

家長意見與投訴處理程序

一、前言

家長是學校的重要伙伴，我們期望能和家長攜手協力，培育學生。如家長希望對學校反映意見或需要作出投訴，可以透過郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出，學校會根據教育局《學校處理投訴指引》（2018年5月修訂版）處理。

二、處理程序

(1) 一般查詢、意見或非正式投訴

1 理解查詢 / 意見 / 投訴內容及即時處理：

- 1.1 即時了解意見內容，在可能的情況下即時處理；或
- 1.2 轉介相關教職員跟進。

2 回覆投訴：相關教職員理解查詢 / 意見 / 投訴內容後，盡快作出回覆。

3 適當跟進：就同類事項作出檢視，如有需要，提出改善建議，避免再次發生同類問題。

(2) 正式調查投訴

1 調查階段：

- 1.1 由校長委派適當人員或成立調查小組，負責（與投訴事項相關的負責人 / 被投訴教職員的直屬上司）調查及回覆投訴人。
- 1.2 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、職銜及電話，以便聯絡。
- 1.3 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他們提供相關資料。
- 1.4 建議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。
- 1.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 1.6 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。

2 上訴階段：

- 2.1 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 2.2 委派適當人員或成立調查小組，（較負責調查階段的人員更高職級的人員）負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 2.3 建議在接獲投訴起計兩個月內完成上訴調查，並以書面回覆投訴人上訴結果。
- 2.4 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 2.5 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。學校亦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十四天內，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。
- 2.6 如投訴人提出新的投訴事項，學校會另立案處理。

3 調解紛爭：

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）盡早找出解決方案化解糾紛。

4 回覆投訴 / 上訴：

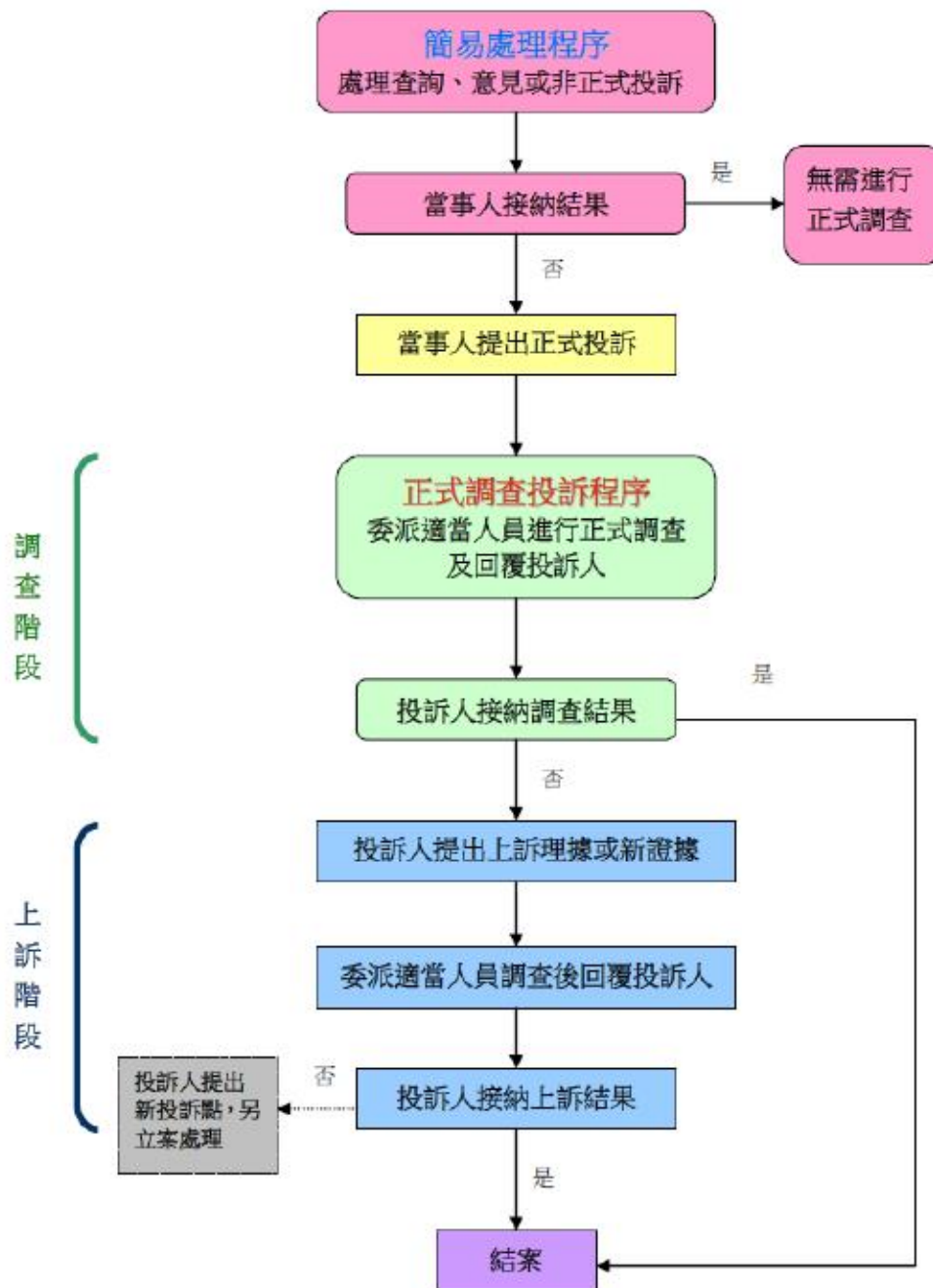
- 4.1 如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆投訴人。
- 4.2 如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。
- 4.3 如個案由教育局其他機構轉介，覆函應抄送予教育局有關機構備考。
- 4.4 負責人員應通知當事人校方的跟進行動及對調查程序的檢討結果（如適用）。
- 4.5 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，學校會要求投訴人補充資料，回覆時限以學校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，學校會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

5 投訴紀錄：

清楚記錄經正式調查投訴程序處理的個案，保存有關資料。

6 適當跟進：就同類事項作出檢視，如有需要，提出改善建議，避免再次發生同類問題。

圖一：學校處理投訴流程



三、其他注意事項

- 1 為方便學校取得補充資料（如有需要）或作出回覆，家長提出查詢 / 意見 / 投訴時，請提供聯絡方法，包括真實姓名、聯絡電話 / 電郵 / 電址等。
- 2 根據教育局指引，學校可以考慮不受理下列類別的投訴：
 - 2.1 匿名投訴，例如沒有提供真實身份或聯絡方法；
 - 2.2 並非由當事人親自提出的投訴。學生可由家長或監護人作為代表提出投

訴。其他組織如立法會議員、區議員、工會或傳媒等，轉介或代表當事人提出的投訴，現時沒有相關法例賦權任何組織團體代表其他人士作出投訴。

2.3 投訴事件已發生超過一年，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。

2.4 資料不全的投訴。

上述投訴學校仍會作為內部參考及檢討。

3 如投訴牽涉教育局政策或由局方直接提供的服務，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。

4 資料保密：

4.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部有關人員查閱。

4.2 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。學校可參考香港法例第 486 章《個人資料私隱條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁 <http://www.pcpd.org.hk/>。

4.3 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。

4.4 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，須清楚說明與相關人士進行會面或會議的安排，例如陪同出席會面人士、禁止錄影及錄音、確保資料保密等。

四、處理不合理行為

根據教育局指引，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，會由校監或法團校董會作出決定。就各項不合理行為，學校會選擇以下（但不限於）合適的方法處理：

不合理行為	例子	處理
不合理的態度或行為	<ul style="list-style-type: none">• 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。	<ul style="list-style-type: none">• 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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。如對方依然故我，在發出警告後，處理人員

不合理行為	例子	處理
		<p>可以終止與投訴人的會面或談話。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 校方須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。校方應賦權處理投訴人員，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，校方應採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。
不合理的要求	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通例如投訴人到校前須預約以書面方式表達意見或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等。然而，校方必須書面通知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，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none"> • 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校教育局的解釋及調查結果，及或堅持要求學校教育局懲處某些人員。 • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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，詳細審查及妥善處理個案，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，校方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。 • 學校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。

不合理行為	例子	處理
	<ul style="list-style-type: none">• 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。	

5/8/2021