



聖公會陳融中學

學校處理投訴指引

2017 年 9 月
(修訂版 2021 年 3 月)

目 錄

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆檢投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

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

附件三 處理投訴確認通知書（一）

附件四 處理投訴確認通知書（二）

附件五 投訴個案記錄

附件六 投訴個案回覆信

附件七 投訴個案（上訴）紀錄

附件八 投訴處理終止回覆信

前言

本校非常重視學生的全面發展，亦深信本校與持份者保持良好溝通，有助促進雙方的瞭解及建立互信的關係。本校相信建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的重要環節。因此，本校在建立各種有效的溝通渠道的同時，亦鼓勵各持分者善用有關的渠道，向校方表達積極的意見和抒發感受，以達致促進瞭解，增強互信及避免不必要的誤會。本校會以積極、正面的態度面對和耐心聆聽，接納意見，並以開放的態度，廣納及包容不同意見，檢視相關的政策、制度和措施，以尋求仍可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

為了更有效地處理各持分者對學校的投訴，本校參與由教育局舉辦之「優化學校投訴管理計劃」，參照教育局及辦學團體之指引，制訂《學校處理投訴指引》，闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序，以助學校對有關投訴作出適切的跟進，並提高本校管治的公信力。

本指引於2017年9月1日起生效，並於2021年3月27日修訂。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。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：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- ◆ 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，因此本校聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，處理本校事務，包括處理與本校有關的投訴。如投訴事項涉及本校的日常運作及內部事務(包括學校管理與組織、學與教、校風及學生支援和學生表現，事例見附件二，投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。
- ◆ 本校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與本校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。
- ◆ 教育局如接獲來自公眾或其他機構(例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等)轉介有關本校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓本校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會行事失當或本校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- ◆ 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，本校

須同時參照相關通告、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 1/2016 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
- 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
- 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「《性別歧視條例》(第 480 章)的修訂」及平等機會委員會的《校園性騷擾的問與答》
- 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》」及平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子
- 與採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理－教職員實務手冊》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- ◆ 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在本校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：
 - 關於教育政策（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。
- ◆ 教育局在處理上述投訴時,會同時參照教育局的有關內部指引。

(iii) 關於學校員工提出的投訴,例如表現評估、職責、晉升、紀律、與招聘有關等(相關指引見附件一)

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴:

- (i) 與已展開法律程序有關的投訴
- (ii) 屬其他團體/政府部門權力範圍
- (iii) 受其他條例或法定要求規管的投訴,例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等

如投訴屬指引第 1.1(i) 段中通告、指引及實務守則所述的類別,在處理投訴時,本校會參閱相關通告、指引及實務守則。

1.3 校方一般可以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、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。本校如有懷疑,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,以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆,會視作匿名投訴,本校有權拒絕此等投訴。
- ◆ 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),本校的中或高層管理人員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,校方亦應簡列原因,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（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。
- ◆ 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/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/團體代表其他人士作出投訴，本校會交由投訴處理小組決定會否接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 與本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。
- ◆ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，本校可視乎情況，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：

本校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，校方可不予受理有關投訴。然而，校方會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

第二章 處理投訴原則

- 2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，本校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

- 2.2 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的機構直接處理。按此原則，與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴應由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理；如投訴屬指引第 1.1(i) 段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時，本校會參閱相關通告、指引及實務守則。
- 2.3 如投訴同時涉及教育局負責的範疇，本校有權轉介教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理，保存私隱

- 2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由專責小組從速處理。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。如有需要，本校可向辦學團體執行委員會尋求協助。
- 2.5 如事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：
- (i) 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，採取措施如下：
 - (a) 先了解和記錄媒體的提問，再擬定答案。
 - (b) 按情況決定以書信、面談或電話形式回覆媒體。
 - (c) 如遇到記者到學校追訪，並要求作即時回應，負責

接待人員應保持冷靜，在一般情況下，可向記者索取姓名、聯絡電話和問題，並再決定以書信，或由發言人以面談或電話方式回覆記者。

- (ii) 本校會於兩個工作天內向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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。
- (iii) 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，會予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

- 2.6 本校會根據本指引訂立之機制和程序以便迅速及適當地處理查詢及投訴。
- 2.7 本校將透過學校網頁、家長通告、教職員會議、家長教師會活動等，讓所有家長、教職員及學生清楚知悉有關程序的內容。
- 2.8 本校會定期提示前線員工細閱本指引，以瞭解及遵從有關政策及程序。
- 2.9 本校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

原則四：處事公平公正

- 2.10 學校應以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 2.11 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有

關的資料。

- 2.12 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 2.13 學校應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。

原則五：盡量適時及適當地介入調解

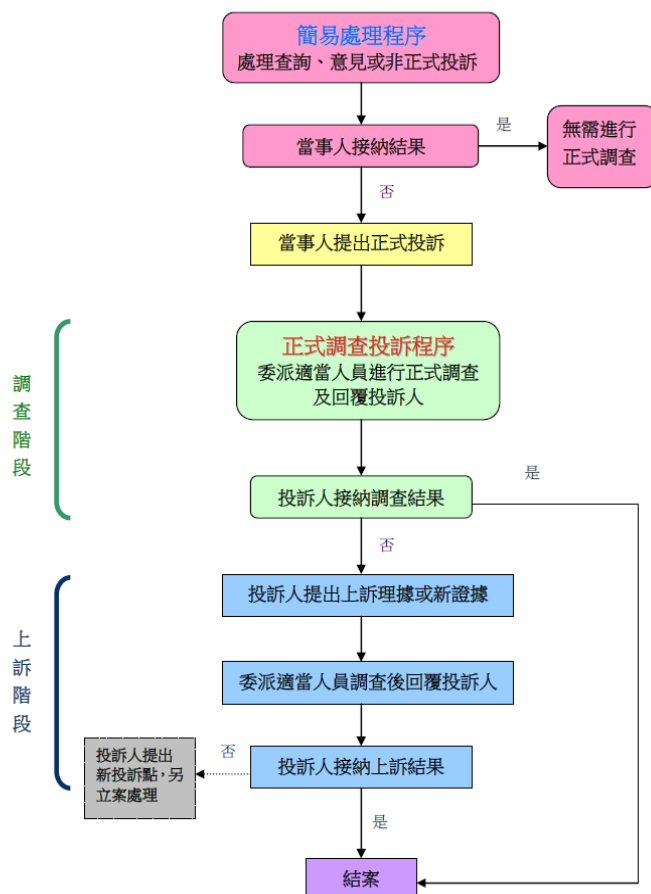
- 2.14 如有需要，校方可向辦學團體尋求協助轉介和提供調解培訓，以助在情況惡化前，澄清誤解或解決問題。

第三章 處理投訴程序

投訴釋義

- 3.1 為使機制能有效運作，本校就關注及投訴作以下定義：
- ◆ **關注**是投訴人基於關心自己/子女/學生或學校的利益，向本校提出查詢或表達意見，希望改變或改善現時情況。
 - ◆ **投訴**是投訴人對本校日常運作或事務表達失望、不滿或怨憤；他們要求本校展開調查、糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決所涉及的問題。
- 3.2 如本校接獲有關投訴，不論以口頭或書面形式提出，本校會根據以上關注及投訴的定義，辨別事件的性質及採取適當的程序處理。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

- 3.3 一般來說，如有關查詢、意見或投訴毋須蒐證調查，前線員工會按照簡易程序處理，以澄清誤會，化解危機：
- ◆ 前線員工會細心聆聽、理解及澄清當事人的想法和要求，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。事後前線員工會就有關事件，盡快向上級作口頭報告。
 - ◆ 如有需要，專責人員/小組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。事後負責有關事務的教職員與當事人會就有關事件，盡快向專責小組作口頭或書面報告。校方會於7個工作天內給予初步回應。

回覆投訴

- 3.4 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴或本校需要釐清立場/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

- 3.5 如有關查詢/投訴已即時解答或解決，一般不會正式存檔。如有需要，有關人員可在相關工作日誌摘錄重點，以供日後參考。樣本見表格一。

適當跟進

- 3.6 本校專責小組會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

3.7 本校會根據關注及投訴的定義，辨別有關查詢、意見或投訴事件的性質，啟動正式調查投訴程序處理。此外，如經簡易處理程序仍未能解決問題，本校亦會啟動正式調查投訴程序處理有關個案。

(i) 調查階段

本校接獲正式投訴後（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- (a) 委派適當專責人員負責調查及回覆投訴人。
- (b) 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。參考樣本見表格二、三及四。
- (c) 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，「投訴個案紀錄」樣本見表格五。
- (d) 盡快處理有關投訴（在接獲投訴起計三個月內完成調查），並以書面回覆投訴人調查結果，「覆函—個案跟進」樣本見表格七。
- (e) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案，「覆函—結案」樣本見表格八。
- (f) 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，向本校書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- (a) 發出通知書，確認收到有關上訴要求。參考樣本見表格二、三及四。
- (b) 根據校本機制，委派專責小組（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。「個案上訴紀錄」樣本見表格六。

- (c) 盡快處理有關上訴個案(在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上訴人。「覆函—個案跟進」樣本見表格七。
- (d) 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。「覆函—結案」樣本見表格八。
- (e) 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必定再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- (f) 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

(iii) 上報法團校董會/辦學團體

本校會適時地將投訴上報校監、法團校董會及辦學團體/教育局，並以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量，例如(但不限於)與校長有關、涉及法律後果和影響如貪污舞弊、性侵犯等，及經媒體介入或報道和重覆提出的投訴。

本校根據辦學團體的通知向其提交投訴報告。辦學團體會不定時檢視這投訴機制。若本校修改此投訴機制，本校會先進行教職員和家長諮詢後才實行。

調解紛爭

- 3.8 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，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

- 3.9 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，專責小組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。

- 3.10 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，本校會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

投訴/上訴紀錄

- 3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。樣本見表格五(投訴個案記錄)及表格六(個案上訴紀錄)。本校會建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料(包括來往書函、調查報告及會面記錄等)。此外，學校亦會貯存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

適當跟進

- 3.12 調查/上訴階段結束後，本校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

第四章 處理投訴安排

專責人員

4.1 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會參照下列安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- ◆ 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，學校應另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，學校/辦學團體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，應參考下表：

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
主任	1	副校長	校長
	2	校長	校監
校長/ 法團校董會 個別成員	1	校監	*法團校董會上訴小組
	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/上訴小組可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體相關之教育部職員或主管出任。

資料保密

- 4.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 4.3 本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，須遵守《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。本校會參考香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁（<http://www.pcpd.org.hk/>）。
- 4.4 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。
- 4.5 本校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。
- 4.6 本校在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。本校會：
- ◆ 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，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。
 - ◆ 在會面/會議過程中，應提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）附表所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

跟進檢討

- 4.7 本校會全面深入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。
- 4.8 如需改善服務或修訂相關政策，本校會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
- 4.9 本校會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

支援培訓

- 4.10 本校會提供適當的支援及培訓，協助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。
- 4.11 為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧。本校會留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵員工參與有關課程。

第五章 覆檢投訴

- 5.1 如投訴個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求「學校投訴覆檢委員會」（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，證明本校/教育局處理不當。
 - ◆ 本校/教育局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。

覆檢委員會的組成

- 5.2 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。委員任期為兩年。
- 5.3 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成—
- (i) 委員團主席或副主席；及
 - (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。
- 如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。
- 5.4 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

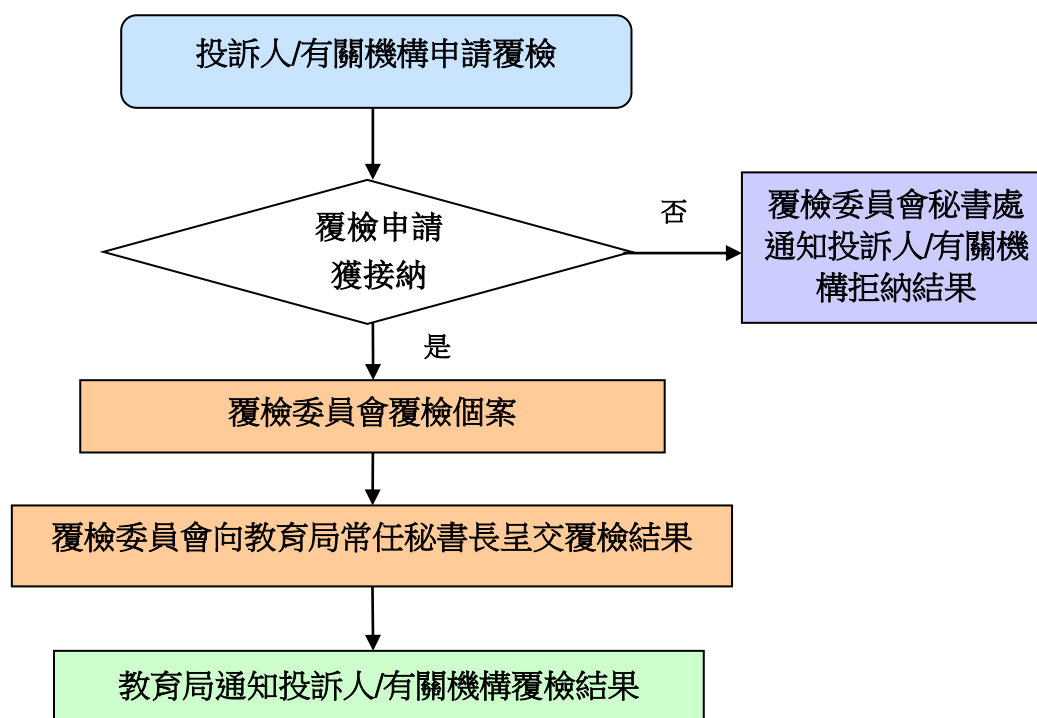
覆檢委員會的職權

- 5.5 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

覆檢程序

5.6 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



5.7 本校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，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（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

5.8 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.9 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團

體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.10 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：

- ◆ 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案紀錄。
- ◆ 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
- ◆ 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
- ◆ 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

5.11 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

5.12 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- ◆ 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
- ◆ 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- ◆ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

5.13 覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。

5.14 教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關

人士/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

- 5.15 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理不合理行為

6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，本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，可能會為本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，學校會按照以下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。

不合理行為定義

6.2 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。

校本政策

6.3 本校按以下政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- ◆ 校方專責人員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。一般來說，校長應可作出有關判斷。如投訴涉及校長，會由校監或法團校董會作出決定。
- ◆ 本校會公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

處理不合理行為

6.4 本校按以下的政策及措施處理投訴人各種不合理行為：

(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。
- ◆ 校方須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。本校會賦權處理投訴人員，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，校方應採取適當果斷行動，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，對本校產生不良的影響，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，本校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)。本校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，本校會考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應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，如本校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，本校會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。
- ◆ 本校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，學校可發出「終止投訴處理回覆信」樣本見附件八，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。

第七章 結語

有效校本機制

7.1 本校會按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：

- ◆ 清晰明確
- ◆ 公開透明
- ◆ 簡明易用
- ◆ 公平公正
- ◆ 資料保密
- ◆ 持續完善

7.2 本校相信有效的校本處理投訴機制，不但增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

保持良好溝通

7.3 除了制定有效的處理投訴機制，學校會加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。本校繼續保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

學校僱員投訴程序指引

員工對機構之政策、決策、工作程序或個別職員之行動或態度有不滿，可透過口頭或書面按下列途徑表達。對於任何人士的投訴，學校均會以大公無私、適時和保障投訴者的個人資料和私隱的原則處理。為有效處理問題，員工應儘早將有關事故或問題向校方反映。而學校應儘早以調解方式處理投訴，找出雙方接受的解決方案，避免事情惡化，以期學校能建立互信及和諧關係，促進學校運作和發展。學校僱員投訴流程可見圖三。

有效投訴

一般有效投訴應具以下條件：

1. 清楚而具體的投訴內容。
2. 投訴人的真實姓名。
3. 投訴人同意正式展開投訴處理程序。

當一項投訴缺乏上述某項或以上條件，但所提供的資料充足時，校方亦會調查及跟進，但涉及刑事/或貪污，則會交警方或有關政府部門處理。

處理投訴之程序

第一層 直屬上司

1. 倘若員工有投訴時，首先應與被投訴者的直屬上司商談。
2. 直屬上司收到口頭或書面之投訴後，應儘速回應及跟進。
3. 直屬上司會先行了解情況，若投訴只是出於誤解或只為一些小問題，可嘗試透過即時澄清或處理，消除不必要的誤會。
4. 對於一些複雜而未能簡單回應，又或投訴人對初步回應仍感不滿，又或投訴人情緒不穩，態度惡劣，又或涉及暴力不受控制等情況，直屬上司應即時交部門主管處理。
5. 有關事件須於三個工作天內以書面報告交予部門主管。

第二層 部門主管

1. 部門主管接到投訴報告後，須安排與有關員工商談，了解情況作適當的處理，並決定是否需要跟進。如認為不需要跟進，向上級匯報。
2. 如得到有關員工同意不需跟進，宜雙方清晰簽署作實。如需跟進，須於七個工作天內聯絡投訴人作初步口頭或書面回覆。
3. 有關投訴內容及處理方式，須先交校長及校監審批後，方可執行。
4. 部門主管須於一個月內將調查結果回覆投訴人。
5. 在此階段及續後之階段，作出投訴員工或被投訴的員工均可選擇一名同事陪同出席有關會議。
6. 涉及校方政策、資源、人事有關之投訴，部門主管應徵詢校長的意見，由校長或有需要時交法團校董會處理。

第三層 校長

1. 校長收到報告後，需了解個案情況，決定是否需要深入調查。（無論調查與否，都需向校監匯報）
2. 如需深入調查，校長應與校監商討後，可以委派獨立小組研究有關個案。
3. 有關調查須於一個月內完成，回覆投訴人，並向法團校董會報告。
4. 如有需要，校長會建議法團校董會處理或跟進有關投訴。

第四層 法團校董會

1. 按校長提交之報告，法團校董會可對投訴展開調查。
2. 如有需要，法團校董會亦會委派獨立委員會展開調查工作並提交報告。
3. 法團校董會會按情況定出回覆投訴人的時間及書面通知有關結果。

上訴的渠道

1. 如投訴人或被投訴人對處理的過程或有關裁決不滿，可向有關員工的上級或校長提出上訴。若仍有不滿，可向法團校董會/辦學團體投訴。
2. 法團校董會/辦學團體的裁決將是校內投訴機制的最終裁決。

紀錄

有關投訴之文件紀錄，除部門存放保管外，文件之副本亦需交予中央行政部存入人事檔案。校長於法團校董會作進展報告，並適時向辦學團體匯報（以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量）。

其他

1. 如投訴事故涉及部門主管，事件會由校長或副校長直接處理。
2. 涉及校長的投訴，會直接由法團校董會處理。
3. 任何員工不會因其投訴而被受到針對或報復，如有此情況，有關之員工可向校長/法團校董會/辦學團體反映。

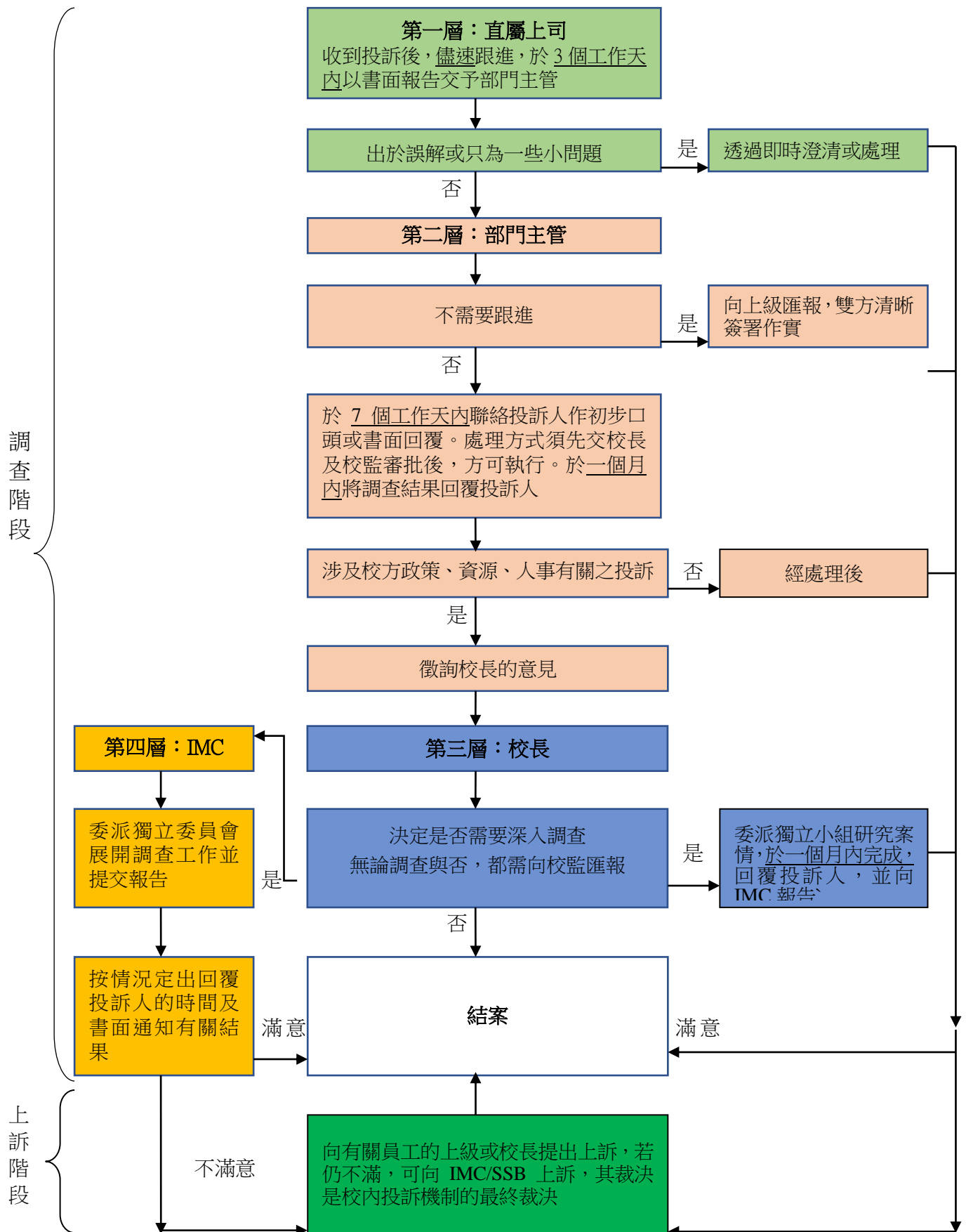
處理投訴應持的態度

1. 任何職員接獲有關或負責處理投訴時應保持虛心有禮的態度，聽取對方的投訴，即使申訴人強辭奪理，態度惡劣，亦應保持克制。
2. 處理投訴的職員應告知申訴人有關準備、如何處理其申訴及初步回覆的時限，如有需要，負責之職員可安排一位或以上之同事出席商談會。
3. 職員在調查和處理投訴時必需遵守下列規定：
 - 所有投訴個案均屬保密，負責處理投訴之職員只可向有需要知道內情人士透露投訴細節。
 - 須以審慎、公平公正原則處理。
 - 任何與有關投訴有實際或潛在利益衝突，均須申報及不應參與處理個案。

檢視

本政策及程序會定期作出檢討並在有需要時作出修訂。

圖三：學校僱員投訴流程



關於學校日常運作及內部事務投訴的事例*

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）

*學校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第 1.1(i) 段所列相關通告、指引及實務守則，處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。

聖公會陳融中學

經簡易程序處理個案記錄表

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： _____ 身分： 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： _____ 年 _____ 月 _____ 日
(姓名/職銜)

* 請刪去不適用者



表格二

聖公會陳融中學

投訴檔案編號： _____

確認通知書

[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/上訴*。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 2671 8989 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

聖公會陳融中學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 XX 月 XX 日

*請刪去不適用者



表格三

聖公會陳融中學

投訴檔案編號：_____

處理投訴確認通知書

[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/上訴*。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的表格四，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 2671 8989 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

聖公會陳融中學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 XX 月 XX 日

*請刪去不適用者



表格四

聖公會陳融中學

個人及與投訴有關的資料
— 轉移及索取同意書

致：

投訴檔案編號： _____

投訴人 / 上訴人*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： _____ 電郵： _____

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/上訴人*簽名

必須填寫

*請刪去不適用者

投訴檔案編號：_____

表格五



聖公會陳融中學

投訴個案記錄

接獲投訴日期：_____

來源：
 直接向學校投訴
 直接向辦學團體投訴
 教省/教區轉介
 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 學生 教師 職員

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：_____

通訊地址：_____

投訴對象：

姓名： _____ 先生/女士/太太

校監 校董 校長 教師 職員 家長 學生

其他： _____

投訴事項：

學校管理與組織 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： _____) (需要/不需要 轉介)

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：

處理工作：

投訴人回應：

校長意見(如適用)：

經辦人姓名及簽署 ： _____ 日期： _____
主任姓名及簽署(如適用) ： _____ 日期： _____
校長姓名及簽署(如適用) ： _____ 日期： _____

- 備註：1. 在適當的 格內加✓
2. 如投訴以書面形式，請附有關書信。
3. 處理投訴一星期內，將此份報告呈交校長審閱，然後交回中央行政部存檔。



表格六

聖公會陳融中學

個案上訴紀錄

提出上訴日期 : _____

專責上訴調查人員 : _____

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)

經辦人簽署: _____ 日期: _____

投訴檔案編號：_____

表格七



聖公會陳融中學

覆函一個案跟進

投訴人/上訴人*地址：_____

投訴人/上訴人*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/上訴*。經過
調查後，本校有以下回覆：_____

如有查詢，請致電 2671 8989 與本校 X 老師/主任/副校長/校長*聯絡。

(簽署)

XXXX 年 XX 月 XX 日

*請刪去不適用者

投訴檔案編號：_____

表格八



聖公會陳融中學

覆函—結案

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。本校就有關事件的立場，已詳列於XXXX年XX月XX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）

專責人員*姓名及職銜

XXXX年XX月XX日

*請刪去不適用者