

南亞路德會沐恩中學
處理學校投訴 - 校本機制及程序

理念

本著基督教教育精神，南亞路德會沐恩中學(以下簡稱「本校」)看重各界人士的意見。對於學校的持分者，特別是家長、學生及員工就學校各方面的表現不時提出查詢、意見及建議，本校定必耐心聽取，盼能與持分者保持良好溝通，促進雙方瞭解，建立互信關係，並盡早或在適當時間內回應，避免不必要的誤會。本校相信具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，因此本校將以正面積極及開放態度，廣納及包容不同意見。對於投訴，本校會按既定程序，公正地對待投訴人和被投訴的人士，作適當的處理。

一、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(附件一)，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。

1.1 不受理投訴類別

投訴類別	註解	特殊情況/安排
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。本校如有懷疑，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姓名、地址/電郵地址及電話，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本校不會受理。	本校會視乎情況(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)決定是否需要跟進匿名投訴作內部參考。如決定有關匿名投訴無需跟進，本校只會簡列原因，並存檔作紀錄。
並非由當事人親自提出的投訴	投訴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，本校會要求當事人指定一位代表作為與本校的聯絡人。
投訴事件已發生超過一年	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/證據可能已改變或消失，或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令本校無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴時限以 一曆年 計算。	本校會視乎情況(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故)，決定應否及能否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。

投訴內容明顯與事實不符、內容空泛或資料不全	若投訴內容明顯與事實不符、投訴人未能為個案提供具體資料以致調查無從入手、不涉及刑事及人身安全，只代表投訴人的主觀願望，完全不涉及學校的整體利益，本校均不會受理有關投訴。	如為具名投訴，本校會向投訴人解釋不處理的原因，如有需要，本校會向投訴人查詢更多資料，以決定是否繼續跟進。
-----------------------	--	--

1.2 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的投訴
- 屬其他團體/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，如貪污舞弊、行騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴

二、處理投訴程序

當接獲投訴時，本校將按轉介程序處理個案(附件二)。在一般情況下，教職員會先透過**簡易處理程序**，即時及盡快為有關人士提供協助或解決問題；如本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本校的回應或問題仍未解決，本校便會啟動**正式調查投訴程序** (包括上訴機制)，處理有關個案(附件三)。

2.1 簡易處理程序

即時/ 盡速處理	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。
	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 不超過三天 。
回覆投訴	對口頭提出的查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，本校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。
投訴紀錄	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，本校只會簡單摘錄重點(附件四)，以供日後參考。
適當跟進	本校會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述本校的跟進行動及處理結果。

2.2 正式調查投訴程序

<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，本校會發出通知書(附件五)，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意本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。 ➤ 如有需要，本校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。 ➤ 盡快處理有關投訴。本校一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 ➤ 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。 ➤ 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，並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，向本校以書面提出上訴要求。
<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。 ➤ 盡快處理有關上訴個案，本校一般會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。 ➤ 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本校處理上訴的方式，並能提出新的投訴事項，本校會另立案處理，否則本校將不再跟進。
<p>調解紛爭</p>	<p>在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，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</p>	<p>如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，本校會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。如個案由教育局/其他機構轉介，調查結果會抄送予教育局/有關機構備考。</p> <p>一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限會在本校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，本校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>
<p>投訴/ 上訴紀錄</p>	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄(附件六)。</p>

三、處理投訴安排

專責人員 -

本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，本校會按照下表執行：

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
學生	教師	主任
教職員	主任/副校長/校長	副校長/校長/校監
科組主管	副校長	校長
副校長	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	南亞路德會專責人員#/專責小組	南亞路德會專責人員#/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。

南亞路德會專責人員可由中學中央校董會校董出任。

申報利益機制 -

在展開調查工作前或在適當的情況下，專責老師及相關人士均須向本校申報利益。如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌，亦不應接觸任何與個案有關的資料及要求負責處理個案的人士提供資料。為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

資料保密 -

所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。如本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，本校將遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議辦理，並會參考香港法例第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/>)，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，負責人員絕不披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

四、覆檢投訴

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。
- 本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。

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，否則覆檢委員會可以不受理。

五、處理不合理行為及要求的措施

適當的溝通和調解有助消除誤解，在一般情況下，本校不會限制投訴人與校方接觸。然而，如投訴人的某些不合理行為，可能會為本校帶來極大的不良影響時，本校將會按下列措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響，能繼續提供優質的教育服務。

	釋義/例子	處理措施
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。 	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。教職員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教職員可以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况下，本校可採取適當行動，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。 	如果投訴人提出不合理的要求，對本校產生不良的影響，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，本校會考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與本校人員聯繫的時間、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)。本校會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
不合理的持續投訴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經恰當程序調查後，堅持不接受本校的解釋及調查結果，及/或堅持要求本校/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。 ◆ 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。 	如本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，然而投訴人仍不合理的持續投訴，本校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。如本校繼續收到無理的重複投訴，本校將會發出「回覆卡」(附件七)，指示投訴人參閱本校之前給予的回覆，並重申本校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

六、檢討及修訂

1. 本校會定期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。
2. 如需改善服務或修訂相關政策，本校會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。
3. 本校會定期檢討處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴的程序。

*附件一：關於學校日常運作及內部事務投訴事例舉隅

附件二：接獲投訴轉介程序

附件三：處理投訴流程

附件四：簡易程序投訴紀錄摘要表格

附件五：確認通知書

附件六：投訴/上訴個案紀錄

附件七：回覆卡

關於學校日常運作及內部事務投訴事例舉隅

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目(例如帳目記錄) ● 其他收費(例如課外活動費、留位費) ● 政策方針(例如獎懲制度、停學安排) ● 承辦商服務水準(例如校巴服務、飯盒供應) ● 服務合約(例如招標程序) ● 環境衛生(例如噪音、蚊患)
學與教	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程(例如科目課時) ● 選科分班(例如學生選科安排) ● 家課作業(例如家課量、校本評核標準) ● 學生考核(例如評分標準) ● 教職員表現(例如教職員的行為態度、工作表現)
校風及 學生支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風(例如校服儀表) ● 家校合作(例如諮詢機制、溝通渠道) ● 對學生支援(例如對有特殊教育需要學生的支援) ● 課外活動安排(例如興趣小組或活動的安排)
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生整體表現(例如成績、操行) ● 學生紀律(例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌)

南亞路德會沐恩中學 接獲投訴轉介程序

校務處收到不同形式(來電/書面)發出的投訴



(校務處/第一身接獲投訴人員)評估投訴內容及性質



轉介相關部門 → 訓輔主任(學生事務)

→ 教務主任 (學與教)



有關主任了解事件並向校長/副校長簡報投訴內容



有關主任進一步進行調查、跟進

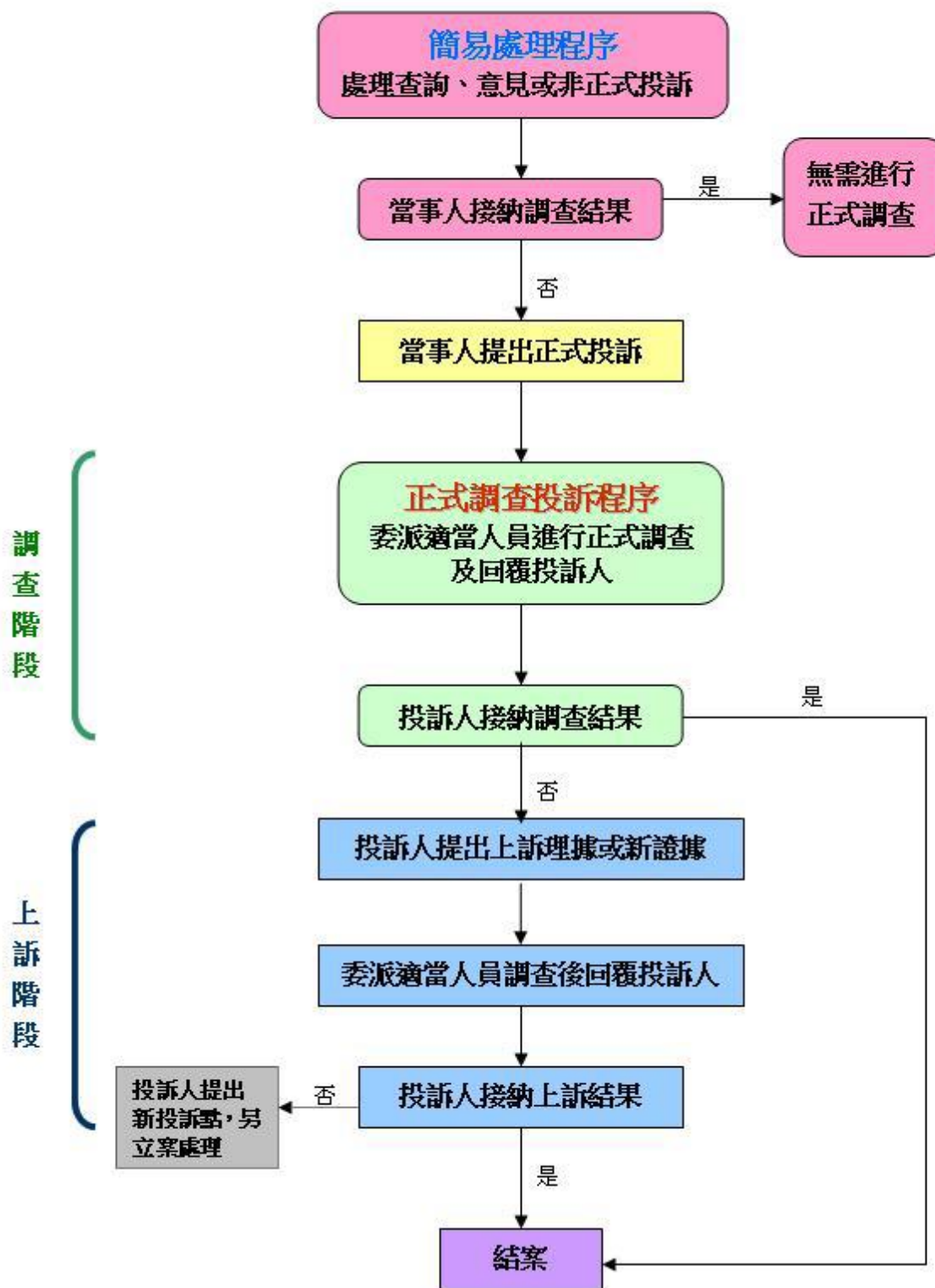


完成簡易處理程序/正式調查程序



相關人員回覆投訴人

南亞路德會沐恩中學 處理投訴流程



南亞路德會沐恩中學
簡易程序投訴紀錄摘要表格

投訴檔案 編號	投訴日期	投訴人 姓名	聯絡電話	投訴事項	投訴 對象	調查/跟進 人員	電話聯絡/ 面見投訴人 日期	備註 / 跟進結果
例： 2015001	20/9/2015	陳 XX	97654321	小食部食物	小食部	陳主任	21/9/2015	已解決/已澄清/投訴人 接納結果/進入正式調 查階段
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

南亞路德會沐恩中學
確認通知書

投訴人地址：

投訴人姓名：

_____先生/女士*：

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

如有查詢，請致電26673129 與本校_____老師/主任/副校長*聯絡。

南亞路德會沐恩中學
個案調查主任
()

年 月 日

*請刪去不適用者

調查階段： 個案調查主任：_____

	發出確認通知書	電話聯絡	面見投訴人	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：_____ 個案上訴主任：_____

	發出確認通知書	電話聯絡	面見投訴人	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)：

專責老師簽署：_____

南亞路德會沐恩中學
回覆卡

投訴人地址：

投訴人姓名：

_____先生/女士*：

本校收到你 _____年 _____月 _____日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 _____年 _____月 _____日給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

南亞路德會沐恩中學校長
(_____)

_____年 _____月 _____日

*請刪去不適用者