

28/11/2014 諮詢全體教師
9/1/2015 諮詢家長教師會
10/3/2015 獲法團校董會通過

中華基督教會基智中學
校本投訴機制

學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，校方亦會按既定程序適當處理投訴。

處理投訴機制適用範圍：

根據校本管理精神，《教育條例》授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會聯同辦學團體，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，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。如投訴牽涉以下範疇，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：**

- ◆ 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、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；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。

A. 適用範圍

1. 不適用於處理下列類別的投訴：

- 1.1 與已展開法律程序有關的投訴
- 1.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- 1.3 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
- 1.4 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理。）

2. 一般不受理下列的投訴：

2.1 匿名

- 2.1.1 投訴人未能或拒絕提供個人資料，以致本校無法查證投訴事項。但在特殊情況下（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/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴。

2.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- 2.2.1 除非得當事人的書面授權予其他人士（包括外間組織如立法會議員、區議員、傳媒等 / 團體）或獲家長/監護人書面授權的人士代表當事人提出。
- 2.2.2 若投訴由多於一位人士代表當事人提出，學校可要求當事人指定一位代表作為與學校的聯絡人。

2.3 投訴事件已發生超過一年

2.3.1 因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，令學校無法進行調查。提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。

2.3.2 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，學校可視乎情況，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。

2.4 資料不全的投訴

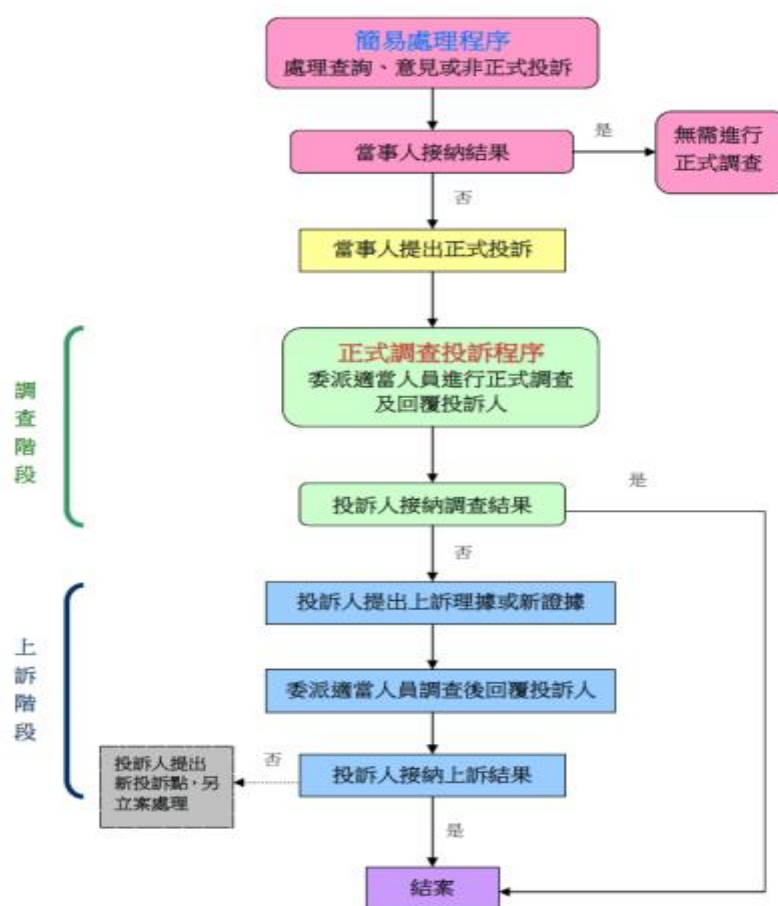
若投訴人未能提供足夠資料，以致調查無法入手，學校可以不受理有關投訴。

B. 處理投訴原則

1. 分類處理

學校只處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴及在學校範圍內涉及安全的投訴。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；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

圖一：學校處理投訴流程



2. 關注及投訴之分別

- 2.1.1 關注是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。
- 2.1.2 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。

3. 簡易處理程序（事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆）

<p>即時/盡速處理</p>	<p>當學校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，教職員會細心聆聽，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。</p> <p>如有需要，教職員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。簡易處理程序的回應時限，通常不超過三個工作天。</p>
<p>回覆投訴</p>	<p>對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，但校方會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。</p>
<p>投訴紀錄</p>	<p>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，校方只會簡單摘錄重點，並存一曆年，以供日後參考。</p>

C. 正式調查投訴程序（有關人士不接受校方的回應或問題仍未解決）

<p>調查階段</p>	<p>學校如接獲正式投訴會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 如有需要，校方會發出通知書，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。 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有關人士/機構提供相關資料。 盡快處理有關投訴，校方一般會在接獲投訴日起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[投訴人對調查結果] --> B[接納] A --> C[不接納] B --> D[正式結案] C --> E[投訴人能提供新證據或足夠理據，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。] </pre> </div>
--------------------	--

<p>上訴階段</p>	<p>學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[上訴調查結果] --> B[接納] A --> C[仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式] B --> D[正式結案] C --> E[校方必須再審視有關的處理過程，確保已採取恰當的程序。] C --> F[如投訴人提出新的投訴事項，學校要另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清，否則校方不再跟進。] </pre> </div>
<p>調解紛爭</p>	<p>在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，進行調解，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)，找出解決方案。</p>
<p>回覆投訴/上訴及期限</p>	<p>如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。 如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計，兩個月內完成。如未能在指定時間內回覆，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。
<p>投訴/上訴紀錄</p>	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。</p>

D. 處理投訴安排：

專責人員 – 學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。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
學生	教師	副校長
教職員	副校長	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*	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。

辦學團體專責人員可由辦學團體內有關組織委任成員出任。

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。如學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，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校會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。

處事公平公正–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。如有利益衝突的情況出現，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。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。

E. 覆檢投訴：（上訴後仍未解決）

投訴人或學校在以下情況下，可要求由教育局成立的「處理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，證明學校/教育局處理不當。
- ◆ 學校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。

學校須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 14 天內，向教育局書面提出覆檢申請。

有關人士在提出覆檢要求前，個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，有關人士並須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，由有關覆檢委員會決定是否接納覆檢的申請。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作最終結論，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。

F. 處理不合理行爲

不合理的態度或行爲	處理方式
<ul style="list-style-type: none">• 使用暴力/作出威脅恐嚇行爲。• 以粗言穢語/語帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。• 提供虛假失實資料/蓄意瞞騙事實。	處理人員應對投訴人表明不接受不合理的態度行爲，並要求對方改變態度及停止有關行爲，及請對方冷靜片刻，但之後如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話，並要作紀錄。上述情況是得到學校的賦權。在緊急或有需要的情況下，學校會報警或向其採取法律行動。

不合理的要求	處理方式
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<p>可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）。學校必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。</p>

不合理的持續投訴	處理方式
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 校方應以堅決肯定的態度，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「回覆信」，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。

- 完 -