

荃灣聖芳濟中學

學校處理投訴程序指引

1. 目的：

- (1) 建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。
- (2) 幫助校方進一步探討有關的問題，從而作出適切的跟進，例如引入新的措施或完善現有的政策及安排，以防止問題重現。
- (3) 建立良好的溝通文化，提高學校管治的公信力。

2. 「投訴」釋義：

「投訴」與「關注」是很容易混淆的概念，學校員工需要小心界定。關注是投訴人基於關心自己/兒子或學校的利益，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（如有）、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投涉及的問題。除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，處理投訴人會先透過簡易處理程序，學校會盡快為有關人士提供協助或解決問題。

3. 適用範圍：

指引適用於處理家長、學生、學校員工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直接投訴：

(1) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

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，本校會按校本措施處理涉及學校的日常運作及內部事務（事例見下表）的投訴。

關於學校日常運作及內部事務投訴事例

範疇	事例
管理與組織	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	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	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	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：

- a) 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2020 號「處理虐待兒童及家庭暴

力個案」；

- b) 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》；
- c) 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」；
- d) 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》；
- e) 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；
- f) 與採購服務及貨品(例如校巴服務、購買書簿、飯盒等)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 24/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署的《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》；
- g) 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2022 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」。

(2) 指引並不適用於處理已展開法律程序有關的投訴。

(3) 校方一般不受理下列類別的投訴：

a) 匿名投訴：

- 1. 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。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，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. 《學校處理投訴指引》第 1.3 段指出，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，從而作出適當補救及改善措施。收到的匿名投訴會交由校方中/高層人員（高級學位教師或副校長）視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進；如決定有關匿名投訴無需跟進，校方會簡列原因，並存檔紀錄。

b) 並非由當事人親自提出的投訴：

- 3. 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。
- 4. 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。
- 5. 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，只有在組織/團體事先獲得當事人的書面授權並向學校出示，學校才會按照既定程序處理有關投訴。

c) 投訴事件已發生超過一年：

- 6. 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，令校方無法進行調查，為此，提

出投訴時限以一年計算。

7. 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方會視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定應否及能否就有關投訴進行調查。

d) 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，例如未能確認被投訴者的身分、事件的經過等，以致調查無從入手，校方可以不理會有關投訴。然而，校方會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

4. 處理投訴原則：

(1) 分類處理投訴

校方只負責處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴。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。涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關部門/機構負責處理。如投訴屬 3(1)中提及的通告、指引及實務守則所述的類別，校方會參閱相關通告、指引及實務守則。如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會交由學校及教育局相關科組協調跟進處理。

(2) 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，學校會從速處理，第一次與涉事人會面會在接獲投訴後一星期內進行。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。如有關負責人員未能解決問題，會向上級負責人員尋求協助。

如事件經由媒體轉介或報道，校方：

- a) 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- b) 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。
- c) 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，予以適當輔導。

(3) 機制清晰透明

校方訂立清晰的程序，於每學年初以通告或學校網頁通知及提醒家長及教職員有關學校處理投訴的政策及程序及負責人員，並透過法團校董教師代表及家教會定期徵詢、適當地採納各持分者意見，在有需要的情況下更新政策及指引。

(4) 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，並在法團校董會認為有需要時，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。如出現利益衝突的情況，有關人士不會參與處理有關個案及接觸任何與個

案有關的資料。為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。學校確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

5. 處理投訴程序：

■ 簡易處理程序

(1) 即時/盡速處理

前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會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，校方會安排負責有關事務的教職員在兩個工作天內，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。如有需要，前線員工會將個案轉交副校長處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

(2) 回覆投訴

以簡易程序處理的口頭提出的查詢/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，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，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。

(3) 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，可在專責人員的日誌摘錄重點，以供日後參考。

(4) 適當跟進

校方應檢討與查詢/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。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

6. 正式調查投訴程序

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，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

- 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，及教育局委托學校調查教師涉嫌專業失德的個案)，會按以下程序處理：

- (1) 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- (2) 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。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三。
- (3) 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及／或聲音記錄等（如有），以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。
- (4) 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。
- (5) 在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。

- (6) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
 - (7) 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。
- 上訴階段
學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：
 - (1) 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。
 - (2) 在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。
 - (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，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序，並會在投訴人書面表達不滿上訴結果或校方處理上訴的方式後的兩個月內回覆投訴人。
 - (5) 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
 - 調解紛爭
在處理投訴過程中，校方可能會因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員的協助，進行調解，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/組織），找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。如欲購買專業調解服務，可考慮運用「校本管理額外津貼」購買專業調解服務，有關該津貼的運用原則及相關安排，必須符合教育局通告第 20/2019 號《校本管理額外津貼》所載的規定。學校亦可根據「營辦開支整筆津貼」／「擴大的營辦開支整筆津貼」的運用原則及相關程序，支付有關開支。
 - 回覆投訴/上訴
如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；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，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。
一般來說，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，回覆時限會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，校方會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。
 - 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。投訴個案記錄見附件四。學校會貯存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。
 - 適當跟進
調查/上訴階段結束後，學校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員亦會通知當事人校方的跟進行動及有關結果。

7. 處理投訴安排：

(1) 專責人員

所有查詢/投訴應該由校長作第一手處理。校長會審視情況委派專責人員授權處理個案。

專責人員的職務包括：(1) 搜集、記錄及分析涉及個案的資料；(2) 與個案相關人等會面；(3) 根據事實作出裁決；(4) 編寫正式報告；(5) 通知投訴人裁決並給予正式

報告。

專責人員如果涉及個案，為免角色衝突而削弱裁決的公正，專責人員應通知其上級，由上級決定是否仍可委派該專責人員負責處理個案。如有懷疑或不能確定專責人員可以客觀並公正處理個案，上級應委派另一人處理個案。

負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下表：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
主任	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	聖母昆仲會專責人員
校監／ 法團校董會	聖母昆仲會專責人員／ 專責小組*	聖母昆仲會專責人員／ 專責小組*

*專責小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表；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。

專責人員會決定個案的性質：

- a) 就歸類為簡易處理個案，專責人員會完成《經簡易程序處理個案記錄表》(附錄一)。屬簡易處理個案會在發出《確認通知書》後一個月內完成調並提交報告。
- b) 就歸類為正式投訴個案，專責人員會填寫《正式投訴個案記錄表》(附錄四)。屬正式投訴個案會在發出《確認通知書》後兩個月內完成調並提交報告。

(2) 處理時間

專責人員會在三天內向投訴人發出《確認通知書》，並在學校收到投訴的一週內主動與查詢/投訴人溝通，以獲取所需的資料。一般來說，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。回覆時限一般為兩個月。如未能在指定時間內回覆，校方會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。報告會交予校長審閱，所有投訴及報告均儲存於學校，為期五年。校長會向前線/專責人員解釋本程序，確保前線/專責人員明白所擔當的角色與責任。

(3) 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。

如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，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。學校會參考香港法例第486章《個人資料(私隱)條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁(<http://www.pcpd.org.hk/chinese/ordinance/ordglance.html>)。

學校會將資料妥善存放在上鎖的檔櫃，以保障個人資料及私隱。電腦資料則以密碼保護，並限定只有處理該個案之專責人員能使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

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

不會公開談論有關個案的內容及資料。

如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，校方會：

- 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，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。
- 在會面/會議過程中，會提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第486章)附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

(4) 跟進檢討

每學年末學校會檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以及取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。並於下一個學年首個法團校董會會議報告處理投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，及在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

(5) 支援培訓

學校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。學校亦鼓勵員工參與教育局會提供相關的培訓課程。

8. 覆檢程序

在上訴覆函中，學校會通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方法，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証據，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。有關覆檢申請的詳細手續請詢問教育局。

覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士/機構覆檢結果。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，學校會委派職級高於原有處理人員的人任負責。調查預計在兩個月內完成，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校會書回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。若學校未能於兩個月內完成調查，會以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

9. 處理不合理行為：

校長負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長，則由校監或法團校董會作出決定。投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

- 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。

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，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。

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，處理投訴人員可就當時情況，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。在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

- 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。

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，校方會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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方會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，校方可能考慮是否停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

- 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。

面對不合理的持續投訴，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。

校方會以堅決肯定的態度，令投訴人明白校方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，學校可發出「重複投訴覆函」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。「重複投訴覆函」。