

天主教伍華中學
學校處理投訴指引簡介

宗旨

本校本著為學生提供優質教育服務的宗旨，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。學校亦持開放及積極的態度面對投訴，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引（修訂版）》（2014年9月）。

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式，包括以郵遞、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（例如招標程序、學生紀律、學生考核、家課作業等）。至於涉及教育條例（例如體罰、未註冊教師等）、教育政策（例如班級結構、班級人數等）或教育局提供服務（例如學位分配等）的投訴，投訴人應向教育局提出投訴，由教育局直接處理。
2. 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，將分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。
3. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
 - (a) 與已展開法律程序有關的投訴
 - (b) 屬其他團體／政府部門權力範圍的投訴
 - (c) 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
 - (d) 由學校員工提出的投訴

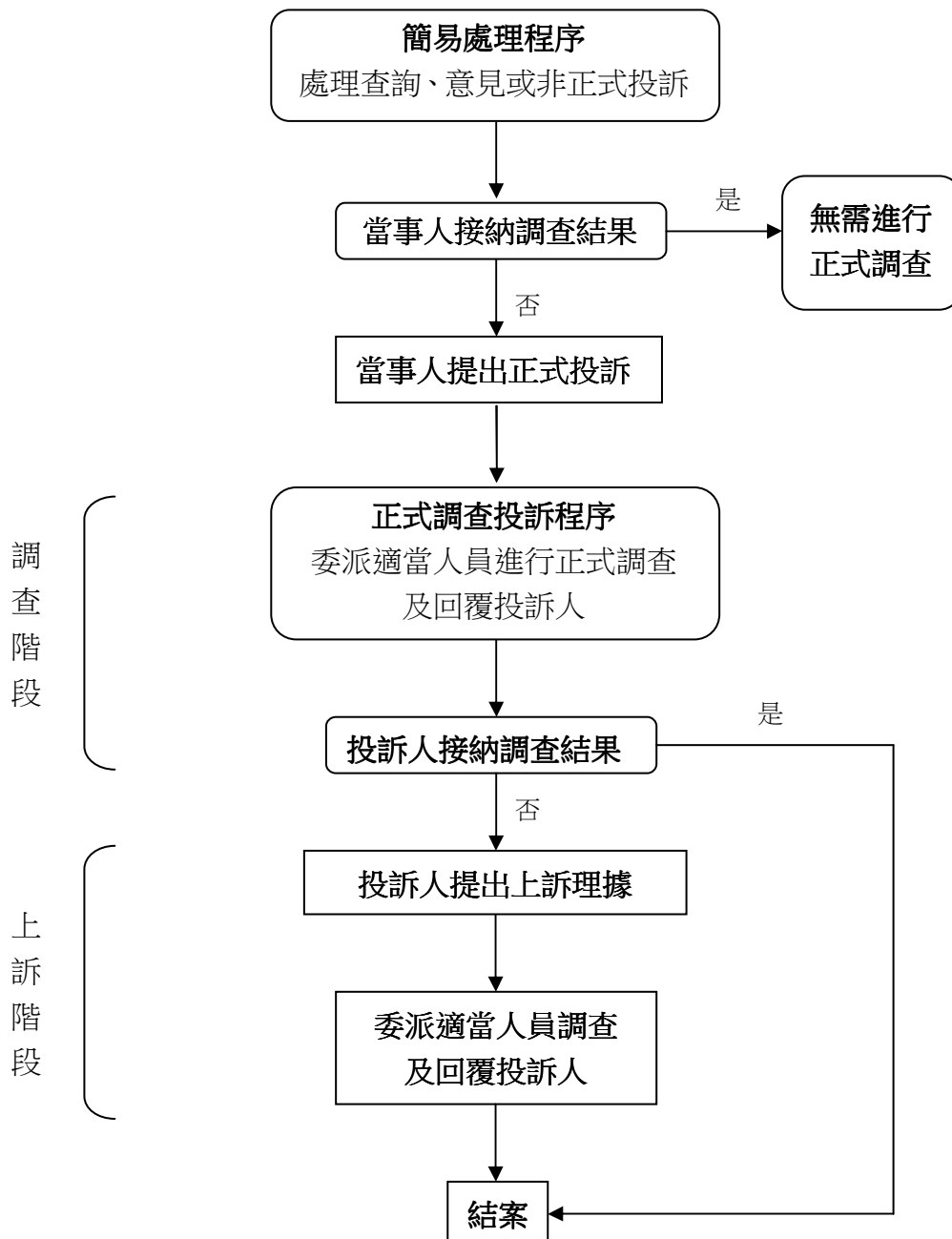
接受投訴準則

1. 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致學校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，學校可以不受理。
2. 如投訴人並非當事人，投訴人必須事先獲得當事人的書面授權，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學校的聯絡人。
4. 投訴必須在事發日期起計的三個月內提出。學校一般不受理已發生超過一學年的投訴事件。
5. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

處理投訴原則

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。

處理投訴流程



簡易處理程序

1. 學校接獲口頭／書面公眾查詢、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及理解當事人的訴求，提供協助及回應問題。
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，學校將於三至五個上課日內回覆。
4. 如有需要，個案會轉交校內較高級人員處理，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處理有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
2. 如有需要，專責人員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／機構提供相關資料。
3. 一般情況下，在接獲投訴起計60個上課天內完成調查，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. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。如投訴人不接納調查結果或學校的處理方式，並能提供新證據或足夠上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計14天內，向學校書面提出上訴要求。

上訴程序

1. 學校將委派適當人員（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。
2. 一般情況下，在接獲上訴要求起計60個上課天內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理上訴需時多久，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。
3. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。如投訴人不滿上訴結果或學校處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

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	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員，包括副校長	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監／ 辦學團體專責人員	辦學團體處理上訴人員 ／法團校董會上訴小組
校董／校監／法團校董會	辦學團體專責人員／ 法團校董會調查小組	辦學團體處理上訴人員 ／法團校董會上訴小組

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

資料保密

1. 所有投訴內容及資料均會絕對保密，並只供內部／有關人員查閱。
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／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。
4. 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - (a) 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。
 - (b) 在會面／會議開始前，聲明是否禁止錄音／錄影，或須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音／錄影。

處理投訴人不合理行為

1. 不合理的態度或行為
 - (a) 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等。
 - (b) 處理人員會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。
 - (c) 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
 - (d) 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。
2. 不合理的要求
 - (a) 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個別人員回覆、要求負責人員於指定時間及／或地點會面等。
 - (b) 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、與學校指定人員聯絡等）。
 - (c) 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
 - (a) 例如經恰當程序調查後，投訴人堅持不接受學校的解釋及調查結果，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。
 - (b) 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，並終止處理有關個案。
 - (c) 如收到無理的重複投訴，學校將以書面請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。

處理經由媒體轉介或報導的事件

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應或澄清，並確保所發布的資料符合《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，學校會給予適當輔導。
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，則以學校所公布的新聞稿內容作回應。

2015 年 1 月