

香海正覺蓮社佛教黃藻森學校
學校處理投訴機制及程序

二零一六年九月

目錄

前言.....	2
第一章 適用範圍.....	3
第二章 處理投訴原則.....	5
第三章 處理投訴程序.....	6
第四章 處理投訴安排.....	9
第五章 覆檢投訴.....	11
第六章 處理不合理行為.....	15
第七章 結語.....	17

前言

本校著重與各持分者保持良好溝通，持正面及開放的態度，接納持分者不同的意見，共同為學校發展及學生的全人成長而努力。持分者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緊密溝通至為重要。學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

本校對於持分者提出的查詢、意見或投訴，必以積極態度回應，我們相信建設性的意見及理性的投訴，可促使學校優化及進步。為了更有效地處理投訴，本校參與由教育局舉辦之「優化學校投訴管理先導計劃」，參照教育局提供之藍本，制訂校本《學校處理投訴指引》，作為學校處理投訴的機制與程序。

第一章 適用範圍

本指引範圍適用於學校日常運作及內部事務的投訴本

1.1 本指引不適用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
- 由學校員工提出的投訴

1.2 本校不受理下列類別的投訴：

1.2.1 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。

1.2.2 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有關學生提出。
- 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本校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，若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會按照既定程序處理有關投訴。否則，本校不會受理有關投訴。

1.2.3 投訴事件已發生超過一年：

- 與本校日常運作有關的投訴，應在同一個學年內提出。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。
- 在特殊情況下，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，再行決定是否及能否就有關投訴進行調查。
- 在特殊情況下，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，或投訴涉及非常嚴重事故，再行決定是否及能否就有關投訴進行調查。

1.2.4 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，以致調查無從入手，本校不會受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參考以下原則：

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。

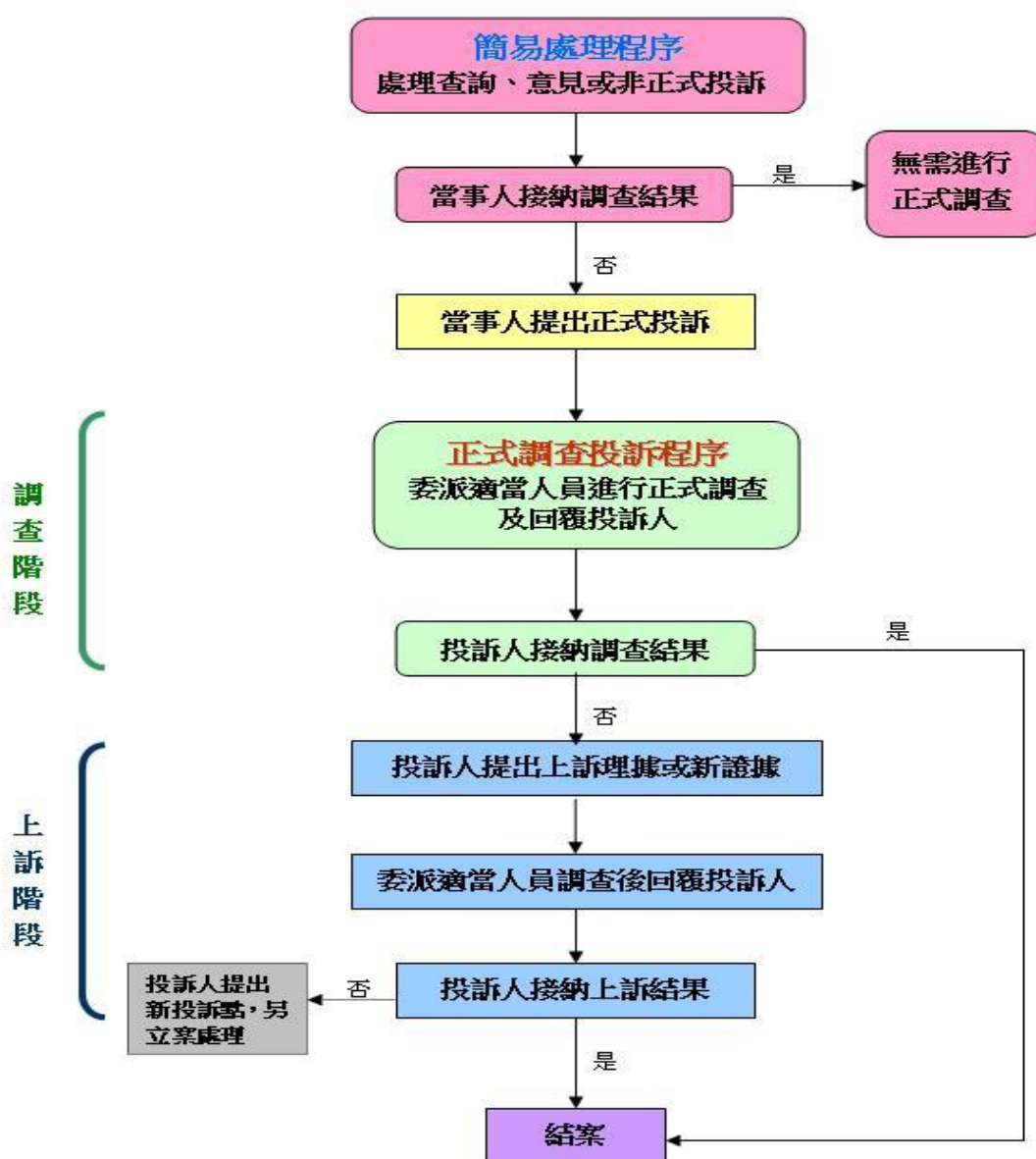
原則三：處事公平公正

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

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，本校會先透過簡易處理程序，即時及盡速為有關人士提供協助或解決問題。學校處理投訴的流程見下圖（圖一）：

圖一：學校處理投訴流程



3.1 簡易處理程序

即時/ 盡速處理	<ul style="list-style-type: none"> · 本校在不影響學生學習的情況下，儘快處理。 · 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。 · 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。
回覆投訴	<ul style="list-style-type: none"> · 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
投訴紀錄	<ul style="list-style-type: none"> · 以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。
適當跟進	<ul style="list-style-type: none"> · 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。

3.2 正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

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，而事涉須蒐證調查者，便會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	<p>學校如接獲正式投訴，而事涉須蒐證調查者，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 由校長委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 · 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。 · 儘快處理有關投訴，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 · 如投訴人接納調查結果，投訴會正式結案。 · 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，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。
上訴階段	<ul style="list-style-type: none"> ┃ 學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理： ┃ 校長委派適當人員負責處理上訴個案及回覆投訴人。 ┃ 盡快處理有關上訴個案，會於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，學校將再審視有關處理過程，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	在處理投訴過程中將因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，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，化解衝突或糾紛。
回覆投訴/上訴	本校負責人員會視乎個案情況，以口頭或書面回覆投訴者。
投訴/上訴紀錄	經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚紀錄，如來往書函、調查報告及會面紀錄等。
適當跟進	調查/上訴階段結束後，學校會視乎需要檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員會視乎需要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

4.1 專責人員

如果學校決定立案處理有關投訴，學校會考慮個案的性質、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有關投訴。學校會參照下列安排：

- I 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會較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如會委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- I 如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組或會包括法團校董會成員及辦學團體代表；又或會邀請獨立人士，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。

4.2 申報利益機制

如有利益衝突的情況出現，相關人士不應接觸任何與個案有關的資料及要求負責處理個案的人士提供資料，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

4.3 資料保密

- I 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。負責人員只會在調查需要的情況下披露有關個案的內容及資料。
- I 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，須遵守《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/>）。
- I 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。
- I 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。

4.4 與相關人士進行會面或會議

如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校可以作以下安排：

- 在作出會面/會議安排時，學校負責人員和當事人如果由其他人士（法律代表）陪同出席，須徵得對方同意。
- 在作出會面/會議安排時，學校負責人員和當事人如果提出有錄音、錄影或拍照的需要，須徵得對方及與會人士的同意，方可進

行錄音、錄影或拍照。

4.5 跟進檢討

學校會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。

第五章 覆檢投訴

5.1 學校投訴覆檢委員會

絕大部分與學校有關的投訴應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「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

- I 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。
- I 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。

覆檢委員會的組成

5.2 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

5.3 委員團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：

- (i) 委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

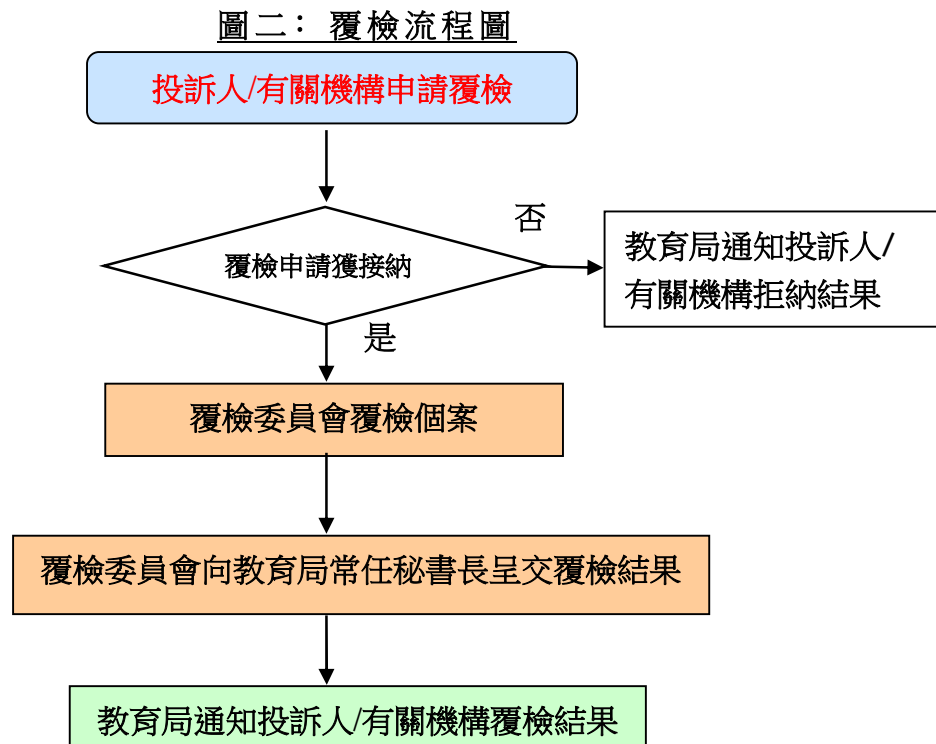
如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

5.4 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。

5.5 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

5.6 覆檢程序(見圖二。)



5.7 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證據，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。

5.8 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，並列明拒納覆檢個案的原因。

- 5.9 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；覆檢委員會亦可向投訴人、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。
- 5.10 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：
- l 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案紀錄。
 - l 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
 - l 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。
 - l 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。
- 5.11 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）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。
- 5.12 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：
- l 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
 - l 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。
 - l 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

- 5.13 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，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。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。
- 5.14 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。

- 5.15 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構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，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構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

適當的溝通和調解有助消除誤解，在一般情況下，本校不會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，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，本校參考教育局「學校處理投訴指引」，制定以下適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

6.1 不合理行為定義及處理措施

不合理行為類別	例子	處理措施
不合理的態度或行為	<ul style="list-style-type: none"> “ 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。教職員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教職員可以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，本校可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
不合理的要求	<ul style="list-style-type: none"> “ 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，本校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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。本校會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none"> “ 經恰當程序調查後，堅持不接受 	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

不合理行為類別	例子	處理措施
	<p>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</p> <p>· 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</p> <p>· 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</p> <p>· 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏</p>	<p>已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，而投訴人仍不合理的持續投訴，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。如收到無理的重覆投訴，學校可發出「回覆咭」，請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。</p>

第七章 結語

7.1 校本機制

本校按照本身情況及參考教育局「學校處理投訴指引」修訂版(2015年9月)，並經過檢討，建立上述一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保持分者的投訴得到妥善處理：

- 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 保持良好溝通，不斷完善進步

除了制定有效的處理投訴機制，本校會保持與持分者溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。本校亦會保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，適時檢討處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以邁向完善為目標。