

# 天水圍香島中學

## 學校處理投訴指引

本校於 2016 年 9 月 1 日起實施「學校處理投訴機制」。

### 一. 前言

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質教育服務與管治不可或缺的環節。因此，學校參考了教育局於 2013 年 9 月發出的《學校處理投訴指引(修訂版)》，制定校本的處理投訴指引。讓學校每一位成員能持開放的態度處理投訴，增強學校管治，使學校有效地提供優質教育服務。

### 二. 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。(如學校接獲有關投訴，應按照校本的教職員工投訴機制及指引處理。)
3. 接受投訴的準則：
  - (a) 不接受匿名投訴。投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。
  - (b) 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。
  - (c) 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。
  - (d) 不接受已發生超過一年的投訴事件。(除非有特殊理由，投訴必須在事發日期起計的一年內提出。)
  - (e) 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

### 三. 處理投訴的原則

#### 1. 分類處理投訴：

- (a) 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；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；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。
- (b) 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。

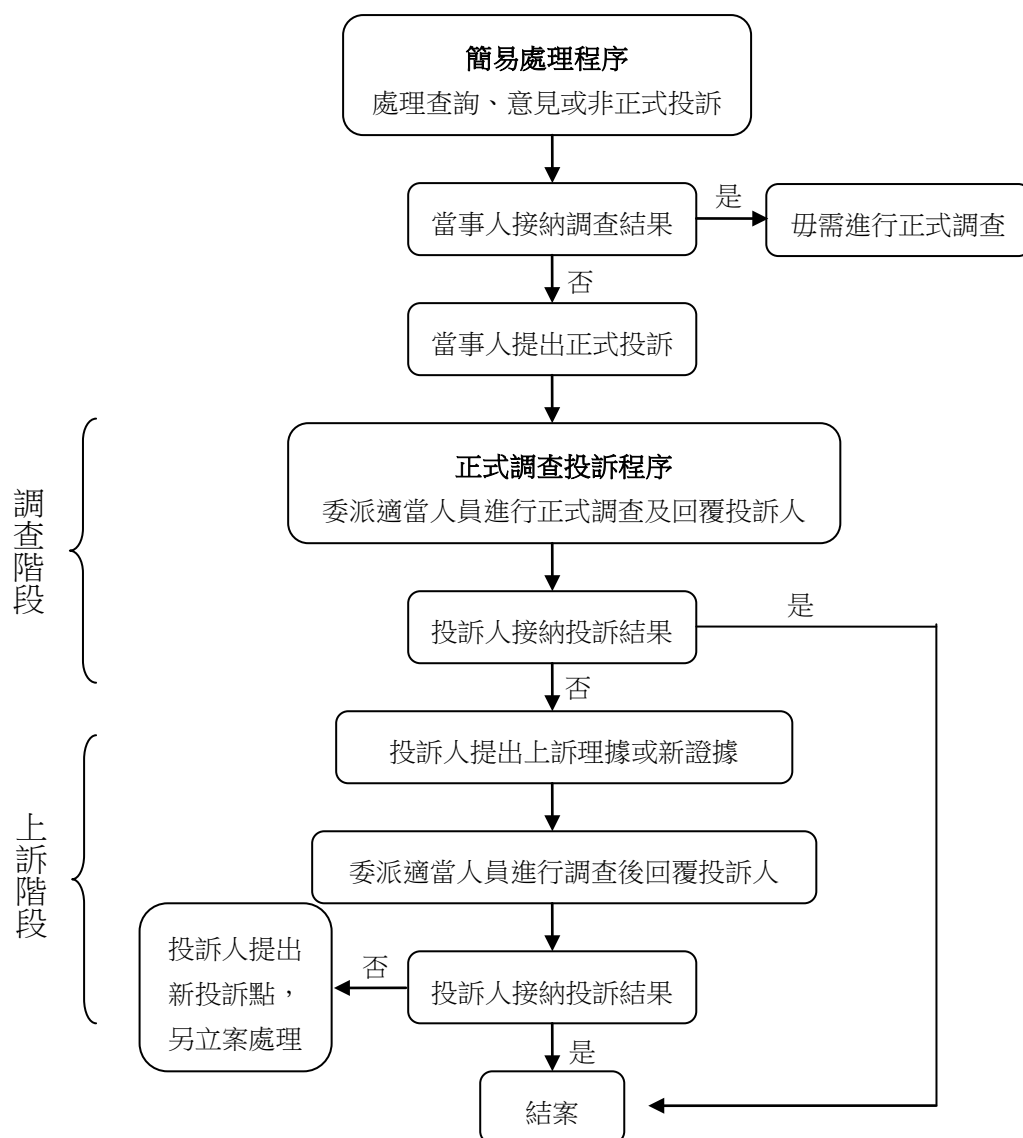
2. 即時迅速處理：

- (a) 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關專責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。
- (b) 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。如有需要，學校可召開危機處理小組跟進有關投訴事宜。
  - 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。

3. 處事公平公正：

- (a) 在處理有關投訴時，專責人員需公平地對待投訴人和被投訴的人士。
- (b) 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。
- (c) 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，或簽署任何給予投訴人的信件。

#### 四. 投訴處理程序



##### 1. 簡易處理程序：

- 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。前線員工會細心聆聽，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。
- 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。
- 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
- 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。

## 2. 正式調查投訴程序：

- (a) 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- (b) 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或機構提供相關資料。
- (c) 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會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、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- (d) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- (e) 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

## 3. 上訴

- (a) 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。
- (b) 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。
- (c) 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- (d) 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。

## 五. 處理投訴安排

### 1. 專責人員

- (a) 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

| 涉及對象      | 例 | 調查階段專責人員 | 上訴階段專責人員   |
|-----------|---|----------|------------|
| 教職員       | 1 | 主任       | 副校長        |
|           | 2 | 副校長      | 校長         |
|           | 3 | 校長       | 校監         |
| 校長        | 1 | 校監       | 辦學團體專責人員   |
|           | 2 | 校董會調查小組  | 校監         |
| 校監/校董/校董會 |   | 辦學團體專責人員 | 辦學團體處理上訴人員 |

- (b) 投訴涉及對象為教職員的調查階段專責人員由校長委派。
- (c) 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

### 2. 資料保密

- (a) 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- (b) 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。
- (c) 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。

- (d) 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
- 1) 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。
  - 2) 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。

## 六. 處理投訴人不合理行為

### 1. 不合理的態度或行為

- (a) 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。
- (b) 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。
- (c) 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
- (d) 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅時，他們就當時情況，決定終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。

### 2. 不合理的要求

- (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、要求負責人員於指定時間及/或地點會面。
- (b) 學校將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）。
- (c) 學校會以書面或口頭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，學校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。

### 3. 不合理的持續投訴

- (a) 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/或不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據等。
- (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，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。
- (c) 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，指示投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。「回覆卡」參考樣本見附件一。

## 七. 修訂程序

若有需要，行政會議可修訂天水圍香島中學《學校處理投訴指引》。