

天主教新民書院 學校處理投訴機制和程序

引言

本校一直致力提供優質的教育服務，亦非常重視與各持分者保持良好溝通。除了建立各種有效溝通渠道，亦鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見。學校一向持開放態度，廣納及包容不同意見，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。學校亦建立校本機制和程序處理投訴，當遇有投訴時，學校當以積極正面的態度面對，並盡早或在適當時間內回應。

適用範圍

1. 本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、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。
2. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：
 - (a) 與已展開法律程序有關的投訴
 - (b) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
 - (c) 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
 - (d) 由學校員工提出的投訴

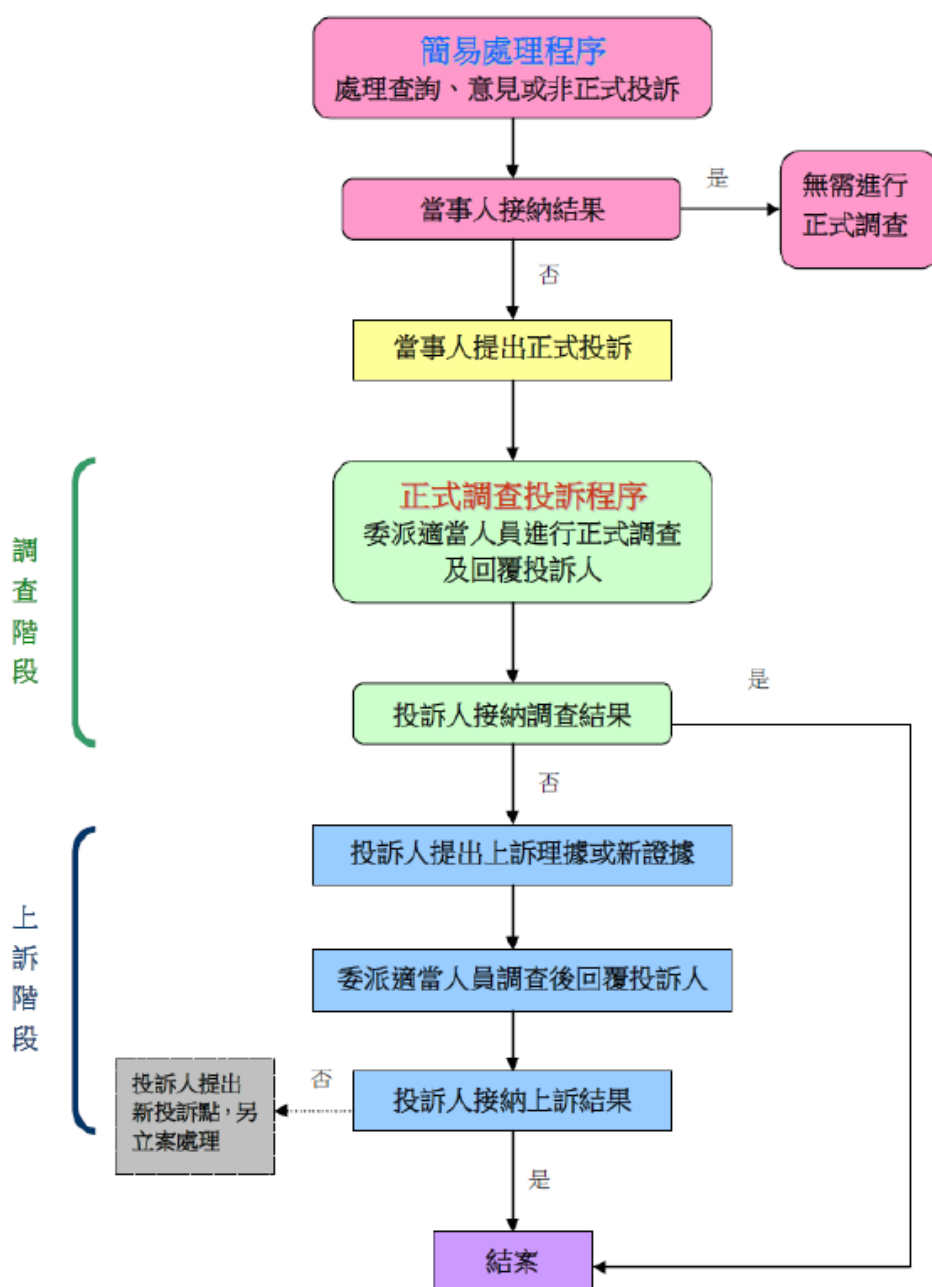
接受投訴的原則

1. 投訴人必須提供真實姓名、確實身份及明確的聯絡方法。
2. 如投訴人非當事人，他必須事先獲得當事人的同意及書面授權，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。
3. 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，當事人須指定一位代表作為與校方的聯絡人。
4. 除非有特殊理由，投訴必須在事發日起一曆年內提出。
5. 投訴人必須提供投訴事件的具體資料，投訴方可獲處理。

處理投訴的原則

1. 須確定投訴是否涉及學校負責的範疇
2. 接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。
3. 如事件經由媒體轉介或報道，校方應盡快(48小時內)向公眾作出適當的回應或澄清。
4. 以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。
5. 調查的專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如有利益衝突，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
6. 所有投訴均會保密。

處理投訴程序



1. 簡易處理程序

- 1.1 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，將由前線員工按照簡易程序處理。
- 1.2 前線員工將細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，並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。
- 1.3 如有需要，可安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，澄清誤會。
- 1.4 校方將於兩個工作天內作出初步回應。
- 1.5 對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。如以書面提出的，將因應個別情況決定以口頭或書面回覆。

- 2 正式調查投訴程序如透過簡易處理程序仍未能解決問題，便啟動正式調查投訴程序（包括由教育局或其他機構轉介的投訴）
- 2.2 校方將委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 2.3 發出通知書，確認收到有關投訴，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 2.4 負責人員將盡快處理有關投訴，盡量在兩個月內完成調查（如遇學校假期或較為複雜的個案，所需時間可能較長），並以書面或面見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。
- 2.5 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。
- 2.6 上訴程序
- 學校如接獲投訴人的上訴要求，將委派更高職級的人員負責處理上訴個案及回覆投訴人。
 - 如有需要，校方可邀請獨立人士進行調解，以期找出更恰當的解決方案。
 - 負責人員將盡快處理有關上訴個案，並盡量在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查（如遇學校假期或較為複雜的個案，所需時間可能較長），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，校方會重新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，校方將另立案處理。

處理投訴的專責人員

處理學校投訴各個階段的負責人員

涉及對象	調查階段專責人員	上訴階段專責人員
教職員/ 職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	法團校董會專責人員 / 小組	法團校董會專責人員 / 小組
校董/校監/法團校董會	辦學團體專責人員 / 小組	辦學團體專責人員 / 小組

*投訴涉及教職員 / 職員，調查階段專責人員由校長任命

#法團校董會專責人員 / 小組由法團校董會任命

@辦學團體專責人員 / 小組由辦學團體任命

資料保密

1. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
2. 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
3. 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校將遵守《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。

處理不合理行為

1. 不合理的態度或行為
 - 1.1 包括：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或提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
 - 1.2 無論是親身或經由電話/書面表達，處理人員應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。
 - 1.3 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，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。
2. 不合理的要求
 - 2.1 包括：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或指定與某些人員於某些時間、地點會面。
 - 2.2 校方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)。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。
 - 2.3 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，將定時檢討有關限制條件。
3. 不合理的持續投訴
 - 3.1 包括：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；以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。
 - 3.2 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。
 - 3.3 如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，指示投訴人參閱校方之前給予的回覆。校方不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

經由媒體轉介或報導的投訴

1. 學校將指派(專責副校長)，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
2. 48小時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. 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，給予適當輔導。
4. 若有公眾人士、家長或學生對有關投訴向教職員查詢，若事件尚未有調查結果，有關教職員不應對事件作個人評論。若事件已有調查結果，則以學校所公布的新聞稿內容作回應。

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(修訂版)》(2018年5月)。