嘉諾撒小學

學校處理投訴指引

目的

1. 制訂校本機制及程序，有效地處理學生、家長及公眾人士的投訴。
2. 建立良好的溝通文化，並藉此持續改善學校政策。

適用範圍

3. 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（附件一）的投訴。

4. 不適用於處理已展開法律程序的投訴。

5. 不受理下列類別的投訴：

5.1 匿名投訴：

- ♦ 如投訴人未能因應校方要求或拒絕提供個人聯絡資料，將被視為匿名投訴而校方不受理。有關匿名投訴無需跟進，校方將簡列原因及存檔紀錄。
- ♦ 但校方如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件，可決定是否需要跟進，例如作內部參考、知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。

5.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- ♦ 與學生有關的投訴，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。其他人士（包括組織 / 團體如區議員等）則須事先獲得當事人的書面授權，否則不會受理。

5.3 投訴事件已發生超過一曆年：

- ♦ 提出投訴時限一般以一曆年計算。
- ♦ 在特殊情況下，即使超過一年，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，決定應否及就有關投訴進行調查。

5.4 資料不全的投訴。

處理投訴原則

6. 即時迅速處理

6.1 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，或向上級負責人員尋求協助。

6.2 如事件經由媒體轉介或報道，校方會

- 指派專責發言人（校長 / 副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況；
- 盡快（不多於兩天）向公眾作出適當的回應或澄清，包括已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定；
- 因應事件的性質及情況讓所有教職員、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，予以適當輔導。

7. 機制清晰透明

7.1 讓所有家長和教職員清楚知道有關程序的內容。

7.2 確保所有負責處理查詢與投訴的員工，均瞭解及遵從有關政策及指引。

8. 處事公平公正

8.1 學校以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，提供足夠的上訴渠道。有需要時，考慮邀請獨立人士參與處理投訴 / 上訴工作。

8.2 專責人員及相關人士必須向校方申報利益。如有利益衝突，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。

8.3 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。

8.4 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。

處理投訴程序

9. 處理非正式投訴程序

9.1 接獲查詢、意見或非正式投訴，前線員工將細心聆聽，就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。

9.2 如有需要，前線員工將尋求協助，轉交校內負責有關事務的教職員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題，並將有關情況向校長匯報。

9.3 檢討與查詢或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。

10. 正式調查投訴程序

10.1 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。

10.2 三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校方索取其個人及與投訴有關的資料（附件二及附件三）。

10.3 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，瞭解事件情況或要求有關人士或機構提供相關資料。

10.4 盡快處理有關投訴（兩個月內完成），並發出書面回覆通知投訴人調查結果。

10.5 如投訴人接納調查結果， 投訴正式結案。

10.6 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。

10.7 如接獲投訴人的上訴要求，委派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。

10.8 盡快處理有關上訴個案（兩個月內完成），上訴結果書面回覆投訴人。

10.9 如投訴人接納上訴結果，正式結案。

10.10 如投訴人仍不滿意上訴結果或校方處理上訴的方式，校方將尋求法團校董會或教育局的意見及支援。

10.11 因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員的協助進行調解，或邀請獨立或專業人士，以持平的態度提供意見，協助當事人。

10.12 經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚紀錄（附件四）。

處理投訴安排

11. 專責人員

11.1 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任 / 副校長 / 校長	副校長 / 校長 / 校監
校長	校監	校董會小組 / 辦學團體專責人員
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
學校政策、學與教、學生事務等	有關範疇的教職員	職級較高的人員

12. 資料保密

12.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部及有關人員查閱。

12.2 學校在處理投訴時收集的個人資料，只用於處理投訴或上訴個案。

12.3 校方會因應當事人的要求，在作出會面或會議安排時，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；此外，在會面或會議開始前，將聲明嚴禁以任何媒介錄音、拍照或錄影。

處理不合理行為

13. 不合理行為定義

13.1 不合理的態度或行為，例如：暴力或威脅恐嚇行為；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。

13.2 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。

13.3 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新投訴事項或對象，但未能提出新證據。
- 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

14. 處理不合理行為

14.1 不合理的態度或行為

- ♦ 處理人員將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，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
- ♦ 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，並可就當時情況，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。在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

14.2 不合理的要求

- ♦ 妨礙學校的運作或服務，校方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。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。

14.3 不合理的持續投訴

- ♦ 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。
- ♦ 可發出「回覆卡」，指示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（附件五）。

（2024 年 9 月修訂）

附件一

關於學校日常運作及內部事務投訴事例

範疇	事例
管理與組織	學校帳目（例如帳目記錄） 其他收費（例如課外活動費、書簿雜項費用） 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） 承辦商服務水準（例如校車服務、飯盒供應） 服務合約（例如招標程序） 環境衞生（例如噪音、蚊患）
學與教	● 校本課程（例如科目課時） ● 分班事宜（例如學生分班安排） ● 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	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（例如興趣小組或自費活動的安排）
學生表現	學生整體表現（例如成績、操行） 學生紀律（例如粗言穢語、打架、欺凌，盜竊等）

附件二

確認通知書樣本(一)

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。現正展開調查工作，並會於 x 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXX 學校校長/

專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

附件三

確認通知書樣本(二)

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的回覆表格，在本年 X 月X日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXX 學校校長/

專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本(二)

回覆表格

致 xxx 學校

投訴檔案編號： (如適用)

投訴人姓名： (先生/女士)[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址：_____

_____

聯絡電話號碼：_____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

_____ _____

日期 投訴人簽名

必須填寫

附件四

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：_____

來源：□ 直接向學校投訴

□ 由教育局轉介

□ 其他機構轉介：_____

投訴方式：□ 電話 □ 信件 □ 電郵 □ 傳真 □ 親身

□ 其他：_____

投訴人資料：

姓名：_____先生 / 女士 / 太太身

分：□ 家長 □ 議員 □ 市民

□ 團體 _____

□ 其他 _____

□ 獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：

_____

_____

電 話：_____傳 真：_____ 電 郵：_____

地 址：

_____

投訴對象：

□ 校長 □ 教師 □ 職員

□ 其他：_____

投訴事項：

□ 學校管理 □ 學與教 □ 學生支援及校風 □ 學生表現

□ 其他：_____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員：_____

發出確認通知書（日期：_____）

電話聯絡（日期：_____）

面見投訴人（日期：_____）

發出書面回覆（日期：_____）

調查結果撮要：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期：_____

負責上訴調查人員：

發出確認通知書（日期：_____）

電話聯絡（日期：_____）

面見投訴人（日期：_____）

發出書面回覆（日期：_____）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署：_____

附件五

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生 / 女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。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)

XXXXXXXX 學校校長 /
專責人員 *姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者