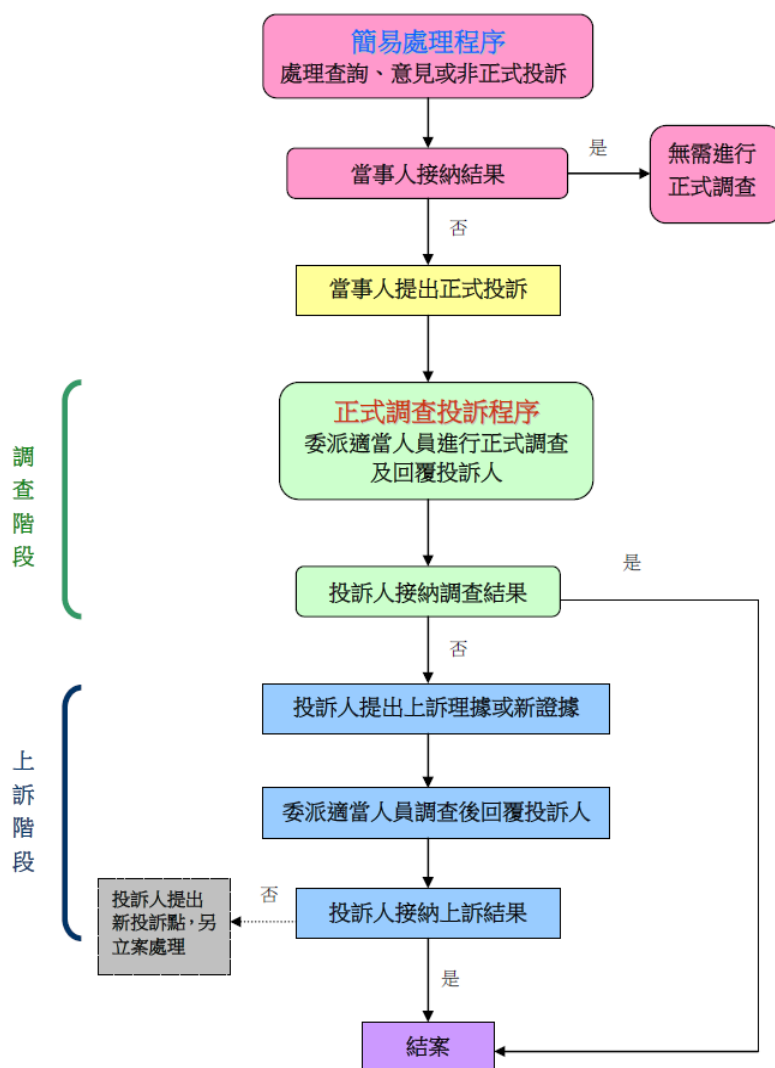
3.4 處事公平公正

- 3.4.1** 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，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 3.4.2** 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會向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不會參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 3.4.3** 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。
- 3.4.4** 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。

第四章 處理投訴程序

4.1 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，學校會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



4.2 簡易處理程序

4.2.1 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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。

4.2.2 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。

4.2.3 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。

- 4.2.4** 一般而言，學校會於三個上課日內回覆。
- 4.2.5** 如有需要，個案會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。

4.3 正式調查投訴程序

- 4.3.1** 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，校方會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案：
- 4.3.2** 委派專責人員負責調查及回覆投訴人。
- 4.3.3** 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，並知會專責人員的姓名、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。
- 4.3.4** 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。
- 4.3.5** 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度，以及有關事件的個別情況而定。
- 4.3.6** 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 4.3.7** 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。

4.4 上訴

- 4.4.1** 學校將委派適當人員(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。
- 4.4.2** 一般情況下，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。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度，以及有關事件的個別情況而定。
- 4.4.3** 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 4.4.4** 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 4.4.5** 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

4.5 投訴/上訴紀錄

- 4.5.1** 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三。
- 4.5.2** 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。

4.5.3 學校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。

第五章 處理投訴安排

5.1 專責人員

處理學校投訴各個階段負責人員的安排見下表：

涉及對象	例	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
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

✧ 投訴對象涉及教職員或職員，調查階段專責人員由校長委派。

✧ 投訴對象涉及校長，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/專責小組由辦學團體委派。

5.2 資料保密

5.2.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

5.2.2 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。

5.2.3 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴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，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。

5.2.4 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。

5.2.5 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。

5.2.6 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校會：

- ◇ 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，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議開始前，重申有關立場。

5.3 跟進檢討

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.4 支援培訓

5.4.1 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。

5.4.2 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，學校會鼓勵員工參與由教育局提供相關的培訓課程。

第六章 覆檢投訴

6.1 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。

6.2 學校投訴覆檢委員會的組成

6.2.1 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。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

6.2.2 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：

- ✧ 委員團主席或副主席；及
- ✧ 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。

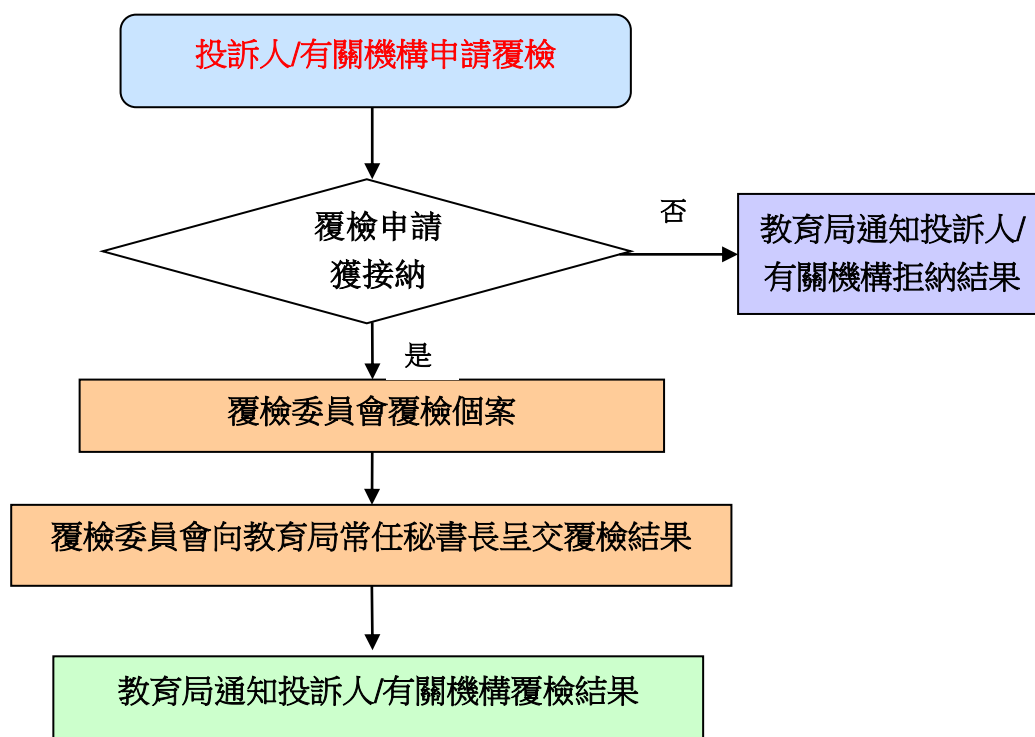
6.2.3 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

6.2.4 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

6.3 覆檢程序

6.3.1 覆檢流程：見圖二

圖二：覆檢階段



- 6.3.2** 學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，會在覆函發出日期起計 14 天內，向教育局書面提出覆檢申請。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、調查結果不容觀等）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委員團決定是否接納有關覆檢的申請。
- 6.3.3** 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，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 6.3.4** 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。
- 6.3.5** 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：
- ◇ 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記錄。
 - ◇ 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。
 - ◇ 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。
 - ◇ 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。
- 6.3.6** 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。
- 6.3.7** 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：
- ◇ 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。
 - ◇ 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。
 - ◇ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

6.4 覆檢結果

- 6.4.1** 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/改善措施或是否需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。
- 6.4.2** 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，教育局及學校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。

- 6.4.3** 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構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，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構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。

第七章 處理不合理行為

7.1 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分者的安全等。因此，為確保學校運作不會受到影響。學校制定下列的政策及措施處理投訴人不合理行為，：

7.2 不合理的態度或行為

7.2.1 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。處理人員應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，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。

7.2.2 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。

7.3 不合理的要求

7.3.1 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。

7.3.2 如投訴人的不合理行為有所改善，校方會重新考慮是否應需要繼續執行有關限制。

7.4 不合理的持續投訴

7.4.1 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。

7.4.2 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。

7.4.3 如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，請投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校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。

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

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。

（簽署）

油蔴地天主教小學校長/
專責人員*姓名及職銜

主曆 XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

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

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 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

油蔴地天主教小學校長/
專責人員*姓名及職銜

主曆 XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）
回覆表格

致油蔴地天主教小學
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

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： _____

回覆卡樣本

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。

（簽署）

油蔴地天主教小學校長/
專責人員*姓名及職銜

主曆 XXX 年 X 月 X 日