

東涌天主教學校

處理投訴機制

(2015年1月開始生效)

宗旨

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。本校本著開放和積極的態度面對投訴，從中找出可改善的地方，力求自我完善，提供優質的教育服務。

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引用(修訂版)》。

適用範圍

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、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴，本指引並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（如學校接獲有關投訴，會按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理。）

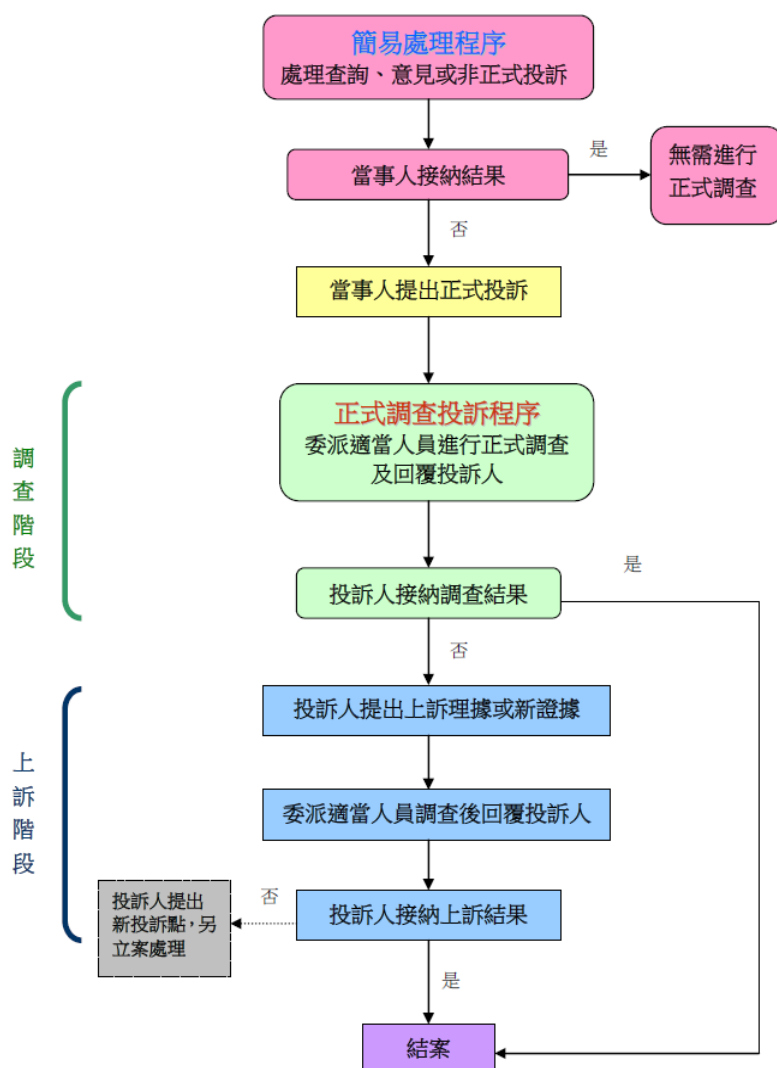
校方一般不受理下列類別的投訴：

- ◆ 匿名投訴。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。
- ◆ 投訴事件已發生超過一年
- ◆ 資料不全的投訴

流程

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。學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時/盡速處理

學校須盡快妥善處理查詢或投訴，澄清誤會，化解危機，請注意下列安排：

- ◆ 查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，員工應辨別事件的性質及採取相應措施。
- ◆ 應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，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。
- ◆ 初步回應應於不超過一星期時間內完成。
- ◆ 如有需要，前線員工應將個案轉交科專責人員(指科組長、助理校長或副校長)處理，務求盡快跟進及解決問題。校長可視乎個別學校情況及個案性質決定是否直接介入處理。另外，個別情況下，應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。

回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，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。

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，建議可通知專責人員，專責人員需作簡單記錄，以供日後參考。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

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

學校接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，須按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。(見後面「專責人員」一段)
- ◆ 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」參考樣本見附件一及附件二。
- ◆ 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（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

學校接獲投訴人的上訴要求，須按以下程序處理：

- ◆ 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（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，校方必須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，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，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

如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆投訴人；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，覆函應抄送予教育局/有關機構備考。

投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校須保存清楚記錄(附件三)，交校務處保存，以作日後參考。

專責人員

以下為安排專責人員或成立專責小組負責處理投訴時的注意事項：

- ◆ 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，可以另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，可成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括法團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。
- ◆ 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表的例子：

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。

資料保密

所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱，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，亦不得公開談論有關個案的內容及資料。為免產生誤會，校方須說明：

- 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，聲明須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影。

處理不合理行為

學校處理投訴人不合理行為時須注意以下事項：

(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。
- ◆ 校方已制訂處理情緒不穩家長的指引，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，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，校方可報警處理。

(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，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）。校方並會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，校方會考慮停止有關限制。

(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。
- ◆ 學校會發出「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。「回覆卡」參考附件四。

Tung Chung Catholic School



東涌天主教學校

Yat Tung Estate, Tung Chung, NT

新界東涌逸東村

Tel : 2121-0884 Fax : 2109-4803

附件一

確認通知書 (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 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

東涌天主教學校校長

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書
回覆表格

致東涌天主教學校
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

Tung Chung Catholic School



東涌天主教學校

Yat Tung Estate, Tung Chung, NT

新界東涌逸東村

Tel : 2121-0884 Fax : 2109-4803

確認通知書 (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)

東涌天主教學校校長

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書
回覆表格

致東涌天主教學校

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

東涌天主教學校
投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：_____

來源：直接向學校投訴

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： _____

Tung Chung Catholic School



東涌天主教學校

Yat Tung Estate, Tung Chung, NT

新界東涌逸東村

Tel : 2121-0884 Fax : 2109-4803

回覆卡

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。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

東涌天主教學校校長

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者