

元朗商會小學

處理投訴指引

生效日期：2017年4月起

目 錄

前言

- 第一章 處理投訴機制適用範圍
- 第二章 處理投訴的原則
- 第三章 處理投訴程序
 - 甲、簡易處理程序
 - 乙、正式調查投訴程序
- 第四章 處理投訴安排
- 第五章 覆檢投訴

附錄

- A. 處理不合理行為及要求的措施
- B. 簡易程序投訴/查詢紀錄摘要表格
- C. 投訴/上訴確認通知書
- D. 投訴個案記錄表格

前言

本校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；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，找出可改善的空間，持續不斷進步。

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(2015年修訂版)》，並按照學校實際情況及需要，擬定此校本投訴指引，內容以學生福祉、提高管理效能及解決問題為大方向，目的讓各持分者能善用各種渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

為讓校務發展得更理想，及讓學生得到更全面的栽培，本校必以積極正面的態度，耐心聆聽和瞭解各持分者的意見。我們認同，建設性的意見和理性的建議均具參考價值，可促使學校進步。

我們亦持開放態度，不時檢視相關政策、制度和措施，定期檢討有關政策及指引，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

第一章

處理投訴機制適用範圍

1. 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴。
2. 學校須按照《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，以確保符合有關要求。因此，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：
 - (i). 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
 - (ii). 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；或
 - (iii). 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。
3. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
 - (i). 與已展開法律程序有關的投訴；
 - (ii). 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
 - (iii). 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等；
 - (iv). 由學校員工提出的投訴。
4. 在一般情況下，以下類別的投訴，校方將不受理：

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、地址/電郵地址及聯絡電話。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姓名、地址/電郵地址及電話，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。	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的事件）決定是否需要跟進匿名投訴作內部參考。如決定有關匿名投訴無需跟進，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/證據可能已改變或消失，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。	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），決定應否及能否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。
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，以致調查無從入手，校方不會受理有關投訴。	

第二章 處理投訴原則

1. 本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。在有需要時，投訴人可按程序提出上訴，本校可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
2. 在展開調查工作前或在適當的情況下，相關人士須向本校申報利益。如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌，本校將禁止該人士接觸任何與個案有關的資料及負責處理個案的人員。
3. 任何投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與本校的溝通和聯繫。

第三章 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，本校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。若有關人士明確提出正式投訴，本校便會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

甲、簡易處理程序：

即時/盡速處理	<ul style="list-style-type: none">➤ 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，本校教職員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，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，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，釋除疑慮。➤ 簡易處理程序的回應時限，通常不超過兩個工作天。
回覆投訴	<ul style="list-style-type: none">➤ 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。
投訴紀錄	<ul style="list-style-type: none">➤ 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，校方只會簡單摘錄重點，以供日後參考。

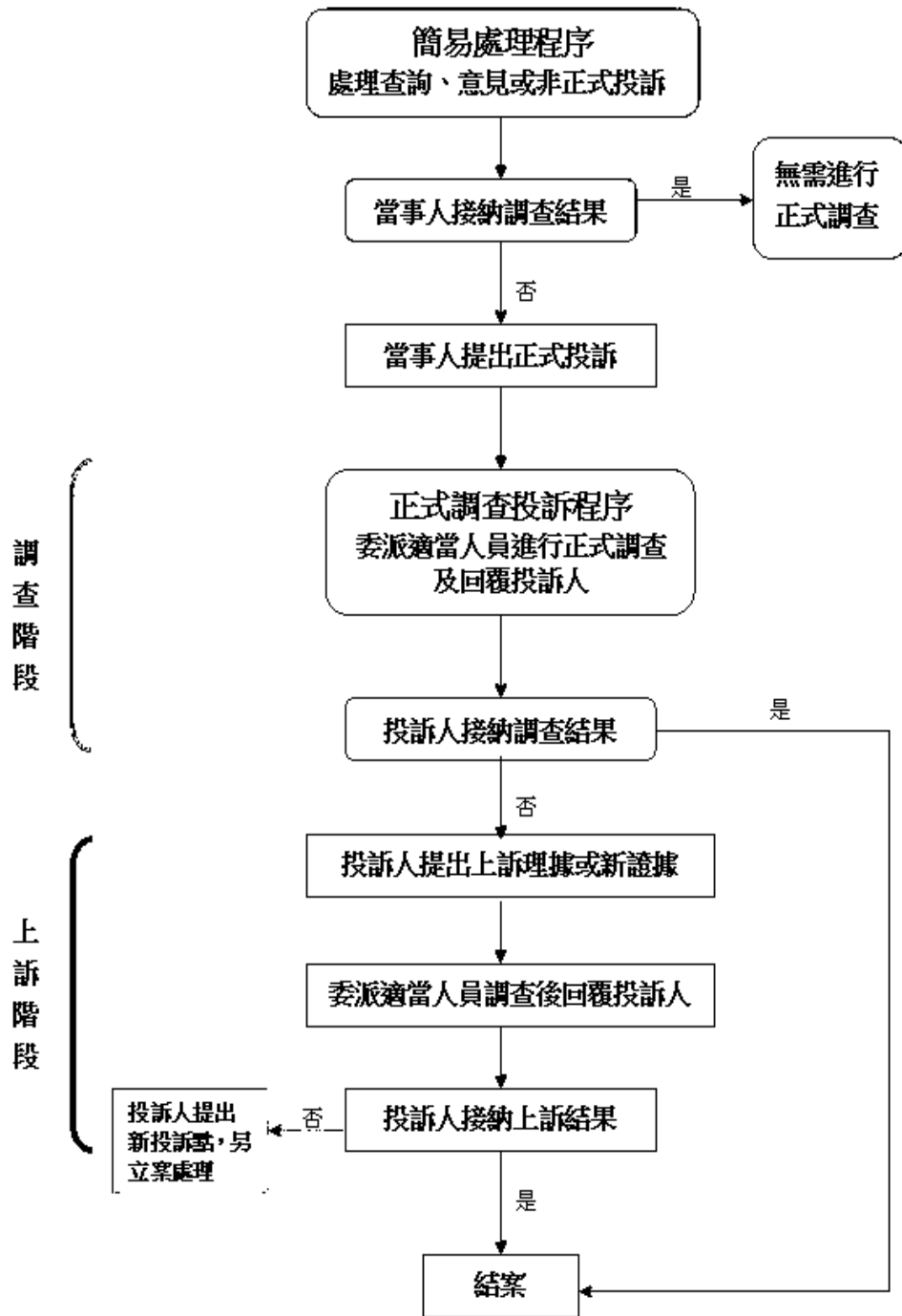
乙、正式調查投訴程序：

調查階段	<p>學校如接獲正式投訴會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 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有關人士/機構提供相關資料。➤ 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">➤ 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，並能提出新的投訴事項，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。
調解紛爭	<p>在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，進行調解，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)，找出解決方案。</p>

回覆投訴/上訴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。 ➤ 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，兩個月內完成。如未能在指定時間內回覆，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。
投訴/上訴紀錄	經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。

為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作。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。如有利益衝突的情況出現，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。

圖一：學校處理投訴流程



第四章 處理投訴安排

1. 專責人員

學校會因應個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。參考原則如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	專責主任/副校長/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
校監/法團校董會	辦學團體專責人員	辦學團體專責人員

2. 資料保密

- (i) 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- (ii) 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。
- (iii) 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，學校將遵守《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。
- (iv) 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - (a) 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。
 - (b) 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。

第五章

覆檢投訴

1. 投訴人或學校在以下情況下，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：
 - (i) 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。
 - (ii) 學校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。

2. 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，否則覆檢委員會可以不受理。

附錄 A 處理不合理行為及要求的措施

適當的溝通和調解有助消除誤解，然而，若部分人士的某些不合理行為，為學校帶來不良影響，本校會參照教育局以下原則及措施處理。

情況	處理措施
面對不合理的態度或行為	<ul style="list-style-type: none">➤ 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。➤ 學校教職員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教職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，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
面對不合理的要求	<ul style="list-style-type: none">➤ 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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。➤ 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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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。

附錄 B 簡易程序投訴/查詢紀錄摘要表格

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* 電郵 傳真
親身到校 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： _____)

* 請刪去不適用者

附錄 C 投訴/上訴確認通知書

樣本一【投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用】

致：XX先生/女士（投訴人姓名）

投訴人地址：

投訴/上訴確認通知書

敬啟者：

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24762268與本校X老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

元朗商會小學校長 /專責人員*姓名及職銜

XXX年X月X日

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】

致：XX先生/女士（投訴人姓名）

投訴人地址：

投訴/上訴確認通知書

敬啟者：

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24762268與本校X老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

元朗商會小學校長/專責人員*姓名及職銜

XXX年X月X日

樣本二【回覆表格】

致：元朗商會小學

投訴檔案編號：_____

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。

投訴人簽名：_____ 日期：_____

#必須填寫

附錄 D 投訴個案記錄表格

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（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（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：

負責人員簽署：_____

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：_____