

聖公會林裘謀中學 校本處理投訴指引

為增強學校管治、提供優質教育服務，本校參加了優化學校投訴管理計劃，並將於 2016 年 9 月 1 日推行「校本處理投訴機制」。現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使學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。事實上，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。

為確保學校的行政管理能迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，本校建立以下機制及程序。

適用範圍

本指引只適用於學校日常運作及內部事務的投訴，並不適用於處理下列類別的投訴：

- 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
- 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
- 由學校員工提出的投訴(此類投訴屬人事管理範疇，由其他渠道及方式處理)

下列類別的投訴，一般並不受理：

- (i) 匿名投訴*
- (ii) 並非由當事人親自提出的投訴
- (iii) 投訴事件已發生超過一年**
- (iv) 資料不全的投訴

*在特殊情況下，本校可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，本校亦會簡列原因，並存檔記錄。

**在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，本校可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

處理投訴原則

1. 分類處理投訴：校方會處理學校日常運作及內部事務有關的投訴；教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。
2. 即時迅速處理：如事件屬查詢，校方會盡快在兩天內回覆；如屬投訴，則約兩個月內回覆。

3. 機制清晰透明：校方會廣納持分者意見，並透過各種公開渠道，讓各持分者知悉有關程序的內容。
4. 處事公平公正：校方會在機制內提供足夠上訴渠道，並要求負責人員申報利益，避免出現利益衝突的情況。

處理投訴程序

1. 簡易處理程序

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，前線老師或員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，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，本校會按照學校簡易程序處理。

- i) 細心聆聽及理解當事人的訴求，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。
- ii) 如有需要，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，釋除疑慮或解開心結。
- iii) 可按本身情況考慮設定初步回應時限，例如不超過兩天。
- iv) 如有需要，前線老師或員工會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。視乎個別個案性質，校長會決定是否直接介入處理。
- v) 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，一般不會以書面回覆。

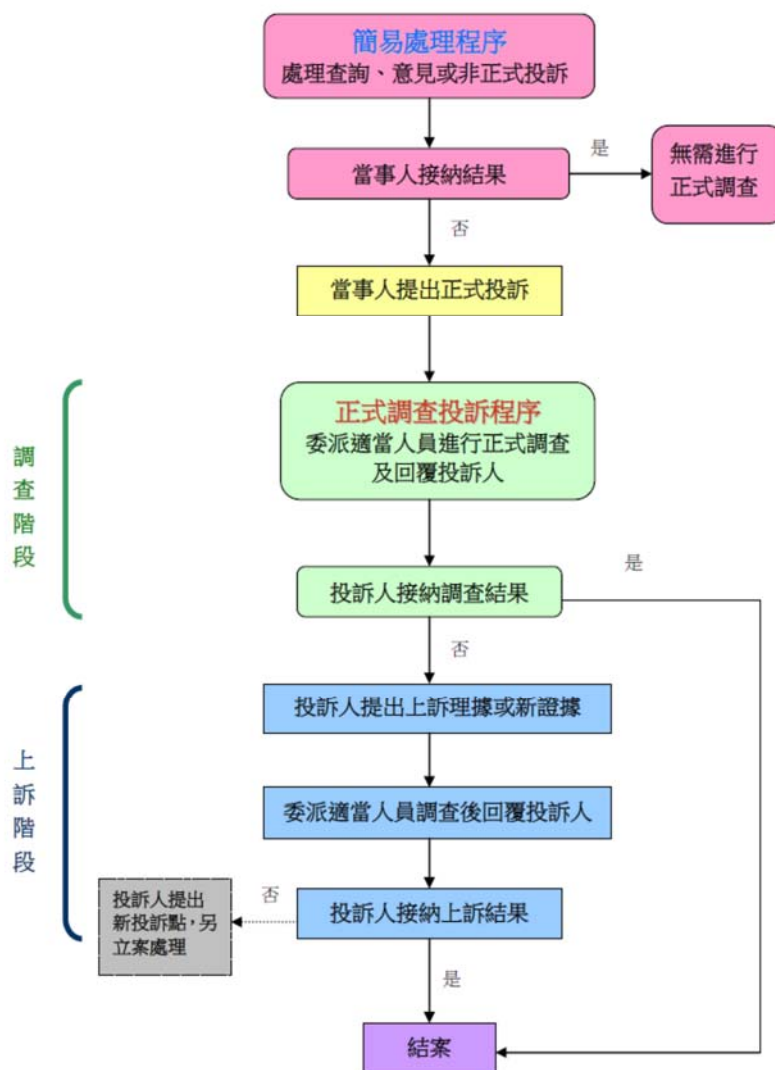
2. 正式調查投訴程序

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，校方會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

- i) 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ii) 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。
- iii) 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。
- iv) 盡快處理有關投訴，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。
- v) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- vi) 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。

圖一：學校處理投訴流程



處理投訴專責人員及上訴階段的安排

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員

	法團校董會調查小組*	校監/法團校董會上訴小組*
校監/ (法團)校董會	辦學團體專責人員#/專責小組	辦學團體專責人員#/專責小組

*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員會包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體主席委任。

絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人可要求教育局的「學校投訴覆檢委員會」覆檢個案：

- ◆ 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
- ◆ 學校/教育局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。

處理不合理行為

在一般情況下，學校不會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，本校制定以下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。

i) 不合理的態度或行為

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，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。

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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

ii) 不合理的要求

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（例如規定投訴人到校前須預

約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等)。校方會以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

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。

iii) 不合理的持續投訴

面對不合理的持續投訴，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，校方會以堅決肯定的態度，令投訴人明白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。如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

資料保密

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，校方會遵守《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。

學校亦會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。所有投訴資料將妥善存放。電腦資料須以密碼保護並嚴格規限使用可攜式貯存裝置。

學校與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方在作出會面/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。在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須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。

跟進檢討

學校行政及改善委員會(School Administration and School Improvement Committee)會適時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。校方會跟進修訂相關政策，以提升專業服務水平。

本校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，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。