



香港培道中學

處理意見及投訴指引

2016 年 8 月

<http://www.edb.gov.hk/mobile/tc/sch-admin/admin/pilot-sc-heme/index.html>

目 錄

- 一 前言
- 二 適用範圍
- 三 處理投訴原則
- 四 處理投訴程序
- 五 處理投訴安排
- 六 覆檢投訴
- 七 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 經簡易程序處理個案記錄表樣本
- 附件三 確認通知書樣本（一）
- 附件四 確認通知書樣本（二）
- 附件五 投訴個案記錄樣本
- 附件六 回覆卡樣本

一.前言

現今社會追求卓越，講求問責透明，隨著社會日益進步，各界人士對學校的期望亦相應提高，對學校管理及服務的質素，尤為關注。因此，本校會以各種有效渠道與持分者保持良好溝通，使能向校方表達意見和抒發感受，以促進雙方瞭解，建立互信關係。遇有意見或投訴時，本校會持開放態度，積極正面地盡早回應，並藉此檢視學校政策、制度和措施，確保學校的行政管理能不斷優化，為學生提供優質教育。

二.適用範圍

本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：

由學校處理的投訴—有關學校日常運作及內部事務(附件一)

- ▶ 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會聯同辦學團體，處理與學校有關的投訴。
- ▶ 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團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《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、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
- ▶ 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號
- ▶ 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
- ▶ 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》」
- ▶ 與採購服務及貨品有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號
- ▶ 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號

由教育局直接處理的投訴—有關教育政策、教育條例或教育局提供的服務

- ◆ 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。

本指引不適用於處理下列類別的投訴

- ◆ 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（按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理）

不受理投訴類別：

類別		特殊情況/安排
匿名投訴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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姓名、地址/電郵地址及電話，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。 	<p>校方會視乎情況決定是否需要跟進。</p> <p>（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）</p> <p>如決定有關匿名投訴無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔紀錄。並知會被投訴者。</p>
並非由當事人親自提出的投訴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 ➤ 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，事先須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。 	<p>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。</p>
投訴事件已發生超過一年	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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/證據可能已改變或消失，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，提出投訴時限應以一曆年計算。 	<p>校方會視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定應否及能否就有關投訴進行調查。</p>
資料不全的投訴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	

三. 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參考以下原則：

分類處理投訴	<p>為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，學校會將訴求分類。</p> <p>如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。</p>
即時迅速處理	<p>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。</p> <p>指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況，盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。</p>
機制清晰透明	<p>制定明確有效的校本機制和程序，以便查詢及投訴。校方亦會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。</p> <p>並定期檢討有關政策及指引，考慮是否需要更新處理程序。</p>
處事公平公正	<p>以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，並提供足夠的上訴渠道。有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。專責人員及相關人士均須向校方申報利益。</p>

四. 處理投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員會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。學校處理投訴的流程見下圖。

1. 簡易處理程序

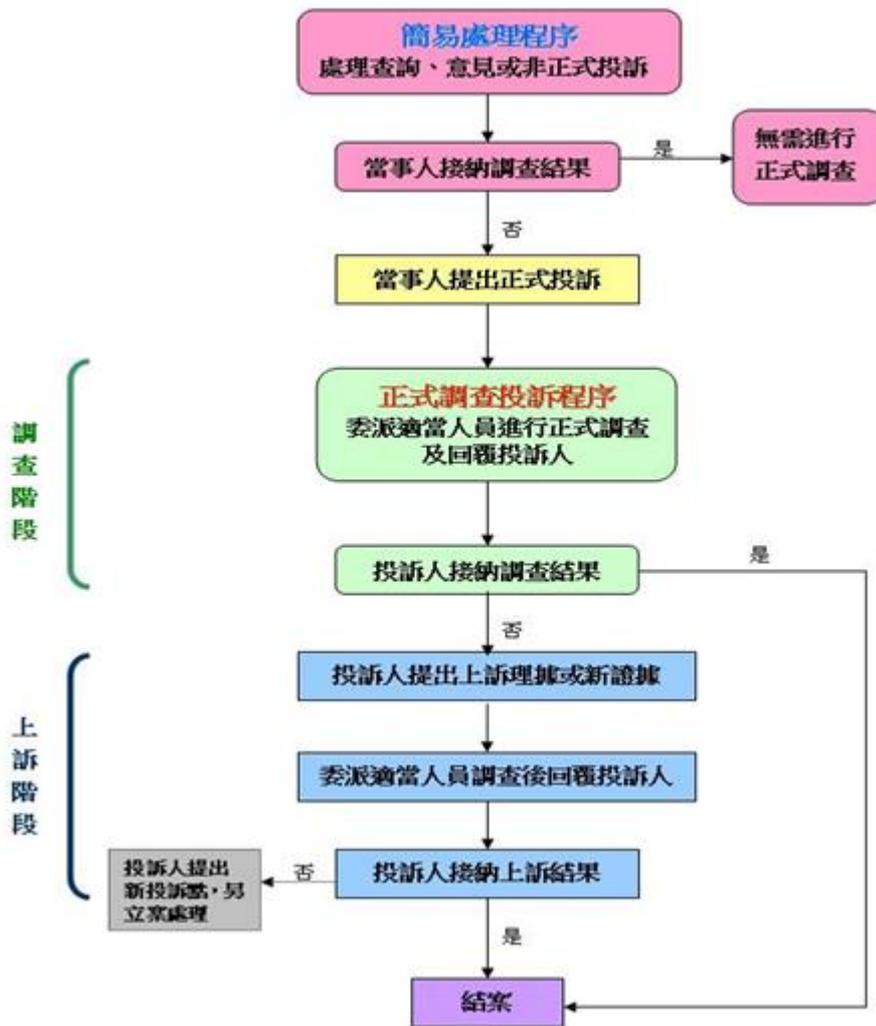
即時/迅速處理	<p>學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，會盡可能提供協助或盡快就當事人所關注的事項作出回應及解決有關問題。</p>
	<p>如有需要，會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結，初步回應時限不超過三天。</p>
回覆投訴	<p>對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。一般不會以書面回覆，但校方會因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。</p>

投訴紀錄	<p>如有關查詢/投訴已即時解答或解決，一般不會正式存檔，校方只會簡單摘錄重點，以供日後參考。</p> <p>負責人員可因應情況向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。</p>
------	--

2. 正式投訴處理程序（接獲正式投訴，包括由教育局或其他機構轉介的投訴）

調查階段	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 ▶ 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/機構提供相關資料。 <p>盡快處理有關投訴（接獲投訴起計兩個月內完成調查）並發出書面回覆通知投訴人調查結果。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 14 天內，向校方書面提出上訴要求。
上訴階段	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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人員）負責處理及回覆投訴人 ▶ 盡快處理有關上訴，一般在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。 ▶ 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。 ▶ 如投訴人仍不接納調查結果或校方的處理方式，並能提出新的投訴事項，校方將另立案處理，否則校方不再跟進。
調解紛爭	<p>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，例如尋求調解員的協助，進行調解，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），找出解決方案。</p>
回覆投訴 / 上訴	<p>如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會以視乎情況以口頭或書面回覆。</p>
投訴 / 上訴紀錄	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，校方會保存清楚記錄。</p> <p>負責人員通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。</p>

圖一：學校處理投訴流程



正式調查投訴程序

五.處理投訴安排

專責人員

因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。如被投訴者為接收投訴本人，則應由較高一級的負責人處理。

1. 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級較高。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。
2. 負責界定不合理行為及決定應採取的措施例如終止個案或轉介警方

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員
	2	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#/專責小組

*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

資料保密

所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。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，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校亦確保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應公開談論有關個案的內容及資料。

與相關人士進行會面或會議時，訂明：

- 若由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席，需預先聲明，並不多於一位，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。

支援培訓

學校會邀請同事出席培訓，使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。

六. 覆檢投訴

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。投訴人或學校在以下情況下，會要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)¹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。

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。

七. 處理不合理行為

適當的溝通和調解有助消除誤解，一般情況下，學校不會限制投訴人與校方接觸。然而，若投訴人的某些行為，妨礙學校運作或服務，甚或影響負責處理人員及其他持分者的安全時，學校會以適當的政策及措施處理這些不合理行為。

處理不合理行為及要求的措施

不合理的態度或行為	<ul style="list-style-type: none">▶ 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。▶ 在緊急或有需要的情況下，校方會採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
不合理的要求	<ul style="list-style-type: none">▶ 如果投訴人提出不合理要求，對學校產生不良的影響，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）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none">▶ 如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。

¹處理學校投訴覆檢委員會將於 2012/13 學年內成立。

香港培道中學

個案撮要

接收投訴日期：_____

投訴人姓名：_____ 學生班別：_____ () 與學生關係：_____

被投訴人姓名：_____ 職務：_____

投訴方式：電話 書面 電郵 傳真 其他：_____

聯繫方法：電話/電郵/書信/傳真_____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現 其他：_____

調查階段

負責調查人員：_____

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：_____）

投訴內容

調查結果

建議/跟進行動

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： _____

日期： _____

關於學校日常運作及內部事務投訴事例

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目（例如帳目記錄） ● 其他收費（例如課外活動費、留位費） ● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） ● 服務合約（例如招標程序） ● 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程（例如科目課時） ● 選科分班（例如學生選科安排） ● 家課作業（例如家課量、校本評核標準） ● 學生考核（例如評分標準） ● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）
校風及 學生支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風（例如校服儀表） ● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） ● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） ● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生整體表現（例如成績、操行） ● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）

經簡易程序處理個案記錄表樣本

查詢/投訴日期：_____ 時間： 上午/下午

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師
 親身到校 電郵/傳真 其他(請註明_____)

查詢/投訴人姓名：_____ 身份： 家長 學生 其他(請註明_____)

聯絡方法(電話/傳真/電郵)：_____

查詢/關注事項：_____

附加資料/文件： 沒有 有(請註明_____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他(請註明_____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

其他(請註明_____)

主任/負責人員簽署：_____ 日期：_____

(姓名/職銜)

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 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 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

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)

XXXXXXXXX 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

確認通知書樣本(二)
回覆表格

致XXX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：_____

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

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：_____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

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： _____）

調查結果撮要：

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： _____

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。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）

XXXXXXXXX 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