

北角官立小學



處理投訴機制及程序

2017 年 2 月

(修訂本)

北角官立小學

學校處理投訴機制及程序

一、 目的

完善現有的校本機制及程序，可盡快回應投訴人的合理訴求，並讓本校深入探討有關的問題，從而作出適切的跟進，防止問題重現。本校會諮詢持分者的意見，確保機制及程序具透明度及認受性，以便本校有效推行機制。

二、 基本方針

1 本機制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：

1.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴

1.1.1 本校聯同學校管理委員會，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。關於學校日常運作及內部事務投訴的事例見附件一。

1.1.2 如投訴人直接向學校提出投訴，校方會按照校本機制處理及直接回覆投訴人。

1.1.3 如本校接獲對校長或校管會的正式投訴，校方會通知港島區域教育服務處，由有關學校發展主任直接處理。

1.1.4 如投訴人直接向教育局提出投訴，局方會視乎事件的性質及嚴重性，決定適合的處理方法。一般情況下，如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，局方會將個案轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴事件涉及特殊情況，例如違反法例、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、校管會行事失當或學校管理嚴重失誤，個案會由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。

1.1.5 本校會按照相關的教育局通告及內部通告、指引及實務守則(如適用)處理與學校日常運作及內部事務有關的不同類別投訴或涉及其他法例的投訴，以確保符合有關要求，例如：

- 教育局內部通告第8/2009號「處理公眾投訴程序」
- 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第1/2016號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」

- 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第14/2001號「《教育實務守則》開始生效」及平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
- 與平等機會有關的投訴：教育局通告第33/2003號「平等機會原則」
- 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第2/2009號「《性別歧視條例》(第480章)的修訂」及平等機會委員會的《校園性騷擾的問與答》
- 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第25/2008號「《種族歧視條例》」及平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子
- 與採購服務及貨品有關的投訴：Guide on Financial Management in EDB、教育局內部通告第4/2015號“Procedures for Procurement of Stores”、教育局內部通告第3/2015號“Tender Procedures for Procurement of Services and Revenue Contracts with a value exceeding \$1.43 million”及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第14/2003號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

1.1.6如投訴屬第1.1段中所述的類別，本校在處理有關投訴時，會參閱相關教育局通告/內部通告、指引及實務守則(如適用)。

1.1.7如投訴同時涉及本校及教育局其他科組負責的範疇，有關科組應與相關學校協調跟進處理。如投訴人同時向學校及教育局提出投訴，局方會視乎個案的性質及嚴重性，決定是否轉介由本校跟進或由區域教育服務處的學校發展主任直接處理。

1.2 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

1.2.1如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，本校會盡快將個案轉介教育局相關科組認收及直接處理有關投訴：

- 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》、《教育規例》或未符合有關通告及內部通告的要求；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。

1.2.2教育局相關科組在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

1.3 本機制並不適用於處理下列類別的投訴：

1.3.1 與已展開法律程序有關的投訴

1.3.2 屬其他團體/政府部門權力範圍

1.3.3 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

學校會因應情況啟動其他程序，例如：危機處理、本文件(四-2.2段，6-7頁)簡易處理程序等，回應家長的關注，以確保學生的利益及安全為前題，跟進事件。

1.4 本校一般可以不受理下列類別的投訴：

1.4.1 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。本校如有懷疑，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上述個人資料，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本校可以不受理。
- 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），本校的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、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，本校亦將簡列原因，並存檔記錄。

1.4.2 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，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（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
- 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本校可要求當事人指定一位代表作為與本校的聯絡人。
- 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，若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校須按照既定程序處理有關投訴。

1.4.3 資料不全的投訴：

- 如投訴人未有提供足夠資料及/或未能提供校方要求的進一步資料，以致校方不能進行適當或合理的調查，本校可以不受理有關投訴，並以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理該投訴的原因，以避免引起誤會。

- 2 在處理投訴人的不合理行為，本校的政策及措施如下：
 - 如遇到投訴人行為異常，教職員必須立即通知主任或副校長，有關主任或副校長要馬上向校長報告，由校長負責界定其行為是否不合理，並按照處理投訴人不合理行為的政策及程序採取應有的措施。
詳見本文件(四-3段，10-11頁)。
- 3 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，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，令本校無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限以事件發生後一曆年計算。
- 4 在特殊情況下，本校將視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就超過投訴時限的投訴進行調查。

三、 修訂程序

本校將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。但在特殊情況下，校長可根據需要而作出適當修改，然後再提交學校管理委員會通過。

四、 運作程序

1 學校處理投訴的負責人員安排

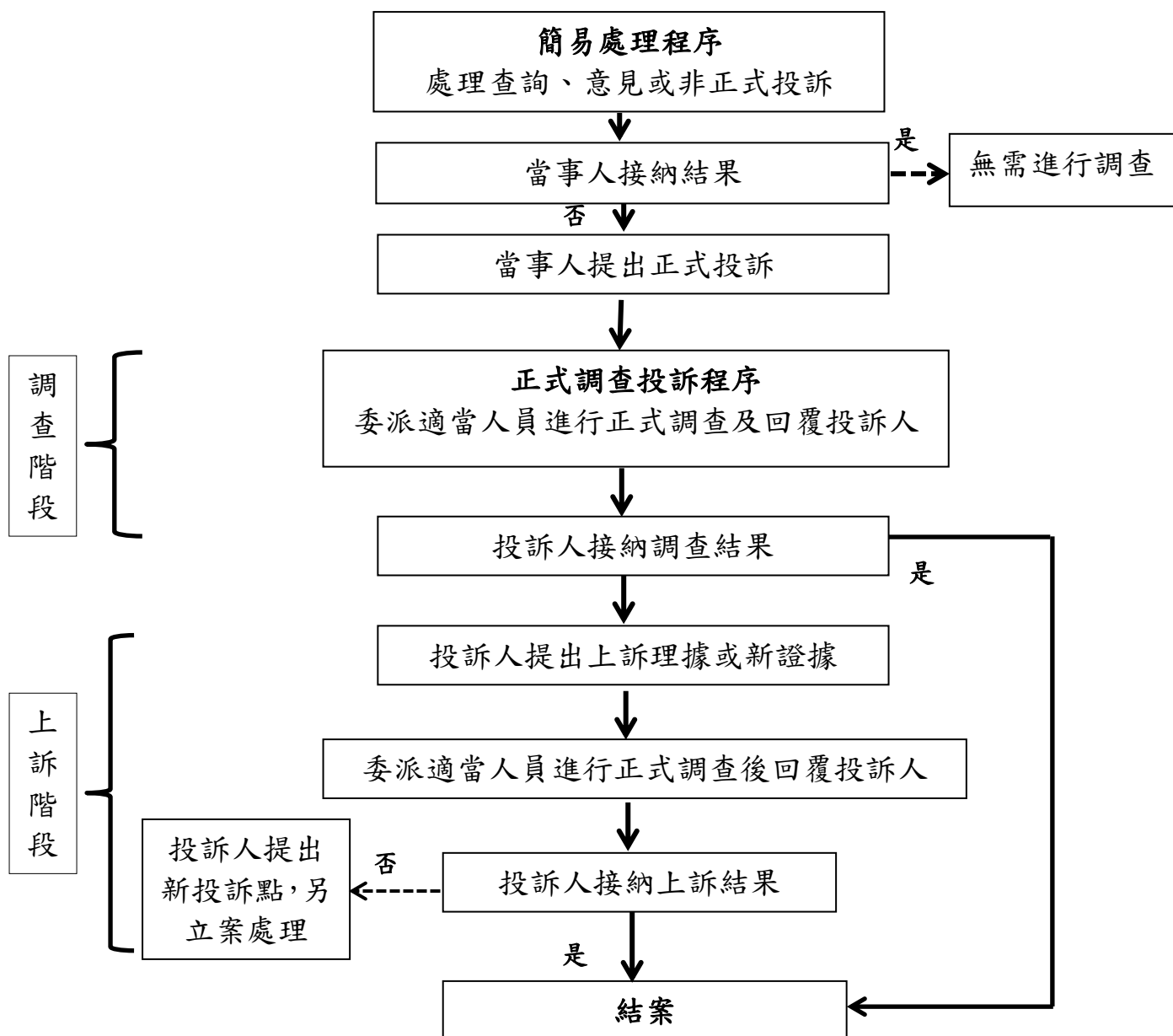
涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	港島東區學校發展組 高級學校發展主任(東區)
校長	港島東區學校發展組 高級學校發展主任(東區)	港島區域教育服務處 首席教育主任(港島及九龍)
學校管理委員會	港島東區學校發展組 高級學校發展主任(東區)	港島區域教育服務處 首席教育主任(港島及九龍)

*如投訴涉及校長，調查/上訴小組成員可包括學校管理委員會成員。

- 1.1 負責調查及上訴階段的人員為不同職位教職員，負責上訴階段人員的職級較高。若實際情況不容許，學校將另作安排，以確保處理公正。
- 1.2 如有需要，本校會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括學校管理委員會成員，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 1.3 本校會適當授權教職員及讓其明白所擔當的角色與責任。有關教職員會主動與投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應投訴事項。

2 學校處理投訴的程序

2.1 處理投訴流程圖



2.2 簡易處理程序

2.2.1 原則：

- 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。

2.2.2 程序

- 前線員工應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，應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。(附件二)

- 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。
- 本校初步回應時限一般不超過兩天。
- 如有需要，前線員工須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。

2.2.3 回覆投訴

- 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校可以口頭回應，一般無須書面回覆。
- 如對方以書面提出意見/投訴或本校需要釐清立場/交代細節，負責人員可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。

2.2.4 投訴紀錄

- 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。
- 如有關查詢/投訴已即時解答或解決，可摘錄重點由本校保存，以供日後參考。

2.2.5 適當跟進

- 本校會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。
- 負責人員可視乎需要，向有關人士概述本校的跟進行動及處理結果。

2.3 正式調查投訴程序

2.3.1 原則：

- 本校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），須啟動正式調查投訴程序。

2.3.2 程序

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 在十天內發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意本校索取其個人及/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。（確認通知書見附件三及附件四）

- 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（建議在接獲投訴起計30曆日內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，校方應向投訴人發出臨時覆函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，可通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。）
- 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，可以向校方書面提出上訴要求。本校可於覆函內通知投訴人提出上訴申請的時限。

2.3.3 調解紛爭

- 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，考慮採取不同方式，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），儘早找出解決方案，化解糾紛。

2.3.4 回覆投訴/上訴

- 如投訴或上訴以書面提出，本校應以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函抄送予教育局/有關機構備考。
- 回覆時限由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限應在本校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，本校應向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

2.3.5 投訴/上訴紀錄

- 經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄(投訴個案紀錄見附件五)

2.3.6 檢討及跟進

- 全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

- 如有需要，修訂相關政策，並作適當的跟進措施。
- 定期檢討校本處理投訴的政策及向校管會報告處理學校投訴的情況，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。
- 如有需要，負責人員通知當事人本校的跟進行動及檢討結果。

2.3.7 資料保密

- 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 學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，須遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議。
- 學校將採取適當的保安措施儲存檔案，以保障個人資料及私隱。
- 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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

2.3.8 學校與相關人士進行會面或會議的安排

- 在作出會面/會議安排時，本校會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。
- 未經本校批准，禁止錄音/錄影會面/會議過程。

2.3.9 跟進檢討

- 學校應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。
- 如需改善服務或修訂相關政策，本校應作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
- 本校應定期檢討校本處理投訴的政策及向學校管理委員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。

2.3.10 支援培訓

- 學校提供適當支援及教師專業培訓，協助員工有效處理查詢/投訴。

3 處理投訴人的不合理行為

3.1 在一般情況下，本校不會限制投訴人與學校接觸。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，包括虛耗本校大量人力、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，本校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。

3.2 不合理行為定義

不合理行為一般包括以下三大類：

3.2.1 第一類：不合理的態度或行為

- 舉例：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。

3.2.2 第二類：不合理的要求

- 舉例：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。

3.2.3 第三類：不合理的持續投訴

- 舉例：經恰當程序調查後，堅持不接受本校的解釋及調查結果，及/或堅持要求本校/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。

3.3 處理不合理行為的校本政策

3.3.1 第一類：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。
- 本校須制訂緊急應變措施及指引，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。本校賦權處理投訴人員，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，本校將採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

3.3.2 第二類：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，本校可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。本校將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，本校可考慮是否應停止有關限制。如本校決定仍維持限制，將定時檢討有關限制條件。

3.3.3 第三類：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，令投訴人明白本校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，學校將以書面回覆投訴人，請投訴人參閱本校之前給予的回覆，並重申本校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。(見附件六)

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例*

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目（例如帳目記錄） ● 其他收費（例如課外活動費、留位費） ● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） ● 服務合約（例如招標程序） ● 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程（例如科目課時） ● 選科分班（例如學生選科安排） ● 家課作業（例如家課量、校本評核標準） ● 學生考核（例如評分標準） ● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風（例如校服儀表） ● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） ● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） ● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生整體表現（例如成績、操行） ● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）

*學校須按照相關教育局內部通告及本指引第 1.1 段所列相關教育局通告、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。

經簡易程序處理個案記錄表

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*
 親身到校 電郵/傳真* 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/投訴人接納本校回覆，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/職銜)

* 請刪去不適用者

確認通知書（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 201X 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 25617130 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

北角官立小學
校長/專責人員*
姓名及職銜

201X 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書（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 201X 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 25617130 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

北角官立小學
校長/專責人員*
姓名及職銜

201X 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書 (二)
回覆表格

致北角官立小學

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

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： _____ 時間： _____）

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： _____ 時間： _____）

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

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

你於201X年X月X日的來信已收悉。本校就有關事件的立場，請參閱本校於201X年X月X日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。

（簽署）

北角官立小學
校長/專責人員
*姓名及職銜

201X 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者