

學校處理投訴指引

英華女學校

2016年11月16日

法團校董會定稿

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 處理不合理行為

附件一 投訴個案記錄樣本

附件二 確認通知書樣本（一）

附件三 確認通知書樣本（二）

附件四 回覆信樣本

前言

英華女學校自創校百多年以來，本著基督大愛，以全人教育及有教無類的精神服務社會，培育人材。

學校一直鼓勵學生參與多元化活動，藉以培養正確積極的人生觀、自信心和文化素養，在品德及身、心、靈方面得到全面發展。同時訓勉學生「寸陰是惜」、「作光無休」，本著「非以役人，乃役於人」的信念，以所學回饋社會。

學校為不斷優化行政管理，使運作更臻完善，十分重視持分者所提出查詢、意見及建議。亦鼓勵家長、學生及員工透過家長教師會、學生會、教職員會及校友會等不同渠道，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。

如遇有投訴時，學校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。對投訴亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間。學校參考了教育局所編制的《學校處理投訴指引》，按照實際情況，檢視有關的校本政策及措施，確立了一套切合學校及持分者需要的處理投訴機制與程序，並收錄在本指引中，以供持份者參考。

第一章 適用範圍

1.1 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、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。

學校日常運作及內部事務	
範疇	事例
(i) 管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> • 學校帳目 • 學校收費 • 政策方針 • 承辦商服務水準 • 服務合約 • 環境衛生
(ii) 學與教	<ul style="list-style-type: none"> • 校本課程 • 選科分班 • 家課作業 • 學生考核 • 教職員表現
(iii) 校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> • 校風 • 家校合作 • 對學生支援 • 課外活動安排
(iv) 學生表現	<ul style="list-style-type: none"> • 學生整體表現 • 學生紀律

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

類別	例子
(i) 由教育局直接處理的投訴	<ul style="list-style-type: none"> • 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴 • 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生） • 關於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。
(ii) 本指引並不適用的投訴	<ul style="list-style-type: none"> • 與已展開法律程序有關的投訴 • 屬其他團體或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
(iii) 學校一般不受理的投訴	<ul style="list-style-type: none"> • 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

第二章 處理投訴原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參照以下原則：

原則	說明
分類處理投訴	<p>2.2 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴會由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員或事務的機構直接處理。按此原則，與學校日常運作及內部事務有關的投訴會由學校負責處理；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會由教育局負責處理。</p>
即時迅速處理	<p>2.3 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，及早回覆。前線人員接獲查詢或投訴後，會直接處理或立即交由專責人員或小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會向上級負責人員尋求協助。</p> <p>2.4 如事件經由媒體轉介或報道，學校危機處理小組會採取適當措施。</p>
機制清晰透明	<p>2.5 學校會透過本指引向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員，並透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告和教職員會議，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。</p> <p>2.6 為了讓有關機制能在校內順利推行，學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。</p> <p>2.7 學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，並在有需要時更新有關的處理程序。</p>
處事公平公正	<p>2.8 學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。在一般情況下，學校除面見投訴人外，亦會面見被投訴的人士，讓後者有公平辯解的機會。學校亦會將調查結果通知當事人（包括投訴人及被投訴人）。</p> <p>2.9 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學校申報利益。</p> <p>2.10 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。</p> <p>2.11 學校會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。</p>
資料保密	<p>2.12 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供學校內部或有關人員查閱。</p> <p>2.13 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、記錄或調查結果的要求，會遵守《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。</p>

第三章 處理投訴程序

投訴釋義

- 3.1 為免處理過程變得複雜，學校教職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。
- 3.2 在一般情況下，負責人員可先透過簡易程序處理關注、意見或非正式投訴，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。
- 3.3 如有關查詢或非正式投訴已得到即時解答或解決，一般不會正式存檔。如有需要，學校教職員可因應個別情況簡單摘錄重點。

學校處理投訴的流程

3.4 投訴處理流程表

階段		程序	時限*
1. 簡易程序		1.1 處理查詢、意見或非正式投訴	十五個工作天內處理
2. 正式投訴	2.1 調查階段	2.11 當事人提出正式投訴	在接獲投訴起計五個工作天內發出確認通知書（樣本見附件二及附件三）
		2.12 委派適當人員進行正式調查及回覆投訴人	在接獲投訴起計兩個月內完成調查（投訴個案記錄樣本見附件一）
		2.13 投訴人接納調查結果	結案
	2.2 上訴階段	2.21 投訴人提出上訴理據或新證據	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
		2.22 委派適當人員調查後回覆投訴人	在接獲投訴起計兩個月內完成調查
		2.23 投訴人接納上訴結果	結案
3. 覆檢階段		3.1 投訴人或有關機構（包括學校或教育局）提出足夠的支持理據或新證據要求覆檢	在學校覆函發出日期起計十四天內，向教育局書面提出覆檢申請
		3.2 覆檢程序由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」處理。詳情請參閱教育局《學校處理投訴指引》第五章 http://www.edb.gov.hk/en/sch-admin/admin/pilot-scheme/index.html	

* 時限會因應個案的複雜性而調節

調解紛爭

3.5 在處理投訴過程中，學校會因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，或邀請獨立及／或專業人士，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及／或組織），儘早找出解決方案，化解糾紛。

回覆投訴及／或上訴

3.6 如投訴或上訴以書面提出，學校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；如個案由教育局或其他機構轉介，覆函會抄送予教育局或有關機構備考。

3.7 一般來說，回覆時限會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，學校會要求投訴人補充資料，回覆時限會在學校收到所需資料的日期起計。

投訴及／或上訴紀錄

3.8 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄（樣本見附件一）。

第四章 處理投訴安排

專責人員

4.1 學校會參照投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任專責人員負責處理投訴：

4.11 負責調查及上訴階段的人員應有所不同。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。

4.12 如有需要，學校會成立專責小組處理某些特別投訴個案。因應情況，小組會決定是否需要加入法團校董會成員。

4.13 專責人員會主動與查詢或投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢或投訴事項。學校會確保專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。

4.2 處理投訴調查及上訴兩個階段專責人員之安排表

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	科組主任或 其他有關教職員*	學校管理層
科組主任	學校管理層	校監
副校長	校長	校監
校長	校監	法團校董會上訴小組
校監或 法團校董會	法團校董會調查小組	法團校董會上訴小組

* 學校管理層會因應投訴的性質決定參與調查階段之人員

跟進檢討

4.3 學校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，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

4.4 校方會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，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。

支援培訓

4.5 如有需要，學校會提供適當的支援及培訓，例如安排同工分享處理投訴的經驗和心得，鼓勵員工參與教育局提供的相關培訓課程等，以協助員工有效地處理查詢或投訴及提升前線或專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

第五章 處理不合理行為

5.1 如部分投訴人的某些不合理行為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，學校會因應以下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。

投訴人的不合理行為	政策及措施
<p>5.2 不合理的態度或行為</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • 學校會提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全 • 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 • 學校可按需要報警或採取法律行動
<p>5.3 不合理的要求</p> <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"> • 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 • 學校會以書面知會投訴人有關安排及處理程序
<p>5.4 不合理的持續投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及／或堅持要求校方或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 • 學校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白學校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 • 學校會發出「回覆信」（樣本見附件四）讓投訴人明白學校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡