

佐敦道官立小學

處理投訴機制

目的

1. 建立溝通文化 - 鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。
2. 積極面對投訴 - 廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。
3. 增強學校管治 – 配合教育局的「學校處理投訴指引」(2018年5月)，制訂完善的投訴管理制度，有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

基本方針

- 1 學校按照相關的教育局通告、內部通告及指引處理與學校日常運作及內部事務有關的不同類別投訴或涉及其他法例的投訴。
- 2 學校建立一套包含下列要素的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：
 - ✧ 清晰明確
 - ✧ 公開透明
 - ✧ 簡明易用
 - ✧ 公平公正
 - ✧ 資料保密
 - ✧ 持續完善

適用範圍

- 1 關於學校日常運作及內部事務的投訴
- 2 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴
- 3 本政策及程序不適用於處理下列類別的投訴：
 - 3.1 與已展開法律程序有關的投訴
 - 3.2 屬其他團體/政府部門權力範圍
 - 3.3 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等
- 4 校方一般可以考慮不受理下列類別的投訴：
 - 4.1 匿名投訴：
 - 4.1.1 無論書面或親身投訴，學校可要求投訴人提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以方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，以致校方無法查證及回覆投訴人，會視作匿名投訴，校方可以不處理。
 - 4.1.2 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），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉有關投訴個案或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。
 - 4.2 並非由當事人親自提出的投訴：
 - 4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校須按照既定程序處理有關投訴。

4.3 資料不全的投訴：

4.3.1 如投訴人未有提供足夠資料及/或未能提供校方要求的進一步資料，以致校方不能進行適當或合理的調查，學校可考慮不展開調查及終止有關個案。校方應以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理該投訴的原因，以避免引起誤會。

5 家長或公眾人士如對學校日常運作及內部事務有任何投訴，有關人士應在事件發生後一曆年內提出投訴。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。

處理投訴原則

1 分類處理投訴

1.1 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，學校在處理有關投訴時，會參閱相關教育局通告/內部通告、指引及實務守則。

1.2 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相關科組負責處理。

1.3 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。

1.4 如投訴同時涉及學校及教育局其他科組負責的範疇，有關科組應與相關學校協調跟進處理。

1.5 如投訴人同時向學校及教育局提出投訴，局方會視乎個案的性質及嚴重性，決定是否轉介有關學校跟進或由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。

2 即時迅速處理

3 機制清晰透明

3.1 學校聯同校管會制定明確有效的校本機制和程序，亦應與教師和家長作充份溝通，以確保有關程序廣為持分者接納。

3.2 定期檢討有關處理投訴的政策及指引，與教師和家長作充份溝通，並在有需要時更新有關的處理程序。

4 處事公平公正

4.1 以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方須在校內提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

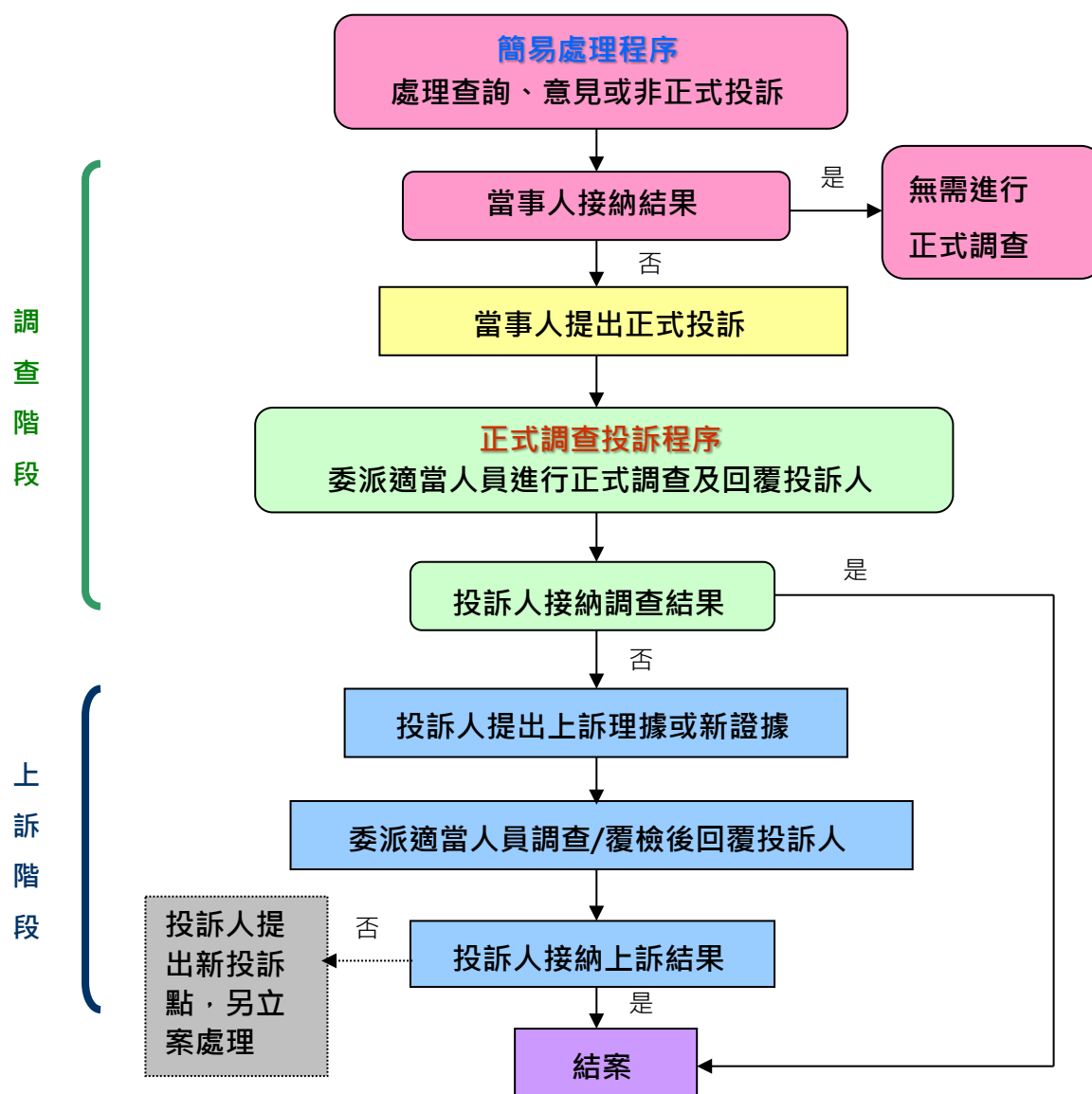
4.2 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，避免參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

4.3 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。

4.4 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。

處理投訴程序

圖一：學校處理投訴流程



1 簡易處理程序

1.1 即時/盡速處理

- 1.1.1 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。

1.1.2 前線員工收到任何查詢或投訴，應即時/盡速處理，細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求。如事件輕微，應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，應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，釋除疑慮或解開心結。

1.1.3 初步回應時限應不超過兩天。如有需要，前線員工應尋求協助，轉交相關主任或副校長處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎學校情況及個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。

1.2 回覆投訴

1.3 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/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員可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。

1.4 投訴紀錄

1.5 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，可在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。

1.6 適當跟進

1.7 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。負責人員亦可視乎需要，向投訴人概述校方的跟進行動及處理結果。

2 正式調查投訴程序

2.1 如校方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校方的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

2.2 調查階段

2.2.1 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。

2.2.2 在 10 天內發出通知書，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。

2.2.3 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事情情況或要求他們提供相關資料。

2.2.4 盡快處理有關投訴（學校應在接獲投訴起計 30 曆日內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，校方應向投訴人發出臨時覆函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，可通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。）

2.2.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。

2.2.6 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 14 曆日內，向校方書面提出上訴要求。

2.3 上訴階段

2.3.1 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。

- 2.3.2 盡快處理有關上訴個案 (在接獲上訴要求起計 30 曆日內完成上訴調查)，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- 2.3.3 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 2.3.4 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。
- 2.3.5 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

2.4 調解紛爭

- 2.4.1 在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，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 (包括投訴人及被投訴人/組織)，儘早找出解決方案，化解糾紛。

2.5 回覆投訴/上訴

- 2.5.1 如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆投訴人；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。
- 2.5.2 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。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方應向投訴人書面解釋需要較長時間作出具體答覆的原因，如果可能的話，可通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。

2.6 投訴/上訴紀錄

- 2.6.1 經正式調查投訴程序處理的個案，負責人員應清楚記錄，連同其他有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）存放在投訴檔案管理系統。
- 2.6.2 副校長學期終負責統計經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案數據，以作日後參考。

2.7 適當跟進

- 2.7.1 調查/上訴階段結束後，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。負責人員應通知投訴人校方的跟進行動及檢討結果。

處理投訴安排

1 專責人員

- 1.1 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 1.2 如有需要，學校可成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括校管會成員及教育局其他科組代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 1.3 有關人員應主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- 1.4 關於處理學校投訴負責人員的安排，可參考下表的例子：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	教育局專責人員 [#]
備注: 學校如接獲對校長或校管會的正式投訴，應將有關投訴轉介區域教育服務處跟進。			

[#] 教育局專責人員可由/區域教育服務處的有關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

2 資料保密

2.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

2.2 如需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，須遵守《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。

2.3 為保障個人資料及私隱，有關資料須妥善存放在上鎖的檔櫃。電腦資料須以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。投訴一般應列為「限閱文件」。

2.4 所有文件均須列為「限閱文件」，在傳遞過程中須密封及由負責人在封口簽署，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。

2.5 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，負責人員應：

- 2.5.1 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。
- 2.5.2 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否已徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。
- 2.5.3 事先向員工講解清楚，並囑咐員工在會面/會議開始前提醒投訴人，無論學校員工及投訴人雙方均須慎防未經授權而透露了第三者資料，並應避免在電話通話中洩露該等資料。在會面/會議時，雙方亦須遵從《個人資料(私隱)條例》所載的保障資料原則。

3 跟進檢討

- 3.1 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，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。
- 3.2 如需改善服務或修訂相關政策，校方應作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
- 3.3 定期檢討校本處理投訴的政策及向校管會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

4 支援培訓

- 4.1 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。

4.2 留意教育局的培訓行事曆及公務員培訓處的網頁，鼓勵及安排員工參與有關預防及處理投訴技巧的課程。

由覆檢委員會覆檢投訴

在以下情況，投訴人/學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」(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/教育局其他科組處理不當。
- ◆ 學校/教育局其他科組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。

1 覆檢委員會的組成

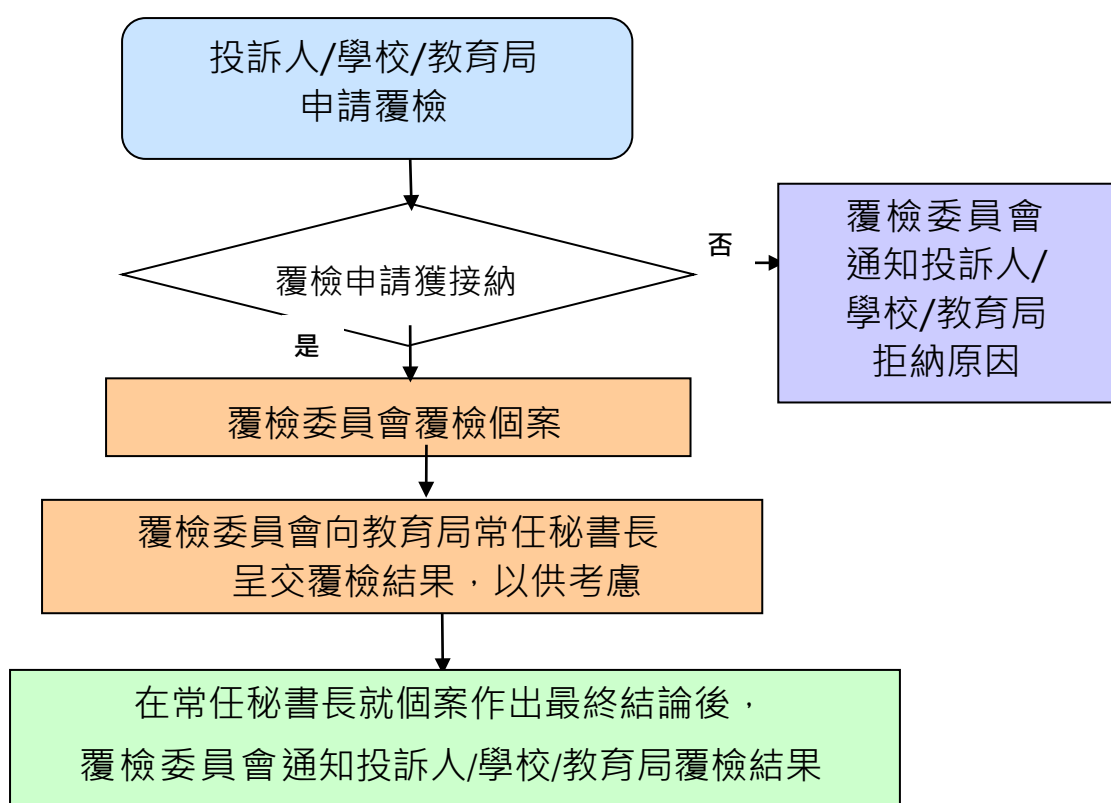
- 1.1 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團(委員團)，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。
- 1.2 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由委員團主席或副主席；及兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。
- 1.3 如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員(例如學校人員、教育局代表或專業人士)加入，就個案提供資料及/或意見。
- 1.4 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

2 覆檢委員會的職權

2.1 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局相關科組按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

2.2 覆檢程序

圖二：覆檢階段



2.2.1 學校須於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四天內，向覆檢委員會書面提出覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，有關個案會交由委員團決定是否進行覆檢。

- 2.2.2 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會會書面回覆申請人/學校/教育局，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 2.2.3 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，將投訴的資料交予相關學校及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。
- 2.2.4 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，覆檢委員會可：
- 2.2.4.1 檢閱投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組提供的資料及相關檔案紀錄。
 - 2.2.4.2 要求投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組澄清資料，及/或提供新證據。
 - 2.2.4.3 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。
 - 2.2.4.4 邀請投訴人、被投訴人、學校代表及/或教育局相關科組代表出席個案會議。
- 2.2.5 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及學校）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。
- 2.2.6 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：
- 2.2.6.1 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
 - 2.2.6.2 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。

2.2.6.3 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

2.3 覆檢結果

- 2.3.1 覆檢委員會會審視個案是否已按照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，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。
- 2.3.2 常任秘書長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。覆檢委員會會於收到覆檢申請後三個月內，書面通知投訴人/學校覆檢結果。如常任秘書長接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局不會再處理有關投訴。要求覆檢的投訴人如不接納覆檢結果，可向教育局以外的其他渠道作出申訴。
- 2.3.3 如覆檢委員會建議個案須由教育局重新調查，局方應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並須於兩個月內完成調查，及向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如局方未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

處理不合理行為

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，學校不應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，學校可制定適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

1 不合理行為定義

投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

1.1 不合理的態度或行為，例如：

- 1.1.1 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
- 1.1.2 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。
- 1.1.3 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

1.2 不合理的要求，例如：

- 1.2.1 要求大量資料或特別待遇。
- 1.2.2 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。
- 1.2.3 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

1.3 不合理的持續投訴，例如：

- 1.3.1 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。
- 1.3.2 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。
- 1.3.3 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。
- 1.3.4 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

2 處理投訴人的不合理行為：

校長負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長/校管會，應由區域教育服務處專責人員作出決定。

2.1 不合理的態度或行為

2.1.1 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。處理人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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

2.1.2 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，他們可就當時情況，決定是否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，校方應採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

2.2 不合理的要求

2.2.1 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，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通(例如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、或依照校方規定的時間、次數、日期、時段及溝通的方式與學校人員聯繫)。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。

2.2.2 如投訴人的不合理行為有所改善，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

2.3 不合理的持續投訴

2.3.1 面對不合理的持續投訴，校方須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，學校可將個案呈交職位不低於首長級薪級表第 2 點的人員，決定應否終止與投訴有關的書信往來或行動。

- 2.3.2 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，校方應以堅決肯定的態度，與投訴人溝通，解釋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。
- 2.3.3 如其後再收到投訴人的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆。