

筲箕灣東官立中學

處理投訴指引

筲箕灣東官立中學

處理投訴指引

一、宗旨

1. 建立溝通文化

學校希望透過校本處理機制，建立有效溝通渠道，鼓勵家長、學生及教職員善用有關渠道，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。

2. 積極面對投訴

學校希望透過校本處理機制跟進有關個案，及早解決投訴。不過，如果個別投訴人某些極不合理的行為，虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務時，本校亦會有適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

3. 制定校本機制

學校希望設立校本投訴機制及程序，有助深入探討有關問題，從而作出適切的跟進。學校會與持分者溝通，以確保有關機制及程序具透明度及認受性，以便日後有效地推行。

4. 增強管治效能

學校希望與持分者保持緊密溝通聯繫，維持良好合作的夥伴關係，有效地處理公眾投訴可以減少誤解，提高學校管治的公信力。

二、適用範圍

本機制適用於處理家長、學生及公眾人士以各種途徑及方式（包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身）向教育局或本校提出的以下各類投訴：

1. 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務（見下表），投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。
2. 如投訴人直接向學校提出投訴，學校會按校本機制處理及直接回覆投訴人。
3. 如學校接獲對校長或學校管理委會（下稱：校管會）的正式投訴，學校會通知區域教育服務處，由有關學校發展主任直接處理。
4. 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反法例、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、校管會行事失當或學校管理嚴重失誤，區域教育服務處人員可直接介入調查。

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目（例如帳目記錄） ● 其他收費（例如課外活動費） ● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 承辦商服務水準（例如清潔服務、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	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程（例如科目課時） ● 選科分班（例如學生選科安排） ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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）

三、處理投訴原則

原則一：分類處理投訴

原則二：即時迅速處理

原則三：機制清晰透明

原則四：處事公平公正

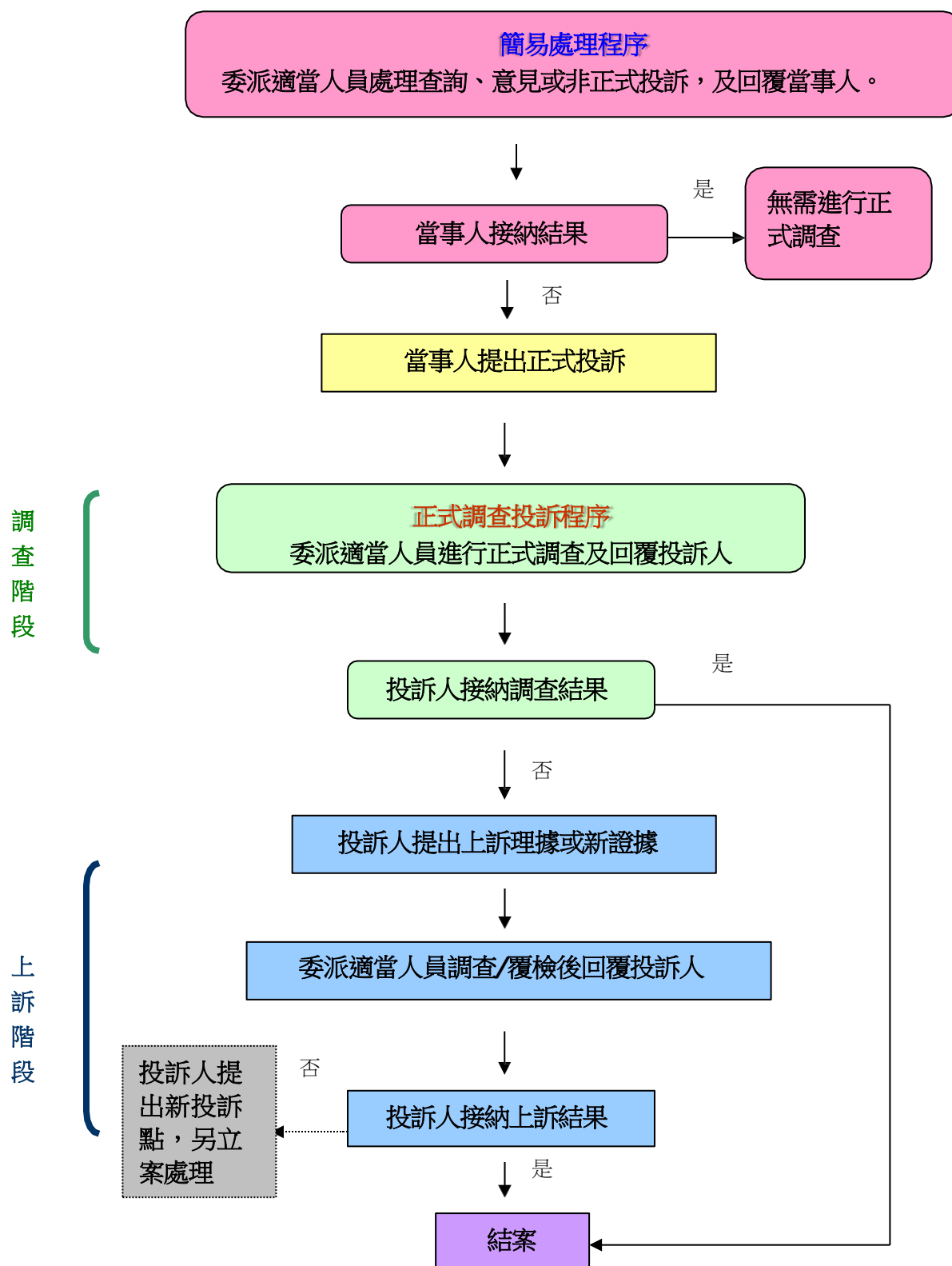
投訴釋義

為免處理過程變得複雜，本校教職員會小心界定何謂**關注**，何謂**投訴**。本校就關注與投訴作以下定義：

- ◆ **關注**是指查詢或表達意見人基於關心自己／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**是投訴人對學校日常運作或事務表達失望、不滿或怨憤；他們可能要求校方展開調查，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。學校會培訓負責員工識別上述兩者，以決定採取適當的程序處理。

四、處理投訴程序

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

盡速處理

學校一般會在三個工作天內初步回應收到的查詢或意見。如有需要，學校教職員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。視乎個別情況及個案性質，校長會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，校方以口頭回應，一般不會以書面回覆。如對方以書面提出意見／投訴或學校需要釐清立場／交代細節，負責人員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。

投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，學校一般不會正式存檔。如有關查詢／投訴已即時解答或解決，專責人員會摘錄重點，以供日後參考。

適當跟進

學校會檢討與查詢／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。負責人員亦可視乎需要，向投訴人概述校方的跟進行動及處理結果。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

如學校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學校的回應或問題仍未解決，學校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制）處理有關個案。

1. 調查階段

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ◆ 在10 個工作天內發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意本校索取其個人及／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。
- ◆ 如有需要，學校會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。
- ◆ 學校會盡快處理有關投訴，一般會於30 曆日內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，學校會向投訴人發出臨時覆

函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，會通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。

- ◆ 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- ◆ 如投訴人不接納本校的查結果或處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校覆函發出日期起14 曆日內，以書面形式向本校提出上訴要求。

2. 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 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年資的人員）負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案，並於接獲上訴要求起計30曆日內就上訴結果，以書面形式回覆投訴人。
- ◆ 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，學校會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，學校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- ◆ 在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，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／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），儘早找出解決方案，化解糾紛。

3. 回覆投訴／上訴

如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。

4. 紀錄投訴／上訴

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存相關記錄，以作日後參考。

5. 適當跟進

調查／上訴階段結束後，學校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員會通知投訴人學校的跟進行動及檢討結果。

五、處理投訴安排

1. 處理人員

涉及對象	調查階段	上訴階段
非教學職員	主管人員	教育主任/副校長/校長
教職員	科主任	教育主任*/副校長/校長
	直繫評核人	
	教育主任	
副校長	副校長/校長	學校管理委員會主席 / 教育局專責人員#
校長或校管會	將把有關投訴轉介區域教育服務處跟進	

#教育局專責人員可由區域教育服務處相關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考／提供意見。

*年資較高者

2. 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。學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。所有投訴資料，一般會列為「限閱文件」。
- ◆ 學校會訂立程序，確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。

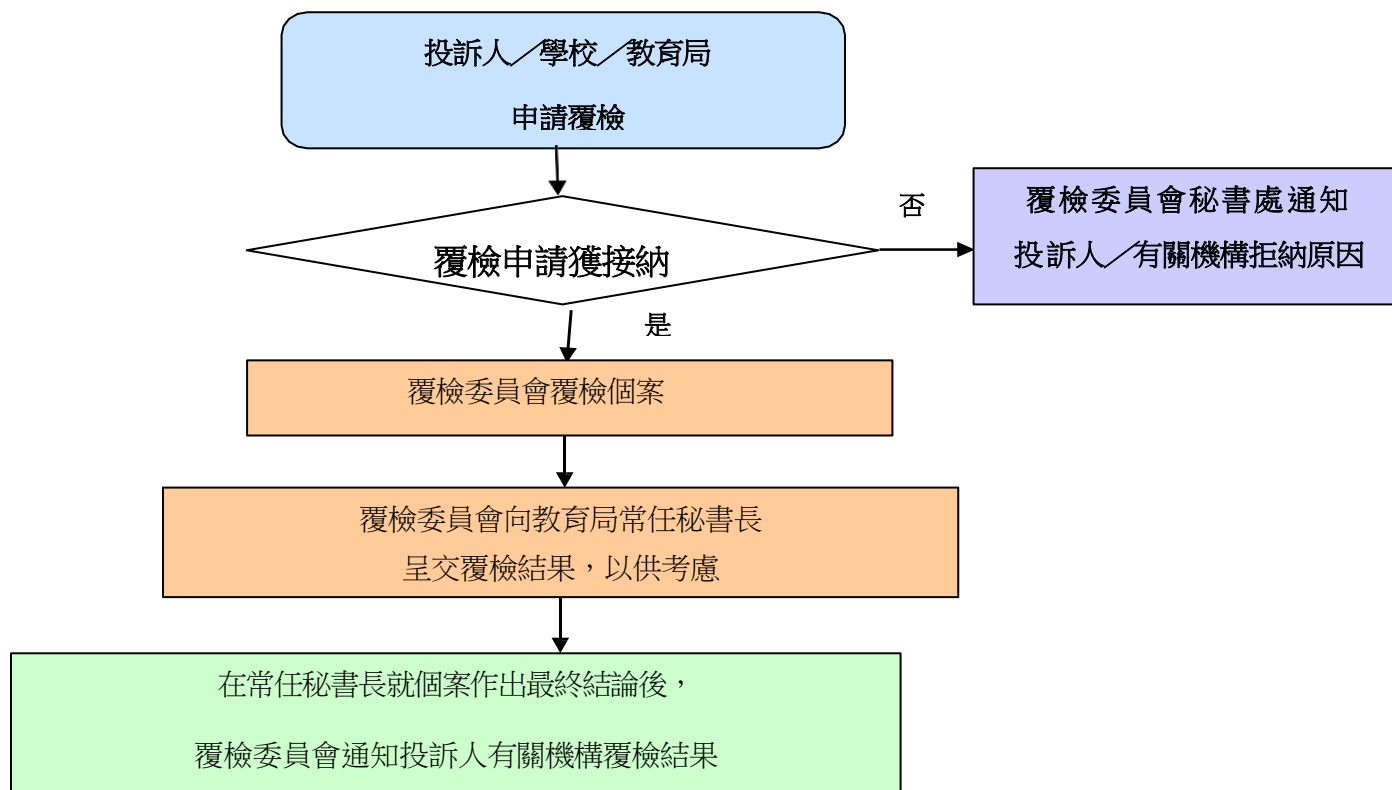
3. 跟進檢討

- ◆ 學校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以及取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。
- ◆ 如需改善服務或修訂相關政策，學校會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
- ◆ 學校會定期檢討校本處理投訴的政策及向校管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。

4. 支援培訓

- ◆ 學校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢／投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線／專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。
- ◆ 為提升學校教職員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧，教育局會提供相關的培訓課程。

六、覆檢程序



- ◆ 學校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四曆日內，向覆檢委員會書面提出覆檢申請。有關個案會交由委員團決定是否進行覆檢。
- ◆ 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會會書面回覆申請人／有關機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
- ◆ 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

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。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。

七、處理不合理行為

1. 定義

投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 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。

(ii) 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。

(iii) 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，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

學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，會考慮下列情況：

(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。處理的教職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。
- ◆ 校方賦權處理投訴的教職員，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，學校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，學校會考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通（例如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、或依照學校規定的時間、次數、日期、時段及溝通的方式與學校人員聯繫）。學校會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，學校會考慮是否應停止有關限制。如決定仍維持限制，學校會定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，如學校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，學校可將個案呈交職位不低於首長級薪級表第2點的人員，決定應否終止與投訴有關的書信往來或行動。
- ◆ 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，學校會以堅決肯定的態度，與投訴人溝通，解釋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。
- ◆ 如其後再收到投訴人的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆。

八、結語

1. 有效校本機制

學校會按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢／投訴得到妥善處理：

- | | | |
|--------|--------|--------|
| • 清晰明確 | • 簡明易用 | • 資料保密 |
| • 公開透明 | • 公平公正 | • 持續完善 |

2. 保持良好溝通

除了制定有效的處理投訴機制，學校會加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校期望家長教師會委員發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，學校亦會保持開放態度，聽取持分者意見，找出校本處理查詢／投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

3. 不斷完善進步

學校會繼續與不同持分者緊密接觸，聽取各方意見，並參考教育局「學校處理投訴機制指引」完善有關建議機制和程序，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。