

新亞中學 學校處理投訴指引

一、引言

本校為致力與各持分者建立良好的溝通文化，因應校本需要制定校本機制及程序，以正面及積極的態度處理接獲的意見及投訴，提供優質教育服務，達致管治效能之提升。

二、適用範圍

1. 本指引適用於處理家長、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（包括教育局轉介）有關學校日常運作及內部事務的投訴。
2. 以下範疇由教育局直接處理：
 - ✧ 關於教育政策；
 - ✧ 涉嫌觸犯《教育條例》或違反《資助則例》的投訴；
 - ✧ 關於教育局直接提供服務的投訴。
3. 本指引不適用於處理的投訴類別：
 - ✧ 已展開法律程序有關的投訴；
 - ✧ 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
 - ✧ 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。
 - ✧ 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，會按照校本處理投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

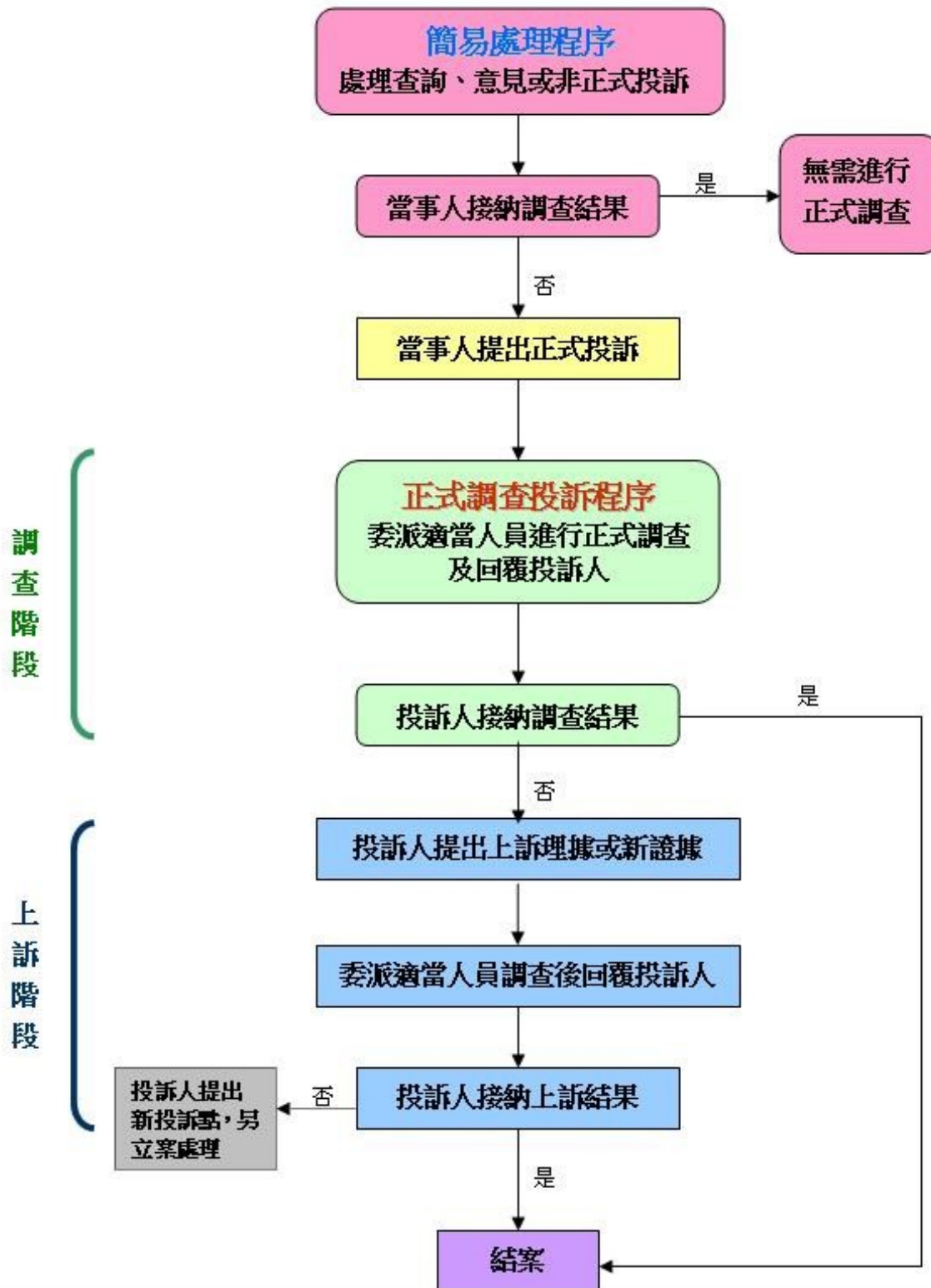
三、不受理投訴的類別

| 投訴類別 | 有關情況 | 特殊情況 |
|---------------|--|---|
| 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。如投訴人未能或拒絕提供上述資料，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，校方可以不受理。 | 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的事件），決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考（讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當處理）；如決定有關匿名投訴無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔紀錄。 |
| 並非由當事人親自提出的投訴 | 投訴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與校方的聯絡人。 |
| 投訴事件已發生超過一年 | 與學校日常運作有關的投訴，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，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，提出投訴時限，應以事件發生後一曆年計算。 | 校方可視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故），決定是否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。 |
| 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，校方不會受理有關投訴。 | |

四、處理投訴程序

1. 處理投訴流程表

圖一：學校處理投訴流程



2. 簡易處理程序

| | |
|---------|--|
| 即時/盡速處理 | <p>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。</p> <p>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。簡易處理程序的回應時限，通常不超過三個工作天。</p> <p>教職員處理後應向校長/副校長報告處理過程。</p> |
| 回覆投訴 | <p>對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，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。</p> |
| 投訴紀錄 | <p>有關查詢/投訴如已解答或解決，校方負責人員須填寫經簡易程序處理個案紀錄表，以供日後參考。</p> |
| 適當跟進 | <p>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。</p> |

3. 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"> ✧ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ✧ 如有需要，校方會發出通知書，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，並知會投訴人負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。[確認通知書（一）/（二）] ✧ 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，校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 ✧ 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，可在學校回覆結果日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。 |
|------|--|

| | |
|---------|---|
| 上訴階段 | <ul style="list-style-type: none"> ✧ 學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理： ✧ 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。 ✧ 盡快處理有關上訴個案，校方一般會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，並能提出新的投訴事項，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。 |
| 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>校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。</p> <p>一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計，兩個月內完成。如未能在指定時間內回覆，校方會向投訴人以口頭或書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。</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。（投訴個案紀錄）</p> |

學校保存投訴個案紀錄之期限為四年。

五、處理投訴安排

1. 專責人員

學校會考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

| 涉及對象 | 調查階段 | 上訴階段 |
|-------|-----------|-----------|
| 學生 # | 教師 | 主任 |
| 教職員 | 主任/副校長/校長 | 副校長/校長/校監 |
| 校長 | 校監 | 法團校董會 |
| 校監/校董 | 法團校董會專責小組 | 法團校董會 |

如有關投訴涉及對象為學校或上表未能涵蓋之對象，而相關範疇仍屬本指引所適用者，仍由法團校董會專責小組處理投訴。

涉及學生之投訴，調查人員將視乎事件之嚴重性而決定是否需要作正式投訴紀錄。

2. 利益衝突

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，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。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。

3. 資料保密

所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。如學校在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校會確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。

- A. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- B. 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。
- C. 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。
- D. 在未獲授權的情況下，專責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

- E. 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。

六、處理不合理行為

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：

A. 不合理的態度或行為，例如：

- ✧ 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。

B. 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。

C. 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。

2. 處理不合理行為的政策及措施

| | |
|-------------|--|
| 面對不合理的態度或行為 | <p>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。</p> <p>處理人員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，</p> <p>如投訴人依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。</p> <p>在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。</p> <p>如投訴人的行為對處理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。</p> |
| 面對不合理的要求 | <p>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，校方會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）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。</p> |
| 面對不合理的持續投訴 | <p>如校方已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，而投訴人仍不合理的持續投訴，校方會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。</p> <p>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」）。</p> |

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

| 範疇 | 事例 |
|---------|--|
| 管理與組織 | 校舍設施（例如外牆建築） 學校管理人員表現（例如校監、校董的行為態度及管理表現） 校本課程（例如科目課時） 選科分班（例如學生選科安排） 學校帳目（例如帳目記錄） 其他收費（例如課外活動費、留位費） 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） 服務合約（例如招標程序） 環境衛生（例如噪音、蚊患） |
| 學與教 | 家課作業（例如家課量、校本評核標準） 學生考核（例如評分標準） 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現） |
| 校風及學生支援 | 校風（例如校服儀表） 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排） |
| 學生表現 | 學生整體表現（例如成績、操行） 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌） |

新亞中學
確認通知書（一）

敬啟者：

本校於 _____年 _____月 _____日收到你的電郵/傳真/郵遞函件，本校非常重視 閣下所述情況，並將從速處理及跟進。

為使校方能以公平公正公開的原則處理有關事件，請填上夾附的回覆表格，在 _____年 _____月 _____日前以電郵/傳真/郵遞寄回本校。待調查完畢，本校會給予 閣下正式回覆。

倘若 閣下不願意提供有關的個人資料，本校仍會積極跟進有關事件，但將不會作正式回覆。

感謝 閣下提供有關資料，俾使本校能不斷改進。

如有查詢，請致電 2711 2206 與本校副校長或本人聯絡。

此致

投訴人 / 貴家長

新亞中學校長
黃惠庭

年 月 日

新亞中學
確認通知書（一）

回覆表格

致新亞中學

投訴檔案編號：2015*EC####_R00#

投訴人姓名：_____（先生/女士）

[請依照身份證上姓名填寫，本校可能會與閣下聯絡，以便核實資料。]

身分： 家長（子女姓名：_____） 市民

其他：_____

通訊地址/電郵：_____

聯絡電話號碼：_____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

日期

投訴人簽名

*EC 電郵投訴

TC 電話投訴

LC 信件投訴

PC 親身投訴

附件二 B

新亞中學
確認通知書（二）

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴檔案編號：2015*EC####_R00#

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於_____年_____月_____日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的回覆表格，在本年_____月_____日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 2711 2206 與本校_____老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

新亞中學校長/
專責人員*姓名及職銜

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者

新亞中學
確認通知書（二）
回覆表格

致新亞中學

投訴檔案編號：2015*EC####_R00#

投訴人姓名：_____（先生/女士）

[請依照身份證上姓名填寫，本校可能會與閣下聯絡，以便核實資料。]

身分：家長（子女姓名：_____）市民

其他：_____

通訊地址/電郵：_____

聯絡電話號碼：_____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽名

必須填寫

新亞中學
經簡易程序處理個案記錄表

投訴檔案編號： _____

查詢/投訴日期： _____ 時間： 上午/下午*

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
 親身到校 電郵/傳真* 其他（請註明： _____）

查詢/投訴人姓名： _____ 身分：家長 學生 其他（請註明： _____）

聯絡方法（電話/傳真/電郵*）： _____

查詢/關注事項：

附加資料 /文件：沒 有（請註明： _____）

處理方法： 電話回覆 會面 其他（請註明： _____）

結 果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

其他（請註明： _____）

主任/專責人員簽署： _____

（姓名 / 職銜）

日期： 年 月 日

* 請刪去不適用

新亞中學
投訴個案記錄

投訴檔案編號： _____

投訴日期： _____ 時間： 上午/下午*

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
 親身到校 電郵/傳真* 其他（請註明： _____）

投訴人姓名： _____ 身分： 家長 學生 其他（請註明： _____）

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：

聯絡方法（電話/傳真/電郵*）： _____

地址： _____

投訴事項範疇：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現

其他： _____

投訴事項摘要：

附加資料 /文件： 沒 有（請註明： _____）

A. 調查階段

個案調查主任： _____

| | 發出確認通知書 | 電話聯絡投訴人 | 面見投訴人 | 發出書面回覆 |
|---------|---------|---------|-------|--------|
| 日期： | | | | |
| 調查結果撮要： | | | | |
| | | | | |

個案調查主任簽署： _____ 日期： _____

B. 上訴階段（如適用）

提出上訴日期： _____

個案上訴主任： _____

| | 發出確認通知書 | 電話聯絡投訴人 | 面見投訴人 | 發出書面回覆 |
|-----------|---------|---------|-------|--------|
| 日期： | | | | |
| 上訴調查結果撮要： | | | | |
| | | | | |

跟進事項或建議：（如適用）

個案上訴主任簽署： _____ 日期： _____

—完—

新亞中學
回 覆 卡

投訴檔案編號： _____

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校就閣下於 _____年 _____月 _____日有關事件的投訴的跟進處理，已詳列於 _____年 _____月 _____日給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作任何回覆。

(簽署)

新亞中學校長/
專責人員*姓名及職銜

_____年 _____月 _____日

*請刪去不適用者