

中華基督教青年會小學

處理投訴指引

生效日期：2013 年 2 月起

目 錄

前言	
第一章	適用範圍
第二章	處理投訴原則
第三章	處理投訴程序
第四章	處理投訴安排
第五章	覆檢投訴
第六章	處理不合理行為
第七章	結語

前言

加強溝通文化

本校向來重視家校合作，家教會已成立多年。深信學校、家長與其他持分者關係的建立乃建基於良好的溝通。自 2012 年度起，本校參照教育局〈學校處理投訴指引 2012 年 10 月版〉，按照校情擬定此校本投訴指引，旨於提升學生福祉、建立溝通渠道及優化校管效能三方面。鼓勵家長、學生及教職員善用各種渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進瞭解，建立互信關係，於誤會產生前杜漸防微。

積極回應意見

現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使本校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。

遇有投訴或不同意見，本校會以積極正面的態度面對，在耐心聆聽和瞭解後，儘快在適當時間內作出回應。本校相信建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。故此，本校持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，以確保不斷優化及完善本校行政管理能。當有關意見或投訴源於誤解或溝通不足時，本校將以誠懇的態度向投訴人耐心解釋，以釋其疑慮。

然而，當面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務時，校方亦會根據本指引運用適當的政策及措施，處理不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

完善校本機制

增強學校管治、提供優質教育服務，是本校願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。為優化本校的行政管理效能，青小於 2012/13 學年參與了教育局的試驗計劃，積極修訂處理投訴的安排。本指引除了參考教育局之建議外，亦將於修訂期間，透過不同渠道，向持分者作出充分諮詢，內容具透明度及認受性，廣為持分者接納，校方往後將按有關程序推行，並定期檢討有關政策及指引，並考慮是否需要更新處理程序。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出本校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，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日常運作及內部事務有關的投訴。

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會或校董會管理學校的權力和職能。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。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- 以下的投訴，學校會參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 處理虐待兒童及家庭暴力個案
 - 平等機會原則
 - 《性別歧視條例》(第480章)
 - 《種族歧視條例》
 - 有關遵行《個人資料(私隱)條例》(第486章)的指引
 - 資助學校招標及採購程序指引
 - 廉政公署的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
 - 《學校誠信管理 — 教職員實務手冊》
 - 學校及其教職員收受利益和捐贈事宜

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- 如投訴牽涉以下範疇，投訴人可向教育局提出投訴，由教育局參照教育局的有關內部指引直接處理：
 - 關於教育政策的投訴；
 - 涉嫌觸犯《教育條例》或違反《資助則例》的投訴；或
 - 關於教育局直接提供的服務的投訴。

1.2 本校一般**不受理**下列類別的投訴：

(i) 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，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，可以不受理。
- 匿名投訴可交由本校中/高層人員視乎情況（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，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定有關匿名投訴無需跟進，則本校會簡列原因，並存檔紀錄。

(ii) 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，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，本校可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

(iii) 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/證據可能已改變或消失，有關人士或已離職，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。
- 惟在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方仍可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定會否進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

- 本校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，本校可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

四項基本原則如下：

原則一：分類處理投訴

- 與學校日常運作及內部事務有關的投訴由學校負責處理；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由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，由有關部門/機構負責處理。
- 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。

原則二：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，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。
- 如事件經由媒體轉介或報道，校方採取下列措施：
 - 指派專責發言人（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，如事件影響學生或教職員的情緒，按需要予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

- 聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。校方亦已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。
- 向持分者清晰交代擬備之指引、政策、程序以及負責人員。透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、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道有關程序的內容。
- 確保所有負責處理查詢與投訴的員工，均瞭解及遵從有關政策

及指引。

- 定期檢討有關政策及指引，並考慮是否需要更新處理程序。

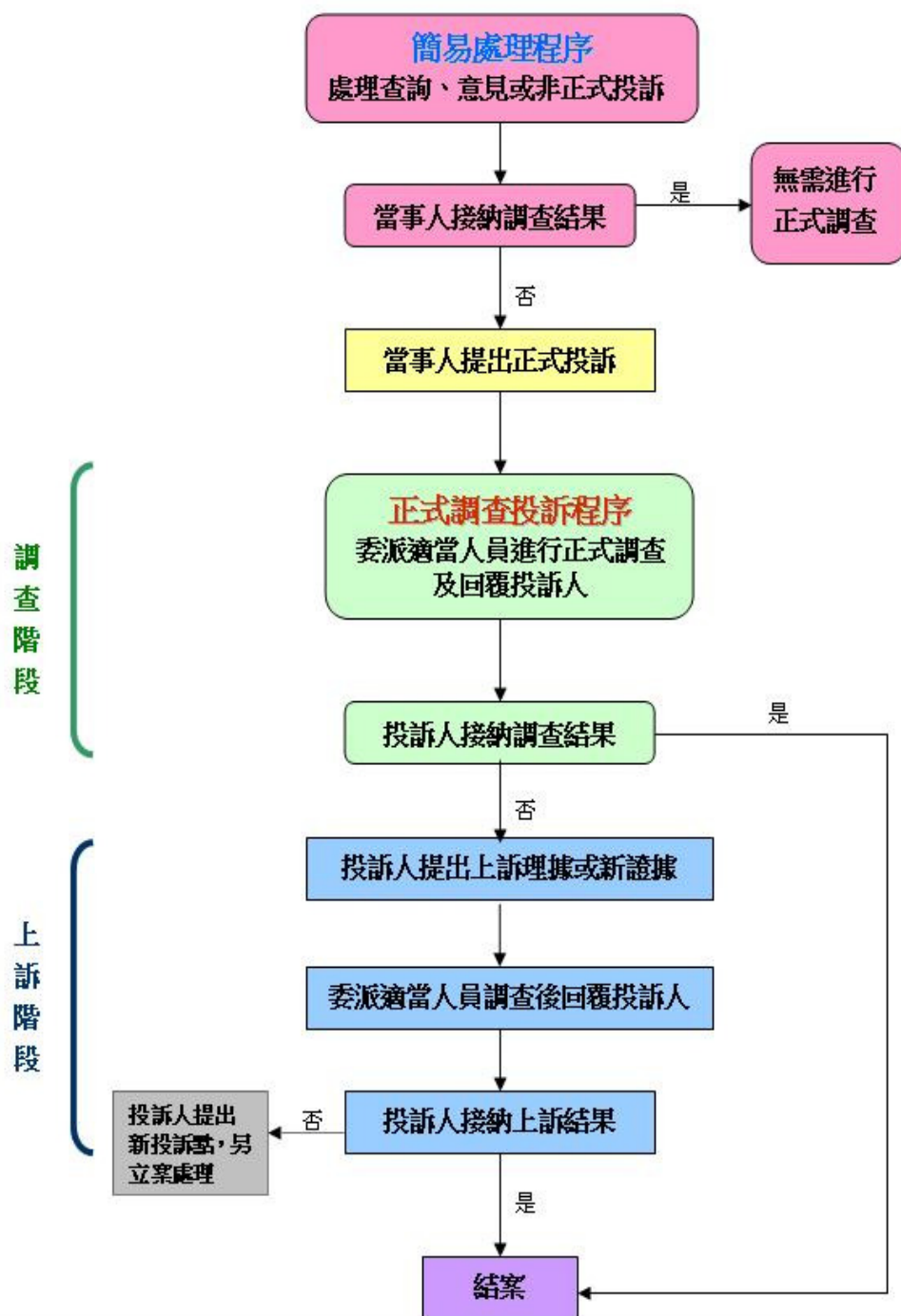
原則四：處事公平公正

- 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。如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌，校方禁止該人士接觸任何與個案有關的資料及負責處理個案的人員。
- 校方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

3.1 一般情況下，校方負責人會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。流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



甲、簡易處理程序

即時/盡速處理

3.2 本校會儘快妥善處理查詢或投訴，安排如下：

- 本校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，校方將按事件的性質採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查，校方將按照簡易程序處理。
- 負責人員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，盡快給予回應及提供相關資料，協助解決問題。
- 如有需要，本校將安排有關人員與當事人直接對話。
- 如有需要，事件將轉交校內專責人員或行政組組員處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎個別情況，校長可決定是否直接介入處理。

回覆投訴

3.3 對提出的查詢、意見或投訴，本校一般以口頭回應。

適當跟進

3.4 本校會適時檢討有關政策或處理方式是否恰當，以改善處理手法或防止同類事件再發生。

乙、正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

3.5 如本校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調查結果，可透過正式調查投訴程序處理有關個案。

(i) 調查階段

本校如接獲正式投訴，將按以下程序處理：

- 委派適當人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與投訴有關的資料，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（一般在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- 如投訴人接納調查結果，投訴正式結案。
- 如投訴人不接納調查結果，並能提供新證據或足夠理據，可在本校的覆函發出日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派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（一般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，校方將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，校方將另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

3.6 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員的協助，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，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

回覆投訴/上訴

3.7 如投訴或上訴以書面提出，本校將以書面回覆；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；如個案由教育局/其他機構轉介，調查結果將抄送予教育局/有關機構備考。

3.8 一般來說，回覆時限應由收到投訴，或在校方收齊所需資料的日期起計。如未能在指定時間內回覆，本校會向投訴人書面解釋延期原因。

投訴/上訴紀錄

3.9 經正式調查投訴程序處理的個案，本校將保存清楚記錄。

適當跟進

3.10 調查/上訴階段結束後，本校將檢討有關措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

第四章 處理投訴安排

專責人員

4.1 本校會因應個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或小組負責處理投訴。參考原則如下：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	有關教學：課程發展主任	副校長/校長
	2	有關非教學工作：功能小組組長及主任	副校長/校長
	3	副校長	校長
	4	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員
	2	校董會調查小組	校監/校董會上訴小組
校監/ 校董會		辦學團體專責人員	辦學團體專責人員

資料保密

4.2 本校設有明確程序，遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。在未獲授權的情況下，負責人員不會披露，亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

4.3 本校可與進行會面人士協商：

- 當事人可否由其他人士陪同出席。
- 可否進行錄音/錄影。

跟進檢討

4.5 本校必會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理手法及防止同類事件再發生，以提升專業教學水平。

支援培訓

4.6 校方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。

4.7 校方將持續鼓勵及安排學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）參與教育局或其他機構提供的培訓課程，以提升學校人員的預防及處理投訴技巧。

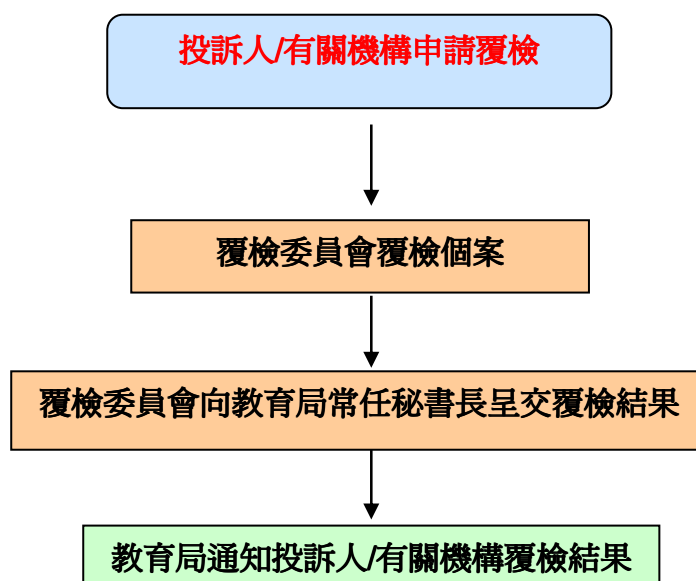
第五章 覆檢投訴

5.1 如經調查和上訴階段處理後，仍未能獲得共識，投訴人或本校可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」覆檢個案，惟必須符合以下兩項原則：

- 投訴人須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，證明本校/教育局處理不當。
- 有關機構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。

5.2 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



覆檢委員會的組成

5.3 覆檢委員會由不同界別的獨立人士組成，委員由教育局常任秘書長委任。

覆檢程序

5.4 如投訴人不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計 14 天內，向教育局書面提出覆檢申請。

5.5 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，將投訴的資料交予本校/辦學團體；覆檢委員會亦可向投訴人、本校/辦學團體索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.6 覆檢委員會如接納覆檢申請，個案會交由覆檢小組處理。覆檢委員會如不接納覆檢要求，教育局會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納個案原因。

5.7 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，覆檢小組可決定採取適當的覆檢程序，包括：

- 檢閱投訴人、被投訴人、有關本校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案記錄。
- 要求投訴人、被投訴人、有關本校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
- 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。
- 邀請投訴人、被投訴人、有關本校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

5.8 為了遵守保密原則，如未徵得有關方面同意，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。

5.9 如覆檢小組需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到覆檢小組主席的批准才可出席。
- 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。

- 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

5.10 覆檢小組會審視個案是否按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
1/. 是否終止處理個案 2/. 可否採取調解方式解決雙方的爭議
3/. 應採取的跟進/改善措施 4/. 或是否有需要重新調查個案。覆檢結果經覆檢委員會確認後，會提交教育局常任秘書長。

5.11 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，教育局及本校均不會再處理有關投訴。

5.12 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，則校方/教育局須於兩個月內完成調查，結果經覆檢委員會同意後，會以書面回覆投訴人。如未能於兩個月內完成調查，須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

6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解，然而，若部分人士的某些不合理行為，為學校帶來不良影響，本校會參照教育局以下原則及措施處理。

不合理行為定義

6.2 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 不合理的態度或行為，例如：

- 無論是親身或經由電話/書面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。

(ii) 不合理的要求，例如：

- 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。

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

- 經恰當程序調查後，堅持不接受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。
- 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。

處理不合理行為

6.3 本校將以下列建議處理投訴人各種不合理行為：

(i) 不合理的態度或行為

- 負責人員可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，否則有權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或損害

其切身利益時，負責人員可終止與投訴人會面。

(ii) 不合理的要求

- 如果投訴人提出不合理的要求，對本校或其他持分者產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務，本校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（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），直至投訴人的不合理行為有所改善。本校會以書面正式知會投訴人有關安排及處理程序。

(iii) 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，本校將不再就有關個案與投訴人接觸，並終止處理。

第七章 結語

本指引旨為提供更完善之校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理，未來將繼續以下原則，持續優化有關措施：

- ◆ 清晰明確
- ◆ 公開透明
- ◆ 簡明易用
- ◆ 公平公正
- ◆ 資料保密
- ◆ 持續完善

除了制定有效的處理投訴機制，校方重視與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的疑慮，及在有需要時充當調解的角色。

本校一如既往，保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，繼續與學校各持分者維持緊密的夥伴合作關係，共同營造優良的學習及工作環境。