

香港中國婦女會馮堯敬紀念中學

學校處理投訴指引

前言

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。學校持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

1. 分類處理投訴

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 校方處理學校日常運作及內部事務的投訴

- 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。
- 如教育局接獲來自公眾或其他機構轉介有關學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介學校跟進調查及直接回覆投訴人。

1.2 教育局處理關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）
- 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
- 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）

1.3 校方及教育局不會處理下列類別的投訴：

- 已展開法律程序有關的投訴
- 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

1.4 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

1.4.1 匿名投訴：

- 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。
- 在特殊情況下遇有嚴重或緊急的事件，校方可決定是否需要跟進匿名投訴，讓被投訴人知悉投訴內容。如決定無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。

1.4.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- 投訴應由當事人親自提出或獲得當事人的書面授權，其他人士方可代表當事人提出投訴。
- 與學生有關的投訴，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。
- 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代為與校方的聯絡人。

1.4.3 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作有關的投訴，提出投訴的時限以事件發生後一曆年計算。

1.4.4 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，校方可以不受理有關投訴。

2. 處理投訴原則

2.1 即時迅速處理

2.1.1 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，及早回覆。

- 校方接獲查詢／投訴後，會直接處理或立即交由專責教職員從速處理。如有關專責教職員未能解決問題，校方會請更高職級的教職員協助處理。

2.1.2 如事件經由媒體轉介或報導，校方：

- 指派專責發言人
- 盡快向公眾作出適當交代已採取的行動或初步的調查結果
- 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展

2.2 機制清晰透明

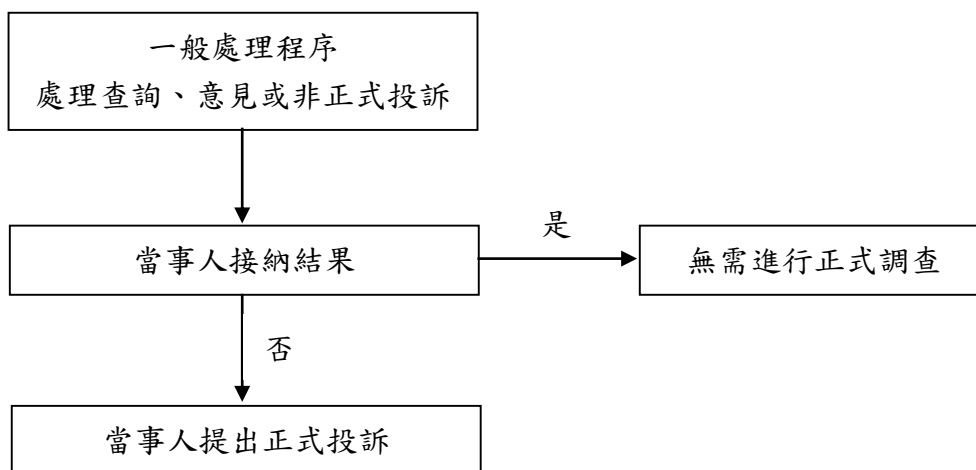
- 會制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。
- 確保所有負責處理查詢與投訴的教職員，均瞭解及遵從有關政策及指引。
- 定期透過不同渠道，通知家長有關學校處理投訴的政策及程序。
- 定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

2.3 處事公平公正

- 會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，或會考慮邀請獨立人士參與處理投訴／上訴工作。
- 展開調查工作前，專責教職員及相關人士均須向校方申報利益。在出現利益衝突的情況下，有關人士必須避嫌，不應參與或監督調查工作。
- 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。

3. 處理投訴程序

3.1 一般投訴



一般處理程序

3.1.1 即時／盡速處理

- 學校接獲投訴，教職員先會細心聆聽及理解當事人的訴求，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。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限。
- 如有需要，轉交校內專責教職員處理。

3.1.2 回覆投訴

- 以簡易程序處理的口頭查詢／意見／投訴，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。
- 如對方以書面提出意見／投訴，校方會因應個別情況決定是否向當事人作簡單的書面回覆。

3.1.3 投訴紀錄

查詢／投訴已即時解答或解決，校方會在教職員會議匯報重點，以供日後參考。

3.1.4 適當跟進

校方會檢討與查詢／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。

3.2 正式投訴

正式調查投訴程序

3.2.1 調查及上訴階段的安排

如校方已盡力嘗試透過一般處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題，就會啟動正式調查投訴。

3.2.1.1 調查階段

- 根據校本機制，委派適當教職員負責調查及回覆投訴人。
- 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。
- 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他們提供相關資料。
- 盡快處理有關投訴，並以書面回覆投訴人調查結果。
- 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十四天內，向校方書面提出上訴要求。

3.2.1.2 上訴階段

- 委派適當教職員（較負責調查階段的教職員更高職級的教職員）負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 盡快處理有關上訴個案，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- 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。
- 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。

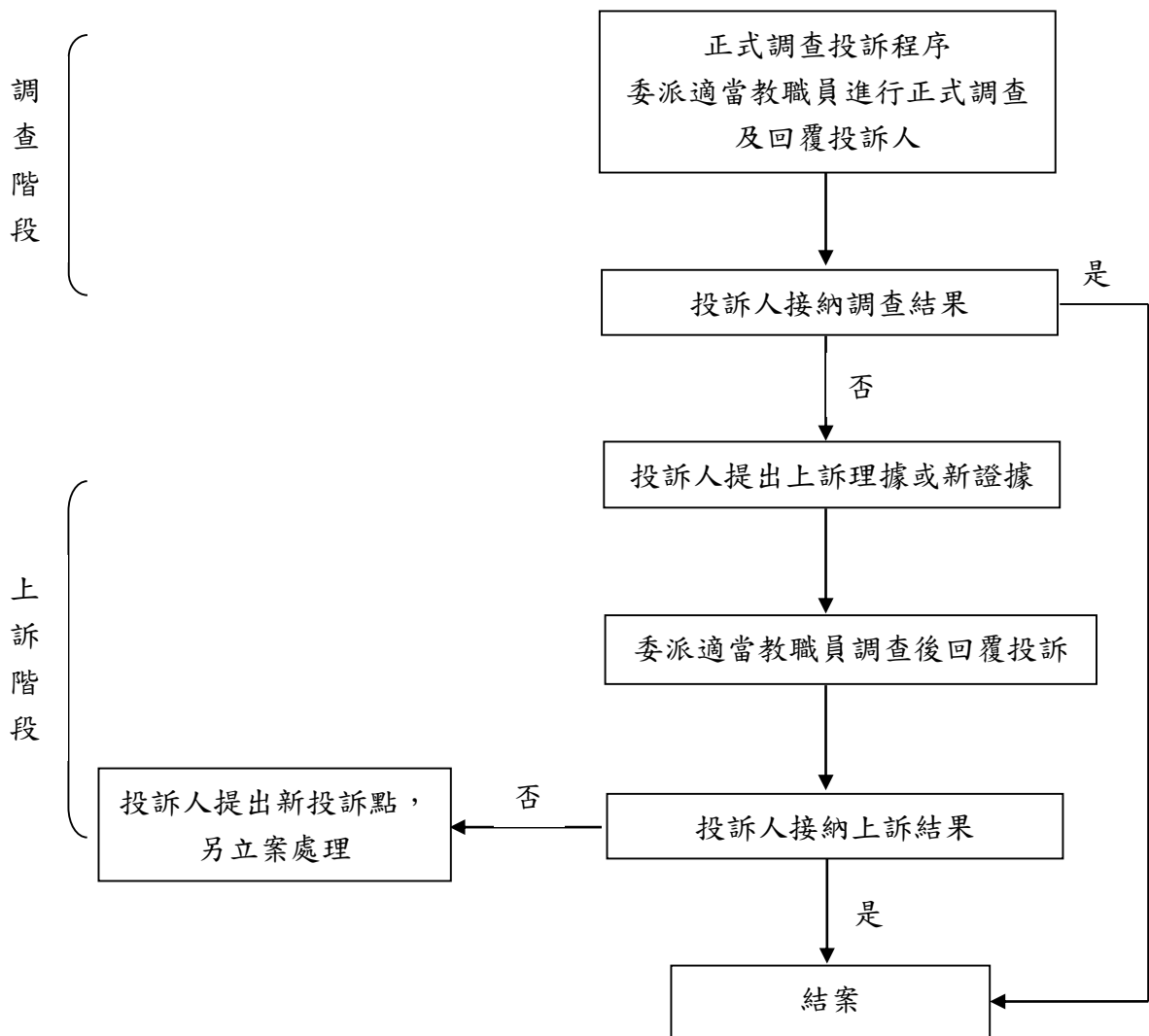
3.2.2 回覆投訴／上訴

- 投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；投訴或上訴以口頭提出，校方會按實際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，覆函應抄送予教育局／有關機構備考。
- 回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計。

3.2.3 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。學校亦會貯存經一般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。

3.2.4



4. 處理投訴安排

4.1 專責教職員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會參照下表安排委任專責教職員或成立專責小組負責處理投訴：

- 負責調查及上訴階段的教職員會有所不同，原則上負責上訴階段教職員的職級應較高。

4.2 學校接獲投訴後的處理

4.2.1 學生間投訴／投訴學生

- 老師接獲有關投訴後，會即時轉介校內訓輔導主任調查，如有需要會由一個三人或以上的調查小組跟進。

4.2.2 投訴教職員、義務工作者、合約員工／服務供應商／代理人

- 校長接獲有關投訴後，會即時召集一個三人或以上的調查小組跟進。小組成員包括校長、副校長、校內相關政策教職員及／或教員校董。

4.2.3 投訴校長或校董

- 校監接獲有關投訴後，會即時召集一個三人或以上的調查小組跟進。小組成員包括法團校董會成員及／或香港中國婦女會代表。

4.2.4 投訴校監／法團校董會

- 香港中國婦女會接獲有關投訴後，會即時召集一個三人或以上的調查小組跟進。

4.3 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表的例子：

投訴對象	例	調查階段	上訴階段
學生間投訴／教職員、義務工作者、合約員工／服務供應商／代理人	1	主任	副校長
	2	副校長、助理校長	校長
	3	校長	校監
校長／校董	1	校監	辦學團體專責人員
	2	法團校董會調查小組／人員	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／小組	辦學團體上訴小組

4.4 資料保密

4.4.1 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部／有關人員查閱。

4.4.2 如學校在處理投訴時需要收集個人資料，索取有關個案的資料／記錄的要求，只用於處理投訴或上訴個案。

4.4.3 校方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。

4.4.4 學校會在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排：

- 在作出會面或會議安排時，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，並在會面或會議開始前，重申有關立場。
- 在會面或會議開始前，聲明是否禁止錄音或錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音或錄影；會面或會議結束前重申有關立場。

5. 覆檢投訴（教育局負責）

絕大部分與學校有關的投訴應可透過一般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，仍然未能解決。在以下情況，投訴人覆檢個案：

- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校或教育局處理不當。
- 學校或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。

6. 處理不合理行為

在一般情況下，學校不會限制投訴人與校方接觸。但某些不合理行為，可能會為學校帶來極大的不良影響，大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理教職員及其他持分者的安全等。

6.1 不合理行為定義

6.1.1 不合理的態度或行為

- 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。
- 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

6.1.2 不合理的要求

- 要求大量資料或特別待遇。
- 不停致電要求對話或指定要某些教職員回覆。
- 指定與某些教職員於某些時間、地點會面。

6.1.3 不合理的持續投訴

- 經恰當程序調查後，堅持不接受校方解釋及調查結果，或堅持要求校方懲處某些教職員。
- 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。

6.2 處理不合理行為

6.2.1 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。
- 教職員應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，教職員可以暫時終止與投訴人的會面或談話。
- 處理投訴的教職員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。

6.2.2 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，校方可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（規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達）。

6.2.3 不合理的持續投訴

- 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。
- 無理的重複投訴，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。

備註：學校將按教育局「優化學校投訴管理安排」正面睇(<https://www.edb.gov.hk/tc/about-edb/press/cleartheair/20210527.html>)優化校本處理投訴機制及程序，以正面、妥善及積極的態度處理及跟進各項投訴。