

順德聯誼總會翁祐中學

處理投訴機制

(適用於處理由家長、學生及公眾人士提出的投訴)

第一章 適用範圍

根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。

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，事例*如下：

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）

* 在處理投訴時，學校須參照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求。

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（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]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。）

1.3 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

1. 匿名投訴：

無論書面或親身投訴，投訴人須提供姓名、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，校方可以不受理。

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，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

3. 投訴事件已發生超過一年：

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/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。為提供更大彈性，提出投訴時限應以一曆年計算。

如投訴涉及嚴重或緊急事故，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況決定是否就有關投訴進行調查。

4. 資料不全的投訴：

校方可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，校方可以不受理有關投訴。

第二章 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，學校會參考以下原則：

原則一：分類處理投訴

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；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將由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，將向相關執法部門/機構提出。

原則二：即時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必定從速處理。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，須向上級負責人員尋求協助。

原則三：機制清晰透明

學校已制定明確有效的校本機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。校方亦已先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

原則四：處事公平公正

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，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

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，不會參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

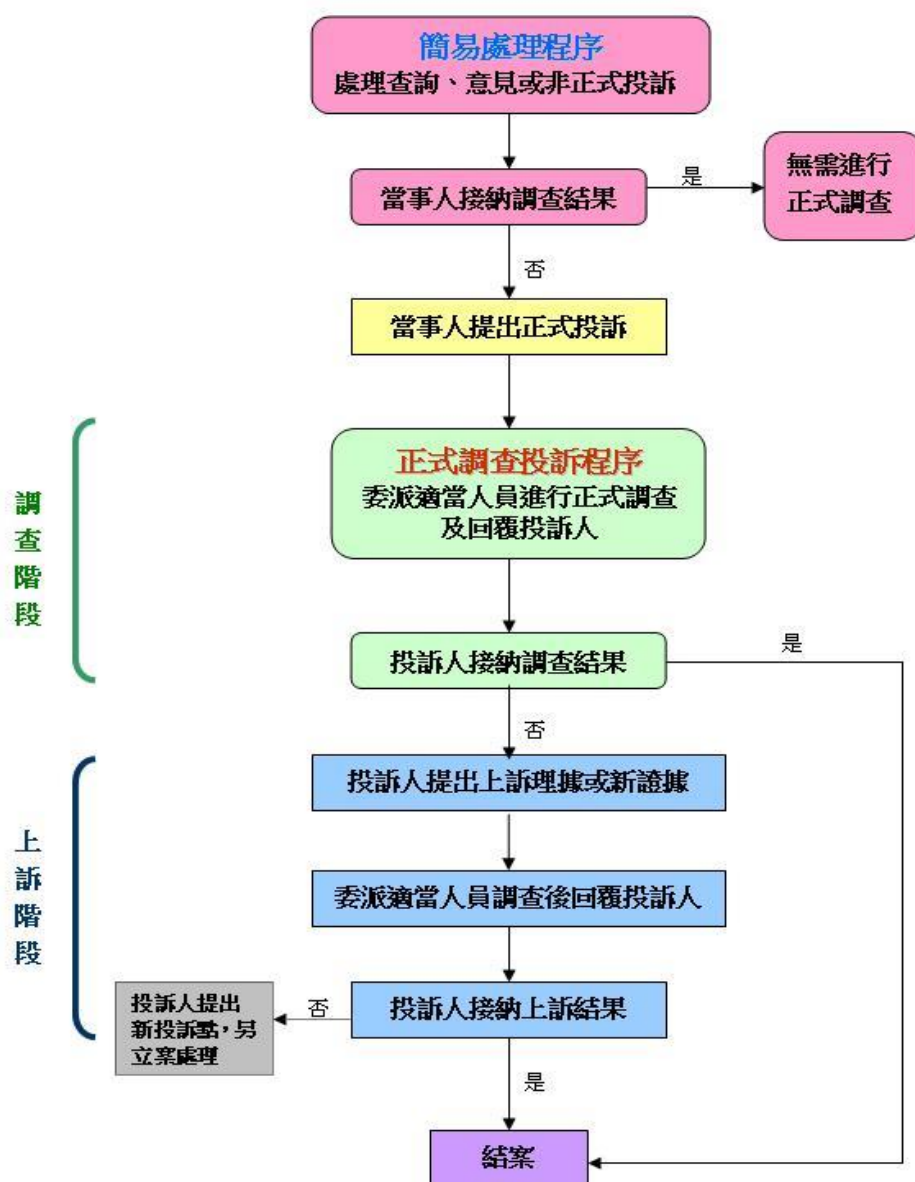
第三章 處理投訴程序

3.1 投訴釋義

為免處理過程變得複雜，學校前線人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



3.2 簡易處理程序

1. 即時/盡速處理

學校會盡快妥善處理查詢或投訴，可澄清誤會，化解危機，回應於兩個工作天內進行。

2. 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆，但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，例如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節。以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔，學校可在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。

3.3 正式調查投訴程序

1. 調查及上訴階段的安排

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，將啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

a. 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），將按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出「確認通知書」，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，並會於接獲投訴人提供完備的資料後起計兩個月內，發出書面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，可在學校的覆函發出日期起計14天內，向校方書面提出上訴要求。

b. 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- 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，並會於接獲上訴要求起計兩個月內，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，校方必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，校方可另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

2. **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。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)。

第四章 處理投訴安排

4.1 專責人員

學校可因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、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。

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長/助理校長
	2	副校長/助理校長	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*

* 如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

4.2 資料保密

1. 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱，學校並會遵守《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。
2. 學校會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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。
3. 學校會在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方可：
 - 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，或是否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。

4.3 跟進檢討

校方會定期檢討校本處理投訴的政策，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。

4.4 支援培訓

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。

第五章 覆檢投訴

投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求教育局的「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

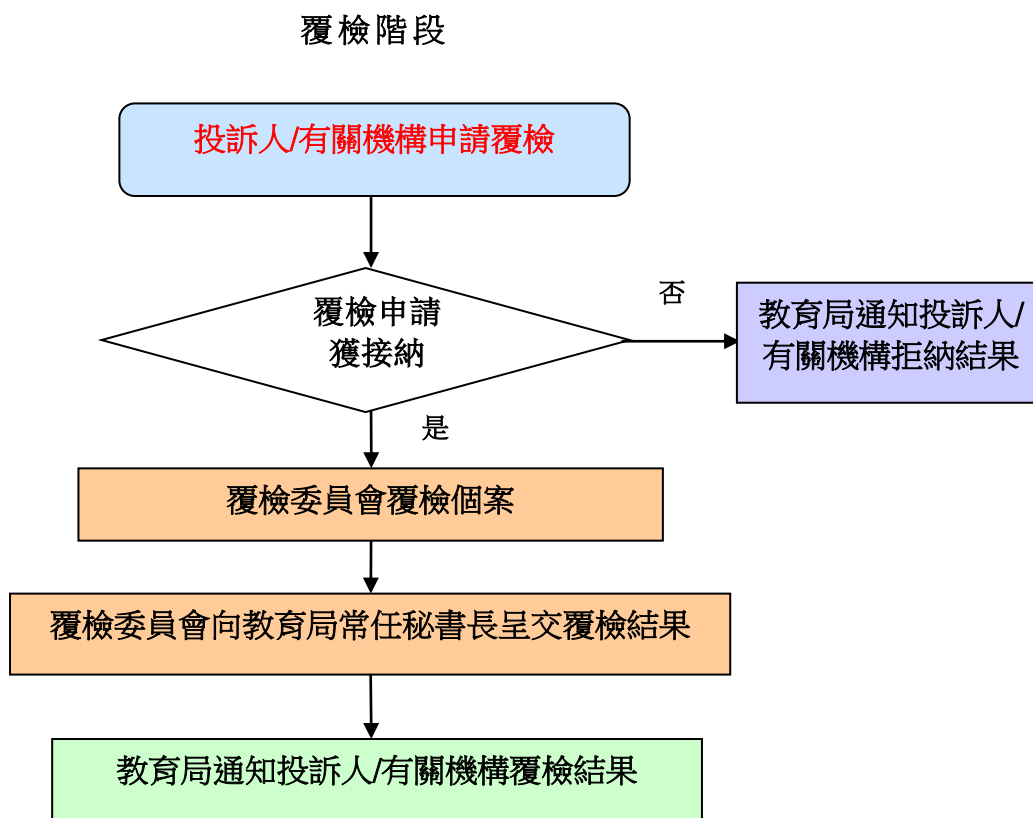
- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
- 學校/教育局已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

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，可在覆函發出日期起計十四天內，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、調查結果不客觀等）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。

覆檢委員會的職權

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。

覆檢程序



第六章 處理不合理行為

適當的溝通和調解有助消除誤解，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。

不合理行為包括：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

學校已制定以下的措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響，能繼續恰當地運用公帑，提供優質的教育服務。

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。處理人員會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。
2. 面對不合理的要求或持續投訴，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，負責人員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。