新界婦孺福利會基督教銘恩小學

學校處理投訴機制

i. 目的

本校期望能與持分者及外界保持良好溝通，建立友好合作的夥伴關係，且能迅速及有效處理接獲的查詢、意見及投訴，以增強學校的管治力及公信力，為社會提供優質的教育服務。

ii. 適用範圍

ii.1 機制適用於處理家長、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**

- 根據校本管理精神，《教育條例》已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能，因此，如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務， 投訴人可直接向學校提出， 以便有效處理。
- 如投訴事項與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關，則由教育局負責處理；若涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構提出， 並由有關部門/機構負責處理。
- 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，則分別交由學校及教育局相關科組一同跟進。

ii.2 機制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、欺騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴會按「法團校董會人事指引的處理投訴機制」跟進

ii.3 校方一般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、地址/電郵地址及聯絡電話。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，校方可以不受理。
- 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），學校校長或副校長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。
- 至於由其他組織或團體，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或團體代表其他人士作出投訴，學校將不會接納有關投訴。但若該組織或團體已事先獲得當事人的書面授權，學校將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。
- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，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，決定是否就有關投訴進行調查。

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。

iii. 基本原則

iii.1 清晰明確、公開透明

i. 學校會先行徵詢教師和家長對學校處理投訴機制的意見，以確保機制廣為持分者接納。

ii. 學校會透過不同公開渠道（ 例如：學校內聯網、家長教師聚會及教職員會議等），向持分者（包括： 家長及學校教職員）清晰交代機制內容。

iii. 學校會確保所有負責處理查詢與投訴的員工，均瞭解及遵從此機制。

iii.2 即時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校均會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢、意見或投訴後，會直接處理或立即交由學校指定人士從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會向上級負責人員尋求協助。

iii.3 資料保密

i. 所有投訴內容及資料均絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

ii. 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。

iii. 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。

iv. 只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，負責人員不得披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

v. 如需與相關人士進行會面或會議，校方會：

- 在作出會面/ 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，並在會面/會議開始前， 重申有關立場。
- 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。

iii.4 公平公正

i. 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。校方會提供上訴的渠道，並在有需要時，考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

ii. 在展開調查工作前或在適當的情況下， 如有利益衝突的情況出現，有關人士必須向校方申報利益，校方可因應情況、權衡利害決定有關人士是否適合參與處理有關個案及接觸與個案有關的資料。

iii. 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作， 或簽署任何給予投訴人的信件。

iv. 學校會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。

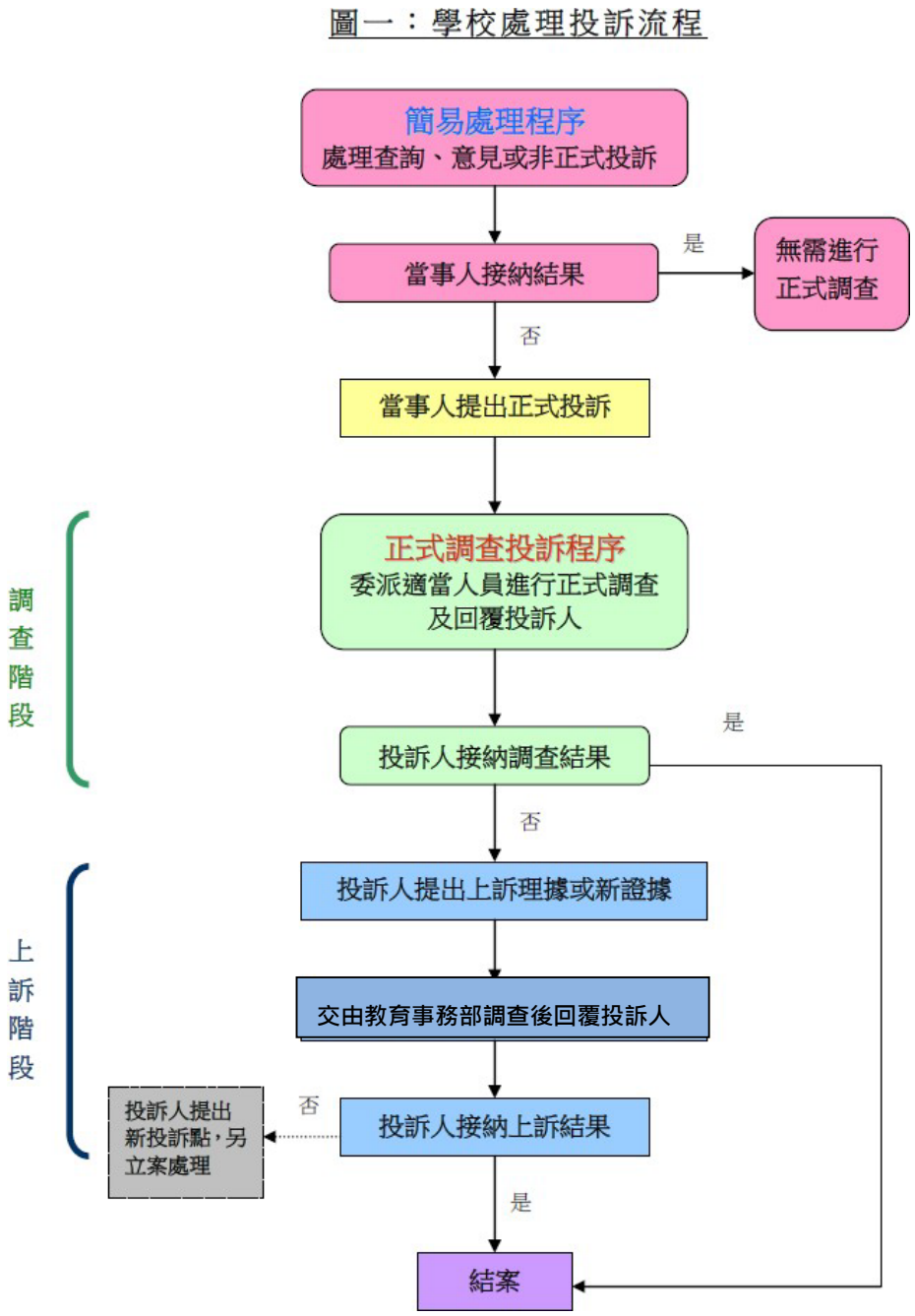
iii.5 持續完善

i. 學校會適時檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗， 改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

ii. 如需改善服務或修訂相關政策，校方會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

iii. 學校會定期檢討本政策、相關指引及程序，並考慮是否需要更新。

iv. 處理投訴程序


圖一：學校處理投訴流程
簡易處理程序
處理查詢、意見或非正式投訴
當事人接納結果
是
無需進行正式調查
否
當事人提出正式投訴
正式調查投訴程序
委派適當人員進行正式調查及回覆投訴人
調查階段
投訴人接納調查結果
是
否
投訴人提出上訴理據或新證據
交由教育事務部調查後回覆投訴人
上訴階段
投訴人提出新投訴點，另立案處理
否
投訴人接納上訴結果
是
結案

iv.1 簡易處理程序

i. 即時/盡速處理

- 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工會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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，及盡量在三天內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，會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。
- 如有需要，前線員工會將個案轉交校內較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

ii. 回覆投訴

- 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴， 學校可以口頭回應，一般無須書面回覆。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，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。

iii. 投訴紀錄

- 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，可在專責人員的日誌摘錄重點，以供日後參考。

iv. 跟進工作

- 學校專責人員會視乎需要，決定是否向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。
- 本校會就各查詢/投訴有關的政策或處理方式作出檢討，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。

iv.2 正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

- 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的回應或問題仍未解決，學校會啟動正式調查投訴程序，處理有關個案。

i. 處理機制

負責單位

- 接獲的投訴會由校長成立三人或以上的調查小組處理； 如涉及對校長的投訴，校長須將投訴轉交保良局教育事務部處理。

處理時限

- 在七個工作天內發出「確認通知書」，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。

- 最遲於「確認通知書」發出日期起一個月內將調查結果按投訴方式回覆投訴人， 並同步把覆函副本呈保良局教育事務部備考，若有關投訴乃從教育局轉來，覆函副本亦會提交教育局備考； 學校如未能按時完成調查， 亦會於回覆限期前通知投訴人有關的跟進情況，並於完成全部調查後正式回覆投訴人；另會於「投訴覆函」中加入上訴機制資料， 讓投訴人知悉有關上訴渠道。

調查程序

- 如屬口頭投訴，由教學人員接獲者，需詢問及紀錄投訴人姓名、投訴對象、投訴內容等初步資料。若由非教學人員接獲者，應即轉校長授權之負責人員跟進上述初步紀錄事宜。如投訴需即時回應或處理，會即交校長或其授權之負責人員辦理。如校長或其授權之負責人員不在，會向投訴者解釋，並承諾將盡快轉告負責人作跟進處理。
- 調查小組於投訴紀錄表登記投訴資料。
- 調查小組先作初步調查，如投訴事件表證不成立(例如投訴人身份或事件純屬虛構，事件屬無理投訴等)，校長/教育總主任兼校董/校監可決定將個案結束，校方並將所有相關資料紀錄在案及妥善存檔。如事件屬實，會按既定的「處理時限」跟進。
- 調查小組按需要搜集資料或面見相關人士。
- 調查小組分析投訴人及被投訴者所提供的資料，並向校長報告調查結果，以決定投訴是否成立。調查小組亦會將調查結果及跟進情況記錄於投訴紀錄表。
- 若投訴涉及對員工個人工作表現或操守的指責而指責屬實， 校長會按事件之嚴重程度考慮是否須對被投訴員工採取處 分：例如向該員發出適當的提示或警告，並提出改善建議。
- 若投訴與校務有關，校長會按調查小組的結果作檢討，以提高學校之服務質素。
- 如調查小組懷疑事件涉及貪污或其他刑事罪行，校長必須報告法團校董會，並建議將個案轉介予相關政府部門作進一步調查或處理。如法團校董會批准將個案轉介，調查小組的調查便應停止。

匯報機制

向法團校董會報告

- 會定期以總表形式集合接獲的所有正式調查投訴， 以撮要形式在法團校董會會議報告有關跟進情況， 以完善監察制度。

有關對校內員工的投訴

- 調查小組於完成調查後向校長報告調查結果及跟進情況。如須由校長向被投訴人發出書面警告，校長須先得校監同意。

有關對校長的投訴

- 投訴由校監處理，經法團校董會批示後， 由校監簽發回覆信函予投訴人。

上訴機制

- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。如投訴人對調查結果不滿， 並能提供新證據或足夠理據， 可於獲悉結果後十四天內以書面提出上訴。所有上訴個案交由保良局教育事務部跟進處理，教育事務部專責人員會覆核調查結果， 並按需要進一步搜集資料及/或面見有關人士，及於接獲上訴後一個月內把上訴結果回覆投訴人。如未能完成覆核亦會於回覆限期前通知上訴人有關的跟進情況，並於完成覆核後正式回覆上訴人。
- 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保良局教育事務部處理上訴的方式，教育事務部會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 若有關投訴個案仍未能解決，投訴人或學校可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」覆檢個案。
- 如投訴人提出新的投訴事項， 學校/教育事務部會另立案處理， 以避免新舊投訴糾纏不清。

監察

- 如投訴由校內的調查小組處理，該組須於投訴紀錄表登記投訴重點資料， 紀錄表由校長定期覆核簽署。
- 如投訴由保良局教育事務部處理，須於投訴紀錄表登記投訴重點資料， 定期交行政總監兼校董覆核簽署。
- 負責單位須保存所有投訴個案的資料三年，包括面見記錄及調查報告等， 以供日後查閱之用。

v. 覆檢投訴

v.1 某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後， 仍然未能解決。在此情況下， 投訴人或學校可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」(下簡稱覆檢委員會) 覆檢個案：

- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育事務部處理不當。
- 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結果， 並繼續投訴。

v.2 要求覆檢個案必須已經過學校及保良局教育事務部的調查和上訴階段處理。有關人士在提出覆檢要求前， 須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據， 否則覆檢委員會可以不受理。

v.3 有關覆檢委員會的組成、委員會的職權、覆檢程序及覆檢結果詳見教育局之《學校處理投訴指引》。

vi. 處理不合理行為

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， 學校有須要制定適當的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， 能繼續恰當地運用公帑， 提供優質的教育服務。

vi.1 不合理行為定義

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。

vi.2 處理不合理行為

在一般情況下，由校長負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長，則應由校監或法團校董會作出決定。

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， 處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。
- 校方會提醒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。若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。

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)。校方會以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，校方會重新考慮是否需繼續執行有關限制。如校方決定仍維持限制， 亦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，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。
- 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。