

保良局林文燦英文小學
學校處理投訴機制

背景

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士的知識水平有所提升及對本身權益有更深瞭解，他們對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好溝通，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會至為重要。

現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使學校已設有機制、行政小組及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。為協助學校制訂校本機制及程序，有效地處理公眾的投訴，教育局於 2011 年成立「處理學校投訴臨時委員會」，委員會參考了海外國家處理投訴的機制及程序，又諮詢了業界及學校持份者的意見後，特別編制《學校處理投訴指引》，向教育局提出建議。教育局在 2012/13 學年於部份學校進行先導計劃，試行建議的修訂處理投訴安排，並研究如何有效地把修訂安排推展至其他公營學校及將成功和值得借鑒的經驗加以推廣。為此，本校以教育局《學校處理投訴指引》初版為藍本，依據本校情況及辦學團體的意見，制訂《保良局林文燦英文小學—學校處理投訴機制》諮詢稿，計劃在諮詢校內持分者的意見後，於新學年起試行。

(1) 建立機制目的及本校的願景

1.1 建立機制目的

1.1.1 透過建立完善及有效的投訴機制，構建及經營各種有效溝通渠道廣納各界的意見，努力學習，累積經驗並加以改善學校的行政及日常運作。

1.1.2 本校期望能與持分者及外界保持良好溝通，建立友好合作的夥伴關係，且能有效處理投訴，以增強學校的管治力及公信力，為社會提供優質的教育服務。

1.2 本校的願景

本著「同一團隊、同一信念」的核心價值，建立完善及有效的投訴機制，致力為與持分者、外界及學生構建及經營各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和

抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會，並透過廣納各界的意見，努力學習，累積經驗並加以改善，力求成為一所開明、以關愛為本並能夠每日進步的全人教育基地。

(2) 適用範圍

2.1 本機制適用於處理家長、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：

2.1.1 關於學校日常運作及內部事務

- ◆ 根據校本管理精神，《教育條例》已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能，因此，如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人可直接向學校提出，以便有效處理。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- ◆ 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，則分別交由學校及教育局相關科組一同跟進。

2.1.2 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- ◆ 如投訴事項與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關，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；若涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構提出，並由有關部門/機構負責處理。
- ◆ 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

2.2 本機制並不適用於處理下列類別的投訴：

- ◆ 與已展開法律程序有關的投訴
- ◆ 屬其他團體或政府部門權力範圍的投訴
- ◆ 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
- ◆ 由學校員工提出的投訴

2.3 校方一般不受理下列類別的投訴：

2.3.1 匿名投訴：

- ◆ 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。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。
- ◆ 匿名投訴可交由校方中/高層人員視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定有關匿名投訴無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔紀錄。

2.3.2 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，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- ◆ 至於由其他組織或團體，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，由於現時沒有相關法例賦權任何組織或團體代表其他人士作出投訴，學校將不會接納有關投訴。但若該組織或團體已事先獲得當事人的書面授權，學校將按照既定程序處理有關投訴。

2.3.3 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，校方可以不受理有關投訴。

(3) 基本方針

3.1 清晰明確、公開透明

3.1.1 學校應先行徵詢教師和家長的意見，以確保機制廣為持分者接納。

3.1.2 學校應透過不同渠道，向持分者(包括:家長及學校教職員)清晰交代機制內容。

3.1.3 學校應責成所有負責處理查詢與投訴的員工，均瞭解及遵從此機制。

3.2 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，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢、意見或投訴後，應直接處理或立即交由學校指定人士從速處理。如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。

3.3 資料保密

3.3.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

3.3.2 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/記錄的要求，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。

3.3.3 學校應採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。

3.3.4 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。

3.3.5 如需與相關人士進行會面或會議，校方應：

- ◆ 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。

- ◆ 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。

3.4 公平公正

3.4.1 學校應以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方須提供上訴的渠道，並在有需要時，考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

3.4.2 在展開調查工作前或在適當的情況下，如有利益衝突的情況出現，有關人士必須向校方申報利益，校方可因應情況、權衡利害決定有關人士是否適合參與處理有關個案及接觸與個案有關的資料。

3.4.3 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。

3.4.4 學校應避免有關投訴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。

3.5 持續完善

3.5.1 學校應適時檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

3.5.2 如需改善服務或修訂相關政策，校方應作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

3.5.3 學校應定期檢討本政策、相關指引及程序，並考慮是否需要更新。

(4) 處理程序(見流程圖)

4.1 學校接到查詢、意見或投訴

- ◆ 學校如接獲公眾查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應細心聆聽，辨別事件的性質及嚴重性，如屬簡單的查詢，可即時回答，否則交由熟悉有關事情的同事跟進處理。

4.2 由負責人員接觸當事人，瞭解事件

- ◆ 由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。
- ◆ 負責人員應細心聆聽、理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，應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。
- ◆ 負責人員可按情況與當事人協商跟進措施，如調查事件、提供服務、進行內部檢討、懲處、尋求外間支援等。
- ◆ 負責人員應誠懇地向當事人交代校方各項跟進工作，並與當事人共同訂定下次溝通的方式及時間，以保持雙方的聯繫。
- ◆ 負責人員應評估個案的嚴重性，適時向上級匯報，有需要時尋求上級的支援。
- ◆ 負責人員應盡快跟進及解決問題，給予當事人清楚的回覆。如當事人對回覆表示滿意，則個案到此完結。

4.3 學校管理層委派人員進一步調查個案

- ◆ 如負責同事已盡力嘗試解決問題，但有關人士對所作的回應表達失望、不滿或怨憤，又或個案涉及的問題仍未解決，負責同事有責任向學校管理層報告，而投訴人亦可向校方反映不滿，由校方委派適當人員負責調查及回覆。
- ◆ 在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，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，迅速地化解衝突或糾紛。視乎個別個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。

- ◆ 校方須徵得投訴人同意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，並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。此程序結束後，學校應檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。
- ◆ 經此程序處理的個案，學校應保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等），以作紀錄。

4.4 處理上訴

- ◆ 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，可向校方提出上訴。
- ◆ 校方須委派適當人員(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。
- ◆ 校方應盡快處理有關上訴個案，並就上訴結果回覆投訴人。
- ◆ 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。上訴階段結束後，學校應檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。
- ◆ 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方應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，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- ◆ 經此程序處理的個案，學校應保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等），以作紀錄。

4.5 完結存檔備份或覆檢投訴

- ◆ 若投訴事件已在雙方接納的情況下解決。本校將存檔備份所有相關的資料。
- ◆ 若遇到某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在此情況下，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」（下簡稱覆檢委員會）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。
 - 有關機構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。
- ◆ 要求覆檢個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理。有關人士在提出覆檢要求前，須具體交代不滿的原因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。
 - ◆ 有關覆檢委員會的組成、委員會的職權、覆檢程序及覆檢結果詳見教育局之《學校處理投訴指引》。

(5)處理不合理行為

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，學校有需要制定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，能繼續恰當地運用公帑，提供優質的教育服務。

5.1 不合理行為定義

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。

5.2 處理不合理行為

在一般情況下，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，則應由校監或法團校董會作出決定。

(i) 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。處理人員應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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。
- ◆ 校方須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。若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，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方必須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，校方可重新考慮是否需繼續執行有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 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，負責人員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，學校可指示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。