

新生命教育協會呂郭碧鳳中學

學校處理投訴指引

1. 宗旨

本校本著為學生提供優質教育服務的宗旨，致力與各持分者建立良好的溝通文化，並建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。學校亦持開放及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。**建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，盼望本指引能有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。**

2. 參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(初版)》(2012年9月)。

3. 適用範圍

3.1 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴。

3.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

3.2.1 與已展開法律程序有關的投訴

3.2.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴(如：教育局)

3.2.3 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等

3.2.4 **匿名投訴**

4. 接受投訴的準則

4.1 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。

4.2 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的同意及書面授權，方可代表當事人提出投訴。

4.3 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人須指定一位代表作為與校方的聯絡人。

4.4 除非有特殊理由，投訴必須在事發日期起計的一年內提出。

4.5 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

5. 投訴處理方法

5.1 所有投訴均會絕對保密。

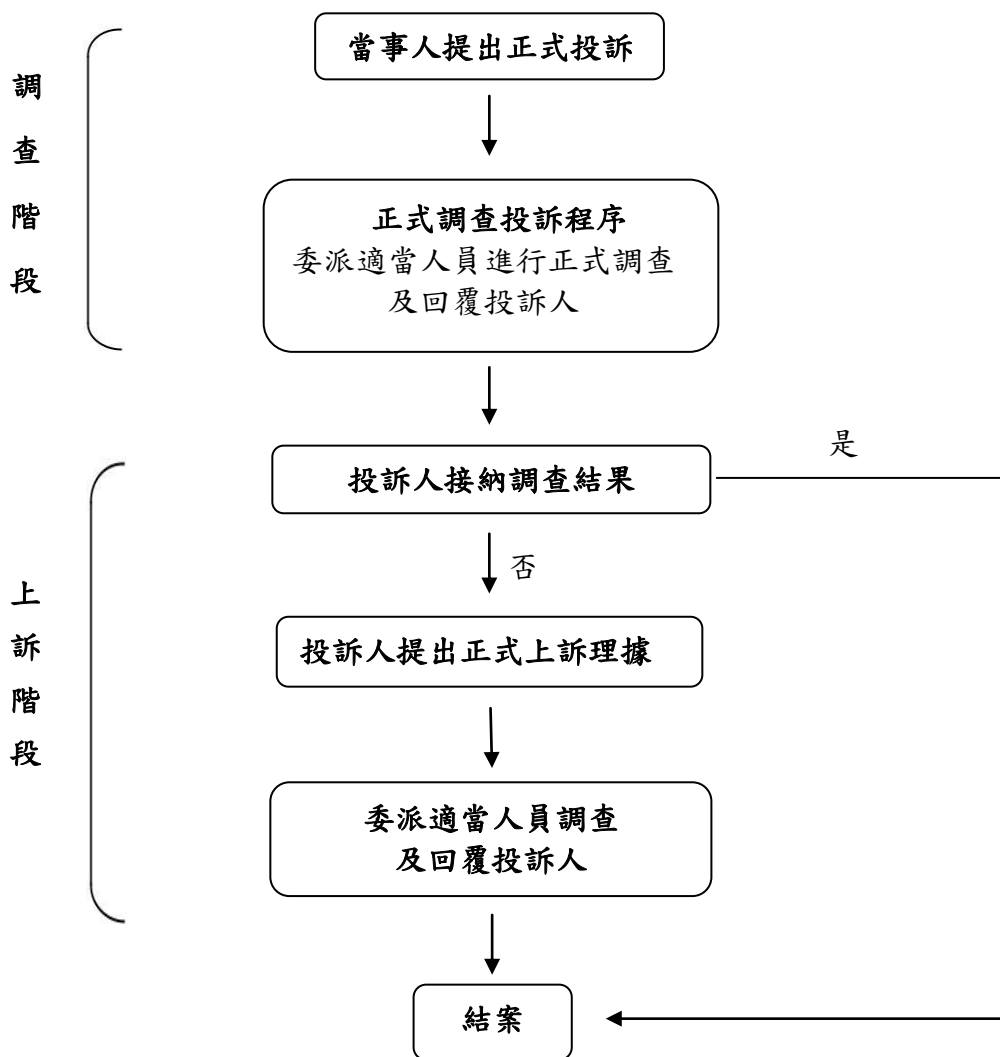
5.2 學校會審研投訴，確定是否妥當地提出，以及是否在學校管轄範圍內。

5.3 經審研及確定後，學校會決定是否受理。如決定受理，學校會決定是否需要就投訴展開全面調查，抑或適宜以較簡單的查詢或調解方式迅速處理。

5.4 **展開調查時，學校會委任專責人員處理，專責人員必須申報利益，如遇利益衝突者，應避嫌不參與該個案處理。**

5.5 被投訴人將獲通知投訴人身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。被投訴人亦有合理機會就投訴作回應。

5.6 無論是何種情況，學校都會將最後結果或投訴不獲受理的原因告知投訴人。



6. 調查投訴程序

- 6.1 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 6.2 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。
- 6.3 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 6.4 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 6.5 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

7. 上訴

- 7.1 學校將委派適當人員(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。
- 7.2 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 7.3 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 7.4 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

8. 專責人員

8.1 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員/ 職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
副校長	校長	校監
校長	校董會調查小組	校監
校董/ 校監/ 校董會	辦學團體專責人員	辦學團體處理上訴人員

8.2 投訴涉及對象為教職員或職員的調查階段專責人員由校長委派。

8.3 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

9. 資料保密

9.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：

9.4.1 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。

9.4.2 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。

9.5 **經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。學校會建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料。**

10. 處理投訴人不合理行為

10.1 不合理的態度或行為

10.1.1 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。

10.1.2 處理人員會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。

10.1.3 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。

10.1.4 如投訴人的行為對負責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。

10.2 不合理的要求

10.2.1 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個別人員回覆或面晤、要求負責人員於指定時間及/或地點會面。

- 10.2.2 學校將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）。
- 11.2.3 學校會以書面或口頭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，學校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。
- 11.3 不合理的持續投訴
 - 11.3.1 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/或不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據等。
 - 11.3.2 學校按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的解釋後，負責人員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。
 - 11.3.3 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」參考樣本見附件一。

12. 附件：

附件一 回覆卡參考樣本

附件一：回覆卡參考樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

XXXX 年 X 月 X 日的來信閱悉。本校就有關事件的立場，已詳列於
XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就
有關事件再作回覆或與你聯絡。

(簽署)

新生命教育協會呂郭碧鳳中學／

專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日