

五邑司徒浩中學

優化學校投訴管理安排

(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)》(2015年9月)。

(三) 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. 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 (如：教育局)
 - (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
 - (d) 由學校員工提出的投訴
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。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但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，讓有關學校知悉投訴內容。
4. 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、法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
5. 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校須同時參照相關通告、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1/2012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（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24/2008 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》及《學校誠信管理— 教職員實務手冊》
- 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」

(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)
2. 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的同意及書面授權，方可代表當事人提出投訴。
3. 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。
4. 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。
5. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

原則一：教育局分類處理投訴

- (1) 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；
- (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應由教育局負責處理；
- (3) 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；
- (4) 如投訴屬指引第一頁第(5)段所述的類別，學校應參閱相關通告、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，教育局將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（學校）

- (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，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。
- (2) 定期檢討政策及指引，徵詢教師和家長的意見，有需要時更新程序。

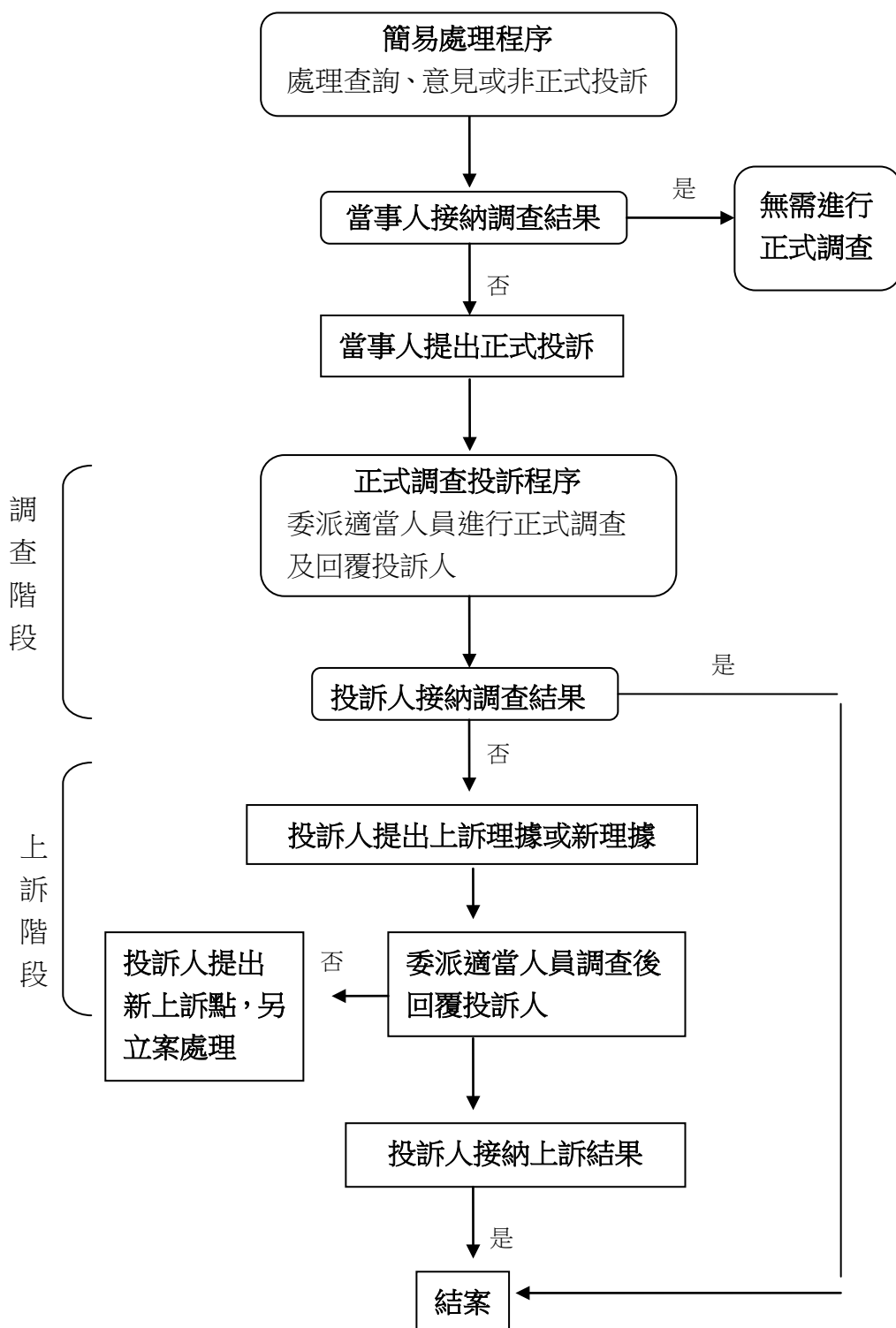
原則四：處事公平公正

- (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。

(五) 投訴處理方法

1. 所有投訴均絕對保密。
2. 學校會審研投訴是否妥當地提出，以及是否在學校管轄範圍內。
3. 經審研及確定後，學校會決定是否受理。如決定受理，學校會決定是否需要就投訴展開全面調查，抑或適宜以較簡單的查詢或調解方式迅速處理。
4. 被投訴人將獲通知投訴人身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。被投訴人亦有合理機會就投訴作回應。
5. 無論是何種情況，學校都會將最後結果或投訴不獲受理的原因告知投訴人。

(六) 處理投訴的程序



(甲) 簡易處理程序

1. 學校接獲口頭公眾查詢、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，學校將交前線員工處理。前線員工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教職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，個案會轉交校內專責人員或較高級人員處理，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，負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，以供日後參考。
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有關人士/機構提供相關資料。
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，或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. 學校將委派適當人員(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. 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，儘早找出解決方案，化解糾紛。
7. 如上訴以書面提出，校方以書面回覆；如上訴以口頭提出，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，覆函應抄送予教育局/有關機構備考。
8. 回覆時限應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。
9. 學校建立投訴檔案管理系統，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，以作日後參考。
10. 調查/上訴階段結束後，學校檢討政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，改善處理的手法及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
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	法團校董會上訴委員會
副校長	校長	法團校董會上訴委員會
校長	校監	法團校董會上訴委員會
校董/ 校監/ 校董會	辦學團體專責人員	辦學團體處理上訴人員

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. 辦學團體專責人員及上訴委員會由辦學團體委派。

(八) 資料保密

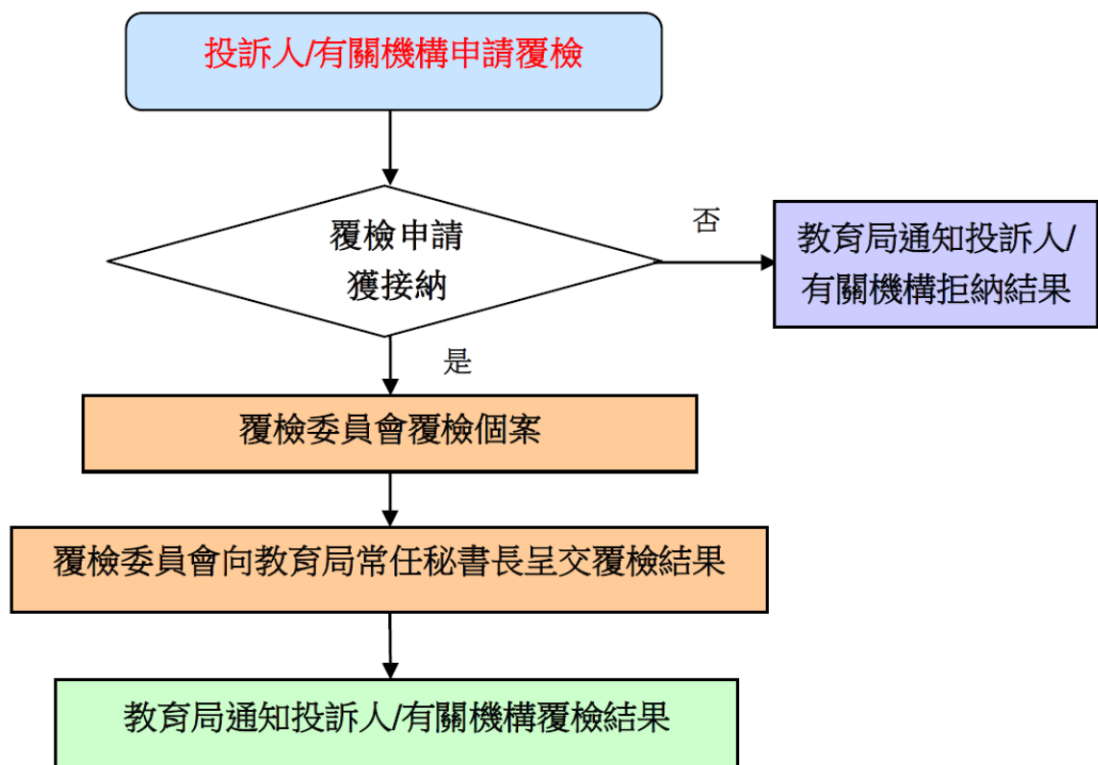
1. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
2. 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。

3. 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。
4. 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，負責人不得披露亦不得公開談論有關個案的內容及資料。
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。

(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覆檢委員團於(2013年1月成立)決定是否接納覆檢的申請。

- 如申請獲接納，「委員團」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，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢的原因。
 - 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，學校應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。
6. 學校全面檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告情況，例如投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，改善措施，完善機制及程序。

(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

A. 不合理的態度或行為	<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，專責人員會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>
B. 不合理的要求	<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>
C. 不合理的持續投訴	<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>

	<ul style="list-style-type: none"> (ii) 堅持要求校方懲處某些人員； (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； (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； (v) 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。 <ul style="list-style-type: none"> (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。 (c) 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」(附件一)， <ul style="list-style-type: none"> (i) 指示投訴人參閱學校之前給予的回覆， (ii) 重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。
--	---

制訂校本政策處理不合理行為

- (a) 由校長判斷投訴人的不合理行為。
- (b) 如投訴涉及校長，由校監或法團校董會作出決定。

(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，有關教職員不應對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校所公布的新聞稿內容作回應。

二零一六年二月

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