

處理投訴的政策及流程

1. 目的

- 1.1 因應現今社會人士及學校持份者非常重視及關注學生的全面發展、學校管治及服務質素，故對學校的政策、教職員的服務或其他意見，不時提出查詢、意見及投訴。為了避免產生不必要的誤會引至情況惡化，校方需對具名的批評及投訴，積極盡早回應及處理。
- 1.2 處理學校日常運作及內部事務有關的投訴；學校制訂清晰透明的程序，通過校本溝通的機制及渠道，讓學校內部教職員工對學校行政措施或人事處理投訴可盡早獲得回覆及處理。
- 1.3 根據校本管理精神，法團校董會將按投訴調查機制，授權予上訴委員會或代表作回覆和跟進投訴處理。所有的投訴個案，均採取公平及保密的原則作適當行動的回應及處理。

2. 處理投訴原則

- 2.1 簡化運作步驟：分類處理投訴並清楚界定各項調查步驟和責任，避免重覆調查及處理程序。
- 2.2 高效率：學校必須從速或在承諾時限內，作回覆或報告調查結果；
- 2.3 公平及客觀：學校必須公平地對待投訴者和被投訴者；專責人員或相關調查人員必須向校方申報利益，如有需要校方將考慮邀請獨立人士參與處理投訴或上訴工作；
- 2.4 保密性：所有投訴處理過程及資料必須保密，以保障有關人士（包括投訴人及被投訴人）的私隱。
- 2.5 清晰透明的處理機制：學校制定明確的校本機制及程序，清楚透過各種公開渠道向各持分者展示；包括：學校網頁、家長通告、教職員手冊、家長教師會議、教職員會議等。學校亦會定期檢討有關政策及指引，並作資訊更新。
- 2.6 定期檢討：學校所制定的校本「處理投訴政策及流程」，必會每兩學年或按需要作出檢討，以確保校本政策及流程能有效地處理管治及服務質素。
- 2.7 教職員培訓：學校亦會安排本校教職員定期每兩學年或按需要作有關處理投訴的培訓。

3. 處理投訴程序

3.1. 啟動投訴機制

調查階段---當學校正式接獲投訴，將會按以下程序處理：--

- 根據校本機制，校董會將委派適當人員負責調查（由法團校董會/校長/主任，調查人員必須為被投訴者上級）及回覆投訴者，
- 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴者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、職銜及聯絡電話。「確認通知書」，參看附件一。
- 如有需要，調查人員將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。
- 盡快處理相關投訴（建議在接獲投訴起計 30 個工作天內完成調查），並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- 如投訴人接納結果，投訴可以正式結案。
- 如投訴人不接納結果或校方的處理方式，並提供新證據或足夠理據，可在學校的覆函發出日期起計 30 個工作天內，向校方書面提出上訴要求。

3.2. 上訴階段---學校如接獲上訴要求，按以下程序處理：

- 根據校本機制，校董會將委派適當人員(由法團校董會委任)負責處理上訴個案及回覆盡快處理上訴個案 (接獲上訴要求起 30 個工作天內完成)，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的方式，校方必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取最恰當的程序。再按檢視的結果，向投訴人回覆最終的調查結果及處理方法。
- 如投訴人經校董會委任之覆核調查回覆後，仍然不接納有關結果，或能提供足夠理據/新證據證明學校處理不當，投訴人/機構可要求學校向教育局「學校投訴覆檢委員會」申請覆檢個案。

4. 指派適合人士處理投訴

4.1 負責調查及上訴階段的人員將會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級較高。

4.2 如有需要，學校/辦學團體將會成立專責小組處理某些特別的投訴個案，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，教育心理學家，律師等，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及支持。

4.3 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。

5. 資料保密

5.1 所有投訴個案內容及資料均應絕對保密。校方只可讓負責調查工作的人員得悉有關資料。

5.2 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/記錄要求，必須遵守《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。

6. 有關資料妥善處理的措施

6.1 學校將採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，所有資料將會妥善存放在安全地方(如上鎖的檔櫃)。電腦資料必須加以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置。

6.2 校董會將會保存一份投訴記錄冊，監察有關情況，並定期查核有關個案。

6.3 如有需要，學校將會訂立適當程序，確保只有授權負責人員才能查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不能披露及公開談論有關個案內容或相關資料。

7. 投訴人權益

7.1 私隱權：確保投訴人的資料保密，受《個人資料(私隱)條例》保障。

7.2 公平權益：獲得公平的對待，不被歧視。

7.3 知情權：可查詢處理的進展。

7.4 上訴權：如不同意初步的結果，可向本校法團校董會提出上訴。

8. 一般「不適用」或「不受理」類別投訴

8.1 本指引並「不適用」於處理下列類別的投訴：

- ✧ 與已展開法律程序有關投訴
- ✧ 屬其他團體/政府部門權力範圍
- ✧ 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

8.2 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。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，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可以不受理。
- ✧ 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，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（包括未成人人士及智障人士）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。
- ✧ 如投訴中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，由於現時於沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，學校/辦學團體訂明校本機制，若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會接納有關投訴並會按照既定程序處理。

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數據已消失，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學年計算。
- ✧ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一學年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否接納有關投訴並會按照既定程序處理。

處理投訴流程圖

