

聖貞德中學
學校處理投訴指引 (2022年1月更新版)

前言

本校本著為學生提供優質教育服務的宗旨，致力與各持分者建立良好的溝通文化，建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴，確保投訴人和被投訴的人士獲得公平對待。學校亦持正面及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。

適用範圍

1. 學校按本指引處理處理家長、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、電話或親身提出關於與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。在處理上述投訴時，學校會參照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則。然而，如投訴涉及嚴重事故或學校行政失當，教育局可進行直接調查。
2. 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：
 - (i) 涉及《教育條例》(例如體罰、未註冊教師)(ii) 或違反《資助則例》的投訴(例如濫收費用、開除學生)
 - (ii) 教育政策(例如班級結構、班級人數等)
 - (iii) 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
3. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴:
 - (i) 與已展開法律程序有關的投訴
 - (ii) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴(如: 特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會或其他政府部門等)
 - (iii) 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等
 - (iv) 由學校員工提出的投訴
4. 學校一般可以考慮不受理下列類別的投訴：

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、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。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，校方可以考慮不受理有關投訴。	在特殊情況下(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)，學校的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。

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，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/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，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。	在特殊情況下，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，決定是否就有關投訴進行調查。
資料不全的投訴	校方會要求投訴人就個案提供充份資料。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，校方會考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方將以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。	

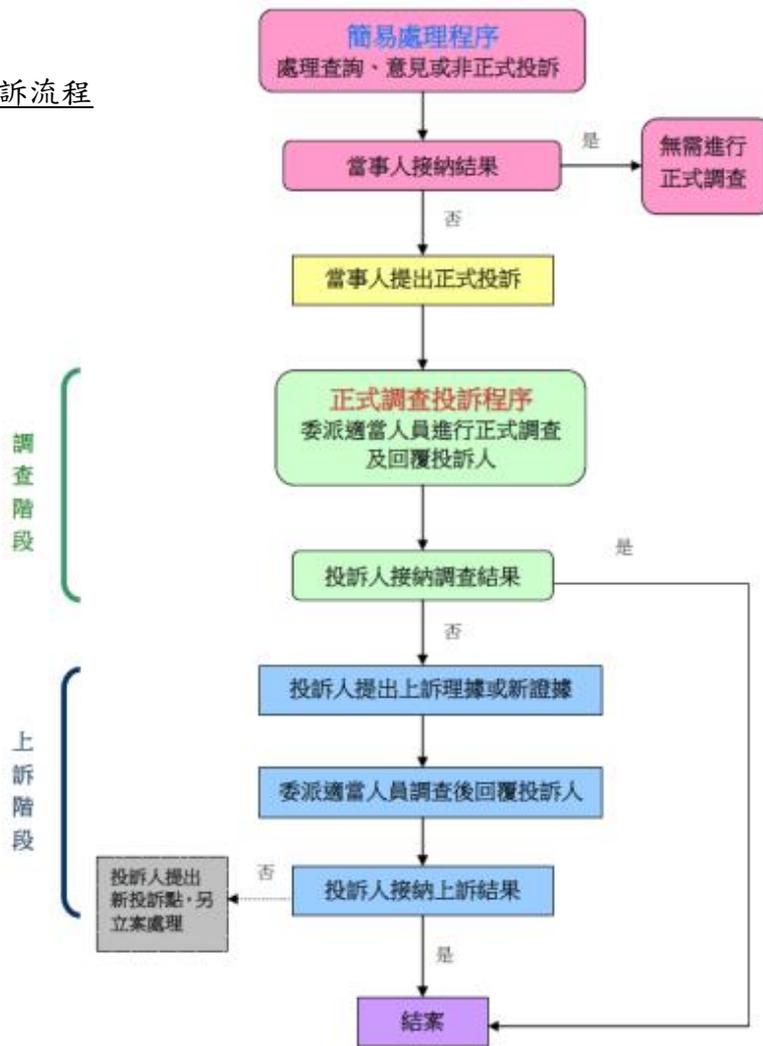
處理投訴原則

1. **分類處理投訴**：為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，學校先分類處理投訴。
2. **即時迅速處理**：所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必定從速處理，及早回覆。學校會審研投訴，確定是否妥當地提出，以及是否在學校管轄範圍內。經審研及確定後，學校會決定是否受理。如決定受理，學校會決定是否需要就投訴展開全面調查，抑或過宜以較簡單的查詢或調解方式處理。
3. **處事公平公正**：學校以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。被投訴人將獲通知投訴人身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。被投訴人亦有合理機會就投訴作回應。無論是何種情況，學校都會將最後結果或投訴不從受理的原因告知投訴人。

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，教職員會先透過簡易處理程序，即時及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。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時/盡速處理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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，教職員均會細心聆聽，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。 ➤ 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。 ➤ 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
回覆投訴	對口頭及/或書面提出的查詢/意見/投訴，一般而言，校方會以口頭回應，並不會以書面回覆，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。
投訴紀錄	以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方只會簡單摘錄重點，以供日後參考。

適當跟進	校方會檢討與查詢／投訴有關的政策或程序是否恰當，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。如有需要，個案會轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。
------	--

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"> ➤ 委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、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。一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。 ➤ 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，或能提供新證據或主訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 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，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 學校將委派適當人員(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。 ➤ 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。 ➤ 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。
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。</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，負責人員可視乎個案情況，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。</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。</p>

處理投訴安排

專責人員

1. 學校會考慮投訴個案的性質、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。下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員/ 職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
副校長	校長	校監
校長	法校董會調查小組	校監
校監/法團校董會	辦學團體專責人員/專責小組	辦學團體處理上訴人員

2. 投訴涉及對象為教職員或職員的調查階段專責人員由校長委派。
3. 辦學團體專責人員由辦學團體委派。
4. 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。

資料保密

1. 所有投訴內容及實料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
2. 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
3. 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校將遵守《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。
4. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - (a) 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。
 - (b) 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/會議開始前，重申有關立場。

處理投訴人不合理行為及措施

類別	例子	措施
不合理的態度或行為	➤ 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。	➤ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 	<p>停止有關行為。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。 ➤ 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅時，他們就當時情況，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。
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。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學校將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）。 ➤ 學校會以書面或口頭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，學校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校/教育局的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/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。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 學校按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的解釋後，負責人員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。 ➤ 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，指示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。「回覆卡」樣本見附件一。

經由媒體轉介或報導的投訴

- 學校將指派專責發言人，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（一、兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括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，給予適當輔導。

- 若有公眾人士、家長或學生對有關投訴向教職員查詢，若事件尚未有調查結果，有關教職員不應對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校所公布的新聞稿內容作回應。

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(修訂版)》《優化學校投訴管理安排》(2018年5月)。

此校本指引已於 2022 年 3 月 21 日學校法團校董會通過

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士：

XXXX 年 X 月 X 日的來信閱悉。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。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

(簽署)

聖負德中學校長/
專責人員* 姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日