

香港真光書院

學校處理投訴指引

(Handling School Complaints)

2016年9月

目 錄

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
附件一	關於學校日常運作及內部事務投訴事例
附件二	確認通知書樣本（一）
附件三	確認通知書樣本（二）
附件四	投訴個案記錄樣本
附件五	回覆卡樣本 1

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，以協助學校更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務（事例見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 教育局如接獲來自公眾或其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介學校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如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。
- 在處理投訴時，學校會參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第1/2012號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與平等機會有關的投訴：教育局通告第33/2003號「平等機會原則」
 - 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第2/2009號「《性別歧視條例》（第480章）的修訂」
 - 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第25/2008號「《種族歧視條例》」
 - 與採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）有關

的投訴：教育局通告第4/2013號「資助學校採購程序」、教育局通告第24/2008號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《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》

- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第14/2003號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

- 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
- 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。

教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

1.2 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/政府部門權力範圍的投訴
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴

1.3 校方一般可以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/或聯絡電話。校方如有懷疑，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上述個人資料，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，投訴不會受理。
- 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，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。如決定無需跟進，校方亦會簡列原因，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，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。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，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，本校一般不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，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，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。

(iv) 資料不全的投訴：

- 校方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，校方可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參照以下原則處理：

原則一：分類處理投訴

2.2 與本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、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

2.3 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，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，應向上級負責人員尋求協助。

原則三：機制清晰透明

2.6 為了讓有關機制能在校內順利推行，學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。學校亦會定期透過不同渠道，通知或提醒家長有關學校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。

原則四：處事公平公正

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

2.8 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。

2.9 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。

2.10 學校應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。

第三章 處理投訴程序

投訴釋義

3.1 何謂關注

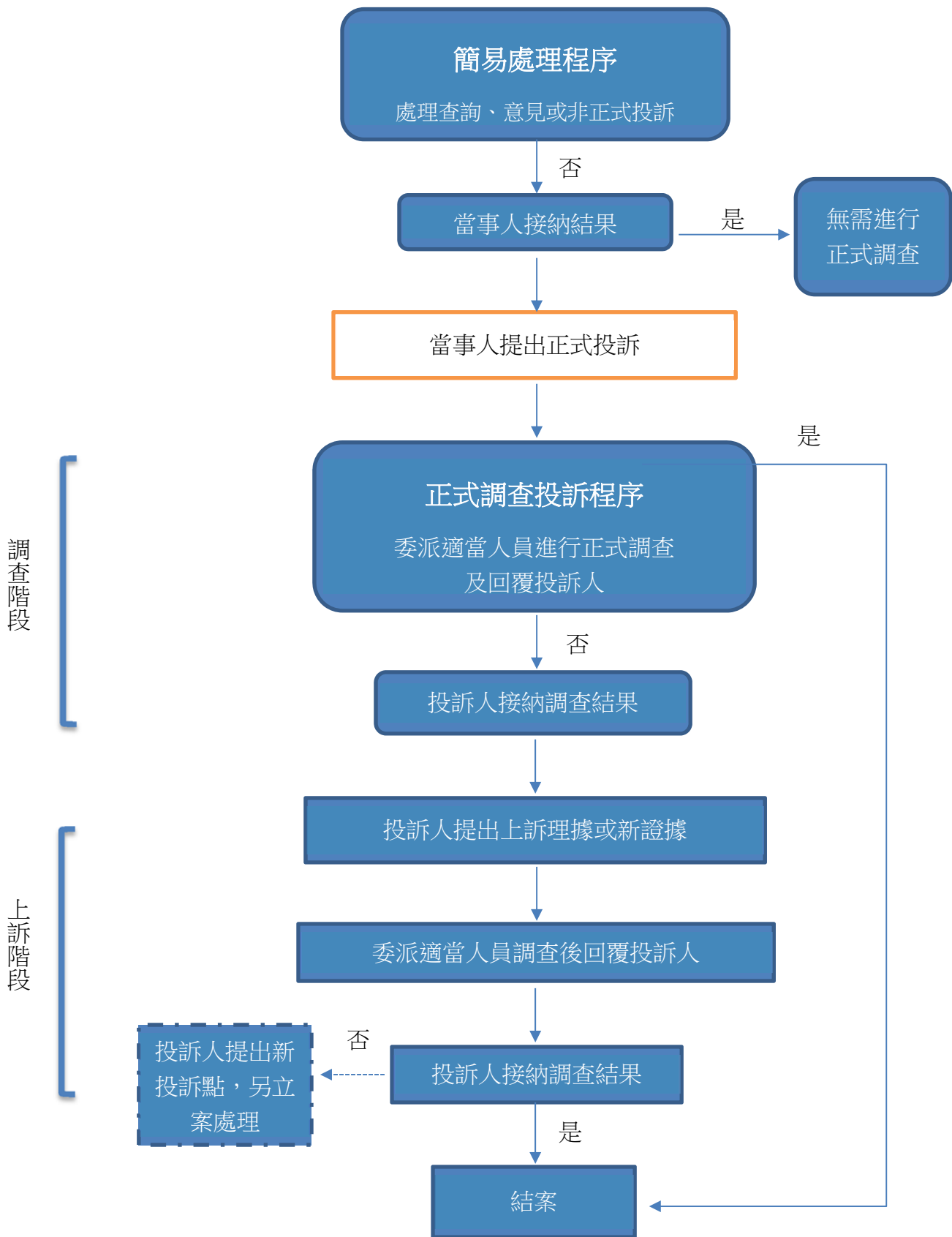
關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。

3.2 何謂投訴

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。

3.3 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，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

3.4 盡快了解、溝通及處理

- 接獲查詢/投訴者第一時間了解事件，並與當事人溝通，兩天內轉達有關部門主任跟進處理。
- 部門主任視乎個案性質，決定向副校長/校長報告或直接回應當事人。

3.5 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆，但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，例如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節。

3.6 投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。

適當跟進

3.7 校方會檢討與查詢/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，向有關人士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

3.8 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校方的回應或問題仍未解決，應啟動正「式調查投訴程序」（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- 根據校本機制，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，方便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三。

-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他們提供相關資料。

-盡快處理有關投訴（建議在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並以書面回覆投訴人調查結果。

-如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。

-如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，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

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（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，校方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，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

3.9 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式處理，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。

回覆投訴/上訴

3.10 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；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，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

3.11 一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方會要求投訴人補充資料，回覆時限應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，校方會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

投訴/上訴紀錄

3.12 經「正式調查投訴程序」處理的個案，學校會保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件四。學校以投訴檔案管理系統，保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，學校亦會貯存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

第四章 處理投訴安排

專責人員

4.1 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會參照下列安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- 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，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 有關人員應主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校應確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔

當的角色與責任。

-校長/校監/校董會可因應投訴個案性質及涉及對象，委任專責人員/專責小組處理。學校可參照下列安排：

涉及對象	例	調查階段	覆核人	上訴階段負責人
教職員	1	主任	副校長	校長
	2	副校長	校長	校監
	3	校長	校監	調查小組
校長	1	校監	調查小組	辦學團體專責人員
	2	校董會調查小組		校董會上訴小組
校監/ 校董會		辦學團體專責人員 /專責小組	同左	辦學團體專責人員/專責小組/獨立人士（如律師、心理學家）

資料保密

4.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.3 如學校在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括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。學校可參考香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁

（<http://www.pcpd.org.hk/>）。

4.4 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。學校只容許有獲授權負責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露及公開談論有關個案的內容及資料。

4.5 學校與相關人士進行會面或會議時，禁止錄音/錄影。

跟進檢討

4.6 校方會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董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。

支援培訓

4.10 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。

第五章 覆檢投訴

5.1 投訴個案如經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求「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，證明學校/教育局處理不當。

-學校/教育局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。

教育局覆檢委員會

5.2教育局學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

5.3委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成：

(i)委員團主席或副主席；及

(ii)兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

5.4覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

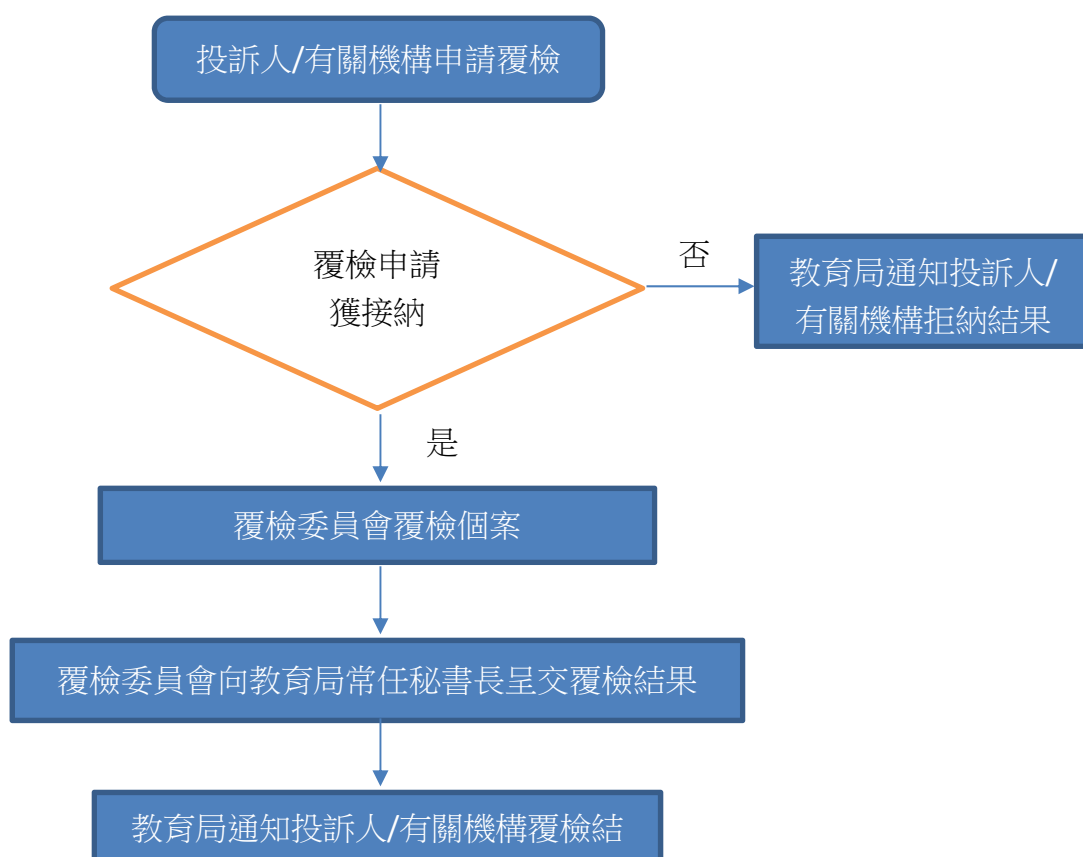
覆檢委員會的職權

5.5覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

5.6學校會在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天內，向教育局書面提出覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有

按適當程序處理、調查結果不客觀等) 及提供足夠的支持理據或新證據，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

圖二：覆檢階段



5.7 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，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.8 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/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.9 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，覆檢委員會可：

- 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案記錄。
- 要求投訴人、被投訴人、有關學校/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。

5.10 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及辦學團體）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。

5.11 如覆檢委員會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

5.12 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。

5.13 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，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。19

5.14 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局將委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，應以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

6.1適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，學校不會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，學校會依以下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。

不合理行為定義

6.2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，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。

處理不合理行為

6.4學校處理投訴人各種不合理行為時，會考慮下列政策和措施：

(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。處理人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。
- 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。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，校方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，校方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（例如規定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，校方可考慮是否停止有關限制。如校方決定仍維持限制，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，如校方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。
- 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。

-如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，請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。