

五邑司徒浩中學

優化學校投訴管理安排（修訂版 05/2020）

（一）宗旨

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，並建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。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，不斷進步。

（二）參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引（修訂版）》（2018年5月）。

（三）適用範圍

1. 本指引適用於處理教職員、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查詢、意見及投訴。
2. 投訴人可向學校提出有關學校的日常運作及內部事務。學校按照《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投訴。
3. 教育局如接獲來自公眾或其他機構（如立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處等）轉介有關學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介學校跟進調查及直接回覆投訴人，再直接回覆轉介機構。
4. 若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓學校知悉投訴內容。
5. 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、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、法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
6. 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 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《防止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（例如校巴服務、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013號「資助學校採購程序」、教育局通告第10/2016 號「學校的商業活動」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」
7. 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：
- 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。
- （註：教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。）
8. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
- (a) 與已展開法律程序有關的投訴
 - (b) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
 - (c) 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

（四）接受投訴的原則

1. 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法（通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話），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上述個人資料，會視作匿名投訴，校方不受理有關投訴。
2. 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），學校的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容。如決定無需跟進，學校將簡列原因，並存檔記錄。
3. 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。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。
4. 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人須指定一位代表作為與校方的聯絡人。
5. 除非有特殊理由，投訴必須在事發日期起計的一曆年內提出。
6. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方獲處理。如投訴人未能提供足夠資料，學校可以考慮不展開調查及終止有關個案，並以書面回覆投訴人，解釋不處理有關投訴的原因。

（五）處理投訴原則

原則一：分類處理投訴

- (1) 與學校日常運作及內部事務有關的投訴由學校處理；
- (2) 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由教育局處理；
- (3) 涉及可能觸犯香港法例的投訴，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 / 機構處理；
- (4) 如投訴屬指引第二頁第（7）段所述的類別，學校將參閱相關通告、指引及實務守則。
- (5) 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，分別交由學校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

- (1) 前線人員接獲查詢/投訴後，必須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，必須向上級負責人員尋求協助。
- (2) 如事件經由媒體轉介或報道，措施如下：
 - 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免訊息混亂。
 - 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，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。
- (3) 盡可能讓所有教職員、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，需要時給予適當輔導。

原則三：機制清晰透明

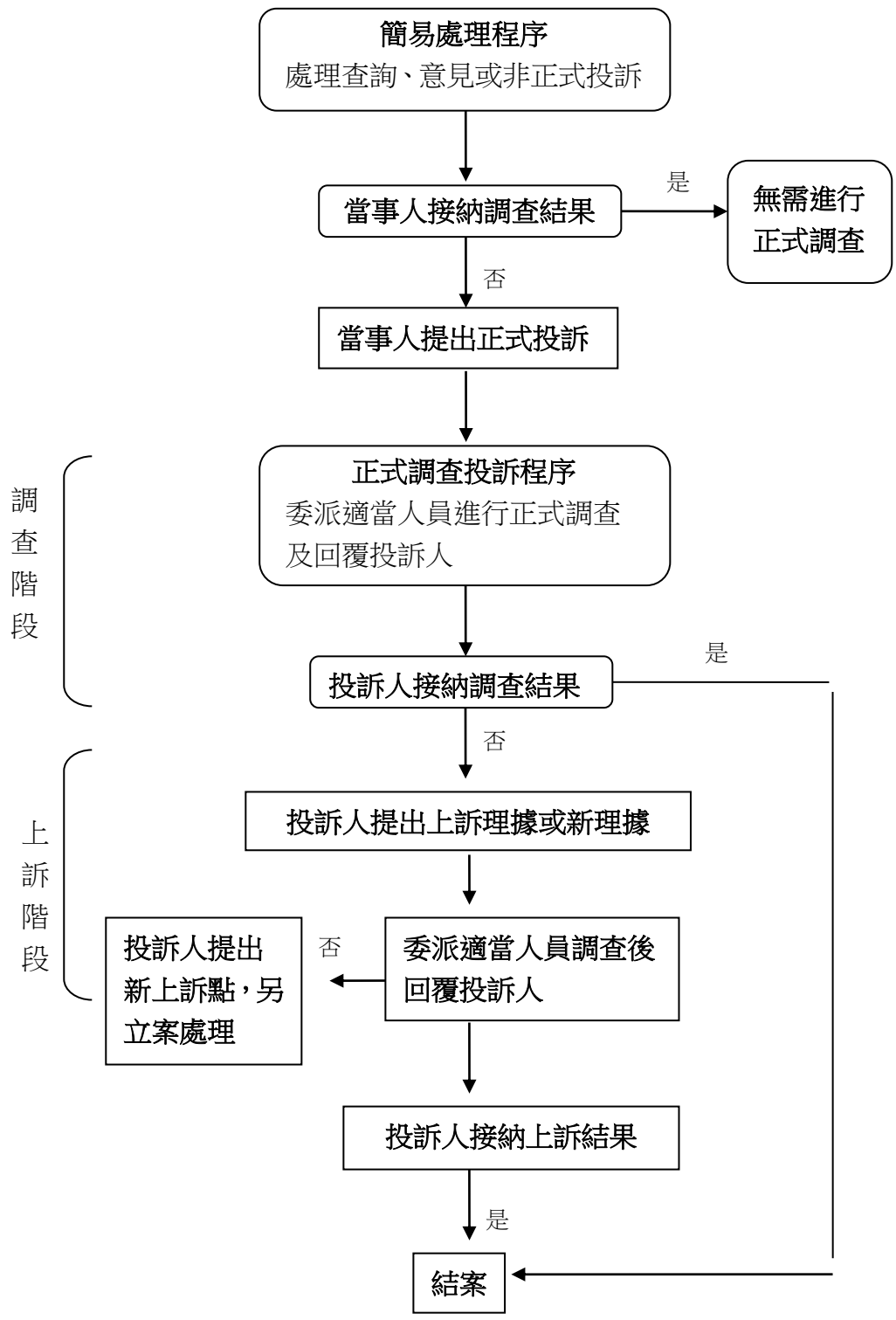
- (1) 學校擬備指引，向持分者交代處理投訴的機制。
- (2) 定期檢討機制。

原則四：處事公平公正

- (1) 正面態度面對投訴，公平地對待投訴者和被投訴者。
- (2) 專責人員及相關人士均須申報利益。如出現利益衝突，必須避嫌，不應參與有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- (3) 任何被投訴的人員均不得參與或監督調查工作。

（五）投訴處理程序

1. 所有投訴均絕對保密。



(甲) 簡易處理程序

1. 學校接獲口頭查詢、意見或非正式投訴，如有關事件輕微、毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，學校將交專責人員處理。專責人員須細心聆聽及理解當事人訴求，以及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。
2. 如有需要，學校安排負責有關事務的專責人員與當事人直接對話或會面，交代學校立場，澄清誤會。
3. 一般而言，學校將於三個上課天內回覆。
4. 如有需要，個案會轉交校內較高級專責人員處理，務求盡快跟進及解決問題。
5. 回覆投訴
 - (a) 口頭投訴，以口頭回應。
 - (b) 書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，專責人員可因應個別情況作簡單的書面回覆。
6. 投訴紀錄

如有關查詢/投訴已即時解答或解決，在專責人員或校長的日誌摘錄重點，供日後參考。
7. 適當跟進

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，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

(乙) 正式調查投訴程序

1. 學校委派適當人員跟進有關投訴，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。並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
2. 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提供相關資料。
3. 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
4. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
5. 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。

(丙) 上訴

1. 學校委派適當人員（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。
2. 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。

3. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
4. 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
5. 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
6. 調解紛爭：
校方可因應個案性質，考慮是否尋求調解員協助，或邀請獨立 / 專業人士，提供意見，盡早找出解決方案。
7. 回覆投訴 / 上訴：
 - (a) 如投訴或上訴以書面提出，校方以書面回覆；如以口頭提出，專責人員以口頭回覆，並簡略紀錄備考。
 - (b) 如個案由教育局 / 其他機構轉介，覆函將抄送予教育局 / 有關機構備考。
 - (c) 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。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方將向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴 / 上訴。
8. 投訴 / 上訴紀錄：
學校保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，學校貯存投訴及 / 或上訴個案統計數據，作日後參考。
9. 調查 / 上訴階段結束後，學校檢討政策及處理方式是否恰當，防止再發生同類事件。

（七）專責人員

1. 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
職員（包括工友）	行政主任	助理校長/副校長/校長
行政主任	科 / 功能委員會主席	助理校長/副校長/校長
教員（包括社工）	科 / 功能委員會主席	副校長 / 助理校長
	副校長 / 助理校長	校長
	校長	法團校董會上訴小組
校長 / 校董	法團校董會專責小組	辦學團體上訴小組
校監 / 校董會	辦學團體專責小組（如學務部人員）	辦學團體上訴小組

2. 投訴涉及對象為教職員的調查階段專責人員由校長委派。
3. 「法團校董會專責小組」由法團校董會選出。

4. 「辦學團體專責小組」及「辦學團體上訴小組」由辦學團體委任。
5. 學校可決定是否尋求調解員協助，或邀請獨立 / 專業人士（例如駐校社工及不涉及投訴個案的老師）提供意見，盡早找出解決方案。
6. 專責人員須申報利益。如有利益衝突，不得參與個案調查。
7. 被投訴人不得參與調查工作。

（八）資料保密

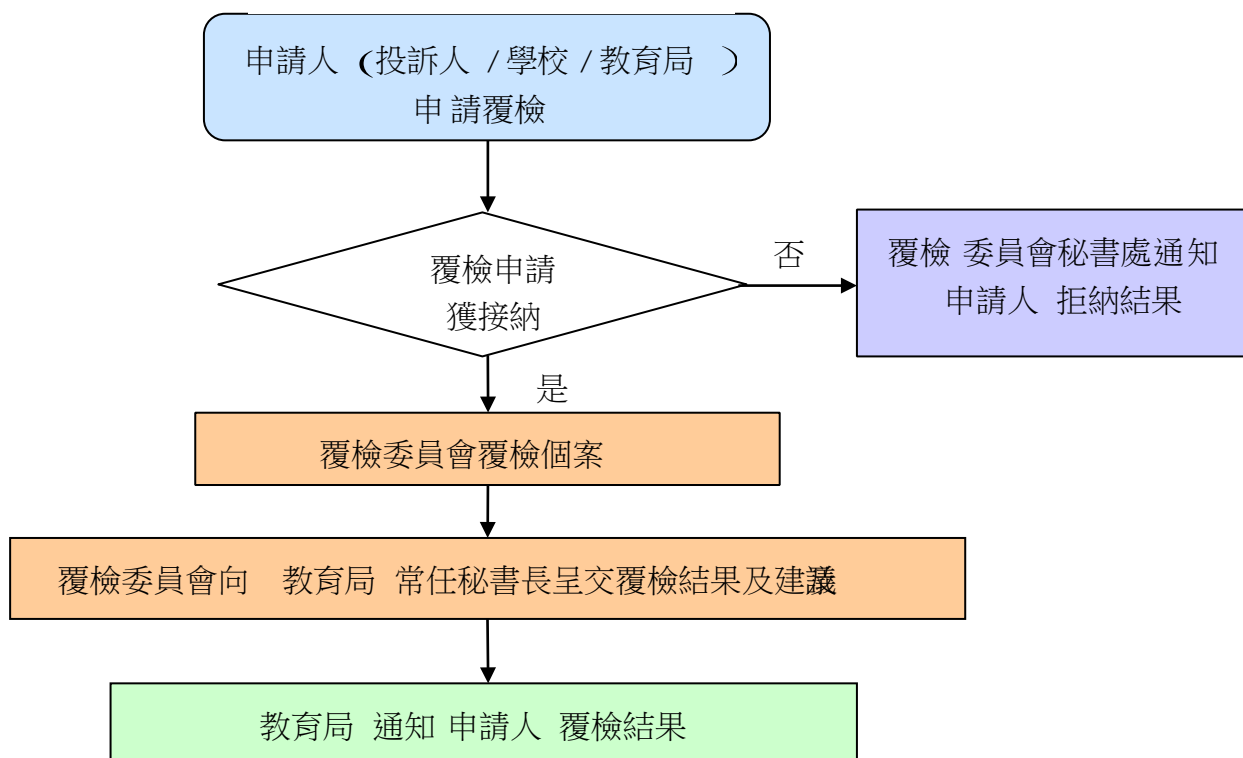
1. 所有投訴內容及資料絕對保密。在未獲授權的情況下，負責人不得披露亦不得公開談論有關個案的內容及資料。
2. 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
3. 學校遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。
4. 收集的資料將存放在安全地方。電腦資料以密碼保護。
5. 與相關人士會面或會議時，為免產生誤會，學校將：
 - (a) 清楚申明當事人可否由其他人士（例如親友）陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場。
 - (b) 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或徵得與會人士的同意後，進行錄音/錄影；並在會面/會議開始前，重申有關立場。
 - (c) 在會面 / 會議過程中，提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料（私隱）條例》（第486章）的保障資料原則，不得在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

（九）覆檢投訴

如個案經調查和上訴階段後仍然未能解決，在以下情況，投訴人、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，證明學校處理不當；或
- 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。

覆檢流程



- 學校須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日內，向教育局的「覆檢委員會秘書處」書面提出覆檢申請。提出覆檢時，必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，秘書處會將有關個案交由覆檢委員會決定是否接納覆檢的申請。
- 如申請獲接納，「委員會」會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，秘書處會書面回覆申請人，並列明拒納覆檢的原因。
- 申請人須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構 / 人士；覆檢委員會亦可向申請人、相關學校 / 辦學團體及 / 或其他有關機構 / 人士索取與投訴 / 覆檢有關的資料。
- 如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- 如「覆檢委員會」建議個案須由校方重新調查，學校將委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並於兩個月內完成調查，向「覆檢委員會」書面報告調查結果。經「覆檢委員會」同意後，學校書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予「覆檢委員會」。如學校未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

(十) 支援培訓

為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧，學校鼓勵員工參與教育局相關之培訓課程。

(十一) 處理投訴人不合理行為

<p>A. 不合理的態度或行為</p>	<p>(a) 例如：行使暴力、威脅、恐嚇、粗言穢語、帶侮辱歧視的語氣投訴、提供虛假失實資料、蓄意瞞騙事實等。</p> <p>(b) 專責人員表明不接受不合理的態度及行為，並要求對方改變態度及停止有關行為。</p> <p>(c) 如對方依然故我，在發出警告後，專責人員可終止與投訴人的會面或談話。</p> <p>(d) 如投訴人的行為對專責人員的人身安全構成即時威脅，他們就當時情況，可終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急情況下，校方可以報警或採取法律行動。</p>
<p>B. 不合理的要求</p>	<p>(a) 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個別人員回覆或面晤、要求專責人員於指定時間及/或地點會面。</p> <p>(b) 學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會面的時間、次數、日期、時段及溝通方式（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）。</p> <p>(c) 學校以書面或口頭知會投訴人有關安排及處理程序。如不合理行為有改善，學校會重新考慮是否解除有關限制。</p>
<p>C. 不合理的持續投訴</p>	<p>(a) 例如：經恰當程序調查後，</p> <p>(i) 堅持不接受校方的解釋及調查結果；</p> <p>(ii) 堅持要求校方懲處某些人員；</p> <p>(iii) 不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據等；</p> <p>(iv) 就相同的個案，不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據；</p> <p>(v) 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣細節上糾纏。</p> <p>(b) 學校按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的解釋後，專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。</p> <p>(c) 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」（附件一），</p>

	<p>(i) 指示投訴人參閱學校之前給予的回覆，</p> <p>(ii) 重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。</p>
--	--

(十二) 經由媒體轉介或報導的投訴

1. 學校將指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
2. 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括已採取的行動或初步的調查結果，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。
3. 盡可能讓所有教職員、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，給予適當輔導。
4. 若有公眾人士、家長或學生對有關投訴向教職員查詢，若事件尚未有調查結果，有關教職員不得對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校公布的新聞稿作回應。

二零二零年五月（修訂版）

附件一：回覆卡

投訴人地址

投訴人姓名

XX先生/女士*：

XXXX年X月X日的來信閱悉。本校就有關事件的立場，已詳列於XXXX年X月X日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

五邑司徒浩中學校長／

專責人員*姓名及職銜

XXX年X月X日