

香港潮商學校

學校處理投訴指引

宗旨：

本校本着有教無類的教學精神，致力與各持分者建立良好的溝通文化，並建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。學校將持開放及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，與時並進。

參考文件：

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引》2012年9月初版制定。

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途徑及方法，包括郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴。
 - a. 關於學校日常運作及內部事務的投訴，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
 - b. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理。
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
 - 屬其他團體或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、詐騙、盜竊等
 - 由學校員工提出的投訴

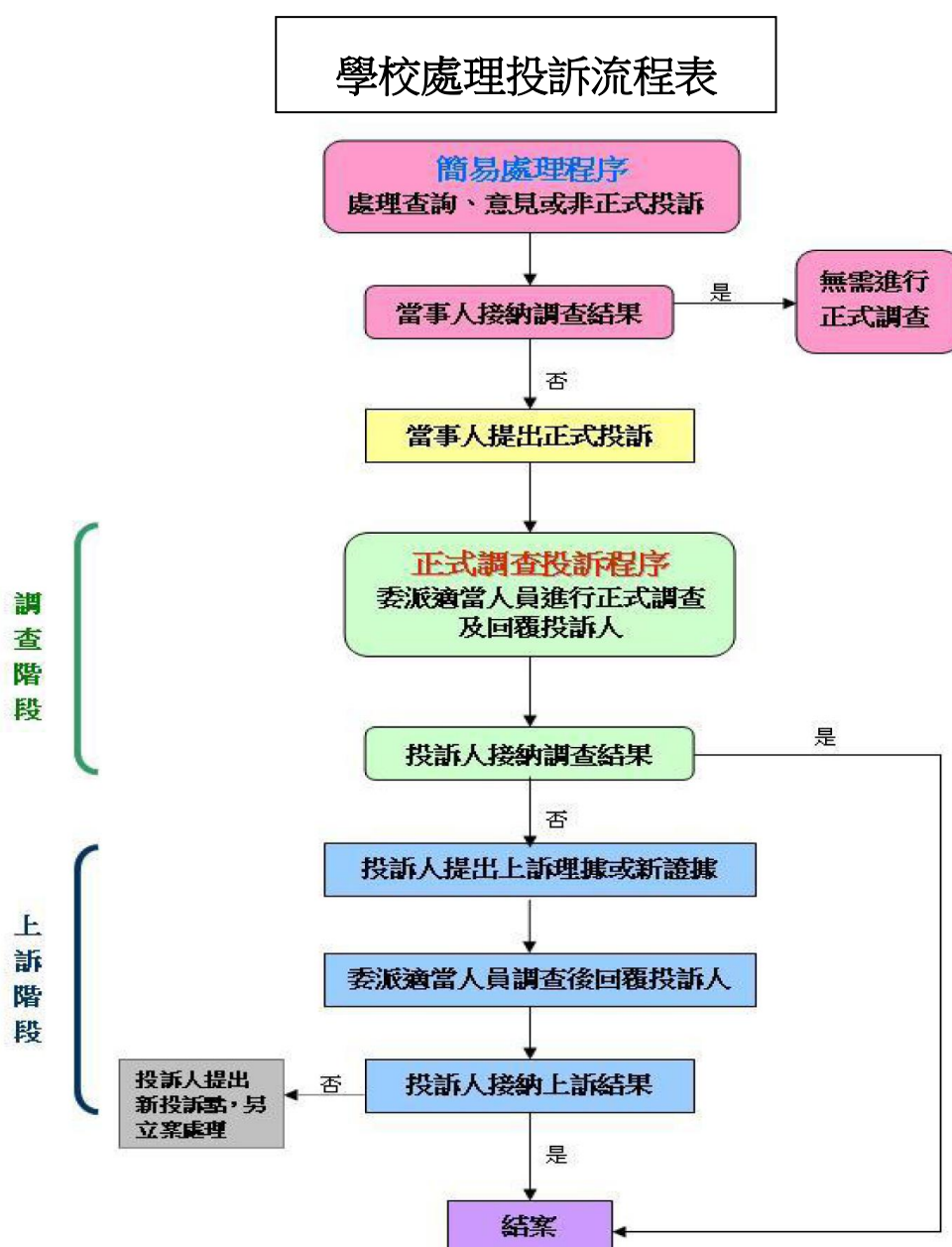
接受投訴的準則：

1. 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。
2. 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的同意及書面授權，方可代表當事人提出投訴。
3. 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人須指定一位代表作為與校方的聯絡人。
4. 除非有特殊理由，投訴必須在事發日期起計的一年內提出。
5. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

投訴處理方法：

1. 所有投訴均會絕對保密。
2. 學校會審研投訴，確定是否妥當地提出，以及是否在學校管轄範圍內。
3. 經審研及確定後，學校會決定是否受理。如決定受理，學校會決定是否需要就投訴展開全面調查，抑或適宜以較簡單的查詢或調解方式迅速處理。
4. 被投訴人將獲通知投訴人身份，投訴內容及處理投訴的專責人員身份。被投訴人亦有合理機會就投訴作回應。
5. 無論是何種情況，學校都會將最後結果或投訴不獲受理的原因告知投訴人。

處理投訴的程序：



簡易處理程序：

1. 學校接獲口頭公眾查詢、意見或非正式投訴，如有關事件輕微、毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，學校將交前線員工處理。前線員工會細心聆聽，以及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。
2. 如有需要，學校安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校立場，澄清誤會。
3. 一般而言，學校將於三個上課日內回覆。
4. 如有需要，個案會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。

正式調查投訴程序：

1. 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及聯絡電話，方便日後聯絡。
2. 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或機構提供相關資料。
3. 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
4. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
5. 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序處理投訴個案。

專責人員：

1. 下表為處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

| 涉及對象 | 調查階段 | 上訴階段 |
|--------------|------------------|------------------|
| 教職員 | 主任 | 校長 |
| | 副校長 | 校長 |
| | 校長 | 校監 |
| 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 | 辦學團體專責小組／ 教育局 | 辦學團體專責小組／ 教育局 |

2. 投訴涉及對象為教職員或職員的調查階段專責人員由校長委派。
3. 辦學團體專責人員由辦學團體委派。

資料保密：

1. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部或有關授權人員查閱。
2. 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
3. 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴人索取有關個案的資料或記錄的要求，學校將遵守《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。
4. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - 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陪同出席，並在會面或會議開始前，重申有關立場。
 - 在會面或會議開始前，聲明是否禁止錄音或錄影，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音或錄影；並在會面或會議開始前，重申有關立場。

處理投訴人不合理行為：

1. 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。
 - 處理人員會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，處理人會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時，他們就當時情況，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。
 - 會面或談話時，不可由一位負責人員進行，須由其他負責人一起陪同。
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、或指定與個別人員於某些不合理時間、地點會面。
 - 學校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（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）。
 - 學校會以書面或口頭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，學校會重新考慮是否需繼續執行有關限制。

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/或不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據等。
- 學校按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的解釋後，負責人員可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終上處理有關個案。
- 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」(見附件一)，指示投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。

經由媒體轉介或報導的投訴：

1. 學校將指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
2. 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回覆或澄清，包括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。
3. 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，給予適當輔導。
4. 若有公眾人士、家長或學生對有關投訴向教職員查詢，若事件尚未有調查結果，有關教職員不應對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校所公佈的新聞稿內容作回應。
5. 校方亦須定時向校董會匯報個案進展情況及結果。

附件一：

回覆卡

投訴人地址

投訴人姓名

XXX 先生 / 女士*：

XXXX 年 X 月 X 日的來信閱悉。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)

香港潮商學校校長 / 專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

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XXXXXXXX與本校X老師／主任／副校長*聯絡。

(簽署)

香港潮商學校校長／專責人員*姓名及職銜

XXXX年XX月XX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XXXXXXXX與本校X老師／主任／副校長*聯絡。

(簽署)

香港潮商學校校長／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：

回覆表格

致香港潮商學校

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:_____ (日間)

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： _____

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：_____