

基督教聖約教會 堅樂中學

學校處理投訴指引

第 1 版

2012 年 12 月

目 錄

第一章	指引適用範圍
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

附件 1	確認通知書樣本 (一)
附件 2	確認通知書樣本 (二)
附件 3	投訴個案記錄樣本
附件 4	回覆卡樣本

第一章 指引適用範圍

本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

1. 關於學校日常運作及內部事務投訴的範疇及項目

範疇	項目	所屬委員會
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） ● 課堂學習（例如施教方法、教學進度） ● 學生成績表現 ● 入學政策（例如中一自行收生） 	教與學事務委員會
學生事務	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風（例如校服儀表） ● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架） ● 對學生支援（例如對 SEN 的支援） ● 課外活動安排（例如活動的安排） ● 學生政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 學生事務承辦商（例如飯盒供應） 	學生事務委員會
學校行政管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校設施（例如課室設備） ● 學校帳目（例如帳目記錄） ● 其他收費（例如課外活動費、留位費） ● 承辦商服務水準（例如工程維修服務） ● 服務合約（例如招標程序） ● 環境衛生（例如噪音、蚊患） ● 資訊處理（例如學生檔案） ● 教職員表現（例如教職員的行為態度） 	學校行政管理委員會
學校發展	<ul style="list-style-type: none"> ● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） ● 校友聯繫（例如溝通渠道） ● 校外機構聯繫（例如應用學習） ● 學校刊物（例如學校通訊） 	學校發展委員會

- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- ◆ 學校可參照教育局及其他政府部門的通告處理投訴，例如：
 - 虐待兒童：第 1/2012 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 平等機會：第 33/2003 號「平等機會原則」
 - 性別歧視及性騷擾：第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的

修訂」

- 種族歧視：第 25/2008 號「《種族歧視條例》」
- 採購：第 4/2013 號「資助學校招標及採購程序指引」、教育局通告第 24/2008 號「學校的商業活動」及廉政公署的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理－教職員實務手冊》
- 收受利益和捐贈：第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

2. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴由教育局處理：

- 教育政策：例如班級結構、班級人數等；
- 涉嫌觸犯《教育條例》：例如體罰、教師註冊；
- 違反《資助則例》：例如濫收費用、開除學生；
- 教育局直接提供的服務：如學位分配、區域教育服務處的服務。

3. 本指引不適用於處理下列類別的投訴：

- ◆ 與已展開法律程序有關的投訴
- ◆ 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- ◆ 受其他條例或法定要求規管的投訴，如貪污、欺騙、盜竊等
- ◆ 由學校員工提出的投訴（按照學校已有的投訴機制處理）

4. 學校不受理下列類別的投訴：

(a) 匿名投訴：

- ◆ 如匿名投訴已有充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件，學校領導層可決定是否跟進。
- ◆ 如決定有關匿名投訴無需跟進，學校須簡列原因存檔。

(b) 並非由當事人親自提出的投訴：

- ◆ 有關的家長/監護人可代表學生投訴。
- ◆ 獲家長/監護人書面授權的人士可代表提出投訴。

(c) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 一般情況，提出投訴時限應以一曆年計算。
- ◆ 校方可視乎個案，決定是否處理發生超過一年的投訴。

(d) 資料不全的投訴：

投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，學校可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

原則一：分類處理投訴

1. 由學校處理：與學校日常運作及內部事務有關的投訴；
2. 由教育局處理：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；
3. 由執法部門/機構處理：其他香港法例的投訴（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）
4. 由學校及教育局共同處理：投訴同時涉及學校及教育局。

原則二：即時迅速處理

1. 校務處職員接獲投訴後，應直接處理或立即交專責人員處理。
2. 如事件經由媒體轉介或報道，學校應採取下列措施：
 - ◆ 指派專責發言人（例如副校長），處理公眾或媒體的查詢，避免訊息混亂。
 - ◆ 兩天內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。
 - ◆ 盡可能讓所有教職員、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，應予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

1. 校方應徵詢教師、家長和法團校董會對的投訴程序意見，以確保獲得持分者接納。
2. 學校擬備的投訴機制指引，須向持分者清晰交代。學校透過學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會，讓家長和教職員知悉。

原則四：處事公平公正

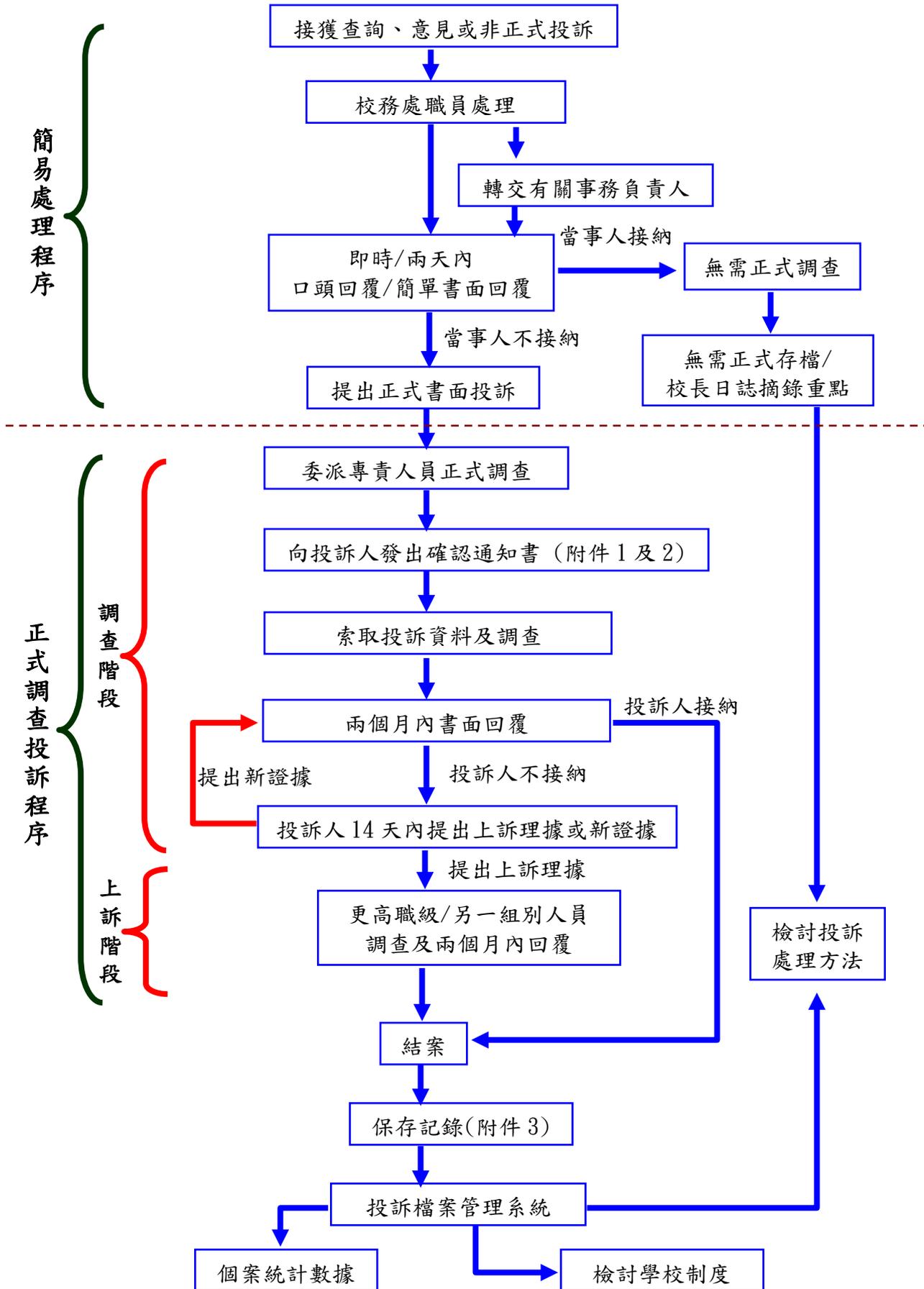
1. 學校提供足夠的上訴渠道。
2. 按需要邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
3. 專責人員須向校方申報利益。如有利益衝突，有關人士必須避嫌，禁止接觸有關人士。
4. 被投訴的人員應參與調查 和監督進度，避免利益衝突。

第三章 處理投訴程序

投訴釋義

為免處理過程變得複雜，學校前線人員應小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/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。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

除非有關人士指明提出正式書面投訴，在一般情況下，負責人員可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。學校處理投訴的流程見下圖。



第四章 處理投訴安排

專責人員

由不涉及事件的上司安排各階段負責人員：

涉及對象		調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	聖約教會專責人員
	2	法團校董會調查小組	法團校董會上訴小組
校監/ 法團校董會		聖約教會專責小組	聖約教會專責小組

資料保密

1. 所有投訴資料應絕對保密，只供獲授權負責人員才可查閱。負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。
2. 處理投訴收集的個人資料，須遵守《個人資料（私隱）條例》(<http://www.pcpd.org.hk/chinese/ordinance/ordglance.html>)，清晰說明收集個人資料的目的及方式，及確保有關資料只用於處理投訴或上訴個案。
3. 資料須妥善存放在安全及保密的地方，電腦資料須以密碼保護。
4. 與相關人士會面時，學校應：
 - ◆ 申明當事人可否獲其他人士（例如親友、律師）陪同出席。
 - ◆ 會面前聲明錄音/錄影須徵得與會人士的同意。

支援培訓

學校定期安排培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴。

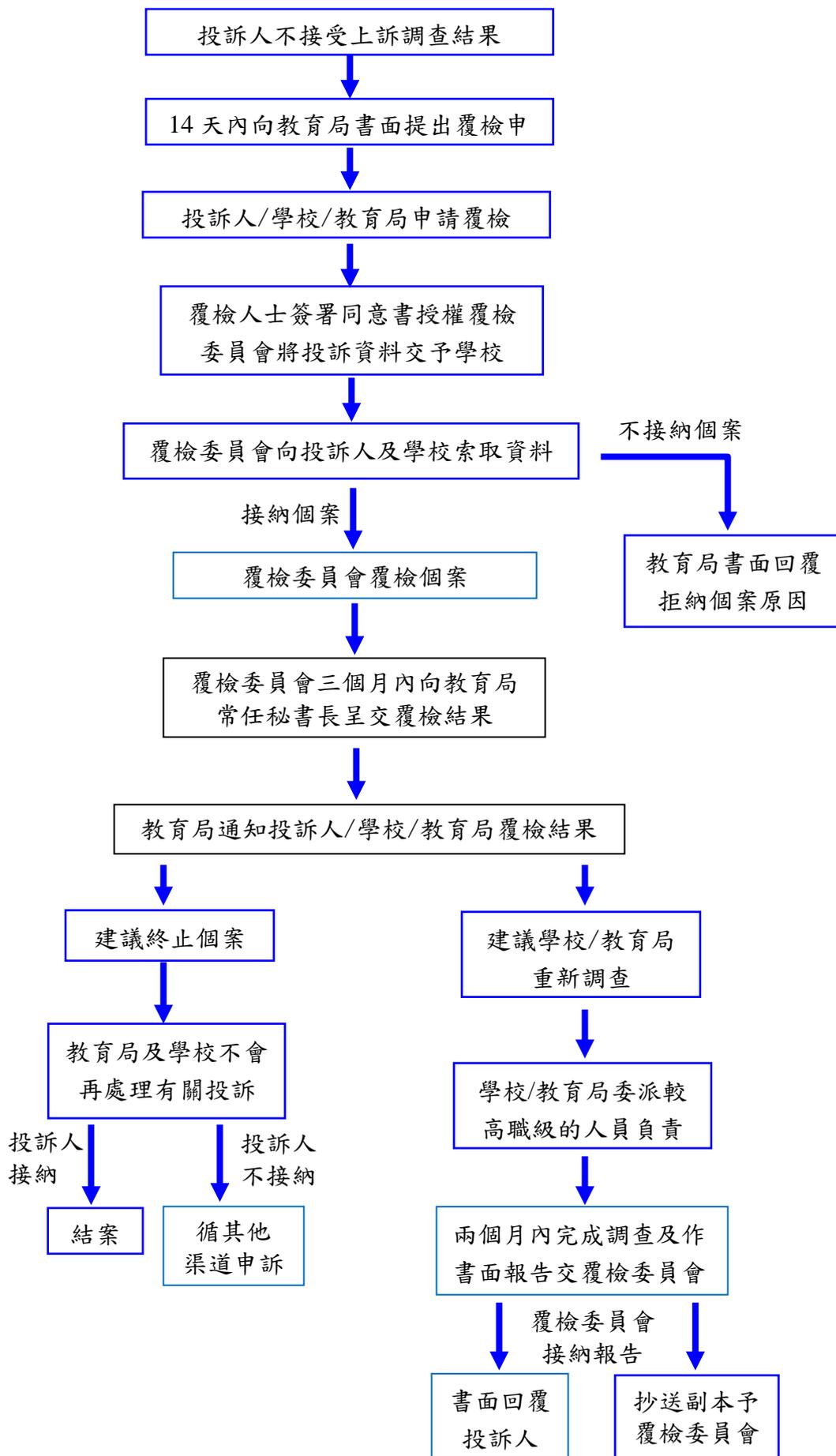
1. 提供有關溝通、談判、調解技巧等校本課程。
2. 安排同工分享處理投訴的經驗和心得。
3. 鼓勵員工參與教育局的培訓課程。

第五章 覆檢投訴（由教育局處理）

1. 投訴人、學校或教育局均可按以下情況要求教育局成立「處理學校投訴覆檢委員會」（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，具體交代不滿的原因，證明學校/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和上訴結果，並繼續投訴。

2. 覆檢委員會的組成
 - ◆ 覆檢委員由教育局常任秘書長委任，由不同界別的獨立人士組成委員會。
 - ◆ 覆檢委員會設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。
 - ◆ 覆檢小組成員須申報利益，確保與個案沒有利益關係。

覆檢階段



第六章 處理不合理行為

1. 投訴人的不合理行為及處理建議：

投訴人的不合理行為	處理建議
<p>不合理的態度或行為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 行使暴力或作出威脅恐嚇 ◆ 用粗言穢語或侮辱歧視性語氣 ◆ 提供失實資料或蓄意瞞騙事實 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 處理人員表明不接受不合理的態度行為，並要求對方停止 ◆ 如對方繼續，處理人員可以終止會面 ◆ 學校提醒負責人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全 ◆ 如負責人員的安全受威脅，可決定終止會面及請投訴人離開 ◆ 學校可按需要報警或採取法律行動
<p>不合理的要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 要求大量資料或特別待遇 ◆ 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 ◆ 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆 ◆ 指定與教職員於指定時間、地點會面 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 學校以書面通知投訴人，學校會限制其與學校接觸，規定投訴人與學校人員聯絡的時間、次數、日期、時段及溝通的方式
<p>不合理的持續投訴：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及結果，堅持要求校方懲處某些人 ◆ 就相同個案不斷重複提出相同投訴而未能提出新證據 ◆ 就相同個案不斷提出新投訴事項或對象而欠缺具體證據 ◆ 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 學校以堅決肯定的態度表明已就事件作出最終裁決，並不會改變決定，以免投訴人對結果產生不合理期望 ◆ 學校發出「回覆卡」(附件 4)，指示投訴人參閱學校已發出的回覆，並重申學校方不會就同一事件作覆

2. 處理投訴人不合理行為的校本政策

- ◆ 學校按個案委派副校長/校長/校監/法團校董會界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。
- ◆ 學校處理投訴人不合理行為的政策需諮詢持分者的意見。
- ◆ 學校須於開學初期向持分者公開處理不合理行為的政策。