

漢華中學

(中小學部)

學校處理投訴指引

2017年9月



## 前言

本校重視學生的優質教育，深信與各持分者保持良好溝通至為重要，建立良好的溝通及制訂完善的投訴管理制度，迅速有效地處理意見和投訴，是優質學校服務與管治的重要環節。

為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，本校參照教育局《學校處理投訴指引（修訂版）》(2016年9月)，制訂校本機制及程序。本校持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

本指引於 2017 年 9 月 1 日起生效。

## 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、電話或親身提出與學校日常運作及內部事務有關的投訴。
- 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/政府部門權力範圍的投訴（如：教育局）
  - 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 本校一般可以不受理下列類別的投訴：
  - (i) 匿名投訴：
  - (ii) 並非由當事人親自提出的投訴：
  - (iii) 投訴事件已發生超過一年：
  - (iv) 資料不全的投訴：

## 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，本校參照以下原則：

### 原則一：分類處理投訴

- 2.1 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的機構直接處理。按此原則，與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；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。
- 2.2 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會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

- 2.3 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。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。

### 原則三：機制清晰透明

- 2.4 學校將透過學校網頁、家長通告、教職員會議、家長教師會等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

### 原則四：處理公平公正

- 2.5 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，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

# 處理投訴程序

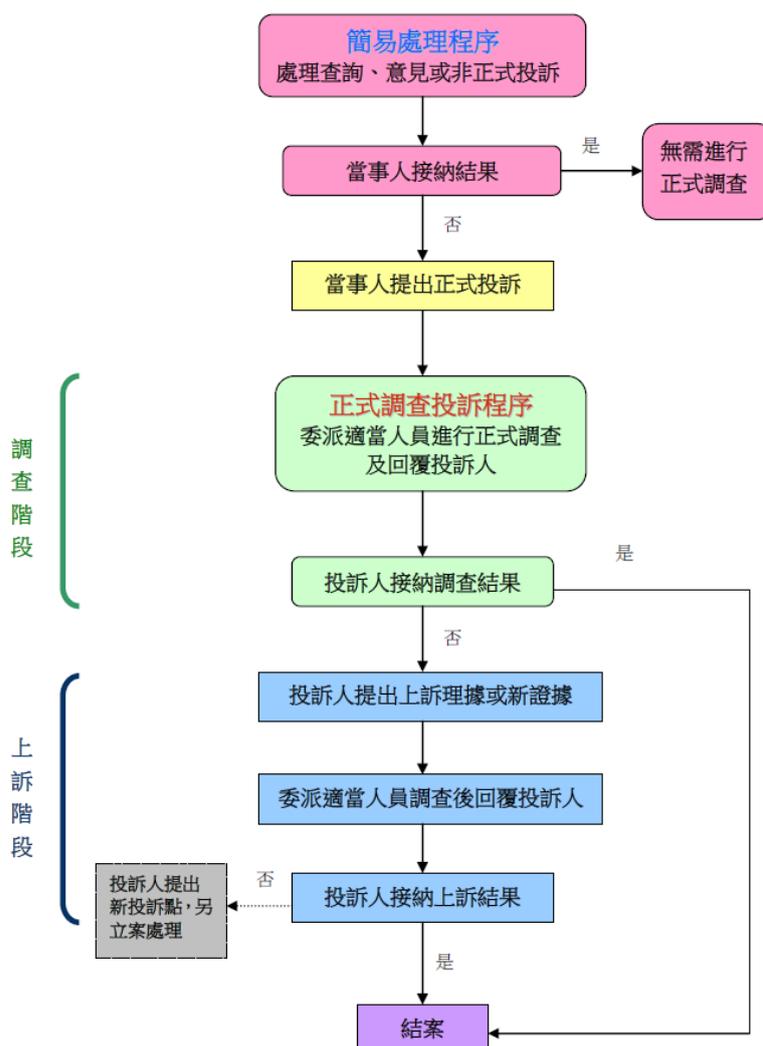
## 投訴釋義

3.1 為使機制有效運作，本校就關注及投訴作以下定義：

- 關注：是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向本校提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。
- 投訴：是投訴人對本校日常運作或事務表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求本展開調查、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。

3.2 在一般情況下，本校根據以上關注及投訴的定義，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。本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

- 3.3 本校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工會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，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。
- 3.4 如有需要，本校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。
- 3.5 一般而言，本校將會兩個工作天內回覆。

## 正式調查投訴程序

- 3.6 如接獲正式投訴，本校會委派專責人員跟進有關投訴，並知會投訴人專責人員姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 3.7 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會要求有關人士或機構提供相關資料。
- 3.8 本校會盡快處理投訴，以兩個月內完成調查，並以書面或會面回覆投訴人。處理投訴需時多久，按個別情況，視乎投訴的性質、涉及對象和牽連程度而定。
- 3.9 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 3.10 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 個工作天內，向校方書面提出上訴要求。

## 上訴的安排

- 3.11 如本校方接獲投訴人的上訴要求，本校會委派專責人員（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。
- 3.12 一般情況下，本校會盡快處理有關上訴個案，以兩個月內完成上訴調查，並以書面或會面回覆投訴人。處理投訴需時多久，按個別情況，視乎投訴的性質、涉及對象和牽連程度而定。

3.13 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。

3.14 如投訴人仍不滿上訴結果或本校處理上訴的方式，本校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

3.15 如投訴人提出新的投訴事項，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

## 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，本校參照下表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
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	校董會調查小組*	校監/校董會上訴小組*
校監/ 校董會	辦學團體專責人員 <sup>#</sup> / 專責小組	辦學團體專責人員 <sup>#</sup> / 專責小組

\*如投訴涉及校長，校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

<sup>#</sup>辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

4.2 投訴涉及對象為教職員或職員的調查階段專責人員由校長委派。

### 資料保密

4.3 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

- 4.4 本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，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。詳情請參考香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁 (<http://www.pcpd.org.hk/>)。
- 4.5 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，資料會妥善存放在安全地方。電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置。
- 4.6 本校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，負責人員不會披露及公開談論有關個案的內容及資料。
- 4.7 如有需要與相關人士進行會面或會議，本校會：
- 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。

## 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，證明本校/教育局處理不當。
  - 本校/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。

### 覆檢委員會的組成

- 5.2 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、副主席各一名，及不少於十名成員。委員任期兩年。
- 5.3 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—
- (i) 委員團主席或副主席；及
  - (ii) 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。
- 5.4 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。

### 覆檢委員會的職權

- 5.5 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。

## 處理不合理行為

- 6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信。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。

### 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。

## 處理不合理行為

### 6.3 處理投訴人各種不合理行為的政策及措施：

(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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。
- ◆ 負責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。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，本校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，本校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）。
- ◆ 如投訴人的不合理行為有所改善，本校會考慮是否應停止有關限制。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，如本校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，學校可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。
- ◆ 本校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。
- ◆ 如收到無理的重複投訴，學校可發出「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。