

皇仁舊生會中學

學校處理投訴指引

前言

1. 本校參考教育局於 2013 年 9 月所發出的相關指引，並因應本身的情況，制訂校本機制及程序，以便迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。
2. 本機制及程序由校方聯同辦學團體制定，及已諮詢持分者的意見，確保機制及程序具透明度及認受性。並期望透過建立良好的溝通文化及適時完善處理投訴機制，提高學校管治的公信力。
3. 相關機制亦已透過學校網頁、家長通告、教職員會議、家長教師聚會等讓家長及教職員知悉程序的內容。

第一章：適用範圍

1. 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理的途徑及方式提出與學校日常運作及內部事務的投訴。
2. 本指引並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
 - 受其他條例或法定要求規管的投訴，如貪污舞弊、欺詐、盜竊等
 - 由學校員工提出的投訴
3. 本校一般不受理下列類別投訴：
 - 匿名投訴
 - 非由當事人親自提出的投訴(與學生相關的投訴，可由家長/監護人提出)
 - 投訴事件已發生超過一曆年
 - 資料不全的投訴
4. 在處理投訴時，本校會參照教育局、廉政公署及其他法定部門/機構相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求。

第二章：處理投訴的原則

1. 即時迅速處理
 - 前線人員(即教職員)接獲查詢/投訴後，應直接處理或交由相關組別從速處理。
 - 如事件經由媒體轉介或報道，校長會
 - 指派專責發言人

- 盡快在一、兩天內向公眾作出回應或澄清
- 盡可能讓教職員，學生及家長知悉事件發展。

2. 機制清晰透明

- 校方聯同辦學團體制定本指引。
- 本校已徵詢教師和家長的意見。
- 本指引亦已透過學校網頁、家長通告、教職員會議等讓家長及教職員知悉程序的內容。
- 本校會定期檢討本指引，並作出適當的更新。

3. 處事公平公正

- 在展開調查工作前或在適當情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。
- 被投訴的人員不會參與調查工作及接觸任何與個案相關資料。
- 任何投訴不會影響投訴人或相關人士的權益及以後與學校的溝通與聯繫。
- 如有需要，本校會邀請獨立人士參與處理投訴或上訴工作。

第三章：處理投訴程序

學校處理投訴流程分為

- 簡易處理程序
- 正式調查投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先透過簡易處理程序處理。

1. 簡易處理程序

- 學校在接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工先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或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按簡易處理程序處理。
- 前線員工應細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，應盡可能提供協助及所需資料，或盡快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，可安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- 前線員工或負責有關事務的教職員宜於接獲或轉介個案後兩個工作天內初步回應當事人。
- 如有需要，前線員工應尋求協助，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。視乎個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。
- 透過簡易處理程序跟進的個案，一般可以口頭回覆，如有需

要也可作簡單的書面回覆。有關個案無需正式存檔，處理事件的人員應以日誌形式摘錄要點，以供日後參考。

2. 正式調查投訴程序

當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校方回應或問題仍未解決，校長可啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)，處理有關個案。調查及上訴的安排簡述如下：

- 調查階段：
 - ◇ 校長委任專責人員負責調查及回覆。
 - ◇ 專責人員發出通知書，確認收到投訴及徵求投訴人索取資料，並通知投訴人負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話。
 - ◇ 專責人員聯絡或約見投訴人及其他相關人士，以處理相關投訴。
 - ◇ 專責人員於兩個月內完成調查及以書面回覆投訴人調查結果。
- 上訴階段
 - ◇ 若投訴人不接納結果，並能提供新證據或足夠理據，須於覆函發出日期起計 14 天內書面提出上訴。
 - ◇ 校長會委派另一組人員處理上訴及回覆。
 - ◇ 校方將於兩個月內完成調查，並書面回覆投訴人上訴結果。
- 調解紛爭
 - ◇ 如有需要，校方會考慮邀請獨立/專業人士調解。
- 回覆投訴/上訴
 - ◇ 書面投訴以書面回覆，口頭投訴則視乎個案情況而定。
- 紀錄投訴/上訴
 - ◇ 專責人員應保存經正式調查程序處理的個案記錄，包括來往書函、會面記錄及調查報告等。
 - ◇ 學校亦會貯存簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴案統計數據。
- 適當跟進
 - ◇ 學校會檢討相關政策或處理方式，並建議適當措施，防止同類事件。
 - ◇ 負責人員應通知當事人校方的跟進行動及結果。

第四章：處理投訴安排

1. 專責人員

- 校長根據個案性質，委任專責人員/小組處理投訴。

- 如有需要，辦學團體可成立專責小組，調查某些特別投訴個案，成員可包括校董會成員、獨立人士如社工、心理學家、與個案無關的家長或教師。
- 處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監或校董會授權人士
校長	校監	辦學團體專責人員
	法團校董會調查小組	校監/法團校董會上訴小組
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

2. 資料保密

- 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，負責人員不得披露或公開談論個案。
- 學校因處理投訴而需收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄時，須按《個人資料(私隱)條例》，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。
- 在與相關人士會面前，申明可否由其他人陪同出席及是否禁止錄音錄影，並提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第486章)附表所載的保障資料原則，確保在對話中不會未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

3. 跟進檢討

學校會定期檢討處理投訴政策及向法團校董會報告處理學校投訴情況。

4. 支援培訓

學校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效處理查詢投訴；預防及處理投訴技巧。

第五章：覆檢投訴

1. 若個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決，投訴人或學校可要求教育局成立「學校投訴覆檢委員會」，覆檢個案。
2. 覆檢委員會由教育局成立。
3. 學校在上訴覆函內通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，投訴人可在覆函發出日期起計十四天內，向教育局書面提出覆核申請。

4. 有關覆檢程序，投訴人可參閱載於教育局網頁的學校處理投訴指引，或直接向教育局查詢。

第六章：處理不合理行為

1. 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：不合理的態度或行為、不合理的要求及不合理的持續投訴。學校會按本章第 3 點跟進不合理的行為，以確保學校運作不受影響。
2. 一般情況，校長負責界定投訴人的行為是否不合理及決定所採取的措施。如投訴涉及校長，則由校監或法團校董會作出決定。
3. 學校處理投訴人各種不合理行為時，會考慮下列教育局指引所列建議：

3.1 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。處理人員應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。
- 處理投訴人員應時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。
- 校方賦權處理投訴人員，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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

3.2 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，本校會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）。校方必須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，本校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。如本校決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

3.3 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，如本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，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。

- 負責人員應以堅決肯定的態度，令投訴人明白本校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。
- 如收到無理的重複投訴，學校可發出「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。

第七章：結語

本校會以清晰明確、公開透明、簡明易用、公平公正、資料保密及持續完善的原則處理查詢/投訴，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理。學校會與各持分者保持良好溝通，繼續維持緊密的夥伴關係，以提升學校的專業服務水平。