聖公會奉基小學
學校處理投訴指引

2024-2025 年度

目　　錄

第一章　處理投訴機制適用範圍
第二章　處理投訴程序
第三章　處理投訴安排
第四章　覆檢投訴
第五章　處理不合理行為及要求的措施

附件一　關於學校日常運作及內部事務投訴事例
附件二　確認通知書（一）
附件三　確認通知書（二）
附件四　投訴個案記錄
附件五　回覆函

引言

學校會以正面及持平的態度面對投訴，公平地對待投訴人及被投訴人，校方會按既定程序適當處理投訴。

第一章 適用範圍

1.1 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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會[1]管理學校的權力和職能，因此學校應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，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，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。
- 如投訴是由其他機構(例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會(平機會)、區議會、議員辦事處或其他政府部門等)轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介相關學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。

(ii) 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，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：

[1] 對直資學校及尚未成立法團校董會的資助學校來說，意指校董會。

- 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、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）；及
- 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。

1.2 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，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

1.3 校方一般可以**不受理**下列類別的投訴：

投訴類別	註解	特別安排
匿名投訴	無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。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，校方可以不受理。	校方會視乎情況（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、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，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。

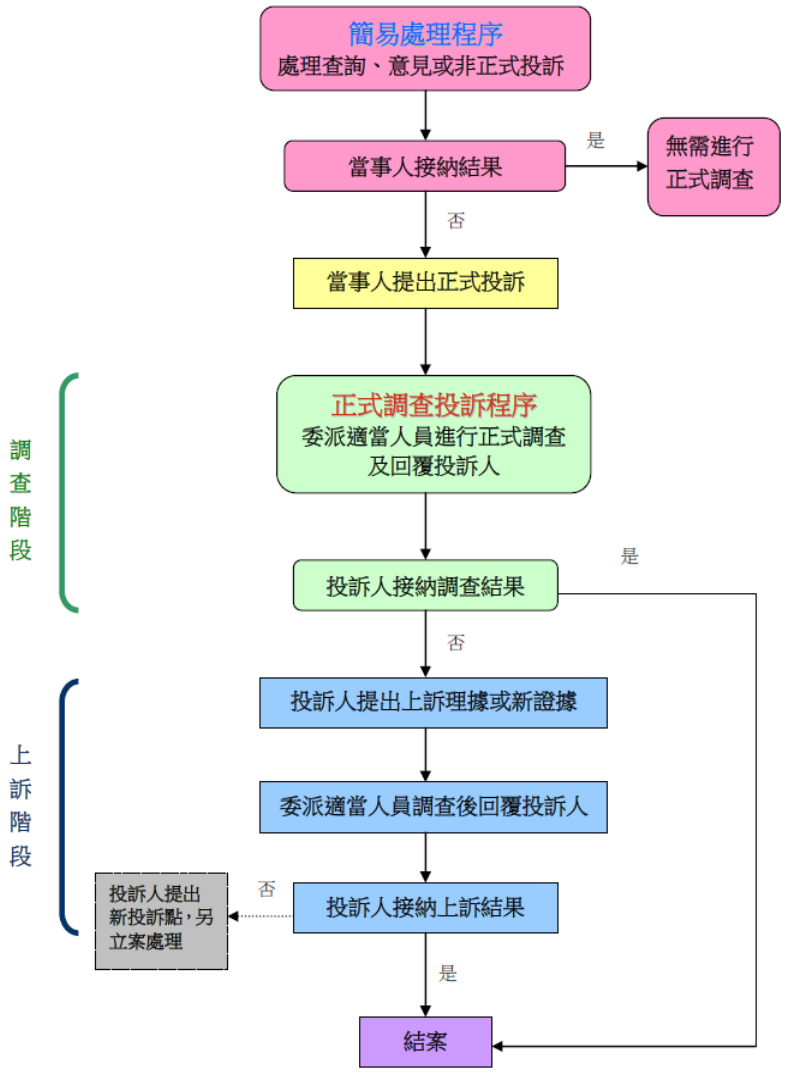
並非由當事人親自提出的投訴	投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與學生（包括未成年人士及智障人士）有關的投訴，可由家長/監護人，或獲家長/監護人授權的人士代表當事人提出。	如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
投訴事件已發生超過一年	與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。	校方會視乎情況(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故)，決定是否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。
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，校方可以不受理有關投訴。 如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方應以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。	

第二章 處理投訴程序

投訴釋義

2.1 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。學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時/盡速處理	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，教職員應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，教職員會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作出回應及協助解決有關問題。
	如有需要，應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。簡易處理程序的回應時限，不超過三個工作天。
回覆投訴	對口頭查詢/意見/投訴，以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆，校方會以口頭回應。但校方亦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，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方會簡單摘錄重點**(附件六)**，以供日後參考。

正式調查投訴程序

調查階段	學校如接獲正式投訴會按以下程序處理： ♦ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ♦ 如有需要，校方會發出通知書，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，方便聯絡。 ♦ 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，校方會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆投訴人調查結果。

	♦ 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，可在學校回覆結果日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。
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： ♦ 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校方處理上訴的方式，並提出新的投訴事項，校方會另立案處理。
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，考慮是否適宜尋求調解員協助進行調解，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。
回覆投訴/上訴	如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。
	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，兩個月內完成。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計，兩個月內完成。如未能在指定時限內回覆，校方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。
投訴/上訴紀錄	經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。

**在展開調查工作前或適當的情況下，專責人員及相關人士均須

各校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，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的資料。

**為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

第三章 處理投訴安排

專責人員

3.1 學校因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任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，校方會按照下表執行：

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

#辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

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，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

第四章 覆檢投訴

投訴人或學校在以下情況，可要求由教育局成立的「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。
- 學校/教育局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。

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。

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。

獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。

第五章 處理不合理行為

適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，學校不應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，學校可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。

	處理措施
面對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。教職員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。 在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
面對不合理的要求	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、與校方指定人員聯絡等）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
面對不合理的持續投訴	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，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

附件一

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

範疇	事例
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、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） • 環境衞生（例如噪音、蚊患）
學與教	• 校本課程（例如科目課時） • 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	• 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	• 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）

附件二

聖公會奉基小學

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/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

聖公會奉基小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

附件三

聖公會奉基小學

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 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

聖公會奉基小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書（二）
回覆表格

致聖公會奉基小學
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。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意／不同意：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言相關和必需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

附件四

聖公會奉基小學
投訴個案記錄

接獲投訴日期：_____

來　　源： □直接向學校投訴

□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：_____

附件五

聖公會奉基小學

回覆函

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

（簽署）

聖公會奉基小學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

附件六

經簡易程序處理個案記錄表樣本

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*

☐ 親身到校 ☐ 電郵/傳真* ☐ 其他（請註明:_____）

查詢/投訴人姓名： _____ *身分：* ☐家長 ☐ 學生 ☐ 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： _____

(姓名/職銜) *日期：*_____年 月 日

* 請刪去不適用者