

聖公會林護紀念中學

# 處理投訴指引

2017 年 5 月初稿  
2020 年 10 月修訂版

# 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 覆檢投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

## 前言

本校為香港聖公會西九龍教區轄下的一所男女文法中學，一直秉承基督精神，堅守本校校訓「真理使爾得以自由」（約翰福音 8:32），為學生提供全人教育，使學生在靈、德、智、體、群、美六育方面均衡發展，追求卓越。本校注重學生品格的塑造，讓學生在潛移默化中建立正確的價值觀，培養獨立思考、明辨是非的能力與「林護人」的素質，包括：領導才能、熱誠、謙遜、智慧、樂觀、創意、同理心及責任感。

### 加強溝通文化

本校向來重視家校合作，期望和各持份者（包括家長）保持良好的溝通，故此，學校參照教育局〈學校處理投訴指引 2016 年 9 月版〉，按照本校實際情況及需要，擬定此校本投訴指引，內容以學福祉、提高管理效能及建立和諧的家校環境為大前挑、情理兼備，鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，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。

### 積極回應意見

為讓校務發展順暢及讓學生得到更全面的教育，本校以積極正面的態度，耐心聆聽和瞭解各持分者的意見。我們認同：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。學校亦持開放態度，廣納各界意見，不時檢視相關政策、制度和措施，並盡快回應，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

### 完善校本機制

本指引除了參考教育局之建議，亦於修訂期間，吸收第一次的稿件內容並綜合各不同持分者的意見，作出充分諮詢，具透明度及認受性，廣為持分者接納，校方往後將按有關程序推行，並定期檢討本指引，考慮建立或完善現有的校本機制及程序。

## 第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，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、電話或親身提出與學校有關的投訴。

1.2 校方一般不受理下列類別的投訴：

**(i) 匿名投訴：**

- ◆ 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址 / 電郵地址及聯絡方法。如有懷疑不明身份人士，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姓名、通訊地址 / 電郵地址及電話，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，視乎事情的嚴重情度、可以不受理。
- ◆ 匿名投訴可交由本校中/高層人員視乎情況（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，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。如決定有關匿名投訴無需跟進，則本校會簡列原因，並存檔記錄。

**(ii) 並非由當事人親自提出的投訴：**

- ◆ 投訴一般應由當事人親自提出，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，本校可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

**(iii) 投訴事件已發生超過半年：**

- ◆ 與學校日常運作有關的投訴，一般應在在 6 個月內提出。這 6 個月的時限必須 為由事件發生起 6 個月計，事件如發生超過 6 個月，客觀環境可能已改變或 證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令學校 無法進行調查。
- ◆ 惟在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過 6 個月，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，決定是否就有關投訴進行調查。

#### (iv) 資料不全的投訴：

本校可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，本校可以不受理有關投訴。

## 第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與屬校有關的投訴時，學校應參照以下原則：

### 2.1 分類處理投訴

- ◆ 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/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，應由學校負責處理；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應由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

### 2.2 即時迅速處理，保存私穩

- ◆ 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，校方定必從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會向本會執行委員會尋求協助。
- ◆ 如事件經由媒體轉介或報道，學校應直接處理或立即交由專責人員/小組處理，採取措施如下：
  - ◇ 先了解和記錄媒體的提問，再擬定答案。
  - ◇ 按情況決定以書信、面談或電話形式回覆媒體。
  - ◇ 指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
  - ◇ 盡可能讓有關學校所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。如有需要，會對有需要之人士予以適當輔導。
  - ◇ 學校需於 2 個工作天內向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發佈的資料清晰、正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。

## 2.3 機制清晰透明

- ◆ 學校應聯同辦學團體，制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方亦應先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。
- ◆ 學校應擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。

## 2.4 處事公平公正

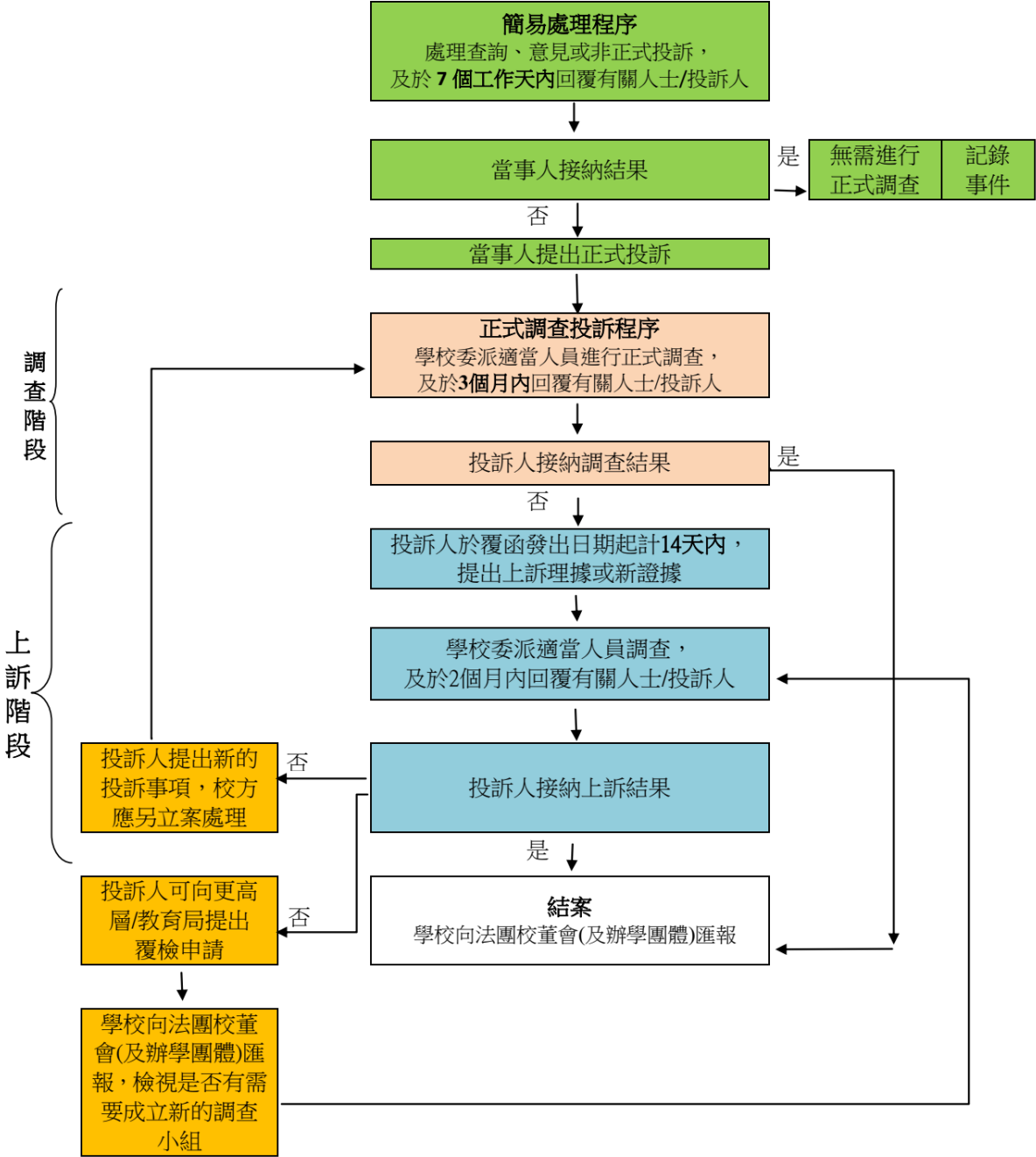
- ◆ 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- ◆ 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

**2.5 盡量適時及適當地介入調解**，在事情惡化前，澄清誤解或解決問題，辦學團體可協助轉介和提供培訓。

# 第三章 處理投訴程序

3.1 一般情況下，負責人員會先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



## 簡易處理程序

### 即時 / 盡速處理

3.2 本校必會盡快妥善處理查詢或投訴，安排如下：

- ◆ 本校如接獲公眾查詢、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，本校將可按照學校既定的簡易程序處理。
- ◆ 負責人員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，盡快給予回應及提供相關資料，協助解決問題。
- ◆ 如未能即時回應，學校會在七個工作天內，就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- ◆ 如有需要，本校將安排負責有關人員與當事人直接對話。
- ◆ 如有需要，事件將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，校長可決定是否直接介入處理。

### 回覆投訴

3.3 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴，負責人員可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。

### 適當跟進

3.4 本校會適時檢討有關的政策或處理方式是否恰當，以改善處理手法或防止同類事件再發生。



## 正式調查投訴程序

### 調查及上訴階段的安排

3.5 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調查結果，可透過正式調查投訴程序處理有關個案。

#### (i) 調查階段

本校如接獲正式投訴，將按以下程序處理：

- ◆ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人；
- ◆ 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，以便聯絡。
- ◆ 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（一般在接獲投訴起計三個月內完成調查），並以書面回覆有關人士／投訴人調查結果。
- ◆ 如投訴人接納調查結果，投訴正式結案。
- ◆ 如投訴人不接納調查結果，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。

#### (ii) 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- ◆ 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- ◆ 根據校本機制，委派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（一般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有關人士／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，校方將再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；及

- ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

iii) 上報法團校董會/辦學團體

需適時地將投訴上報校監、法團校董會及辦學團體/教育局，並以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量，例如(但不限於)與校長有關、涉及法律後果和影響如貪污舞弊、性侵犯等，及經媒體介入或報道和重覆提出的投訴。

屬校無需定期提交或作年度投訴報告，直至辦學團體另行通知。辦學團體會不定時檢視這投訴機制。

### 調解紛爭

3.6 在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助，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，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

### 回覆投訴 / 上訴

3.7 如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆；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 / 其他機構轉介，調查結果將抄送予教育局 / 有關機構備考。

3.8 一般來說，回覆時限應由收到投訴，或在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方應向投訴人口頭或書面解釋延期原因。

### 投訴 / 上訴紀錄

3.9 經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。

### 適當跟進

3.10 調查 / 上訴階段結束後，本校應檢討有關措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

## 第四章 處理投訴安排

### 專責人員

4.1 本校會因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴。原則上調查和上訴是由上一級或兩級之職員負責，可參考下表組合：

涉及對象	組合	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任/主管	副校長
	2	副校長	校長
主任	1	副校長	校長
	2	校長	校監
副校長/校長	1	校長/校監	*法團校董會上訴小組
	2	*法團校董會調查小組	
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/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體之教育部職員或主管出任。

### 資料保密

4.2 本校設有明確程序，遵守《個人資料 (私隱) 條例》的有關規定及建議，所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。在未獲授權的情況下，負責人員不會披露，亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

4.3 本校可與進行會議人士協商：

- ◆ 當事人可否由其他人士陪同出席。
- ◆ 可否進行錄音/錄影。

### 跟進檢討

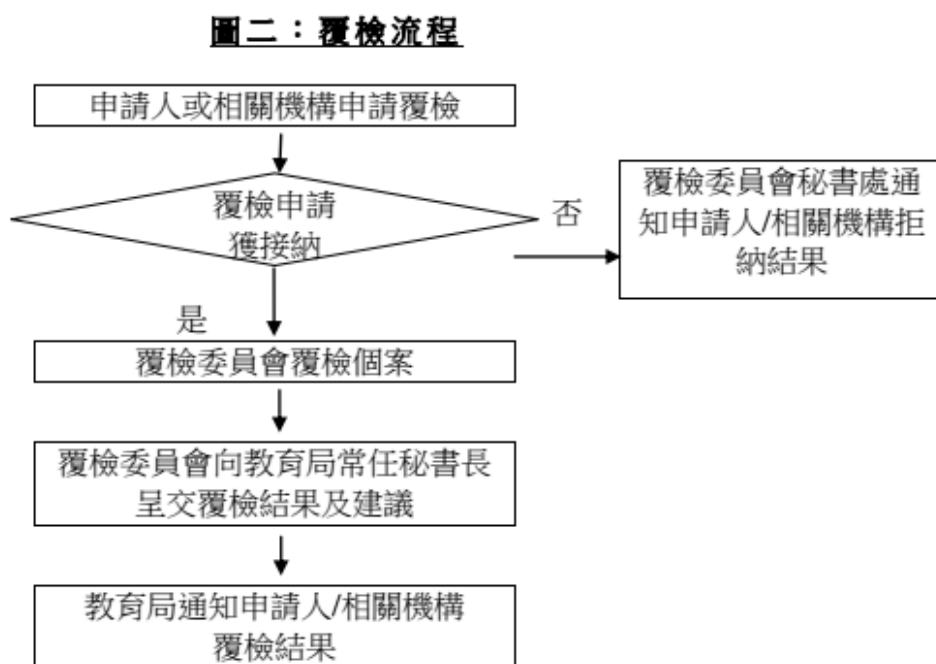
4.4 本校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理手法及防止同類事件再發生，以提升專業教學水平。

## 第五章 覆檢投訴

5.1 如經調查和上訴階段處理後，仍然未能獲得共識，投訴人或本校可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」覆檢個案，惟必須符合以下兩項原則：

- ◆ 投訴人須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，證明本校/教育局處理不當。
- ◆ 有關機構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。

5.2 覆檢流程見圖二。



### 覆檢委員會的組成

5.3 覆檢委員會由不同界別獨立人士組成，委員由教育局常任秘書長委任。

## 覆檢程序

5.4 如投訴人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天內，向教育局書面提出覆檢申請。

5.5 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校 / 辦學團體；覆檢委員會亦可向投訴人、本校 / 辦學團體索取與投訴 / 覆檢有關的資料。

5.6 覆檢委員會如接納覆檢申請，個案會交由覆檢小組處理。覆檢委員會如不接納覆檢要求，教育局會書面回覆申請人 / 有關機構，並列明拒納個案原因。

5.7 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢小組可決定採取適當的覆檢程序，包括：

- ◆ 檢閱投訴人、被投訴人、有關本校 / 辦學團體及 / 或教育局提供的資料及相關檔案紀錄。
- ◆ 要求投訴人、被投訴人、有關本校 / 辦學團體及 / 或教育局澄清資料，及 / 或提供新證據。
- ◆ 分別與投訴人、被投訴人及 / 或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
- ◆ 邀請投訴人、被投訴人、有關學校 / 辦學團體代表及 / 或教育局代表出席個案會議。

5.8 為了遵守保密原則，如未徵得有關方面同意，覆檢委員會 / 教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

5.9 如覆檢小組需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- ◆ 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

5.10 覆檢小組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：

1. 是否終止處理個案
2. 可否採取調解方式解決雙方的爭議
3. 應採取的跟進 /改善措施，或
4. 是否有需要重新調查

個案覆檢結果經覆檢委員會確認後，會提交教育局常任秘書長。

5.11 教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士／機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及本校均不會再處理有關投訴。

5.12 如覆檢委員會建議個案須由校方／教育局重新調查，則校方／教育局須於兩個月內完成調查，結果經覆檢委員會同意後，會以書面回覆投訴人。如有關機構未能於兩個月內完成調查，須以口頭或書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

## 第六章 處理不合理行為

在一般情況下，學校不應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，學校可制訂適當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。

### 6.1 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：

- (i) 不合理的態度或行為，例如：
  - ◆ 無論是親身或經由電話/書面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，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。

## 6.2 處理不合理行為

本校將以下列建議處理投訴人各種不合理行為：

### (i) 不合理的態度或行為

- ◆ 負責人員可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，否則有權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，負責人可終止與投訴人的會面。

### (ii) 不合理的要求

- ◆ 如果投訴人提出不合理的要求，對本校或其他持分者產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；本校可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、與校方指定人員聯絡等），直至投訴人的不合理行為有所改善。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。

### (iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，本校將不再就有關個案與投訴人的接觸，並終止處理。

## 第七章 結語

學校會繼續與持分者緊密接觸，聽取各方的意見，為學校建立一個有效的處理公眾投訴架構。