

# 慈幼葉漢千禧小學

## 「處理查詢及投訴指引」

2016年7月

# 目 錄

前言	P.1
第一章 適用範圍	P.2-7
第二章 處理投訴原則	P.8-9
第三章 處理投訴程序	P.10-13
第四章 覆檢投訴	P.14-16
第五章 處理不合理行為	P.17-18
附件一 確認通知書樣本(一)	P.19
附件二 確認通知書樣本(二)	P.20-21
附件三 簡易程序投訴紀錄摘要表格	P.22
附件四 投訴個案記錄	P.23-25
附件五 回覆卡樣本	P.26
附件六 學校教職員處理家長的投訴指引	P.27
附件七 學校前線員工日常應對用語指引	P.28-29

# 前言

## 積極面對投訴

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。遇有投訴時，學校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。事實上，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。學校亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，學校會以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。不過，公眾亦理解學校有時或會面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務。因此，學校亦會制定適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。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、電話或親身提出的投訴。

## 增強管治效能

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。學校與持分者應要加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。

## 第一章 適用範圍

### 1. 關於學校日常運作及內部事務的投訴(由校方負責)

1.1 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

### 1.2 專責人員

- 學校會因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、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不同階段的投訴。安排如下：
- 有關人員應主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。

#### 簡易處理及調查投訴程序

範疇	事例	查詢或調查階段(可聯絡下列校內負責人)	上訴階段負責人
管理與組織	學校發展(例如計劃書及報告書、學校通告、學校政策及程序、校外聯絡、危機處理、教職員工作表現)	梁漢夫副校長	區志成校長
	總務(例如校園設施、校園衛生及安全事宜、學生健康及防疫、學生車船及書簿津貼、校車、校服)	李錦華主任 林佩英主任	梁漢夫副校長
	人力資源及財務管理(例如財務、校務處服務、學生繳費)	李錦華主任	梁漢夫副校長
	資訊科技(例如內聯網系統、網絡系統、學生學習平台、iPortfolio系統)	凌家豪老師	梁漢夫副校長
	宣傳及籌款(例如學校刊物、網頁及壁報、團體聯繫、團體參觀、學校籌款、學校宣傳物品)	伍穎茵老師	梁漢夫副校長

範疇	事例	查詢或調查階段(可聯絡下列校內負責人)	上訴階段負責人
學與教	教務組(例如小一收生及插班生、中學學位分配、輔導教學/補課、校內評估、校外評估、學與教選材、課時及課務編排、班級經營、圖書、資優教育發展)	相關老師 梁漢基副校長	區志成校長
	課程發展組(例如課程發展、小班教學計劃、NET Scheme、學習促進評估、學習支援、小一及升中適應、資優教育發展)	相關老師 相關科統籌 吳寶燕主任	梁漢基副校長
校風及學生支援	訓導組(例如常規秩序、學生個案、獎懲、校園保安)	譚慧雅主任 李錦華主任	梁漢基副校長
	全方位學習活動組(例如慶祝及表演活動、校外及校內學習活動、境外學習活動、制服團體及服務、學生小息及午膳活動)	邱德輝主任	梁漢基副校長
	靈德育及公民教育組(例如靈德育及公民教育課程及活動、環保教育、龍的成長課程、健康校園及學生午膳) 宗教小組(例如瞻禮及宗教活動、日常禮儀安排、信仰培育、宗教環境氣氛、鮑思高青年中心)	利翠瑤主任	梁漢基副校長
	家長及舊生聯系組(例如家教會、舊生會)	吳寶星老師	彭雪麗主任
	輔導組(例如輔導、插班生及新來港學童適應、小一/小六適應課程、學生支援、功課調適、考試調適)	彭雪麗主任 何雅薇老師	梁漢基副校長
學生表現	學生成就組(例如操行、社交學業成績、其他學習經歷) 學生成就表揚、獎學金、家長日、頒獎禮、成績表、學生成就資料	梁美華主任	梁漢基副校長

處理及調查下列對象投訴的相關負責人

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	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	辦學團體專責人員/專責小組	辦學團體專責人員/專責小組

學校行政老師工作範疇

編號	行政組	行政統籌	負責的主要工作
101	學校發展組	梁漢夫	職務分配、會議、校本自評及校外評核、計劃書及報告書、學校通告及每日一訊、學校政策及程序手冊、校外聯絡、危機處理、課程監察、學校發展計劃關注組
102	總務組	林佩英	校產管理及保養、學生健康及防疫、學生車船及書簿津貼、校車、校服
103	人力及財務管理組	李錦華	財務管理、非教學人員人力資源管理、學生繳費
104	教師專業發展組	戴詠詩	教師專業發展、校長專業發展、教師發展日、教院實習、新入職教師培訓
105	考績組	梁漢夫	教師考績、支援小組
106	資訊科技組	凌家豪	內聯網系統管理、網絡系統管理、教師網上系統管理、學生學習平台管理、iPortfolio系統、傳媒教育計劃、多元智能學習中心、校園電視台及產品製作、WebSAMS系統更新及管理、校產(電腦及周邊設備)管理及保養
107	宣傳及籌款組	伍穎茵	出版刊物、網頁及壁報管理、團體聯繫、團體參觀、學校籌款、製作學校宣傳物品
108	教務組	梁漢基 戴詠詩	小一收生及插班生、中學學位分配、輔導教學/補課、校內評估、校外評估、學與教選材、資源運用及校產管理、 課時及教擔編排、教師代課及課務編排、班級經營及班務管理、圖書組、資優教育發展

編號	行政組	行政統籌	負責的主要工作
109	課程發展組	吳寶燕	課程發展、小班教學計劃、NET Scheme、學習促進評估、學習支援、小一及升中適應、資優教育發展
110	學生成就及表現組	梁美華	學生成就表揚、獎學金、幼稚園表揚、家長日、頒獎禮、管理網上學校行政管理系統、成績表製作、管理學生成就資料
111	訓導組	譚慧雅 李錦華	常規秩序訓練、處學生個案、領袖生/升旗隊管理、獎懲計劃、保安系統運作
112	全方位學習活動組	邱德輝	慶祝及表演活動、校外學習活動、校內學習活動、制服團體及服務、學生小息及午膳活動、龍的成長
113	靈德育及公民教育組(宗教小組)	利翠瑤	靈德育及公民教育課程及活動、環保教育、龍的成長課程、健康校園及學生午膳、瞻禮及宗教活動、日常禮儀安排、信仰培育、宗教環境氣氛、鮑思高青年中心
114	家長及舊生聯系組	吳寶星	家教會、舊生會
115	輔導組	彭雪麗	輔導、插班生及新來港學童適應、小一/小六適應課程、學生支援小組

編號	科組	科統籌
201	中文科	陳淑娟、文雅君
202	英文科	翁佩恩、彭慧瑩
203	數學科	陳素雯、戴慧燕
204	常識科	孫少瑜、林藝雯
205	音樂科	梁嘉麗
206	視藝科	岑婉珊
207	體育科	羅惠玲
208	聖經科	利翠瑤
209	普通話科	文雅君
210	電腦科	凌家豪

1.3 教育局如接獲來自公眾或其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介有關學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓有關學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。

1.4 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。

## 2. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴(由教育局負責)

2.1 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。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。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：

- 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。

2.2 教育局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，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴（按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理）

## 3. 校方一般不受理下列類別的投訴(不會受理的投訴)

### 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姓名、地址/電郵地址及電話，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，校方可不受理。
- 匿名投訴會由校方中/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。

### 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，校方會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/辦學團體不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會按照既定程序處理有關投訴。

### 3.3 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/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，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴時限應以一曆年計算。
- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，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，決定應否及能否就有關投訴進行調查。

### 3.4 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，校方可不受理有關投訴。

## 第二章 處理投訴原則

在處理教師、家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會考以下原則：

### 1 原則一：分類處理投訴

1.1 學校只能處理關於日常校務運作的投訴

1.2 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進。

### 2 原則二：即時迅速處理

2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，並承諾於兩個工作天內作出回覆。

2.2 如事件經由媒體轉介或報道，校方會採取下列措施：

- 指派副校長專責發言，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- 學校會盡快（兩個工作天內）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。
- 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 原則三：機制清晰透明

3.1 學校會聯同辦學團體，制定明確有效的校本投訴機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。

3.2 學校會向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員。並透過各種公開渠道，例如學校網頁、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，讓所有家長和教職員清楚知道有關程序的內容。

3.3 學校會每年檢討有關政策及指引，並作出合適的修訂。

#### 4 原則四：處事公平公正

- 4.1 學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。
- 4.2 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。
- 4.3 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 4.4 學校會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。

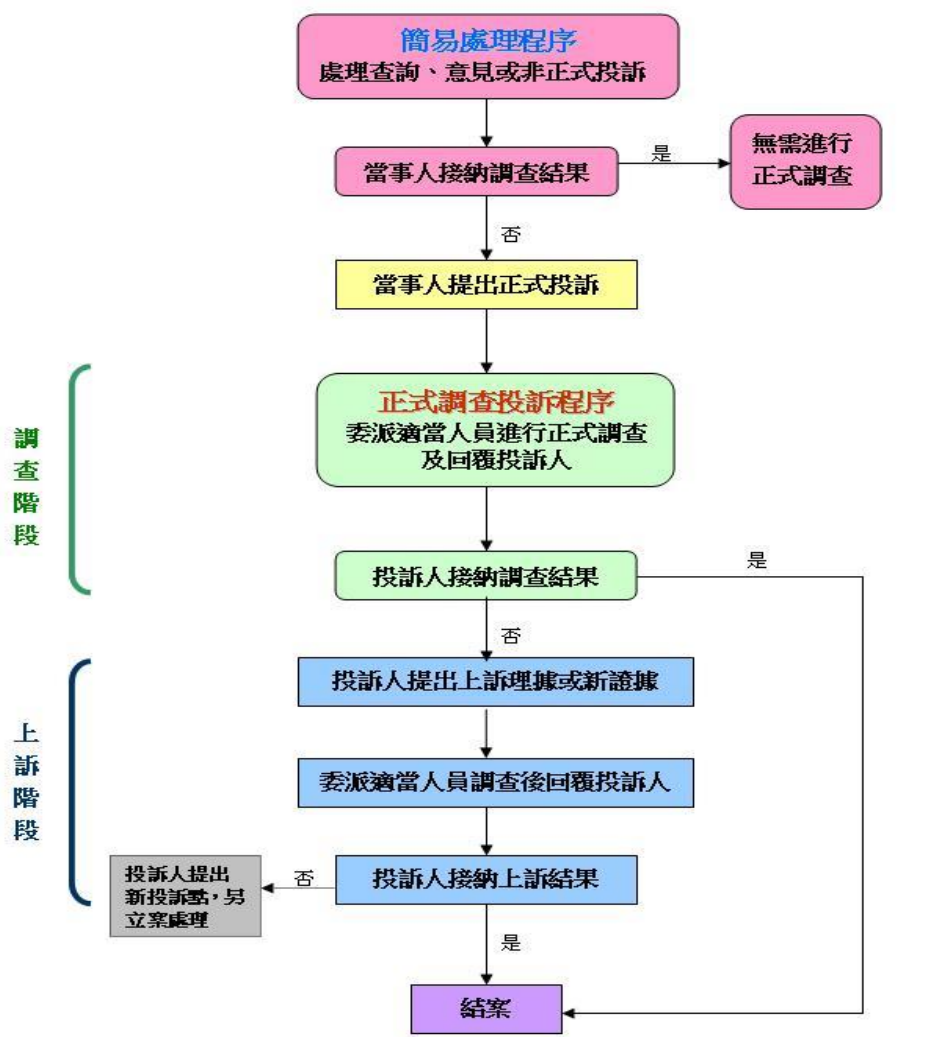
### 第三章 處理投訴程序

#### 1 投訴釋義

1.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決問題。學校會避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

1.2 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員會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。學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



## 2 簡易處理程序

### 2.1 即時/盡速處理

學校會有下列安排：

- 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有以書面要求校方以書面回覆，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- 前線員工會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，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，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，釋除疑慮或解開心結，務求盡快跟進及解決問題。視乎個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限，一般在兩個工作天內。

### 2.2 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，並以簡易處理程序解決的個案。

### 2.3 投訴紀錄

附件三：簡易程序投訴紀錄摘要表格。

## 3 正式調查投訴程序

### 3.1 調查及上訴階段的安排

如校方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校方的回應或問題仍未解決，會啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)，處理有關個案。

#### (i) 調查階段

學校如接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，會按以下程序處理：

- 根據校本處理投訴機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。(見第二至五頁)
- 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。(「確認通知書」見附件一、二。)
- 如有需要，學校會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(校方會在接獲投訴日起計兩個月內完成調查)，並

發出書面回覆通知投訴人調查結果。

- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 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 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

## (ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 根據校本處理投訴機制，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(校方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校方處理上訴的方式，校方會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，校方會按處理投訴流程另立新檔案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

## 3.2 調解紛爭

在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，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。

## 3.3 回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出並要求以書面回覆，校方才會以書面回覆；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；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。調查/上訴階段結束後，學校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的改善措施。

## 3.4 正式投訴/上訴程序紀錄表

附件四：正式投訴紀錄表。

## 3.5 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，電腦資料會以密碼保護。

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能公開談論有關個案的內容及資料。

與相關人士進行會面或會議安排：

- 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，聲明禁止錄音/錄影(聲音/影片是私產)；並在會面/會議結束前重申有關立場。

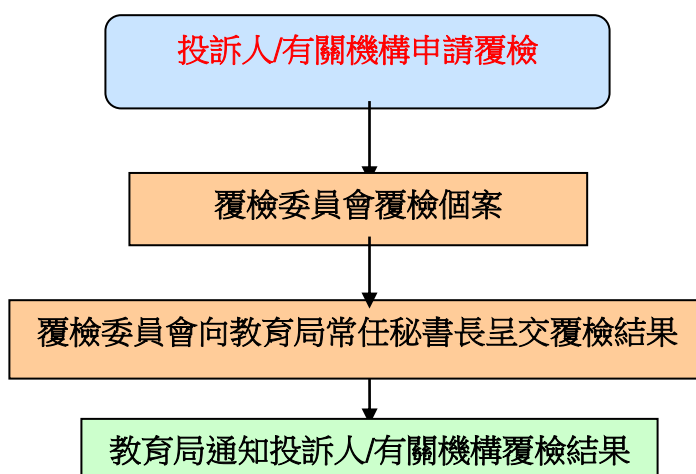
## 第四章 覆檢投訴

絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易處理程序及正式調查投訴程序處理和解決。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「處理學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）<sup>1</sup>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（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不容觀等）及提供足夠的支持理據新證據，否則覆檢委員會可以不受理。覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



<sup>1</sup>處理學校投訴覆檢委員會於 2012/13 學年成立。



## 1.1 覆檢委員會的組成

覆檢委員會由不同界別的獨立人士組成，委員由教育局常任秘書長委任。覆檢委員會設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

覆檢委員會可按需要成立多個覆檢小組，由覆檢委員會主席或副主席出任小組主席，分別為不同投訴個案進行覆檢。覆檢小組由最少三名成員組成（包括小組主席），小組成員由覆檢委員會委員輪流出任。如有需要，小組主席可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）出席小組會議，就個案提供資料及/或意見。

覆檢委員會/覆檢小組成員須申報利益，如與個案有關的機構及/人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

## 1.2 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

## 1.3 覆檢程序

學校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 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。申請書須提供足夠的支持理據或新證據，以協助覆檢委員會決定是否作出覆檢。

要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會/覆檢小組可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會/覆檢小組亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

覆檢委員會如接納覆檢申請，個案會交由覆檢小組處理。覆檢委員會如不接納覆檢要求，教育局會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納個案原因。

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，覆檢小組可決定採取適當的覆檢程序，包括：

- 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案記錄。
- 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
- 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資

料。

- 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

為了遵守保密原則，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

如覆檢小組需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到覆檢小組主席的批准才可出席。
- 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

#### 1.4 覆檢結果

覆檢小組會審視個案是否按適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果經覆檢委員會確認後，會提交教育局常任秘書長。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他可行的申訴渠道作出申訴。

如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須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，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

## 第五章 處理不合理行為

- 適當的溝通和調解有助消除誤解，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。校長及副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。

### 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。

### 2 處理不合理行為指引

學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，可考慮下列建議：

(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。處理人員會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。

- 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，校方會採取適當果斷行動，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，校方會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）。校方會以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。
- 校方會以堅決肯定的態度，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，學校會發出「回覆卡」（見附件），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。

確認投訴通知書(一)

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴檔案編號：\_\_\_\_\_

投訴人地址：

投訴人姓名：\_\_\_\_\_

在校子女姓名 \_\_\_\_\_ 班別 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_與本校\_\_\_\_\_老師/主任/副校長\*聯絡。

\_\_\_\_\_

慈幼葉漢千禧小學

專責人員姓名 \_\_\_\_\_

職銜 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\*請刪去不適用者

確認投訴通知書(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]

投訴檔案編號：\_\_\_\_\_

投訴人地址：

投訴人姓名：\_\_\_\_\_

在校子女姓名\_\_\_\_\_班別\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_先生/女士\*：

本校於\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_與本校\_\_\_\_\_老師/主任/副校長\*聯絡。

\_\_\_\_\_

慈幼葉漢千禧小學

專責人員姓名 \_\_\_\_\_

職銜 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\*請刪去不適用者

確認投訴通知書(二)  
回覆表格

致慈幼葉漢千禧小學

投訴檔案編號：( )

# 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：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

\_\_\_\_\_  
日期

\_\_\_\_\_  
投訴人簽名

# 必須填寫



**慈幼葉漢千禧小學**  
**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	負責調查人員	電話聯絡/面見投訴人日期	備註/處理結果
2012-001	3.1.2013	陳大文	23456789	校巴服務	校巴公司	林佩英主任	7.1.2013	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.								



投訴個案記錄

接獲投訴日期：\_\_\_\_\_

投訴檔案編號：\_\_\_\_\_

來源：直接向學校投訴  
由教育局轉介  
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: \_\_\_\_\_

回覆投訴信

投訴檔案編號：\_\_\_\_\_

投訴人地址

投訴人姓名

\_\_\_\_\_先生/女士\*：

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（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

\_\_\_\_\_  
慈幼葉漢千禧小學

專責人員姓名 \_\_\_\_\_

職銜 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\*請刪去不適用者

## 學校教職員處理家長的投訴指引

家長的投訴的成因及處理方法：

1. 家長提出抱怨或打電話來時很兇（態度不好），並不表示他在生我們的氣或對誰不滿，我們不必感到難過、緊張或害怕，更不需要生氣，冷靜對應、耐心處理、仔細而儘速妥善解決即可。
2. 家長質問的事，很不巧真的是我們弄錯或疏忽了，或者很明顯是學校弄錯，也不必慌張，更不需要推搪。只要用平常心，坦然應對及承認即可。
3. 如果家長所詢問或抱怨的是很複雜的問題，大大逾越我們的職掌或權限，請不要推諉或拒絕，可將家長交予上司或有關人仕處理。
4. 當家長作出投訴的過程中，我們需注意說話的語氣及行為，應留心聆聽家長的說話，以平息家長的怒火。因為如果我們的態度不佳，家長會漸漸轉移目標，不再作出投訴，反而抗議我們的態度不佳，將事情越弄越糟。

在處理投訴時，學校人員會參照下列相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：

- 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2012 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
- 與平等機會有關的投訴：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的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的修訂」
- 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」
- 與採購服務及貨品(例如校巴服務、購買書簿、飯盒等)有關的投訴：教育局通告第 15/2007 號「資助學校招標及採購程序指引」、教育局通告第 24/2008 號「學校的商業活動」及廉政公署的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理－教職員實務手冊》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：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」
- 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/chinese/ordinance/ordglance.html>)。
- 投訴個案調查/專責人員申報利益表

學校前線員工日常應對用語指引

問好

- 早晨，慈幼葉漢千禧小學，我姓\_\_\_\_\_，有乜事我可以幫忙？

接收及澄清訊息

- 係…
- 清楚…
- 請繼續…
- 明白…
- 對唔住，我聽唔清楚· 麻煩你再講多一次。
- 你可唔可以比多少少相關資料比我…
- 我複述一次，你睇吓啱唔啱。
- 你意思係咪…
- 你係唔係想知道…
- 你唔需要講得咁詳細· 我只需要以下呢啲資料…

詢問

- 唔好意思，負責人開緊會，你介唔介意下午三點再致電學校？
- 陳主任出咗差，有乜事我可以幫你？
- 駛唔駛我幫你留口訊？
- 請問重有無其他事我可以幫到你？

轉接

- 我幫你轉接比李老師，佢係今次陸運會負責人，佢應該可以幫到你。

建議

- 唔知咁樣安排可唔可以幫到你呢？
- 其實你可以考慮另一個安排…
- 你個提議好好，但由於資源關係，我們暫時做唔到。不如今次咁樣安排，你認為可唔可以接受？
- 你滿唔滿意今次安排？

致歉

- 對於今次事件對你做成不便，我們十分抱歉。我們已經加強咗相關管理，確保事件唔會再次發生。
- 多謝你體諒我們今次安排，希望日後如果資源許可，可以做得更好。

### 處理無理要求

- 由於呢個個案唔成立，所以暫時我們唔會有進一步跟進。
- 如果你唔能夠提供確實證據，要正式展開調查比較困難，希望你明白。
- 你提出的觀點比較特別，雖然校方並不認同，但我們都會盡力提供協助，但就難於盡善盡美。
- 由於事情複雜，我們係確實需要一星期去完成，希望你可以忍耐多兩日。
- 由於你假設的情況尚未發生，我們會多加注意，但暫時唔會有跟進行動。

### 應對粗言穢語

- 我知道你好不滿，但你唔需要講粗口，請你停止。
- 我都好想幫你，但假如你再唔停止講粗口，我只好終止我們的對話。
- 先生請你冷靜，不如你十分鐘後再打電話比我，到時我們可以心平氣和咁對話。先生，不如你去洗個面，我再拎杯水你飲，然後我們再坐低傾。
- (轉移話題)先生，你剛才話係上星期三定係星期四打過電話比我呢？
- 你剛才係唔係恐嚇我？係的話我會報警！