

校本投訴處理機制

《教育條例》已授予學校法團校董會/校董會管理學校的權力和職能。因此，學校應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。

投訴機制與處理

一般與非一般的投訴（性騷擾的投訴除外）

（1）投訴及處理制度簡介

為規範學校行政行為，加強對全校教職工的監督管理，提高全體教職工的服務意識，特制定了一套有效及公正的機制，藉以處理校內外人士對學校的政策、程序、服務水平，以及教職工在執行職務時的態度及行為等各方面的投訴。

（2）處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校須參照以下原則：

a. 分類處理投訴

為了更清楚瞭解投訴人的訴求，並及時作出回應，接觸投訴者的同事需對投訴案分類處理。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、政策或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。

b. 及時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，無論以口頭或書面形式提出，學校必須及時處理，盡早回覆，避免情況惡化。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，校方應採取下列措施：

- 指派專責發言人（伍煥杰校長），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（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交待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。

c. 處事公平公正

相關負責人員應以正面態度面對投訴，公平公正對待所有投訴事宜，提供足夠的上訴管道。在展開調查工作前，專責人員及相關人士須向校方申報利益。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。學校應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）投訴的形式和不受理類別

投訴形式包括書信、電郵、傳真、電話或親臨學校。

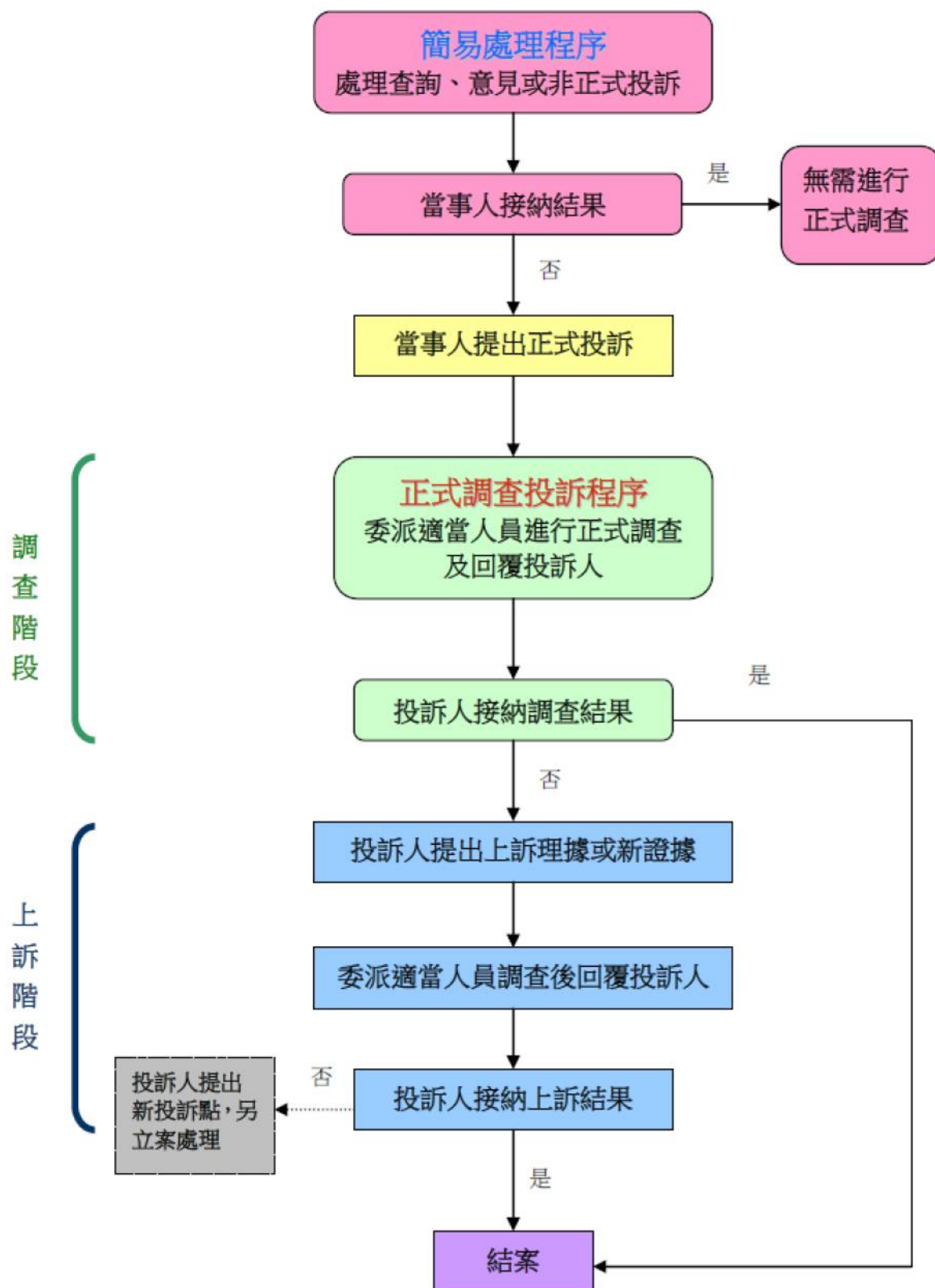
不受理類別包括匿名投訴、並非由當事人親自提出的投訴、投訴事件已發生超過一年、資料不全的投訴等。

（4）處理投訴程序

為免處理過程變得複雜，學校前線人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。

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下圖。



(5) 簡易處理程序

即時 / 盡速處理

學校如能盡快妥善處理查詢或投訴，可澄清誤會，化解危機，甚至令當事人對學校的印象改觀。

- 如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，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。
- 如有需要，前線員工應將個案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。視乎個別學校情況及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

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。

投訴紀錄

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。

適當跟進

校方應檢討與查詢/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。

(6) 調查及上訴階段的安排

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。

a. 調查階段

學校如接獲正式投訴，根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。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。建議在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。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。

b. 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，根據校本機制，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。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，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。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。

(7) 學校處理上訴分三級制：

- i. 第一級：大部分投訴來自學生或家長，前線職員或教師應盡量即時處理，通過解釋、疏導，以解決問題。
- ii. 第二級：如果投訴者所提出的投訴仍未圓滿解決，便應轉交相關部門主任/助理校長/副校長進行調查，然後將調查結果通知校長後，告知投訴人。

- iii. 第三級：如有投訴來自傳媒、教育局或其他政府部門，又或前線教職工認為情況嚴重者，應直接轉交校長處理。由校長成立調查小組及審核小組進行調查和審核，並作回覆。

(8) 投訴處理建議

- i. 所有教職人員必須高度重視家長及學生的投訴，對家長及學生的投訴和批評應冷靜傾聽，耐心解釋，任何情況下不得與家長和學生直接發生爭執。
- ii. 所有投訴應謹慎調查處理，並將調查結果及時回饋家長及學生。若證實確屬教職工犯錯，當事人應及時向家長及學生道歉，並向上級提交相關報告。學校也應採取相應措施，防止再次出現類似情況。
- iii. 行政人員處理投訴時應公平公正，保持冷靜中立態度。對於及時可以解決的事件，應盡快解決，若不能解決，應查明原因，向投訴人作出明確回應。

(9) 投訴結果與覆檢投訴

投訴者或被投訴者，獲知由校長擔任主席的調查小組及審核小組通過的報告結果後，如不滿調查結果，可提出理據向校董會提出**覆檢投訴**，由校董會成立**覆檢委員會**。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。