

聖芳濟書院

處理學校投訴指引

(簡化版)



2016 七月更新

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出本校處理投訴的原則及採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。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。本學校會按照《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。

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（例如廉政公署、警務處）
- (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
- (iv) 由學校員工提出的投訴（如校方接獲有關投訴），學校會按照內部機制處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。

1.3 在一般情況下，校方不受理下列類別的投訴：

- (i) 匿名投訴
- (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。
- (iii) 投訴事件已發生超過一年：
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。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- (iv) 資料不全的投訴：
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，校方不會受理有關投訴。

第二章 處理投訴程序

投訴釋義

2.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是指持份者基於關心自己/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。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

2.2 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1。

簡易處理程序

2.3 校方將使用以下校本程序迅速恰當地處理查詢與非正式投訴。

即時/盡速處理

2.4 校方的前線人員將使用以下指引幫助他們處理查詢與非正式投訴。

- (i) 校方如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工會辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，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，前線員工可按照此簡易程序處理。
- (ii) 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- (iii) 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。
- (iv) 一般情況下，校方會在兩個課日內給予初步回應。
- (v) 如有需要，前線員工會將個案轉交校務行政組的成員處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎校情及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

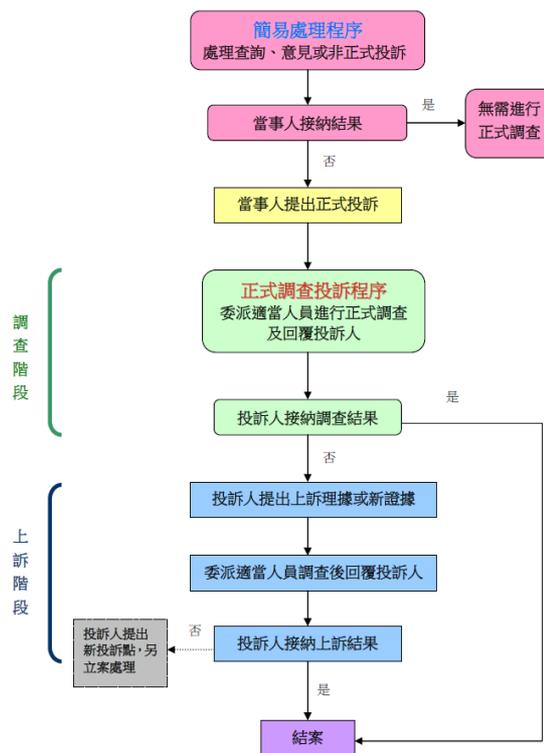


圖 1. 處理投訴流程

回覆投訴

2.5 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方將會以口頭回應。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，校方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。

正式調查投訴程序

2.6 當遇上以下情況時，校方會啟動正式調查投訴程序來處理投訴：

- (i) 前線員工認為投訴涉及嚴重和緊急事故。
- (ii) 儘管校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，問題仍未解決。
- (iii) 儘管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並堅持提出正式投訴。
- (iv) 投訴事件由教育局或其他團體轉介。

調查及上訴階段的安排

2.7 若情況符合 2.6 中任何一種，校方會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

在調查階段校方會採用以下程序：

- ◆ 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/或與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及學校電話，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他們提供相關資料。
- ◆ 盡快處理有關投訴，(一般情況下)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。
- ◆ 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

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 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，(一般情況下)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，校方會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，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

2.8 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

2.9 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員會以口頭回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

2.10 一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人的詳細資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方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。

第三章 處理不合理行為

3.1 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，學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，可能會為學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，學校制定了適當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

3.2 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。

本校處理不合理行為的校本政策

3.3 學校已制定以下政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

(i) 一般情況下，由校長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。如投訴涉及校長，校監或法團校董會作相關決定。

(ii) 處理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，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
- ◆ 校方會制訂緊急應變措施及指引，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。校方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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 處理不合理的要求

- ◆ 如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，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，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，校方會考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

(iii) 處理不合理的持續投訴

- ◆ 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。
- ◆ 為避免投訴人對投訴結果產生不合理期望，校方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。
- ◆ 如收到無理的重複投訴，學校可發出「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。

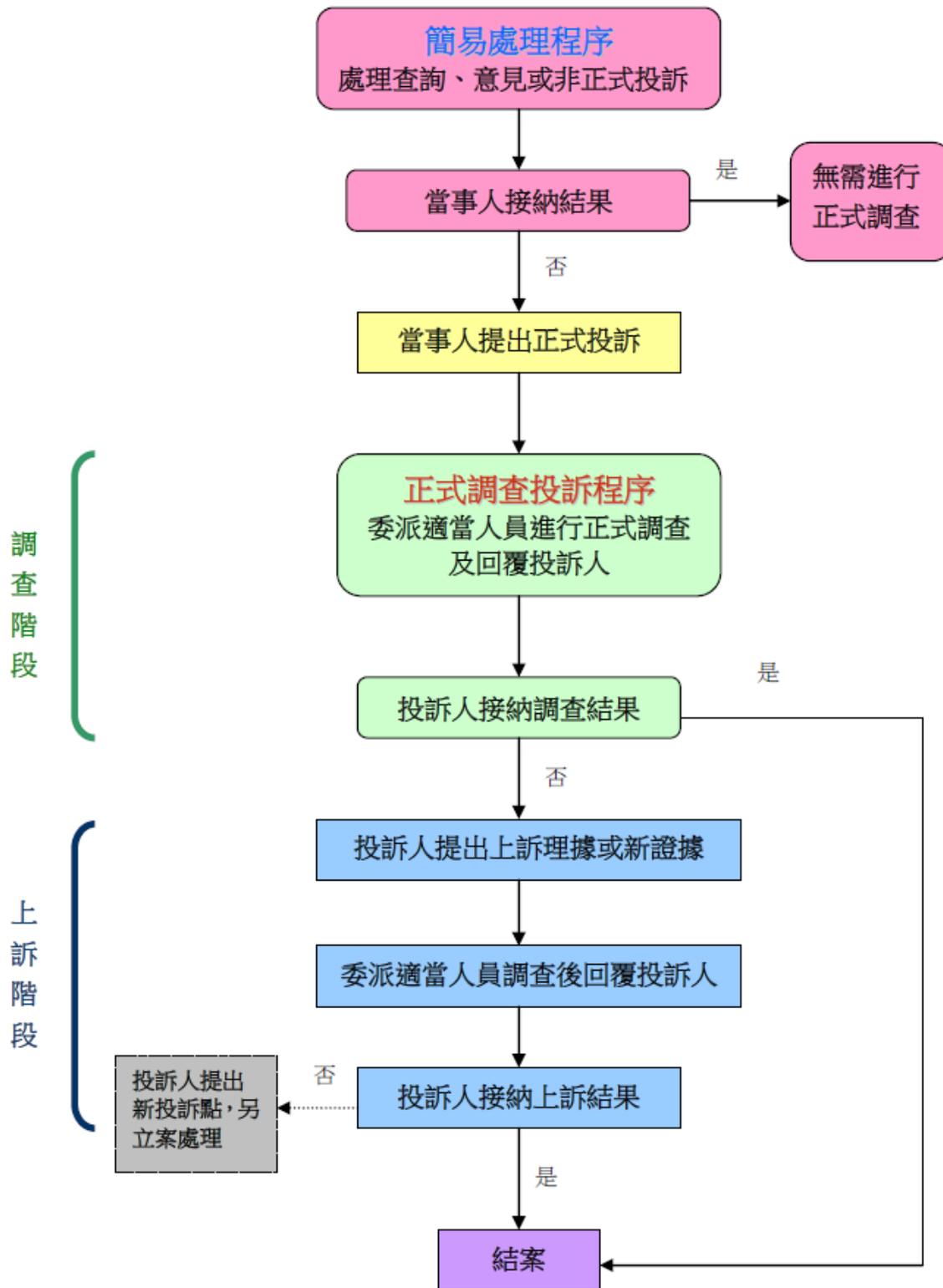


圖 2. 處理投訴流程