

福榮街官立小學

學校投訴機制及程序



2024 年 6 月

(修訂版)

處理學校投訴機制及程序

(一) 目的

持開放態度，廣納及包容不同意見，以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴人士，以確保本校行政管理力臻完善。

(二) 基本方針

按既定機制及程序迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，回應投訴人的合理訴求，及作出適切的跟進，期求避免產生不必要的誤會，保持彼此互信的關係。

(三) 修訂程序

政策須諮詢持分者(學校管理委員會成員、教職員及家長)，經學校管理委員會通過，方可修訂。

(A)處理投訴機制適用範圍：

(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，本校的學校管理委員會(下稱校管會)已獲授予管理本校的權力和職能，因此本校會聯同校管會，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。
- 如投訴人直接向本校提出投訴，學校會按校本機制處理及直接回覆投訴人。
- 如學校接獲對校長或校管會的正式投訴，校方將通知區域教育服務處，由有關學校發展主任直接處理。
- 如投訴人直接向教育局提出投訴，局方會視乎事件的性質及嚴重性，決定適合的處理方法。一般情況下，局方會在徵得投訴人的同意後，將個案轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反法例、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、校管會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，個案會由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。
- 本校會按照相關的教育局通告及內部通告、指引及實務守則(如適用)處理與本校日常運作及內部事務有關的不同類別投訴或涉及其他法例的投訴，以確保符合有關要求。

(ii) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

- 如投訴牽涉以下範疇，即使事件在本校發生，學校會盡快將個案轉介教育局相關科組認收及直接處理有關投訴；

- 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》、《教育規例》或未符合有關通告及內部通告的要求；或
- 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。

***優化安排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；或
- （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。

不受理投訴類別

投訴類別	註解	特殊情況/安排
匿名投訴	無論書面或親身投訴，學校可要求投訴人提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。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上述個人資料，以致校方無法查證及回覆投訴人，會視作匿名投訴，校方可以考慮不受理有關投訴。	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），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔記錄。
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，本校會要求當事人指定一位代表作為聯絡人。 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，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。
資料不全的投訴	如投訴人未有提供足夠資料及/或未能提供本校要求的進一步資料，以致本校不能進行適當或有成效的調查，本校會考慮不展開調查及終止有關個案。本校會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理該投訴的原因。	
投訴事件已發生超過一年	與本校日常運作有關的投訴建議在同一學年內提出，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，令本校無法進行調查。	

(B)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，本校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴會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會由本校負責處理；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會由教育局相關科組負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，會向相關執法部門/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(A)(i)段所述類別，本校在處理有關投訴時，會參閱相關教育局通告/內部通告、指引及實務守則。

- 如投訴同時涉及本校及教育局其他科組負責的範疇，有關科組會與本校協調跟進處理。如投訴人同時向本校及教育局提出投訴，局方會視乎個案的性質及嚴重性，決定是否轉介本校跟進或由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。

原則二：即時迅速處理

- 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校必會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，會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，會向上級負責人員尋求協助。
- 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。
 - (ii) 盡快（一兩天內）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) 盡可能讓校管會主席、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

- 本校會聯同校管會，制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。本校會與教師和家長作充分溝通，以確保有關程序廣為持份者接納。
- 本校會擬備指引，向持份者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。本校會透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、教職員會議及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。
- 為了讓校本機制能在校內順利推行，本校會確保所有負責處理查詢與投

訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。本校亦會制訂與家長溝通的策略，定期透過不同渠道，例如每年開學的有關通告，通知或提醒家長有關本校處理投訴的政策及程序，以促進雙方瞭解和加強家校合作。

- 本校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，與教職員和家長作充分溝通，並在有需要時更新有關的處理程序。

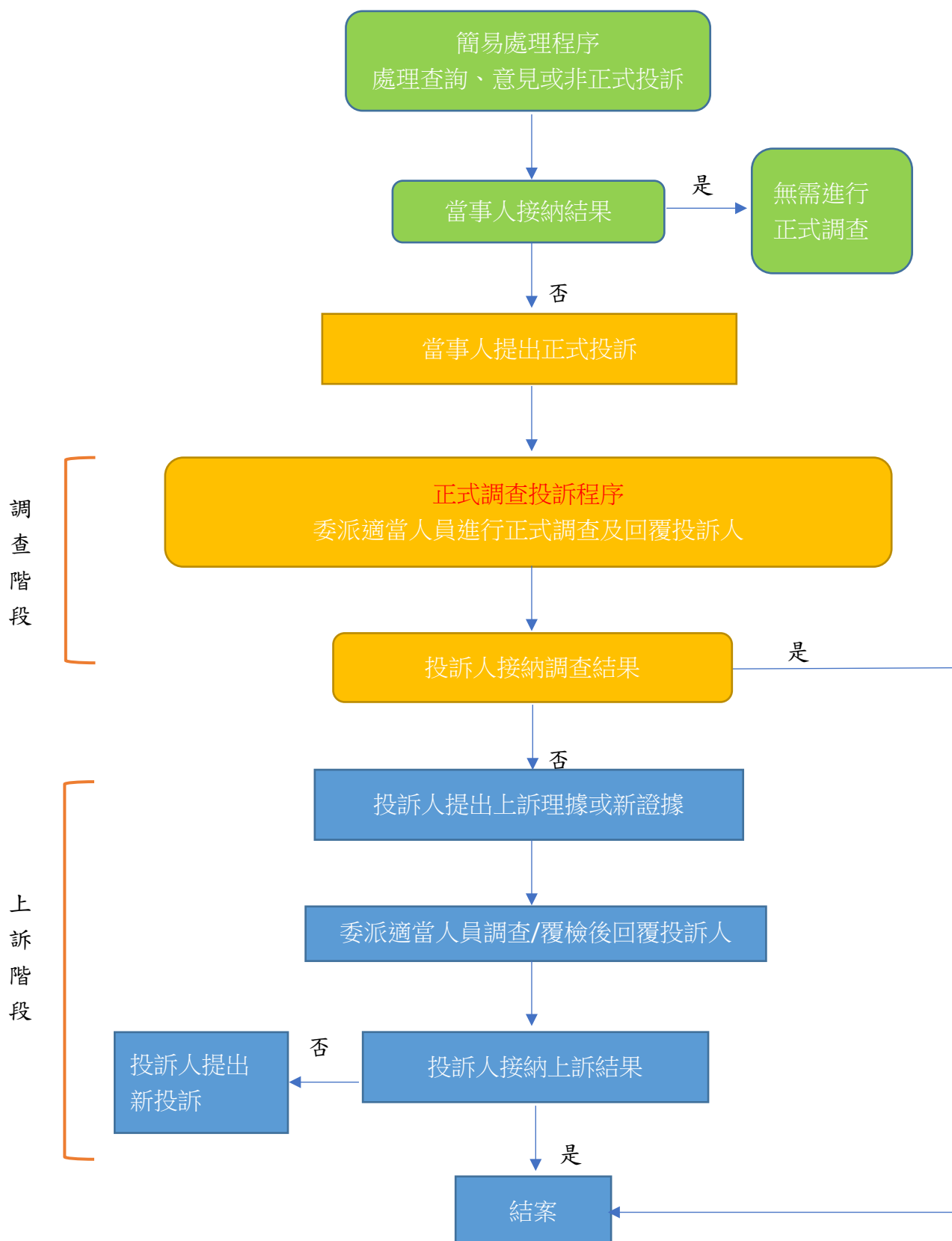
原則四：處事公平公正

- 本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。本校在校內提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 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。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，避免參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 本校會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本校的溝通和聯繫。

(C)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。本校處理投訴的流程見下圖：

處理投訴流程：



簡易投訴程序

即時/ 盡速處理	● 本校接獲公眾查詢、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，教職員會盡可能提供協助及所需資料，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。 ● 前線員工會細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。 ● 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，交代本校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。 ● 簡易處理程序的回應時限，通常不超過兩個工作天。 ● 如有需要，前線員工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。視乎本校情況及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。
回覆投訴	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	以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，本校只會簡單摘錄重點及存檔，以供日後參考。

正式調查投訴程序

調查 階段	本校如接獲正式投訴會按以下程序處理： ➤ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ➤ 在 10 天內發出通知書，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，以便聯絡。 ➤ 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及/或聲音記錄等（如有），以作佐證。本校在收集、持有、處理或使用個人資料時，會遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。 ➤ 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（本校會在接獲投訴起計 30 曆日內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，本校會向投訴人發出臨時覆函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，會通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。） ➤ 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本校的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在本校回覆結果日期起計 14 個曆日內，向本校書面提出上訴要求。
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： ➤ 在 10 天內發出通知書，確認收到有關上訴要求。 ➤ 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（本校會在接獲上訴要求起計 30 曆日內完成上訴調查），並就上訴結果以書面回覆投訴人； ➤ 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本校處理上訴的方式，本校必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；及 ➤ 如投訴人提出新的投訴事項，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
調解 紛爭	在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，考慮是否適宜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），盡早找出解決方案，化解糾紛。
回覆 投訴/ 上訴	如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆投訴人；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科組/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局有關科組/有關機構備考。 一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限會在本校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，本校會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間作出具體答覆的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。
投訴/ 上訴 紀錄	經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄。

(D)處理投訴安排

專責人員 – 本校會考慮個案的性質、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。關於處理本校投訴各個階段負責人員的安排，本校會按照下表執行：

涉及對象	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	教育局專責人員#
備註：	本校如接獲對校長或校管會的正式投訴，會將有關投訴轉介區域教育服務處跟進。		

#教育局專責人員可由區域教育服務處的有關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

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，本校會遵守《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 (<https://www.pcpd.org.hk/>)。
- 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）。電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，會使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。根據教育局內部通告第 1/2017 號，投訴一般會列為「限閱文件」。
- 本校會訂立程序，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會公開談論有關個案的內容及資料。
- 如本校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，會在校本機制內訂明有關安排。為免產生誤會，本校會：
 - (i) 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；
 - (ii) 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否已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；
 - (iii) 事先向員工講解清楚，並囑咐員工在會面/會議開始前提醒投訴人，無論本校員工及投訴人雙方均須慎防未經授權而透露了第三者的個人或其他資料。在會面/會議時，雙方必須遵從載於《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表一「保障資料原則」中的六個原則；及
 - (iv) 提示本校員工在執行公務時，不應拒絕投訴人提出的錄音/錄影要求。無論在會議期間/電話通話中，如對話內容涉及第三者的個人或其他資料，員工應重申立場，表明根據《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的規定，不能透露該等資料。

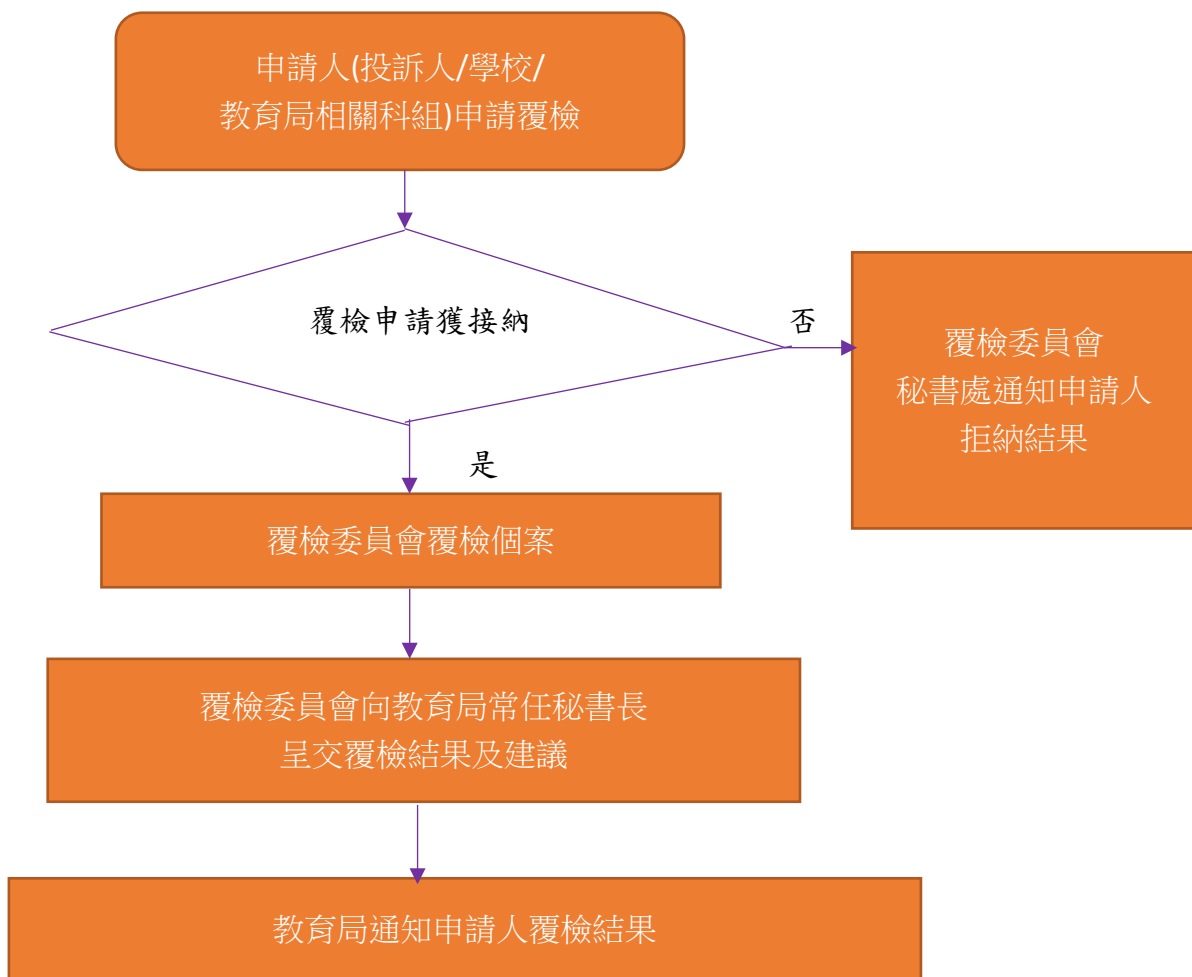
(E)由覆檢委員會覆檢投訴

- 獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。
- 在以下情況，投訴人、本校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：
 - (i) 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明本校/教育局其他科組處理不當。
 - (ii) 本校/教育局其他科組已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向本校/教育局就相同事件繼續投訴。
- 如投訴人不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計 14 天內，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書上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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。
- 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(投訴人/本校/教育局相關科組)，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 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，將投訴的資料交予本校/其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、本校/其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。
- 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：
 - (i) 檢閱投訴人、被投訴人、本校/教育局相關科組提供的資料及相關檔案紀錄；
 - (ii) 要求投訴人、被投訴人、本校/教育局相關科組澄清資料，及/或提供新證據；
 - (iii) 分別與投訴人、被投訴人/其他有關人士會面，以便進一步收集資料；或
 - (iv) 邀請投訴人、被投訴人、本校代表/教育局相關科組代表出席個案會議。
- 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及本校）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。
- 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：
 - (i) 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；
 - (ii) 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；及
 - (iii) 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

- 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。覆檢結果及建議會提交教育局常任秘書長考慮。
- 常任秘書長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，書面通知申請人有關覆檢結果。如常任秘書長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。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- 如覆檢委員會建議個案須由本校/教育局相關科組重新調查，局方會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並須於兩個月內完成調查，及向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，本校/教育局相關科組須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如本校/教育局相關科組未能於兩個月內完成調查，會書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

覆檢流程



(F)處理不合理行為及要求的措施：

	處理措施
面對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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。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。 ➤ 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，負責人員可就當時情況，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，本校會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。
面對不合理的要求	➤ 如果投訴人提出不合理的要求，對本校產生不良的影響，例如妨礙本校的運作或服務；或其他持份者受到投訴人不合理行為影響，本校會考慮建議投訴人以其他方式與本校溝通(例如投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、或依照本校安排與指定的負責人員聯絡等)。本校會書面通知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，本校會考慮是否停止有關限制。如決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。
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，詳細審查及妥善處理個案，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，本校會將個案呈交職位不低於首長級薪級表第 2 點的人員，決定會否終止與投訴有關的書信往來或行動。 ➤ 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，本校會以堅決肯定的態度，與投訴人溝通，解釋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。 ➤ 如其後再收到投訴人的重複投訴，本校會發出「重複投訴覆函」，請投訴人參閱本校之前給予的回覆。