

慈雲山天主教小學

處理投訴機制政策指引

2015 年6月版

目 錄

- 一. 前 言
- 二. 適 用 範 圍
- 三. 不 適 用 範 圍
- 四. 接 受 投 訴 的 準 則
- 五. 處 理 投 訴 的 原 則
- 六. 處 理 投 訴 程 序
- 七. 處 理 投 訴 安 排
- 八. 覆 檢 投 訴
- 九. 處 理 不 合 理 行 為 的 投 訴

一. 前言

本校按照天主教學校五個核心價值「真理、義德、愛德、家庭、生命」辦學，培育學生追尋福音的真理，俾能明辨是非及維護公義；彰顯愛德；重視生命及愛護家庭，達至生命的圓滿。為提供更優質的教育服務，本校致力建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，以便迅速及有效地處理接獲的意見及投訴，加強與持分者溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。本校會以開放及積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，廣納及包容不同意見，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

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)制定。

二. 適用範圍

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、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。

三. 不適用範圍

- 3.1 與已展開法律程序有關的投訴；
- 3.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴。例如關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理；
- 3.3 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；
- 3.4 由學校員工提出的投訴(會按照校本及辦學團體的員工投訴機制處理)。

四. 接受投訴的準則

- 4.1 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，匿名投訴本校不會受理；
- 4.2 投訴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。如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本校會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人；
- 4.3 除非有特殊理由，投訴須在事發日期起計一年內提出才作受理；
- 4.4 投訴人須就個案提供具體資料，個案方會獲處理。

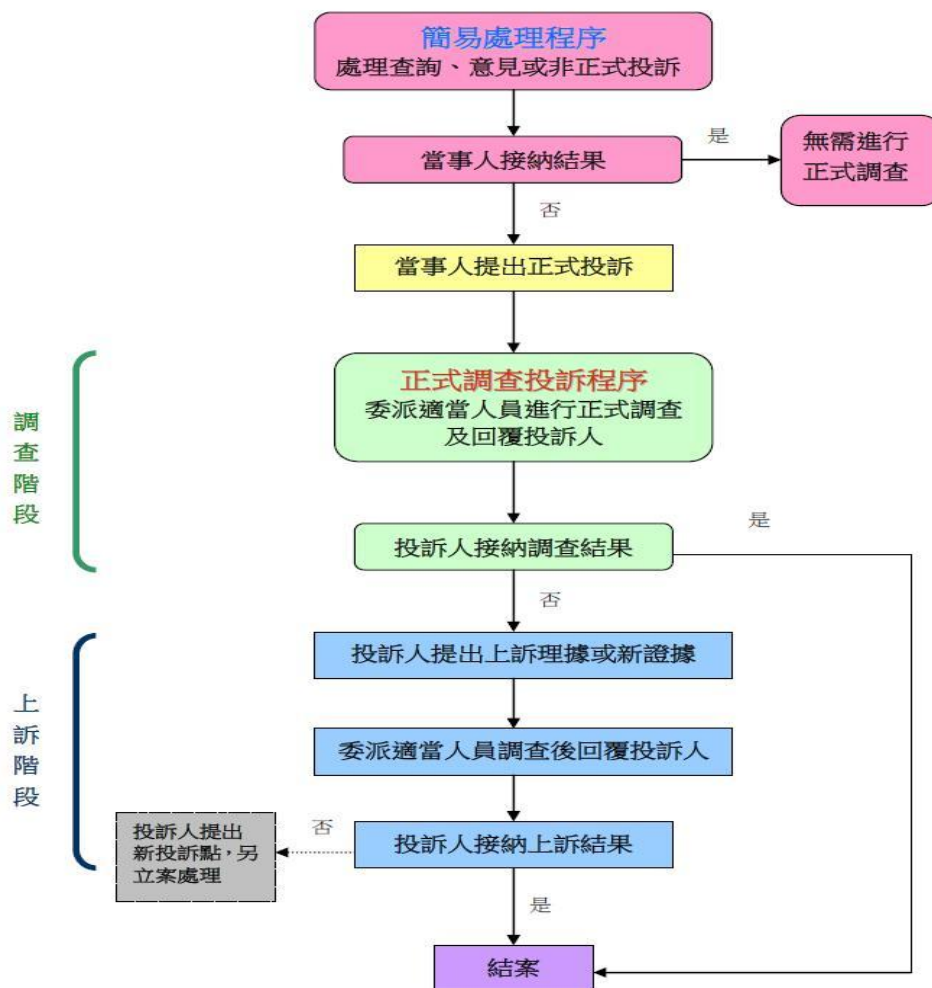
五. 處理投訴的原則

- 5.1 保密原則(本校將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)
 - 5.1.1 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱；
 - 5.1.2 為使調查有效進行，本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；
 - 5.1.3 被投訴人有合理機會就投訴作回應；
 - 5.1.4 如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，將遵守《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；

- 5.1.5 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱；
 - 5.1.6 在未獲授權下，負責人員不會披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料；
 - 5.1.7 如需與相關人士進行會面或會議，本校將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；同時在會面/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。
- 5.2 界定個案是否符合本指引適用範圍及由本校負責處理；
 - 5.3 接受個案後，迅速處理；
 - 5.4 公平公正處理投訴，在有需要時，邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作；
 - 5.5 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本校申報利益；
 - 5.6 本校會將調查結果或投訴不獲受理的原因告知投訴人。

六. 處理投訴程序(見圖一)

圖一：學校處理投訴流程



6.1 本校會先採取簡易處理程序處理一般投訴

6.1.1 本校如接獲以口頭或書面的公眾查詢、意見或非正式投訴，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，學校會交前線人員處理；

- 6.1.2 前線員工將按照本校既定的簡易程序處理，細心聆聽及理解當事人的訴求，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；
- 6.1.3 如有需要，本校將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，釋除疑慮或解開心結。
- 6.1.4 一般而言，本校會於三個上課日內回覆；
- 6.1.5 如有需要，學校會將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題；
- 6.1.6 視乎個別情況及個案性質，校長將決定是否直接介入處理；
- 6.1.7 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校將以口頭回應。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，負責人員將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；
- 6.1.8 以簡易程序處理的個案，一般不會存檔。但學校會因應個案性質，有需要時摘錄重點，以供日後參考。

6.2 正式調查投訴程序

如本校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本校的回應或問題仍未解決，本校將啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)，處理有關個案；

- 6.2.1 委派適當人員負責調查及回覆投訴人；
- 6.2.2 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意本校索取其個人及/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。
- 6.2.3 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；
- 6.2.4 一般情況下，本校會在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；
- 6.2.5 如投訴人接納調查結果，投訴正式結案；
- 6.2.6 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，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，以書面向本校提出上訴要求。

6.3 處理上訴程序

- 6.3.1 本校會委派適當人員(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；
- 6.3.2 一般情況下，本校會在接獲上訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果；
- 6.3.3 如投訴人接納上訴結果，本校將正式結案；
- 6.3.4 如投訴人仍不滿上訴結果或本校處理上訴的方式，本校將再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；
- 6.3.5 如投訴人提出新的投訴事項，本校將另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

6.4 回覆投訴/上訴

- 6.4.1 如投訴或上訴以書面提出，本校將以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員將視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；
- 6.4.2 如個案由教育局/其他機構轉介，覆函將抄送予教育局/有關機構備考。

6.5 投訴/上訴紀錄處理

- 6.5.1 經正式調查投訴程序處理的個案，本校將保存清楚記錄；
- 6.5.2 本校將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)；
- 6.5.3 本校亦將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資料，以作日後參考。

七. 處理投訴安排

- 7.1 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，本校會委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴；
- 7.2 負責調查及上訴階段的人員將有所不同，負責上訴階段人員的職級將較高或委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正；
- 7.3 如有需要，本校/辦學團體將成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組將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，以增公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 7.4 處理本校投訴各個階段負責人員的安排

涉及對象	調查階段負責人員	上訴階段負責人員/小組
外聘者，包括： 導師/機構/服務人員	負責主任	副校長
教師/支援人員	主任/副校長 ^{註1}	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	法團校董會調查小組 ^{註2}	校監/法團校董會上訴小組 ^{註2}
校監/法團校董會	辦學團體專責人員 ^{註3} /專責小組	辦學團體專責人員 ^{註3} /專責小組

註1 如投訴涉及教師/支援人員，調查階段負責人員由校長委派。

註2 如投訴涉及校長，法團校董會調查小組/上訴小組成員可包括獨立人士或校董。

註3 辦學團體專責人員由辦學團體委任。

八. 覆檢投訴

- 8.1 如投訴個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，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」覆檢個案：
- 8.1.1 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；
- 8.1.2 學校/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；
- 8.2 投訴覆檢委員會由教育局成立，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員會處理個案後，會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議；
- 8.3 要求覆核個案必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，否則覆檢委員會可以不受理；
- 8.4 覆檢結果會以書面通知有關人士/機構；
- 8.5 如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及本校均不會再處理有關投訴。

九. 處理不合理行為的投訴

9.1 不合理的態度或行為

- 9.1.1 行使暴力或作出威脅恐嚇行為；
- 9.1.2 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴；
- 9.1.3 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實；
- 9.1.4 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，本校均不能接受；
- 9.1.5 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，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可終止與投訴人的會面或談話；
- 9.1.6 本校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。本校將賦權處理投訴人員，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，本校將採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

9.2 不合理要求

- 9.2.1 要求大量資料或特別待遇；
- 9.2.2 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆；
- 9.2.3 指定與某些人員於某些時間、地點會面
- 9.2.4 以上不合理要求，如妨礙本校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校會限制投訴人與本校接觸，包括規定投訴人與本校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通方式等（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與本校指定人員聯絡等）。本校將書面知會投訴人有關安排及處理程序；
- 9.2.5 如投訴人的不合理行為有所改善，本校將考慮停止有關限制。如本校決定仍維持限制，將定時檢討有關限制條件。

9.3 不合理持續投訴

- 9.3.1 經恰當程序調查後，堅持不接受本校的解釋及調查結果，及/或堅持要求本校/教育局懲處某些人員；
- 9.3.2 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；
- 9.3.3 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；
- 9.3.4 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏；
- 9.3.5 面對不合理持續投訴，本校會決定是否限制或停止與投訴人接觸，並終止處理有關個案；
- 9.3.6 本校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白本校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；
- 9.3.7 如收到無理的重複投訴，本校將發出「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核或與投訴人聯絡。

<完>