

香港教育大學賽馬會小學

校本處理投訴指引
(修訂版)

2020 年 7 月

目錄

1. 前言	3
1.1 建立溝通文化	3
1.2 維持關愛和諧的校園氛圍	5
1.3 積極面對投訴	5
1.4 制定校本機制	6
1.5 增強管治效能	6
2. 適用範圍	7
2.1 本指引適用於	7
2.2 本指引不適用於	9
2.3 本校不受理下列類別的投訴	9
3. 處理投訴原則	10
3.1 原則一：分類處理投訴	10
3.2 原則二：即時迅速處理	11
3.3 原則三：機制清晰透明	11
3.4 原則四：處事公平公正	12
4. 處理投訴程序	12
4.1 簡易處理程序(即時/盡速處理)	13
4.2 正式調查投訴程序	14
5. 處理投訴安排	17
5.1 專責人員	17
5.2 資料保密	18
6. 覆檢投訴	18
6.1 覆檢委員會的組成	19
6.2 覆檢委員會的職權	19
6.3 覆檢程序	19
6.4 覆檢結果	21
7. 處理不合理行為	22
7.1 不合理行為定義	22
7.2 制訂校本政策	22
8. 結語	24

附件一：關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

附件二：簡易程序處理個案紀錄表

附件三：確認通知書(一)—投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用

附件四：確認通知書(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

附件五：投訴個案記錄

附件六：回覆卡

1. 前言

1.1 建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的理解，對學校的期望亦相應提高，而當中對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者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的溝通至為重要。本校注重與各持份者建立良好的溝通渠道，並有以下校本措施：

1.1.1 建立正式的溝通渠道

本校辦學團體為香港教育大學附屬學校有限公司，依章成立執行委員會管理屬校，並由香港教育大學委任一位副校長擔任執行委員會主席，委員包括大學教職員及校外教育界代表。

本校的法團校董會成員包括香港教育大學資深學者、教育及財務管理專家、非教育界專業人士、校監、校長、教師及家長等，成員十分熟悉教育事務，能為學校訂定明確的教育目標及發展方向，而教師校董、家長校董亦能代表教職員及家長與校董會作良好有效的溝通。校董會的專家學者就著個人專長，擔任學校各範疇的專家顧問，除定期觀課外，亦不時與本校教師召開會議，以協助學校課程持續發展。另外，校董會成員亦會參與本校晉升程序或在選書中擔任專家顧問，與本校教師建立良好的溝通基礎。

除此以外，本校透過正式的會議，提供充足的渠道讓教職員表達意見，達致雙向溝通。本校依照《學校組織架構》、《行政分工表》、《教師手冊》及《教職員工工作表》等，讓教職員清晰學校整體的運作流程及各項指引，作為管理依據。學校校政委員會每兩星期進行一次會議，由校長、副校長與各行政組別的主任商討校政事務的策劃、推行、評估及回饋事宜。學校發展組每學段進行一次會議，由校長與全體中層教師進行檢討、展望及交流。每月設一次校務會議，全校教職員了解學校各方面的運作和發展方向。

各科組及各行政小組均設有每學段的常規會議，檢視有關的工作進程，藉以達致互相溝通之效。另外，每月設一次級本會議，由級統籌主任與各班主任商討該級事務。在與職工溝通方面，本校行政組及物業管理部亦每半年與工友召開會議。在電子溝通方面，本校除設正規的電郵外，在社交程式中亦設工作群組，訊息傳遞快捷清晰，可作即時有效的溝通。

在家長方面，本校的家長教師會伴隨本校成長，並能有效促進家校間的溝通與合作，作為家長及學校間溝通的橋樑。本校每年設 3 次家長日，每年發出逾 200 份通告，加強透明度，讓家長了解學校的運作。

為了更全面了解教職員及家長對學校的觀感，本校每三年進行一次「持分者問卷」調查。根據上一次 2017 年度的教師持分者問卷數據所得，超過 85% 的教職員同意及非常同意「教職員相處融洽」、「教職員合作愉快」及「我認同學校的發展方向」，可見本校建立的溝通文化具有一定的成效。另外，本校亦於考績制度上加入教師對學校提出的意見，讓教師有足夠的渠道向本校反映個人對學校的看法。而在家長持分者問卷數據所得，超逾 90% 家長表示同意及非常同意「我樂意讓子女在本校就讀」，亦有約 88% 的家長同意及非常同意「我與學校的關係良好」。

1.1.2 透過非正式的溝通渠道

本校透過非正式的溝通渠道，讓教職員及家長可以向校方表達意見和抒發感受。

在教職員方面，本校校舍在設計上將校長室、校務處及教員室均放在同一樓層，彼此只有不足 20 尺之隔，建築環境的設置造就了本校溝通無阻的地理優勢。在教員室的座位安排方面，副校長與全體教職員同處一室工作，教職員可隨時與副校長作即時的會面，溝通無間。另外，本校特意編排級統籌主任與同級班主任的座位相鄰而坐，方便隨時就著班級事務或學生發展而作出即時有效的溝通。

另外，本校每年最少設三次教職員聚餐，並會邀請校監

或學校管理層參與其中，在非正式的場合讓教職員暢所欲言，積極建立雙向的溝通文化，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

在家長溝通方面，每次在舉辦學校大型活動後，校監或校長會邀請家長茶聚，以作檢討活動進行情況及作出雙向溝通，了解家長脈膊。本校並設有班主任恒常陽光電話，而低年級學生運動會及旅行日等，亦會邀請家長到校參與，與教師在不同場合作出溝通。

1.2 維持關愛和諧的校園氛圍

本校於二零零二年創校，是香港教育大學的附屬小學，位於教大優美的大學校園內，一直本著與香港教育大學相同信念--「共享學教喜悅，盡展赤子潛能」辦學。本校創校時已把「關愛和諧校園」融入辦學願景、使命及校內各項決策中。本校於2010-2011年度參與城市大學「和諧校園獎勵計劃」，並獲最和諧校園榮譽大獎。另外，本校亦自2010年起參與香港基督教服務處「關愛校園獎勵計劃」，在「家校合作」及「生命教育」方面，均連續多年獲得關愛校園榮譽。

本校有系統地建立新教師啟導計劃，讓新入職的教師能盡快融合校本文化。本校教職員亦自發建立「福利組」，為全體教職員籌劃各項福利事務，亦有舉辦聖誕聯歡會、團年飯、生日會等。近年，校方特設置「陽光密使」計劃，由管理層同工以秘密天使的形式向同事表達關懷。除此以外，在社交程式的通訊中，除了工作群組外，亦特別建立了「交流群組」，在組內大家互相分享生活點滴，期望讓關愛遍及工作空間。

在家長方面，家教會自發組成班聯絡群組，並成立多個小組，如故事爸媽、升中專責小組等，以共力協助其他家長解決疑難，發揮關愛互助的精神。

1.3 積極面對投訴

遇有投訴時，老師會耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並會盡早回應，以釋除其疑慮。有需要時，老師會按校本機制，將個案轉給高級主任、副校長或校長跟進，確保個案得到公平和公正的處理。

1.4 制定校本機制

為更有效處理投訴，本校因應校本情況，建立及完善校本機制及程序，以便迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。健全的校本機制有助校方進一步探討有關問題，作出適切的跟進，以防止問題重現。教育局於2012/13學年開始在部分公營學校進行「加強公營學校行政管理試驗計劃」，協助學校更有效地處理行政事務及減少教師的行政工作。與此同時，教育局亦於2012/13至2014/15學年推行「優化學校投訴管理先導計劃」(先導計劃)，協助學校制訂一套公平、公正及公開的投訴管理制度，及試行「優化學校投訴管理安排」(優化安排)。根據優化安排，學校須制訂校本機制及程序以處理投訴。本校自2017年9月1日起，已全面實行優化安排，制定校本《處理投訴指引》。在上述指引的框架下，本校於2020年4月制定《校本教職員投訴指引》，闡釋校本處理教職員投訴的範圍、原則、程序及安排。現本校把上述兩項指引合併，完善校本《處理投訴指引》。

1.5 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。為加強學校的行政管理效能，教育局「校本管理政策專責小組」於2020年2月份致函通知辦學團體，建議落實優化處理投訴機制(建議第25及27項)。建議如下：

建議 25：法團校董會參照教育局提供的「學校處理投訴指引」，制訂/修訂其處理員工投訴的機制及程序。此外，教育局每年收集公營學校接獲教職員投訴的資料，以了解學校情況；並在有需要時，作出適切跟進。

建議 27：鼓勵辦學團體盡早以調解方式處理其屬校與投訴人的分歧，以期讓雙方重建互信及維持和諧的關係；並定期/按需要檢視其處理關於屬校的投訴及上訴的機制和程序，包括教師的投訴，以進一步提升處理程序的公平、公正和認受

性。

基於上述原則，本校經諮詢全體教師意見後，於 2020 年 4 月編製《校本教職員投訴機制》，以便迅速有效處理及回應教職員的投訴。根據本校辦學團體執行委員會於 2020 年 6 月份召開的會議上通過的建議，本校法團校董會於 2020 年 7 月份召開會議，通過把上述《校本教職員投訴指引》與 2017 年 9 月的《處理投訴指引》整合成為一冊《校本處理投訴指引》(修訂版)，藉此完善校本投訴機制。

2. 適用範圍

如家長、學生、教職員或公眾人士以任何合適的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出的投訴，本校會跟進處理。

2.1 本指引適用於

2.1.1 處理學校日常運作及內部事務的投訴

當投訴事項涉及校方的日常運作及內部事務（事例見附件一），或涉及其他法例的投訴時，本校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及教育局發出的相關通告、指引及實務守則處理有關的投訴，以確保程序符合有關要求。

2.1.2 處理關於教育局轉介的投訴

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）轉介關於學校日常運作及內部事務的投訴，在徵得投訴人的同意後，會轉介本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，讓本校知悉投訴內容，以促進學校自我完善。（上述個案處理程序並不適用於由教職員向教育局提出的投訴）。

教育局如接獲學校員工提出的投訴，會詳細研究投訴人提交的資料，採取合適的調查行動，包括在得到投訴人的同意後，將投訴事項通知有關學校及要求學校作出回應和提交資

料。其後，教育局會詳細審視學校的回應及判斷是否需要採取進一步行動，包括要求學校澄清疑點、到校與相關人員會面及檢視各種學校文件。調查完成後，教育局會直接回覆投訴人。

2.1.3 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

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，投訴人應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

- 關於教育政策（例如學校班級結構、班級人數等）的投訴
- 學校涉嫌觸犯《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）
- 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

2.1.4 在處理投訴時，學校會參照教育局發出的相關通告、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》」
- 與個人資料（私隱）有關的投訴：教育局通告第 7/2000 號「有關遵行《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的指引」
- 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」

2.2 本指引不適用於

2.2.1 已展開法律程序有關的投訴

2.2.2 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴

2.2.3 受其他條例或法定要求規管的投訴

2.2.4 性騷擾個案(如學校接獲有關投訴，將按照校本「防止及處理校園性騷擾」政策處理。)

2.3 本校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，投訴人應提供真實姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。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。

在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），副校長及與投訴範疇相關的高級主任可決定是否需要跟進匿名投訴(例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施)。如決定無需跟進，與投訴範疇相關的高級主任會在相關文件上列明原因，並存檔記錄。

2.3.2 並非由當事人親自提出的投訴

投訴一般須由當事人親自提出，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，本校可要求當事人指定一位代表作為聯絡人。

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，如由其他組織/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，該組織/團體需要指定一位組織/團體代表作為聯絡人，並需獲得當事人的書面授權代表提出投訴，本校才會按照既定程序處理有關投

訴。

2.3.3 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，令校方無法調查。為對當事人及被投訴人的權益給予合理的保障，當事人提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，本校的學校校政委員會可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴開展調查。

2.3.4 資料不全的投訴

副校長及與投訴範疇相關的高級主任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，本校不會受理有關投訴。

3. 處理投訴原則

本校跟進家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，會按以下原則處理：

3.1 原則一：分類處理投訴

為更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地回應，投訴由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理事務的科組或部門直接處理。

3.1.1 與學校日常運作及內部事務有關的投訴

由本校行政部門負責處理。

3.1.2 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

由教育局負責處理。

3.1.3 涉及可能觸犯香港法例的投訴

當事人應向相關執法部門/機構提出，並由有關部門/機構負責處理。

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

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，本校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。

老師接獲查詢/投訴後，按情況直接處理或立即交由副校長及與投訴範疇相關的高級主任從速處理。如副校長及與投訴範疇相關的高級主任未能解決問題，會向校長尋求協助。

3.2.2 如事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：

- 由校長負責處理公眾或媒體的查詢。如有需要，會啟動危機處理機制。
- 兩天內向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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。
- 透過學校通告及網頁，讓教職員、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，會予以適當輔導。

3.3 原則三：機制清晰透明

3.3.1 確立機制

學校制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。

3.3.2 徵詢意見

本校會定期徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

3.3.3 擬備指引

本校擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。本校透過內聯網、家長通告、教職員會議、家長教師會等，讓家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

3.3.4 定期檢討

本校會每兩年檢討有關處理投訴的政策及指引，並在有需要時更新有關的處理程序，有關資料可於本校內聯網上查閱。

3.4 原則四：處事公平公正

3.4.1 公平公正

本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。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

3.4.2 申報利益

在展開調查工作前或在適當情況下，處理人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，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資料。

3.4.3 避免利益衝突

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。

3.4.4 確保權益

本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本校的溝通和聯繫。

4. 處理投訴程序

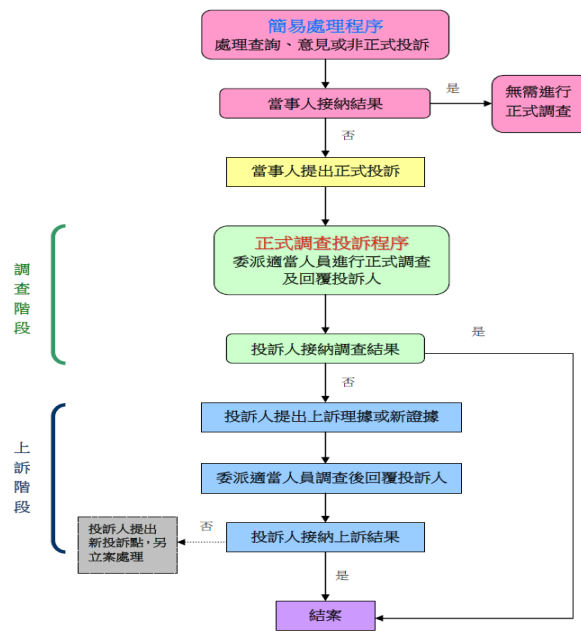
為免處理過程變得複雜，校方須小心界定何謂關注，何謂投訴，以決定採取適當的程序處理。

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，他們可能要求本校糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人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。處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



4.1 簡易處理程序(即時/盡速處理)

如接獲查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，當有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，老師可按照校方既定的簡易程序處理有關查詢：

- 老師細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，老師盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項回應及協助解決有關問題
- 如有需要，老師應將個案轉交與投訴範疇相關的高級主任或副校長，務求盡快跟進及解決問題。老師可安排與投訴範疇相關的高級主任或副校長與當事人直接對話或會面，交代校方的立場，澄清誤會，釋除疑慮
- 老師/與投訴範疇相關的高級主任回應時限不超過兩個學校工作天
- 老師/與投訴範疇相關的高級主任會以口頭回應，不作書面回覆
- 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，老師/與投訴範疇相關的高級主任會摘錄重點，填寫附件二(簡易程序處理個案記錄表)以供日後參考
- 與投訴範疇相關的高級主任視乎需要，向有關人士概述本校的跟進行動及處理結果

- 與投訴範疇相關的高級主任會檢討與查詢/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

簡易處理程序	
回覆人選	老師或與投訴範疇相關的高級主任
回覆態度	細心聆聽及理解當事人的訴求，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，老師將個案需轉交與投訴範疇相關的高級主任或副校長，務求盡快跟進及解決問題
回覆時限	不超過兩個學校工作天
回覆方式	口頭回應，不作書面回覆
跟進方式	與投訴範疇相關的高級主任建議具體措施或方法，改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。與投訴範疇相關的高級主任可視乎需要，向有關人士概述跟進行動及處理結果
紀錄存檔	無需正式存檔，由回覆人員填寫「簡易程序處理個案記錄表」(附件二)以供日後參考

4.2 正式調查投訴程序

如老師/與投訴範疇相關的高級主任/副校長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，本校會啟動正式調查投訴程序，處理有關個案。

4.2.1 調查階段

- 根據校本機制，委派與投訴範疇相關的高級主任負責調查及回覆投訴人
- 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
- 發出通知書(附件三/附件四)
 - i. 確認收到有關投訴
 - ii. 知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡
 - iii. 徵求投訴人同意本校索取其個人及/或與投訴有關的資料
- 如有需要，負責處理投訴人員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他們提供相關資

料

- 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負責處理投訴人員的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在本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

正式調查投訴程序(調查階段)	
負責處理投訴人選 ¹	按《優化校本處理投訴機制》(附件一)建議範疇，委派與投訴範疇相關的高級主任負責調查及回覆投訴人
回覆時限 ²	在接獲投訴起計兩個月內完成調查
回覆方式	- 發出「確認通知書」 - 確認收到有關投訴。(附件三)³/(附件四)⁴ - 知會投訴人負責處理投訴的主任姓名、職銜及電話，以便聯絡。(附件三)/(附件四) - 徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料，作調查投訴及轉介予其他機構之用。(附件三)/(附件四) - 以書面回覆投訴人調查結果
跟進方式 ⁵	- 與投訴範疇相關的高級主任通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。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，可在本校的覆函發出日期起計十四天內，向本校書面提出上訴要求
紀錄存檔	經正式調查投訴程序處理的「投訴個案記錄」(附件五)及來往書函、調查報告及會面記錄等，會清楚保存

¹ 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，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。

² 回覆時限應由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限在本校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，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。

³ 確認通知書（附件三）[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

⁴ 確認通知書（附件四）[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴的情況下適用]

⁵ 調查階段結束後，本校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

4.2.2 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 委派副校長負責處理上訴個案及回覆投訴人
- 盡快處理有關上訴個案（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，本校學校校政委員會必須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，本校應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清
- 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

正式調查投訴程序(上訴階段)	
負責處理投訴人選 ⁶	• 委派副校長或另一組別的高級主任負責處理上訴個案及回覆投訴人
回覆時限 ⁷	• 在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查
回覆方式	• 以書面回覆投訴人調查結果
跟進方式 ⁸	• 副校長或另一組別的高級主任通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。如投訴人接納上訴結果，可以正式結案 • 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
紀錄存檔	• 經正式調查上訴程序處理的「投訴個案記錄」（附件五）及來往書函、調查報告及會面記錄等，會清楚保存

4.2.3 調解紛爭

調解是自願的、非約束性的，解決糾紛的過程。調解是由一位

⁶ 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，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。

⁷ 回覆時限應由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限在本校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，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。

⁸ 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。上訴階段結束後，本校會檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

中立的人士(認可調解員)協助當事人以協談方式達成和解。調解員將保持中立和公正，並藉下列方法協助調解各方，嘗試解決爭議：

- 有系統地把爭議事項分開處理
- 就爭議促展解決方案
- 探討解決方案是否符合調解各方的利益和需要

調解協助爭議各方在良好的氣氛下，達成和解。透過調解而達成的和解條款，須以書面形式列明，經調解各方或其代表簽署，具法律約束力。

本校進行調解時，會參考有關《調解條例》的網頁：
[http://www.blis.gov.hk/blis_pdf.nsf/6799165D2FEE3FA94825755E0033E532/2A0C95DB12F6D26D48257A240054ACF1/\\$FILE/CAP_620_c_b5.pdf](http://www.blis.gov.hk/blis_pdf.nsf/6799165D2FEE3FA94825755E0033E532/2A0C95DB12F6D26D48257A240054ACF1/$FILE/CAP_620_c_b5.pdf)

5. 處理投訴安排

5.1 專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，本校參照下列安排成立專責小組負責處理投訴：

- 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，本校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正
- 如有需要，本校會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援
- 負責人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。本校會確保專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任

關於處理投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表的例子：

涉及被投訴對象	負責調查階段的人員/小組	負責上訴階段的人員/小組
職員	主任/高級主任	副校長
教員	主任/高級主任	副校長
主任/高級主任	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	法團校董會上訴小組 ⁹
校監/法團校董	法團校董會調查小組 ¹⁰	辦學團體執行委員會專責小組 ¹¹

5.2 資料保密

5.2.1 有關投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

5.2.2 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，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/>）。

5.2.3 本校會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）。電腦資料會密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置。

5.2.4 在作出會面/會議安排時，將清楚向當事人申明可否由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席。

5.2.5 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

6. 覆檢投訴

當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，投訴人或有關機構可要求「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，證明本校處理不

⁹ 法團校董會上訴小組成員可包括獨立人士/校董

¹⁰ 法團校董會調查小組成員可包括獨立人士/校董

¹¹ 辦學團體執行委員會成員

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

6.1 覆檢委員會的組成

教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團）¹²，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成－

- (i) 委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如本校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

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

6.2 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經本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。

6.3 覆檢程序

提出覆檢的人士在提出覆檢時，須在申請書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，由委員團決定是否接納有

¹² 教育局已於 2013 年 1 月成立學校投訴覆檢委員團。獨立覆檢安排只適用於參加「優化學校投訴管理先導計劃」或「優化學校投訴管理計劃(由 2015/16 學年開始)」的學校。申請覆檢的投訴個案必須經過本指引建議的校本調查和上訴程序處理。

關覆檢的申請：

- 如申請獲接納，委員團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

提出覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予本校或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、本校或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。覆檢流程見圖二。

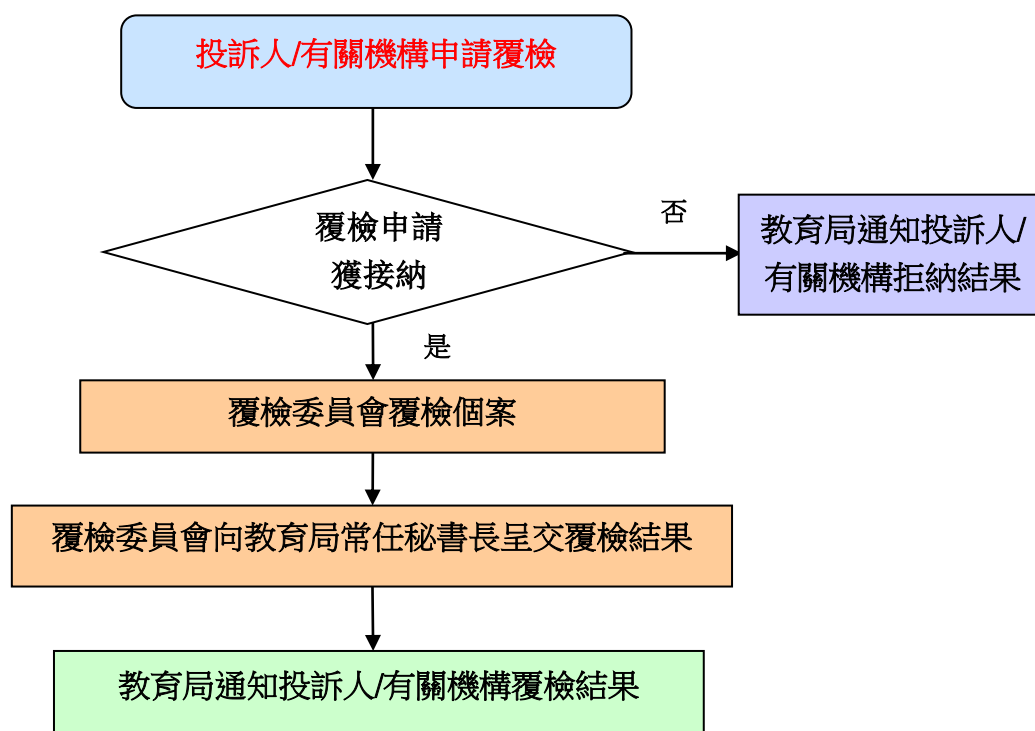
委員團分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料，並邀請投訴人、被投訴人、校方或教育局代表出席個案會議。

為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及本校）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。

如覆檢委員會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，並須得到委員會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

圖二：覆檢流程圖



6.4 覆檢結果

覆檢委員會會審視個案是否已按照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，教育局及本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，可循其他渠道作出申訴

覆檢委員會建議個案須由校方重新調查，本校會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。本校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，本校須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如本校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。

7. 處理不合理行為

若投訴人的某些不合理行為，可能會令學校蒙受極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全，本校會以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。

7.1 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：

7.1.1 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投訴
- 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實

7.1.2 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

7.1.3 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由，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
- 以不合理或非理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏

7.2 制訂校本政策

本校制定適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- 學校學校校政委員會負責界定投訴人的行為是否不合理及決定應採取的措施
- 本校會將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本處理投訴機制，並諮詢持分者的意見
- 本校會公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉

7.2.1 處理不合理的態度或行為

- 處理人員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，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，本校會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動

7.2.2 處理不合理的要求

- 如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，本校可考慮限制投訴人與本校接觸，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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與本校指定人員聯絡等）
- 本校會以書面知會投訴人有關安排及處理程序

7.2.3 處理不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，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，本校可終止處理有關個案
- 如收到無理的重複投訴，本校可發出「回覆卡」，請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。「回覆卡」參考樣本見附件六

8. 結語

根據 2019 年 7 月份《校本管理政策專責小組檢討報告》表示，校本管理架構是一個共同參與的管治架構。透過校本管理，學校有更大自主權及靈活性管理校務、運用資源和規劃學校的發展，從而制訂更切合學生及學校需要的校本政策、發展學校特色及提升學生的學習成果，以達致優質教育。

現時的校本管理制度，是建基於主要持分者在校政管理的共同參與。持分者的參與可提高校政和學校運作的透明度及加強學校管治的問責性。在專責小組的建議下，提出二十七項具體建議供教育局、辦學團體及法團校董會參考，範疇包括改善管治質素、加強學校行政效能並釋放教師和校長空間及促進主要持分者參與學校管治。

在促進主要持分者參與學校管治方面，專責小組認為在校本管理下，學校須建立有效機制讓教師、家長和校友等主要學校持分者參與學校的管治，提高透明度及加強問責；教育局須強化與教師的溝通機制，以加強專業交流。此外，學校及教育局亦應優化其處理投訴的機制。有見及此，本校雖於 2017 年 9 月 1 日起，已制定校本《處理投訴指引》，全面實行優化學校投訴管理安排，並於 2020 年 5 月份召開的法團校董會會議上，通過由校方經諮詢全體教師意見並採納教育局「校本管理政策專責小組」建議落實優化處理投訴機制(建議第 25 及 27 項)所編製的《校本教職員投訴機制》，以便迅速有效處理及回應教職員的投訴。其後，校方接納辦學團體給予的改善建議，將《處理投訴指引》及《校本教職員投訴指引》整合成一冊《校本處理投訴指引》(修訂版)，並於 2020 年 7 月份召開的法團校董會會議上審視及通過，以完善現有的處理投訴機制。

本校法團校董會將繼續加強機制，透過正式及非正式途徑與各持分者保持緊密的溝通，建立互信關係，繼續加強校本一貫的關愛共融及良好溝通文化，進一步落實校本管理，共同實踐本校追求卓越的共同目標。

聯絡方法

查詢 / 意見

地址：新界大埔露屏路十號

辦公時間：星期一至五 上午 8 時 30 分至下午 6 時
星期六 上午 9 時至中午 12 時

電話：(852) 2948 1122

傳真：(852) 2948 1121

電郵：admin@edujcps.edu.hk

香港教育大學賽馬會小學

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例*

範疇	事例	負責人
管理與組織	- 學校帳目（例如帳目記錄） - 其他收費（例如課外活動費） - 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） - 服務合約（例如招標程序） - 環境衛生（例如噪音、蚊患） - 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）	「管理與組織」統籌主任
學與教	- 校本課程（例如科目課時） - 分班 - 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） - 學生學業表現（例如成績、操行）	「學與教」統籌主任
校風及學生支援	- 校風（例如校服儀表） - 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） - 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） - 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）	「校風及學生支援」統籌主任
學生表現	- 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） - 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）	「學生表現及拓展」統籌主任

*本校按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第1.1(i)段所列相關通告、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。

香港教育大學賽馬會小學

簡易程序處理個案記錄表

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 ☐ 電郵/傳真* ☐ 其他(請註明:_____)

查詢/投訴人姓名：_____ 身份：☐ 教職員 ☐ 學生

☐ 家長 ☐ 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

香港教育大學賽馬會小學

確認通知書（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 天內給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*
聯絡。

香港教育大學賽馬會小學

(回覆人署名) 謹啓

XXXX 年 XX 月 XXX 日

*請刪去不適用者

香港教育大學賽馬會小學

確認通知書（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。

香港教育大學賽馬會小學

(回覆人署名) 謹啓

XXXX 年 XX 月 XXX 日

*請刪去不適用者

香港教育大學賽馬會小學
確認通知書（二）
回覆表格

致香港教育大學賽馬會小學：
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。

為方便本校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 貴校可複製本人的投訴及所提交的資料及其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 貴校可向有關人士/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

香港教育大學賽馬會小學

投訴個案記錄

接獲投訴日期：

來 源： ☐直接向本校投訴

☐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

身份： ☐教職員 ☐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：_____

香港教育大學賽馬會小學

回覆卡

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 日給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

香港教育大學賽馬會小學

(回覆人署名) 謹啓

XXXX 年 XX 月 XXX 日

*請刪去不適用者