

天神嘉諾撒學校 學校處理投訴指引

2017 年 9 月

目 錄

第一章 適用範圍	P.1-2
第二章 處理投訴原則	P.3-4
第三章 處理投訴程序	P.5-7
第四章 處理投訴安排	P.8-9
第五章 處理不合理行為	P.10-11

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學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、學生及公眾人士以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出與學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 投訴事項如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。
- 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。

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- 投訴如牽涉以下範疇，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。

1.2 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

1.3 學校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，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，會視作匿名投訴，校方概不受理。
- 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/高層人員將會列作內部參考、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，校方亦會簡列原因，並存檔作內部記錄。

(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。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。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。
- 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。
- 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，校方只會在該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權後，才按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- 投訴宜在事發之同一學年內提出，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。

(iv) 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，以致調查無從入手，校方不會受理有關投訴。

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，學校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

2.2 與學校常運作及內部事務有關的投訴會由學校負責處理；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，學校在處理投訴時，將參閱相關通告、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，將分別交由本校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

2.4 學校前線人員接獲查詢/投訴後，會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，將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，校方會採取下列措施：

- 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（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，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。
- 因應情況讓所有教職員、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。

原則三：機制清晰透明

2.6 校方會透過公開渠道，讓所有家長和教職員清楚知悉有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。學校亦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。

2.7 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

2.8 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。

2.9 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，不可參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

2.10 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

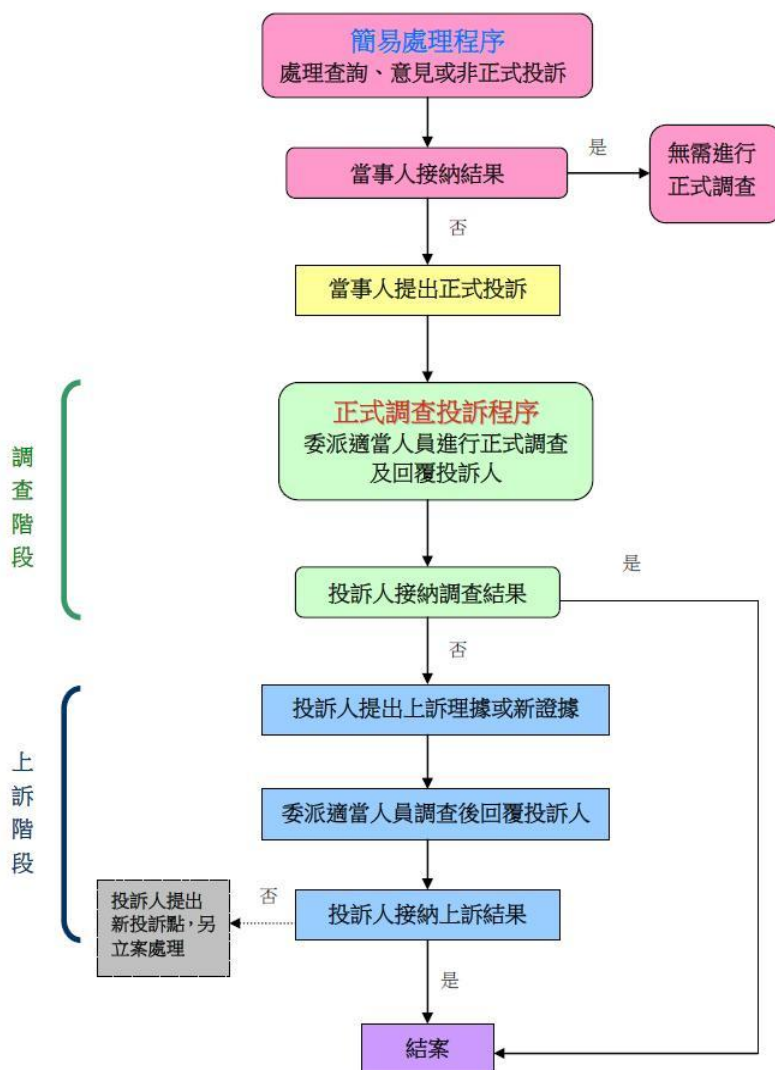
2.11 學校會確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴程序

投訴流程

3.1 在一般情況下，負責人員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



簡易處理程序

3.2 學校一般會採取下列安排：

- 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。

- 如事件輕微，前線員工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。
- 如有需要，校方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。
- 校方設定初步回應時限為不超過三個工作天。
- 如有需要，前線員工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。

3.3 以簡易程序處理的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。

3.4 如有關查詢/投訴已即時解答或解決，將會記錄在「經簡易程序處理個案記錄表」作為學校內部記錄存檔。

正式調查投訴程序

3.5 學校如接獲正式投訴一般會按以下程序處理：

(i) 調查階段

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 在七天內發出通知書，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，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，可在學校的覆函發出日期起計七天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

- 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（一般在接獲上訴要求起計一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，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，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.6 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。

3.7 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，負責人員會以口頭回覆。

3.8 如資料不全，校方會要求投訴人補充資料，校方需要較長時間處理有關投訴/上訴及向投訴人解釋原因。

3.9 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚內部記錄。

3.10 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，以改善處理的手法及防止同類事件再發生。

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，學校會委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴。

4.2 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。

4.3 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

投訴類別/對象	調查階段的專責人員	上訴階段的專責人員
學校政策	主任/副校長	副校長/校長
學與教	科主任/課程主任	副校長/校長
學生事務	主任	副校長/校長
學生行為及紀律	班主任/級統籌/主任	主任/副校長/校長
課外活動	主任	主任/副校長/校長
教職員	主任/副校長/校長	副校長/校長/校監
校長	校監	法團校董會上訴小組/ 辦學團體專責人員
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

資料保密

4.2 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/專責人員查閱。

4.3 學校在處理投訴時所收集之個人資料只用於處理投訴或上訴個案。

4.4 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，並將資料妥善存放在安全地方。

4.5 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。

- 4.6 在作出會面/會議安排時，校方會要求當事人申明會否有其他人士陪同出席。
- 4.7 在會面/會議開始前，校方會向與會人士聲明禁止錄音/錄影/拍攝。
- 4.8 在會面/會議過程中，與會人士均須遵從《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。

第五章 處理不合理行為

5.1 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。因此，學校已制定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

5.2 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，包括但不限於：

- 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。
- 向其他人士發放虛假失實或未經查證的資料，令調查進行困難或不可能客觀地完成調查。

(ii) 不合理的要求，包括但不限於：

- 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。
- 在調查未有結果前要求校方採取任何行動。

(iii) 不合理的持續投訴，包括但不限於：

- 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。

除以上三大類，如投訴人作出任何影響學校運作或影響調查進行的行為，皆視為不合理行為。

處理不合理行為

5.3 學校會根據下列政策及措施處理投訴人各種不合理行為：

(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等，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，處理人員會終止與投訴人的會面或談話，並可終止處理有關個案。
- 投訴人的行為如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，他們會終止與投訴人的會面或談話，並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；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絡的時間、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）。校方會以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，校方會考慮停止有關限制。
- 如投訴人要求校方在未有結果前要求校方採取與事件有關之任何行動，校方可拒絕並要求投訴人停止作出相關要求。

(iii) 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

(iv) 其他不合理行為

- 校方會因應情況，採取合理行動，以確保學校運作正常；此等行動包括但不限於終止處理有關個案或拒絕投訴人提出之任何相關要求。