

中華基督教青年會中學

處理查詢及投訴指引

2023年10月(修訂本)

| | 目 錄 | 頁 |
|-----|------------|----|
| 1. | 前言 | 3 |
| 2. | 投訴釋義 | 4 |
| 3. | 指引不適用/適用範圍 | 5 |
| 4. | 處理投訴原則 | 7 |
| 5. | 處理投訴安排 | 9 |
| 6. | 處理投訴程序 | 10 |
| 7. | 覆檢投訴 | 13 |
| 8. | 處理不合理行為 | 14 |
| 9. | 跟進檢討 | 17 |
| 10. | 附件 | 18 |

本文件以英文本及中文本刊發。如中、英文本的字義或詞義出現歧義，概以中文為準。

1. 前言

- 1.1 本校一直重視與持分者保持良好溝通，在建立各種有效溝通渠道的同時，亦鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向學校表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，避免產生不必要的誤會。
- 1.2 為回應各持份者的查詢和意見，本校設有機制及溝通渠道，以積極正面的態度，耐心聆聽和瞭解持份者的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。本校秉持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，確保學校的行政管理能持續優化，更臻完善。
- 1.3 建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，以便迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，確保學校運作不受影響，乃本校制定「處理投訴指引」的宗旨。期望透過健全的校本機制，與持分者加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。
- 1.4 本校將按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》、《學校處理投訴指引》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，以確保指引符合有關要求。

2. 投訴釋義

2.1 關注與投訴

為免產生不必要的誤會及處理過程變得繁複，本校先清楚分辨關注與投訴，以便決定採取適當的程序處理。

| 分辨是關注還是投訴 | |
|-----------|---|
| 何謂關注 | 如： <ul style="list-style-type: none">● 關心自己/子女● 關心學校的利益● 向校方提出查詢● 表達意見● 希望現況有所改變或改善 |
| 何謂投訴 | 如： <ul style="list-style-type: none">● 投訴人表達失望、不滿或怨憤● 要求校方糾正失誤之處● 要求懲處涉嫌違規者● 尋求方法解決投訴涉及的問題 |

*負責處理投訴人員(以下簡稱：負責人員)避免將二者混淆，以採取適當的處理程序。

2.2 適用範圍

2.1 適用範圍

2.1.1 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、電話或親身提出與學校有關的投訴。

2.1.2 投訴事項涉及學校日常運作及內部事務，由投訴人直接向學校提出，學校跟進處理。

2.1.2.1 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。

2.1.2.2 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校會同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：

| 投訴 | 參照相關通告、指引及實務守則 |
|--------------------------|--|
| 與虐待兒童有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第1/2016號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」 |
| 與殘疾歧視有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第14/2001號「《教育實務守則》開始生效」 ● 平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》 |
| 與平等機會有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第33/2003號「平等機會原則」 |
| 與性別歧視及性騷擾有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第2/2009號「《性別歧視條例》(第480章)的修訂」 ● 平等機會委員會的《校園性騷擾的問與答》 |
| 與種族歧視有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第25/2008號「《種族歧視條例》」 ● 平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子 |
| 與採購服務及貨品(例如校巴服務、飯盒供應等)有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第4/2013號「資助學校採購程序」 ● 教育局通告第10/2016號「學校的商業活動」 ● 廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》 |
| 與收受利益和捐贈有關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育局通告第14/2003號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」 |

2.3 不適用或不受理類別

2.3.1 不適用

2.3.1.1 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴，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、未註冊教師)或違反《資助則例》的投訴(例如濫收費用、開除學生)；及
- 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。

2.3.1.2 與已展開法律程序有關的投訴。

2.3.1.3 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴。

2.3.1.4 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。

2.3.2 不受理類別

2.3.2.1 未能更進的匿名投訴

即投訴人未能提供姓名及聯絡方法，或未能確認投訴人身份，接到投訴之教職員向科組主任匯報，再由副校長視乎情況（例如已掌握充分證據、投訴涉及嚴重或緊急的事件或關乎學校整體利益）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法跟進，則由負責人員填寫「匿名投訴個案記錄表」（附件一），簡列原因，並存檔紀錄；

2.3.2.2 並非由當事人親自提出的投訴

並非由當事人親自或書面授權提出的投訴（未成年或智障人士除外）；

2.3.2.3 投訴事件已發生超過一年

2.3.2.4 與學校日常運作有關的投訴，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，令學校無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限會以事件發生後一曆年計算；

2.3.2.5 有關性騷擾的投訴不在此限，詳情請參閱防止性騷擾政策。

2.3.2.6 資料不全的投訴

學校會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，學校不受理有關投訴。

2.4 由學校員工提出的投訴

如學校直接接獲員工投訴，學校將以促進溝通及自我完善為原則，依據本指引之安排，秉公辦理；如學校接獲教育局的轉介投訴，學校亦會按現行程序處理。

3. 處理投訴原則

3.1原則一：分類處理投訴

3.1.1 由學校處理：與學校日常運作及內部事務有關的投訴；

3.1.2 由教育局處理：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；如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、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、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。

3.1.3 由有關部門/機構處理：涉及可能觸犯香港法例的投訴，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）

3.2原則二：即時迅速處理

3.2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，教職員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由相關科組主任處理。如有關教職員未能處理，應向行政委員或副校長尋求協助。所有投訴的處理時限應於接獲投訴後一個月內完成。

3.2.2 如事件經由媒體轉介或報道，應採取下列措施：

3.2.2.1 由校長或副校長指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況；

3.2.2.2 盡快（兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括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；

3.2.2.3 盡可能讓所有教職員、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，應予以適當輔導。

3.3原則三：機制清晰透明

3.3.1 本校制定明確有效的校本機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。

3.3.2 本校擬備處理投訴指引，向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員。本校並透過各種公開渠道，如學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓家長和教職員瞭解及遵從有關政策及指引。

3.4原則四：處事公平公正

3.4.1 正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。

3.4.2 提供足夠的上訴渠道。在有需要時，可考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

3.4.3 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責教職員及相關人士均須向學校申報利益。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。

3.4.4 為避免利益衝突，任何被投訴的教職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。

3.4.5 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學校的溝通和聯繫。

3.4.6 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，本校將參照相關通告、指引及守則，如平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》、教育局通告「平等機會原則」、《性別歧視條例》及《種族歧視條例》等，以確保公平公正處理不同人士之投訴。

3.5 原則五：資料保密與私隱保障

3.5.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供校長、副校長、助理校長員查閱，並由其管理。

3.5.2 當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或記錄的要求，本校將依《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議處理，包括透過合法及公平的方式，收集適量的資料，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。

3.5.3 學校須確保所持個人資料的準確性，並在完成資料的使用目的後刪除資料。

3.5.4 學校將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），電腦資料以密碼保護。

3.5.5 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，負責人員不得披露或公開談論有關個案的內容及資料。

3.5.6 當事人有權要求查閱個人資料，若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

4. 處理投訴安排

學校將因應校本處理查詢及投訴機制，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。調查階段及上訴階段必須分別由至少兩名及不同人員負責。每次處理個案前，負責人員需先申報利益。如有利益衝突，不得參與。負責人員必須秉持客觀及公正態度，謹慎處理有關個案資料，以及堅守保密原則。如負責人員發現事件存在嚴重問題或對學校有重大影響，應立即向上級匯報。

處理學校投訴各個階段負責人員安排

| 涉及對象 | 調查階段 | 上訴階段 |
|----------|-----------------|-----------------|
| 工友 | 主管、總務組主任、助理校長 | 校長 / 副校長、助理校長 |
| 職員 | 行政主任、助理校長 / 副校長 | |
| 教師 | 科組主任、助理校長 / 副校長 | |
| 科組主任 | 助理校長、副校長 | 校長 / 副校長、助理校長 |
| 副校長 | 助理校長、校長 | 校監、校董會上訴小組 |
| 校長 | 校監、校董會調查小組 | |
| 校監 / 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 |

處理查詢、調查及投訴的校內負責人

| 範疇 | 項目 | 例子 | 查詢/調查階段負責員人 | 上訴階段負責人員 |
|-----------|------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------|
| 教務 | 教學、課程發展 或成績評核 | 家課作業 評分標準 | 各科科主任 | 助理校長 (教務發展委員會)/副校長 |
| | 資訊科技 | 視聽器材 | 資訊科技主任 | |
| | 選科分班 | 收生 | 教務主任 | |
| 學生事務 | 訓導 | 校服儀表 學生紀律 | 級主任 | 助理校長 (學生事務發展委員會)/ 副校長 |
| | 輔導 | 特殊教育 | 特殊教育統籌主任 | |
| | 總務 | 飯盒供應 環境衛生 | 總務主任 | |
| | 升學及就業輔導 | 升學支援 | 升學及就業輔導主任 | |
| | 聯課活動 | 興趣小組 | 聯課活動主任 | |
| | 公民教育 | 活動安排 | 助理校長 (學生事務發展委員會) | |
| | 宗教 | 團契活動 | 基教主任 | |
| 國家安全教育 | 持份者溝通 | 助理校長 | 校長 | |
| 家校合作 | 溝通渠道 | (學生事務發展委員會) | | |
| 服務合約、學校收費 | 招標程序 | 助理校長 (學校發展委員會) | | |

5. 處理投訴程序 (附件二)

5.1 簡易程序：處理查詢、意見或非正式投訴

除非有關人士指明提出正式投訴，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，在一般情況下，負責教職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。

- 5.1.1 教職員應細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求。
- 5.1.2.如事件輕微，應盡可能提供協助及所需資料。
- 5.1.3 盡快（不多於兩個工作天）就當事人關注事項作出回應及協助解決有關問題。
- 5.1.4 如有需要，應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。
- 5.1.5. 如未能處理，教職員應尋求協助，轉交專責組別主任 / 行政委員 / 副校長處理，務求盡快跟進及解決問題。
- 5.1.6 對口頭提出的查詢 / 意見 / 投訴，教職員可以口頭回應，以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆。如有需要，可向學校匯報事件，討論是否需要因應個別情況決定向當事人或投訴人作簡單的書面回覆。
- 5.1.7 有關查詢或投訴已得到解答或解決後，有關教職員應填寫「經簡易程序處理個案記錄表」(附件三)，摘錄重點存檔，以供日後參考。

5.2 正式調查投訴程序

如學校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學校的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案：

- 5.2.1 根據校本機制，委派適當教職員 / 組別主任 / 行政委員 / 副校長負責調查及回覆投訴人，並紀錄投訴個案（附件四）。
- 5.2.2 發出「確認通知書」（附件五），確認收到有關投訴及徵求投訴人同意學校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。
- 5.2.3 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。
- 5.2.4 盡快處理有關投訴，在接獲投訴起計一個月內完成調查，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- 5.2.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 5.2.6 如投訴人不接納調查結果或學校的處理方式，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14天內，向學校書面提出上訴要求。

- 5.2.7在處理投訴過程中，學校可因應個案性質，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。
- 5.2.8處理的教職員應以溝通及同理心為大前提，肯定雙方曾作出的嘗試及努力，在良好的氣氛下，製造三贏溝通：清楚學校立場、了解家長及學生的需要，共同尋求可行的解決方案。
- 5.2.9 調查完結後，學校將進行合適的跟進程序，並向被投訴人解釋調查結果。如投訴成立，則採取適當措施改善，並與被投訴人商討改善辦法。
- 5.2.10校長將按實際情況，如事件性質、真確性、對學校的影響等，決定是否向法團校董會交代投訴事件。

5.3 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- 5.3.1 根據校本機制，委派副校長或由校長負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 5.3.2 接獲上訴要求起計一個月內完成上訴調查，一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意學校索取其個人資料之日起計。如因資料不全致學校須要求投訴人補充資料，回覆時限應在學校收到所需資料的日期起計，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- 5.3.4 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。經正式調查投訴程序處理的個案，包括來往書函、調查報告及會面記錄等，須保存清楚記錄。
- 5.3.5 如投訴人仍不滿上訴結果或學校處理上訴的方式，學校將再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 5.3.6 如投訴人提出新的投訴事項，須另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- 5.3.7 如投訴或上訴以書面提出，學校應以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局／其他機構轉介，調查結果應抄送予教育局／有關機構備考。

5.4. 覆檢投訴

投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，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「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

5.4.1 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。

5.4.2 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（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，否則覆檢委員會可以不受理。

5.4.3 覆檢程序：

5.4.3.1 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，教育局會將有關個案交由覆檢委員會處理。

5.4.3.2 申請書須提供足夠支持理據或新證據，以助覆檢委員會決定是否接納有關覆檢申請。

5.4.3.3 如申請獲接納，覆檢委員會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，教育局會書面回覆申請人 / 機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.4.3.4 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，但因應個案的內容和性質，覆檢委員會可決定採取適當的覆檢程序。

5.4.3.5 如覆檢委員會建議個案須由學校重新調查，將由直接校長負責組成覆檢小組，於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校將書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。

6. 處理不合理投訴

6.1 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：

6.1.1 不合理的態度或行為

- 6.1.1.1 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
- 6.1.1.2 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。
- 6.1.1.3 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

6.1.2 不合理的要求

- 6.1.2.1 要求大量資料或特別待遇。
- 6.1.2.2 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。
- 6.1.2.3 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

6.1.3 不合理的持續投訴

- 6.1.3.1 經恰當程序調查後，堅持不接受學校的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/教育局懲處某些人員。
- 6.1.3.2 就相同個案，重複提出相同投訴或提出一些與之前相若理據，但未能提出新證據。
- 6.1.3.3 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。
- 6.1.3.4 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

6.2 處理不合理行為

6.2.1 處理不合理的態度或行為

- 6.2.1.1 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。負責人員應表明不接受不合理的態度行為，要求對方改變態度及停止有關行為，並指出不合理態度或行為的影響。如對方依然故我，在發出警告後，負責人員可以終止與投訴人的會面或談話。

- 6.2.1.2 如投訴人作出威嚇，如威脅向傳媒披露事件、自殘、傷害或投訴負責人員；又或作出懇求，表示負責人員屬最後希望等，負責人員應了解此乃投訴人感到困苦、沮喪的表現。負責人員不應單獨處理事件，應向副校長尋求支援。
- 6.2.1.3 面對投訴人的不合理行為或態度，負責人員應專注調查及處理投訴事件。除非投訴人的動機與投訴事件有關，否則不宜把焦點放在揣測投訴人的動機。
- 6.2.1.4 投訴人的行為並不影響投訴事件本質，負責人員應保持公平公正的態度，不帶偏見，根據既定程序處理投訴事件。
- 6.2.1.5 處理投訴人員須時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。負責人員應安排與投訴人於會客室會面，坐在較接近出口的位置，並安排教師或職員隨時支援。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，學校可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。

6.2.2 處理不合理的要求

面對投訴人的不合理要求，負責人員應向投訴人指出學校不會滿足任何不合理要求，並向投訴人重申本校的處理範圍及程序，引導投訴人把焦點放在投訴事件的核心。

- 6.2.2.1 在安全情況下，負責人員應注意自己的言辭，耐心聆聽，表現對投訴人的同理心，並留意投訴人是否有控制自己的能力。負責人員不應威嚇投訴人，與投訴人爭論，或作出任何不合符現實的承諾。
- 6.2.2.2 如有需要，負責人員可向輔導組主任、社工、駐校教育心理學家等尋求協助。
- 6.2.2.3 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，學校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）。學校必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。
- 6.2.2.4 學校可向投訴人提出條件，要求投訴人遵守，如投訴人的不合理行為有所改善，可重新考慮是否需繼續執行有關限制。如決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

6.2.3 處理不合理的持續投訴

6.2.3.1 面對不合理的持續投訴，如學校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，負責人員可向校長或副校長諮詢，決定應否限制或停止與投訴人接觸，並終止處理有關個案。

6.2.3.2 如投訴人與負責人員持續爭論事件，負責人員應保持冷靜，可向投訴人詢問及要求提出證據，尤其投訴人如作出斷言或判斷，負責人員應要求投訴人提出清晰的證據。

6.2.3.3 學校應以堅決及肯定的態度，向投訴人表明學校已就事件作出最終裁決，投訴人的持續投訴不會令學校改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。投訴人如提供新證據或資料，學校才會考慮重新審視及處理有關個案。

6.2.3.4 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆信件」(附件六)，指示投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件回覆或與投訴人聯絡，投訴個案已處理完畢，不再受理。

6.2.4 處理不合理投訴的注意事項

6.2.4.1 堅守政策為本，事實為據的原則。

6.2.4.2 保持冷靜，注意語氣及用語。

6.2.4.3 懷抱自信，肯定自己的角色及限制。

6.2.4.4 圍繞投訴事件核心，掌握主導權，引導投訴人理性思考及分析。

6.2.4.5 解釋及澄清處理範圍及程序，毋須於不合理的問題上爭拗。

6.2.4.6 處理過程及結果，各方一致。

6.2.4.7 設定條件，要求投訴人合作。

6.2.4.8 加強溝通，尋求支援。

6.2.4.9 清晰的文件及報告，存檔以備跟進。

7. 跟進檢討

建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。投訴事件處理程序完畢後，全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，有助改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

學校將定期提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢或投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升教職員處理投訴和排解糾紛的能力。校方亦會保持開放的態度，聽取不同持分者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，不斷完善「學校處理投訴指引」。

--- 完 ---

匿名投訴個案記錄表

接獲投訴日期： _____

來源： 直接向學校投訴

教育局轉介

其他機構轉介： _____

投訴方式： 電話 信件 電郵 傳真 親身

其他： _____

投訴對象：

校長 教師 職員

其他： _____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現

其他： _____

投訴內容撮要：

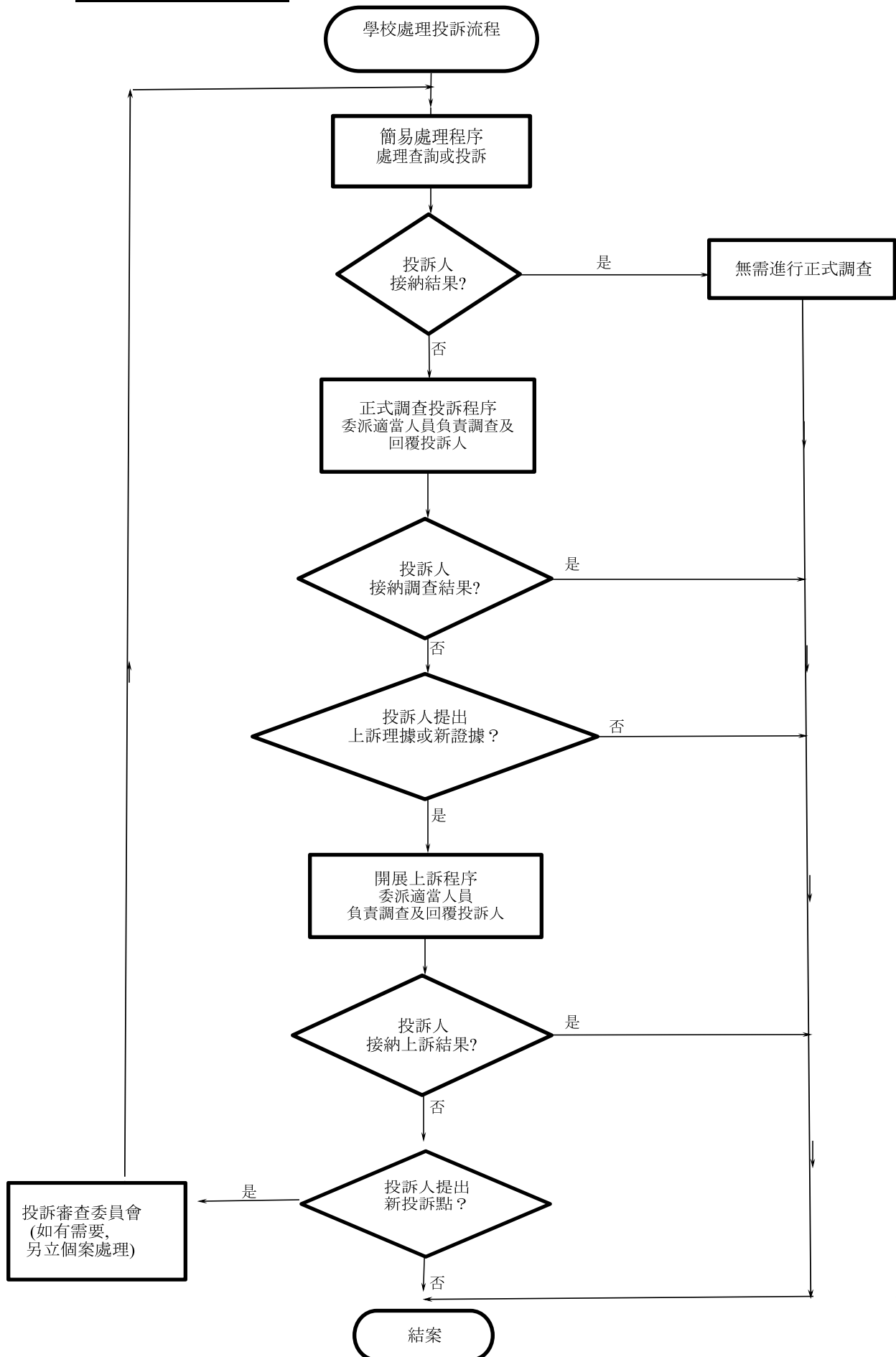
負責調查人員：_____

調查結果撮要：

負責人簽署：_____

學校處理投訴流程

附件二



經簡易程序處理個案記錄表樣本

查詢/投訴日期： _____ 時間： 上午/下午* _____

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*

親身到校 電郵/傳真* 其他(請註明:_____)

查詢/投訴人姓名： _____ 身分： 家長 學生 其他(請註明:_____)

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)： _____

查詢/關注事項：

附加資料/文件： 沒有 有(請註明：_____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他(請註明:_____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

其他(請註明:_____)

主任/負責人員簽署： _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日
(姓名/職銜)

* 請刪去不適用者

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：_____

來源：直接向學校投訴
教育局轉介
其他機構轉介：_____

投訴方式：電話 信件 電郵 傳真 親身
其他：_____

投訴人資料：

姓名：_____先生/女士/太太

身分：家長 議員 市民
團體_____

其他_____

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：_____

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

投訴對象：

校長 教師 職員
其他：_____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現
其他：_____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

調查結果撮要：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期： _____

負責上訴調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署： _____

確認通知書樣本（一）

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。現正展開調查工作，並會於 X 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校
校長/專責人員*
姓名及職銜

確認通知書樣本（二）

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的**回覆表格**，在本年 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校
校長/專責人員*
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本 (二)
回覆表格

致XXX學校

投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名：_____ (先生/女士)

[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址：_____

聯絡電話號碼：_____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意/不同意*：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽署

*請刪去不適用者

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校
校長/專責人員*
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者