



元朗公立中學校友會 英業小學

(家長、學生及公眾人士適用)

學校處理投訴指引

2016年9月

目 錄

第一章	處理投訴機制適用範圍	1
第二章	處理投訴原則	4
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	12
附件一	關於學校日常運作及內部事務投訴事例	13
附件二	經簡易程序處理個案記錄表樣本	14
附件三	確認通知書樣本（一）	15
附件四	確認通知書樣本（二）	16
附件五	投訴個案記錄樣本	18
附件六	回覆卡樣本	20

第一章 處理投訴機制適用範圍

本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，校方亦會按既定程序適當處理投訴。

根據校本管理精神，《教育條例》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。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，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、教師註冊）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。

1.1 不受理投訴類別

投訴類別	註 解	特 殊 情 況/安 排
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。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，校方不會受理。	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的事件）決定是否需要跟進匿名投訴作內部參考。如決定有關匿名投訴無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔紀錄。
並非由當事人親自提出的投訴	投訴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，校方會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
投訴事件已發生超過一年	與學校日常運作有關的投訴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，提出投訴時限以一曆年計算。	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發生超過一年的事件的投訴進行調查。
資料不全的投訴	校方會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，校方不會受理有關投訴。	

1.2 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，如貪污舞弊、行騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

第二章 處理投訴原則

學校參照以下原則處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴：

原則一	分類處理投訴	按此原則，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；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理
原則二	即時迅速處理	<ul style="list-style-type: none">● 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。● 如事件經由媒體轉介或報道，指派專責發言人（行政副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。● 盡快（兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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。● 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，應予以適當輔導。
原則三	機制清晰透明	<ul style="list-style-type: none">● 制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。並會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。● 本指引將透過各種公開渠道：學校網頁、家長通告、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。● 定期透過不同渠道，例如新生入學的家

		<p>長會/資料夾、每年開學的有關通告等，通知或提醒家長有關學校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢討有關處理投訴的政策及指引，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。
<p>原則四</p>	<p>處事公平公正</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，在有需要時，將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。 ● 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。 ● 學校將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。

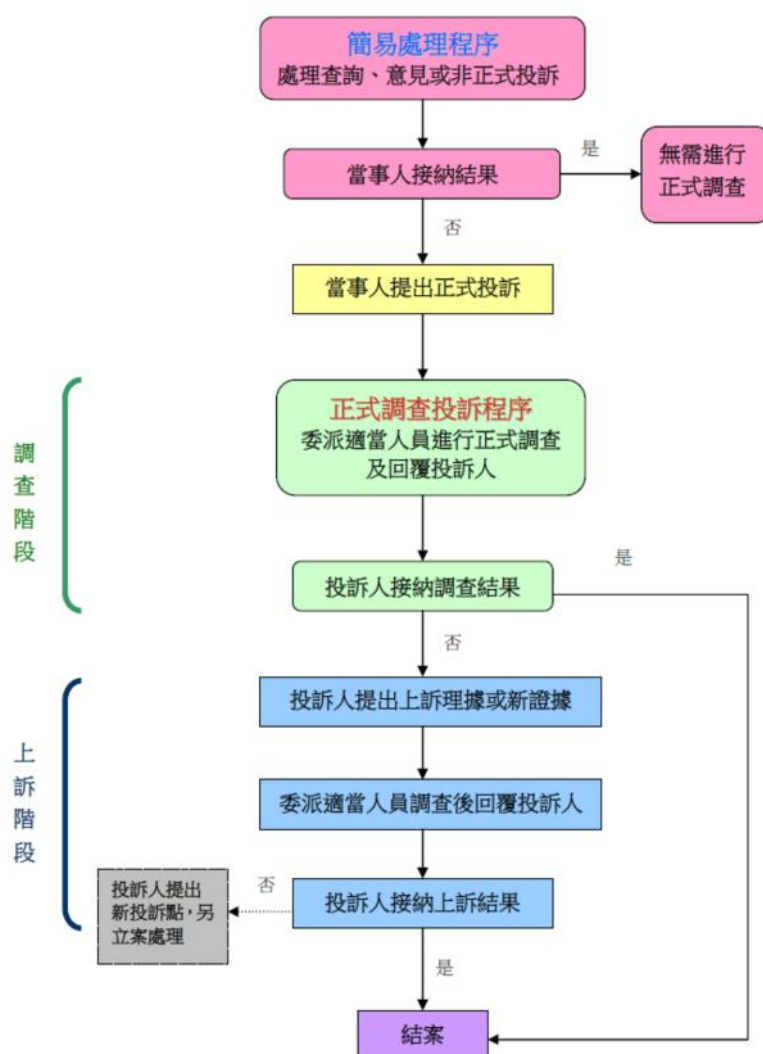
第三章 處理投訴程序

投訴釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，學校教職員應小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/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、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

3.2 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。學校處理投訴的流程見圖一(下圖)。

圖一：學校處理投訴流程



3.3 簡易處理程序

<p>即時/盡速處理</p>	<p>當學校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，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，教職員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。</p> <p>如有需要，教職員會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮。簡易處理程序的回應時限，通常不超過三天。</p>
<p>回覆投訴</p>	<p>對口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應，以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，但校方會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。</p>
<p>投訴紀錄</p>	<p>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，建議可在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。(樣本見<u>附件二</u>)</p>
<p>適當跟進</p>	<p>校方會適時檢討與查詢/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。</p>

3.4 正式調查投訴程序

<p>調查階段</p>	<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，校方一般會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，投訴可以正式結案。
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<p>學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：</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。 ● 盡快處理有關上訴個案（建議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，並能提出新的投訴事項，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。
調解紛爭	<p>在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員協助，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），提出解決方案，化解糾紛。</p>
回覆投訴/上訴	<p>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，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。</p> <p>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，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，兩個月內完成。如未能在指定時限內回覆，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。</p>
投訴/上訴紀錄	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。（投訴個案記錄樣本見<u>附件五</u>）</p>
適當跟進	<p>調查/上訴階段結束後，校方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。</p>

第四章 處理投訴安排

4.1 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，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
老師	專責主任	副校長
主任/APSM	副校長	校長
副校長	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教育部部長出任。

4.2 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，學校會遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議辦理。【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/>)。】
- 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。
- 處理投訴期間，當與相關人士進行會面或會議的安排，須遵行以下事項：

- Ā 在作出會面/會議安排時，除非當事人於會面前書面通知，否則會面當日不接受當事人由其他人士（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。
- Ā 除非徵得所有與會人士的同意，會面/會議中原則上是禁止錄音/錄影。

4.3 支援培訓

- 學校會適時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。另外亦會鼓勵教職員參與教育局提供的相關培訓課程，以提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧

第五章 覆檢投訴

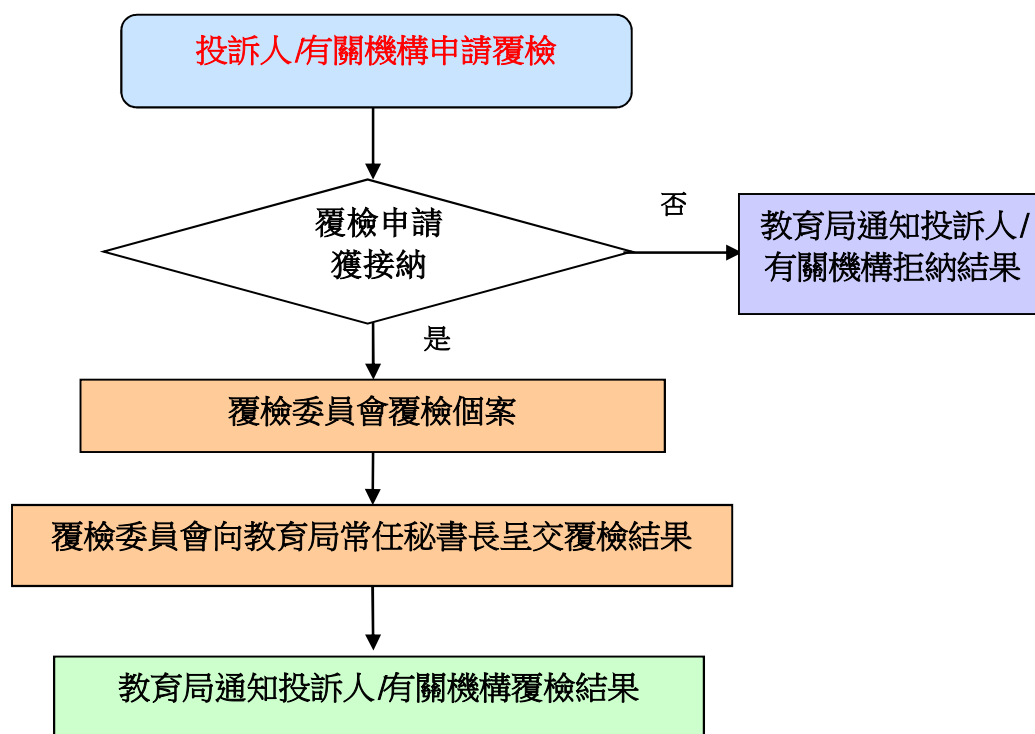
投訴人或學校在以下情況，可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案：

- A 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。
- A 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。

有關人士在提出覆檢要求前，個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，有關人士並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。

覆檢程序—覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



第六章 處理不合理行為及要求的措施

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，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，學校制定了以下處理措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響：

	處理措施
面對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。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，校方可採取適當行動，例如報警求助或採取法律行動。
面對不合理的要求	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、與校方指定人員聯絡等）。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。
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(#)，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。

(#)如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，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覆或與投訴人聯絡。「回覆卡」參考樣本見附件六。

附件一

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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）

元朗公立中學校友會英業小學

簡易程序處理個案記錄表

查詢/投訴日期： _____ 時間： 上午/下午* _____

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
 親身到校 電郵/傳真* 其他(請註明: _____)

查詢/投訴人姓名： _____ 身分： 家長 學生 其他(請註明: _____)

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)： _____

查詢/關注事項： _____

附加資料/文件： 沒有 有(請註明: _____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他(請註明: _____)

結果：
 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進
 其他(請註明: _____)

主任/負責人員簽署： _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日
(姓名/職銜)

* 請刪去不適用者

元朗公立中學校友會英業小學
確認通知書

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。
現正展開調查工作，並會於 X 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 26178200 與本校 X 老師/主任/副校長*
聯絡。

(簽署)

元朗公立中學校友會英業小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

元朗公立中學校友會英業小學
確認通知書

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。
為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的回覆表格，在本年 X
月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 26178200 與本校 X 老師/主任/副校長*
聯絡。

（簽署）

元朗公立中學校友會英業小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

元朗公立中學校友會英業小學確認通知書

回覆表格

致元朗公立中學校友會英業小學
投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名： _____ (先生/女士)
[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址： _____

聯絡電話號碼： _____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。
為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽名

必須填寫

元朗公立中學校友會英業小學
投訴個案記錄

附件五

接獲投訴日期：_____

來源：	直接向學校投訴		教育局轉介		其他機構轉介：	

投訴方式：	電話	信件	電郵	傳真	親身	其他：

投訴人資料：

姓名：_____先生/女士/太太

身分： 家長 議員 市民

團體_____

其他_____

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：_____

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

投訴對象：	校長	教師	職員	其他：

投訴事項：	學校管理	學與教	學生支援及校風	學生表現	其他：

	投訴內容撮要：				

元朗公立中學校友會英業小學
投訴個案記錄

調查階段

負責調查人員：_____

	發出確認通知書	電話聯絡投訴人	面見投訴人	發出書面回覆
日期				
調查結果撮要：				

上訴階段 (如適用)

	發出確認通知書	電話聯絡投訴人	面見投訴人	發出書面回覆
日期				
上訴調查結果撮要：				

跟進事項或建議 (如適用)

負責人員簽署：_____

元朗公立中學校友會英業小學
回覆卡

附件六

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

元朗公立中學校友會英業小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者