

# 仁濟醫院蔡衍濤小學 學校處理投訴機制

(參照教育局 2023年10月修訂版)

**2023 年 10 月修訂**

# 目 錄

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆檢投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

# 前言

## 建立溝通文化

學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好溝通，促進雙方瞭解，建立互信關係。

## 積極面對投訴

本校持開放態度，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並儘早或在適當時間內回應。建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。

## 制定校本指引

為了更有效處理投訴，本校已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。本校參考教育局發出《學校處理投訴指引》，按照實際情況，檢視有關校本政策及措施，編制校本的「學校處理投訴指引」，闡述本校處理投訴的原則、政策及應採取的程序。

## 第一章 適用範圍

本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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

1.1 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/政府部門權力範圍的投訴；
- ◆ 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等；
- ◆ 由學校員工提出的投訴

1.2 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

**(i) 匿名投訴：**

無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。本校如有懷疑，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，本校不予受理。

**(ii) 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。
- ◆ 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，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，本校不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校可按照既定程序處

理有關投訴。

**(iii) 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。
- ◆ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況，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。

**(iv) 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，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方應以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

## 第二章 處理投訴原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校可參考以下原則：

### 原則一：即時迅速處理

在不影響學生學習的情況下，儘快處理。

### 原則二：機制清晰透明

處理投訴機制詳列處理投訴的政策、程序及負責人員，本校會通過各種公開渠道，包括學校網頁、家長通告等，讓所有持分者包括家長和教職員清楚知道有關程序的內容。持分者如果對本校處理投訴的機制和程序有意見，可以向本校意見，本校會適時修訂。

### 原則三：處事公平公正

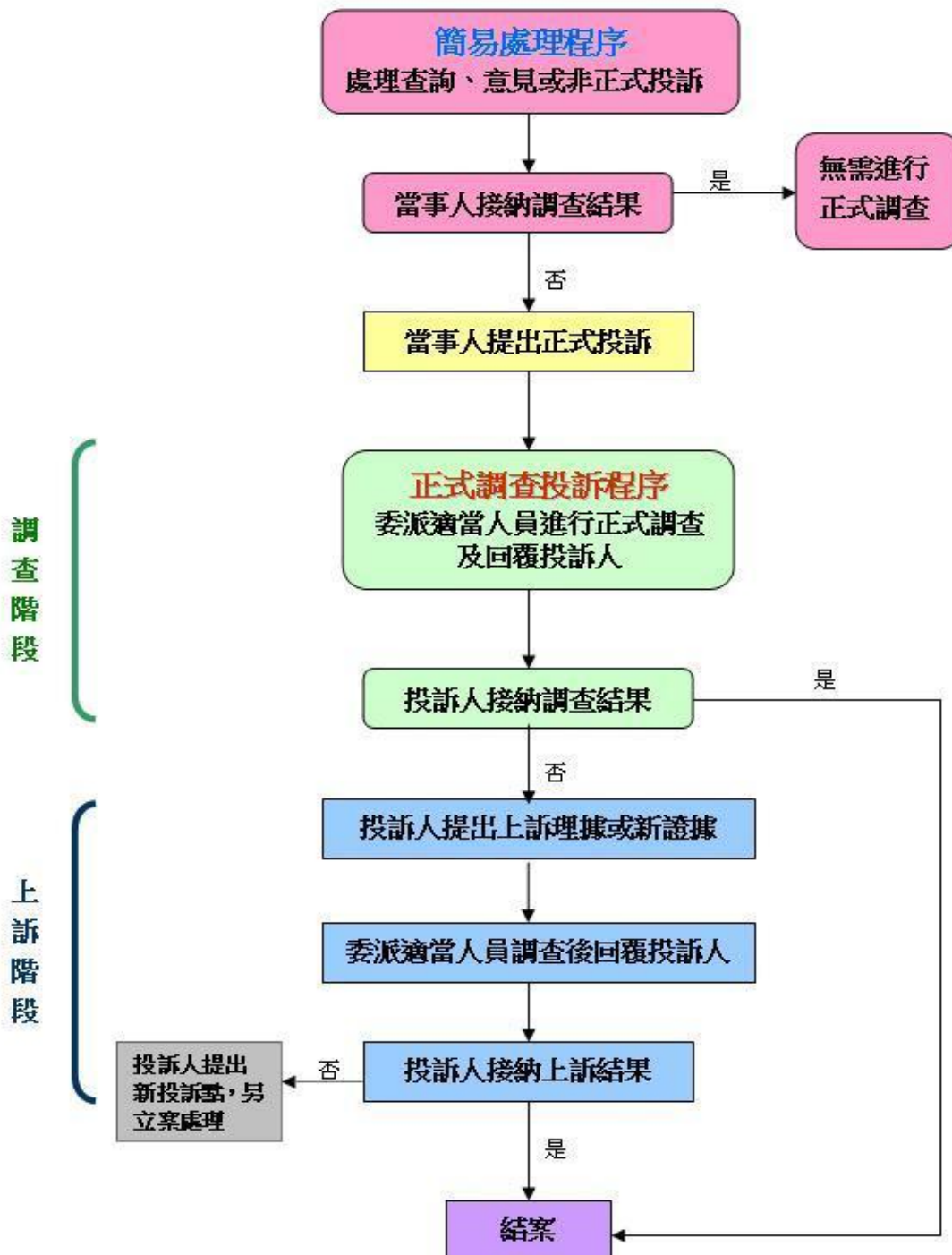
本校會以正面態度面對投訴，並會提供上訴渠道，公平地對待投訴人和被投訴的人士，亦確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/ 上訴工作。

### 第三章 處理投訴程序

#### 投訴釋義

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。本校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



## 簡易處理程序

### 即時/ 盡速處理

即時/ 盡速處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本校在不影響學生學習的情況下，儘快處理。</li> <li>● 當本校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，負責教職員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，負責教職員會盡可能提供協助及所需資料，或盡速就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。</li> <li>● 如有需要，本校會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代校方的立場，澄清誤會及釋除疑慮或解開心結。</li> </ul>
回覆投訴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對口頭提出的查詢、意見或投訴，本校會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆。</li> </ul>
投訴紀錄	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。</li> </ul>
適當跟進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本校會檢討與查詢或投訴有關的政策及處理方式是否恰當，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。</li> </ul>

## 正式調查投訴程序

### 調查及上訴階段的安排

3.7 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。

#### (i) 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），應按以下程序處理：

- ◆ 根據校本指引，委派適當人員（見第四章）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，一般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。
- ◆ 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。

## (ii) 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：

- ◆ 根據校本指引，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，見第四章)負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案，一般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。
- ◆ 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，校方必須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。

## 調解紛爭

3.8 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，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。

## 回覆投訴/上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或獲校長批准後以書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，調查結果會抄送予教育局/有關機構備考。

3.10 一般來說，回覆時限會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，校方會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。如未能在指定時間內回覆，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。

### *投訴/上訴紀錄*

3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。除保存投訴資料外，學校會貯存經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*

3.12 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。專責人員會通知當事人校方的跟進行動及有關結果。

## 第四章 處理投訴安排

### 專責人員

4.1 本校會因應校本處理查詢/投訴的安排，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。學校會參照下列安排：

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，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，本校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，學校/辦學團體可成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括法團校董會成員及辦學團體的代表；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。
- ◆ 有關人員應主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校應確保專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- ◆ 關於處理學校投訴各個階段專責人員的安排，會參考下表：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員	部門主管	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員#
	法團校董會調查小組*	校監/法團校董會上訴小組*
校監/ 法團校董會	辦學團體專責人員#/ 專責小組	辦學團體專責人員#/ 專責小組

\* 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。

# 辦學團體專責人員可由辦學團體教育部人員或主管出任。

## 資料保密

- 4.2 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 4.3 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。學校可參考香港法例第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/>)。
- 4.4 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方。電腦資料以密碼保護，不鼓勵使用可攜式貯存裝置來貯存個案資料，但如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。
- 4.5 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。
- 4.6 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，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。

## 跟進檢討

- 4.7 學校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。
- 4.8 如需改善服務或修訂相關政策，校方會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.9 校方會定期檢討處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴的程序。

### **支援培訓**

4.10 學校會提供適當的支援及培訓，協助教職員有效地處理查詢/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。

4.11 教育局會提供相關培訓課程提升學校人員（包括校長、教職員）的預防及處理投訴技巧。本校會留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵同工參與有關課程。

## 第五章 覆檢投訴

5.1 獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

5.2 絕大部分與學校有關的投訴可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，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）可要求由教育局成立的「處理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，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。

### 覆檢委員會的組成

5.3 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員會（委員會），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員會設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。

5.4 委員會可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成—

- ◆ 委員會主席或副主席；及
- ◆ 兩名其他成員，由委員會委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

5.5 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

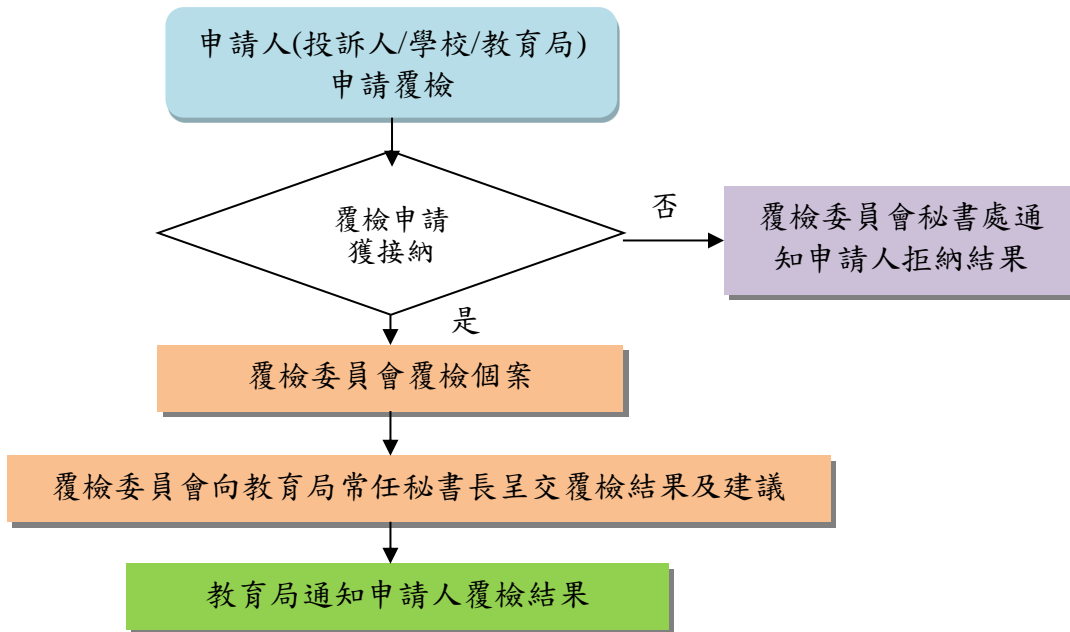
### 覆檢委員會的職權

5.6 覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

## 覆檢程序

5.7 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢流程



5.8 本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，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員會決定是否接納有關覆檢的申請。

5.9 如申請獲接納，委員會將成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.10 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予本校/辦學團體及/其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、本校/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。

5.11 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：

- ◆ 檢閱投訴人、被投訴人、本校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案記錄。
- ◆ 要求投訴人、被投訴人、本校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
- ◆ 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
- ◆ 邀請投訴人、被投訴人、本校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

5.12 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及本校/仁濟醫院）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

5.13 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- ◆ 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到覆檢委員會主席的批准才可出席。
- ◆ 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- ◆ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

## 覆檢結果

5.14 覆檢委員會審視個案是否按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，並就覆檢結果提出建議，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。覆檢結果經覆檢委員會確認後，會提交教育局常任秘書長考慮。

5.15 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，書面通知有關申請人/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及本校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的申請人/機構如不接納覆檢結果，可循其他可行的渠道作出申訴。



5.16 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，本校/教育局應委派高於先前參與處理個案的人員最少一個職級的人員負責。校方/教育局須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，校方/教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如校方/教育局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。

## 第六章 處理不合理行為

6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，學校不應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。因此，學校會按下列措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

### 不合理行為定義

6.2 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

- (i) 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。
  
- (ii) 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。
  
- (iii) 不合理的持續投訴，例如：
  - ◆ 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受校方/教育局的解釋及調查結果，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。

## 處理不合理行為的政策及措施

6.3 本校會按以下政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- ◆ 校方會委派適當的人員，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。一般來說，校長可作出有關判斷。如投訴涉及校長，將由校監或法團校董會作出決定。

6.4 學校在處理投訴人各種不合理行為時，會考慮下列措施：

### (i) 不合理的態度或行為

- ◆ 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。
- ◆ 處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方可賦權處理投訴人員，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，他們可就當時情況，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。

### (ii) 不合理的要求

- ◆ 如果投訴人提出不合理的要求，對本校產生不良的影響，例如妨礙本校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通（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）。校方會以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，校方可重新考慮是否需繼續執行有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 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，校方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。
- ◆ 校方應以堅決肯定的態度，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，本校會發出「回覆卡」，指示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。

## 第七章 結語

### 有效的校本指引

7.1 本校已按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：

- ◆ 清晰明確
- ◆ 公開透明
- ◆ 簡明易用
- ◆ 公平公正
- ◆ 資料保密
- ◆ 持續完善

7.2 有效的校本處理投訴程序，不但增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

### 保持良好溝通

7.3 除了制定有效的處理投訴指引和程序，本校會加強與家長和教職員的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。本校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，本校亦經常保持開放的態度，聽取仁濟醫院及不同持分者的意見，找出校本處理查詢/投訴指引及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

### 不斷完善進步

7.4 教育局推出「學校處理投訴指引」作為本校參考之用，建議處理投訴的政策及程序，並釐清有關方面的角色。我們相信這是支援本校完善校本處理查詢/投訴的正確第一步，我們亦會朝着這方向，繼續與教育局及各持分者緊密接觸，聽取各方的意見，完善指引和程序，為本校建立有效的處理公眾投訴架構。