

聖公會聖三一堂中學
處理學校投訴 - 校本機制及程序

處理投訴機制適用範圍

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。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，因此學校會聯同其辦學團體，處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

如投訴涉及下列範疇，即使事件於學校發生，投訴人亦應向教育局提出，並由教育局直接處理：

- ◆ 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- ◆ 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；或
- ◆ 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。

本指引不適用於：

- ◆ 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；
- ◆ 受其他條例或法律規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等。

校方不受理的投訴類別

投訴類別	註解	特殊情況及安排
匿名投訴	不論投訴形式，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。校方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，校方不會受理。	如投訴人因擔心資料外洩而拒絕提供上述個人資料，校方應向投訴人解釋資料保密原則，以釋其疑慮。 校方會視乎情況，（例如已顯示有充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）可決定是否需要跟進以作內部參考。如調查後決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。

投訴並非由當事人親自提出	<p>如投訴並非由當事人親自提出，代表作出投訴的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。</p>	<p>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。</p> <p>至於由其他組織/團體代表當事人提出的投訴，學校/辦學團體會在校本機制內訂明會否接納有關投訴。</p>
投訴事件發生超過一年	<p>為保障調查工作可順利進行，與學校日常運作有關的投訴，提出投訴的時限應以事件發生後<u>一年</u>計算。</p>	<p>在特殊情況下，校方可視乎情況，例如已顯示出有充分證據，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。</p>
資料不全	<p>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，以致投訴未能成立或調查無從入手，校方可以不受理有關投訴。</p>	

處理關注及投訴程序

教職員會先界定有關人士所表達事項的性質：

關注	投訴
有關人士基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。	投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。

除非有關人士指明提出投訴，學校會先透過簡易處理程序處理其所表達的關注，盡快提供協助或解決問題。學校處理投訴的流程詳見附件二。

簡易處理程序

盡速處理	<p>如接獲公眾查詢、表達意見或關注，不論以口頭或書面形式提出，教職員會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，校方會盡可能提供所需協助或資料，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。</p> <p>如有需要，校方會安排負責有關事務的教職員或較高級人員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，</p>
------	---

	澄清誤會，釋除疑慮。 簡易處理程序的回應時限一般為不超過兩個工作天。
回覆關注	以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆。但負責人員可因應個別情況決定是否向當事人作簡單的書面回覆，例如對方以書面提出意見或校方需要釐清立場/交代細節。
關注紀錄	如有關查詢/關注已即時解答或解決，校方會於專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。

如有關人士不接受校方透過簡易處理程序解決問題的回應或問題仍未解決，校方會啟動正式調查投訴程序，處理有關個案。

正式調查投訴程序

調查階段	<p>學校如接獲正式投訴，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ◆ 如有需要校方會發出通知書，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。 ◆ 如有必要，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他們提供相關資料。 ◆ 校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。 ◆ 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，可在校方回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。
上訴階段	<p>如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 校方一般會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。如投訴人仍不滿意，校方會轉交教育局跟進。 ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理。

調解紛爭	校方將因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人找出解決方案。
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；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。 一般來說，回覆時限為由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計兩個月內完成。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算。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。
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。
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。負責人員亦會視乎需要，通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

處理投訴的原則及安排

(1) 委派專責人員

學校會因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴。一般而言校方會按下表作出安排：

涉及對象	調查階段	上訴階段
學生	專責教師	副校長
教職員	副校長/校長	校長/校監
校長	校監/法團校董會調查小組*	辦學團體專責人員/ 校監或法團校董會上訴小組*
校監/ 法團校董會	辦學團體調查小組*	辦學團體調查小組*

*小組成員可包括獨立人士。

(2) 個人資料保密

所有投訴內容及資料會絕對保密，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，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及

建議，以保障個人資料及私隱。學校亦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，負責人員不會披露或公開談論有關個案的內容及資料。

如有需要，學校會按校本機制內訂明的有關安排與相關人士進行會面或會議：

- ◆ 在作出會面/會議安排時，校方會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，向當事人重申有關立場。
- ◆ 在會面/會議開始前，校方會聲明是否禁止錄音/錄影，或是否需徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前向與會人士重申有關立場。

(3) 機制清晰透明

學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關處理投訴的政策及指引。學校會定期檢討有關政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

(4) 處事公平公正

校方會公平地對待投訴人和被投訴的人士，在有需要時，會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，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。而為避免利益衝突，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。學校亦會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。

覆檢投訴

在以下情況中，投訴人可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」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。

要求覆檢的個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理。有關人士在提出覆檢要求前，須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，否則覆檢委員會可以不受理。

處理不合理行為

行為類別	例子	處理措施
不合理態度或行為	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用暴力或作出威脅恐嚇。 ◆ 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的字眼。 ◆ 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 教職員會表明不接受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，教職員可以終止與投訴人的會面或談話及要求投訴人離開會面地點。 ◆ 在緊急或有需要的情況下，校方會採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
不合理的要求	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 無特別需要下要求披露大量資料或特別待遇。 ◆ 不停致電滋擾要求對話或會面或指定要某些人員回覆。 ◆ 無合理原因指定與某些人員於某時間、地點會面。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 校方會考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與教職員聯繫的時間、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、與校方指定人員聯絡等）。校方會用書面知會投訴人有關安排。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 校方已按既定的調查及上訴程序詳細審查及處理個案，並已就投訴結果向投訴人作客觀詳細解釋，而投訴人不接受並不合理地堅持投訴。 ◆ 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或不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體新證據。 ◆ 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 學校會決定是否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。校方並會保留終止處理的個案的紀錄。

圖一：學校處理投訴流程

