

粉嶺禮賢會中學

Fanling Rhenish Church Secondary School



處理查詢、建議及投訴指引

2013年1月

目錄

	頁數
第1章 前 言	2
第2章 適用範圍	2
第3章 處理原則	3
第4章 處理程序	4
第5章 處理安排	6
第6章 覆檢機制	6
第7章 不當行為	7
第8章 結 語	8

第1章 前言

- 1.1. 本校著重與持分者保持良好溝通，並積極建立各種有效溝通渠道鼓勵家長、學生及員工向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。
- 1.2. 本校一直以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解各持分的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。同時亦持開放態度，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。

第2章 適用範圍

- 2.1. 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、電話或親身提出以下與學校日常運作及內部事務有關的查詢、建議及投訴。
- 2.2. 有關於教育條例、教育政策或教育局提供服務應向教育局提出，並由教育局直接處理。
- 2.3. 校方一般**不會受理**下列類別的投訴：
 - 2.3.1. 與已展開法律程序有關的投訴
 - 2.3.2. 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
 - 2.3.3. 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污、欺騙、盜竊等
 - 2.3.4. 匿名投訴
 - 2.3.5. 並非由當事人親自提出的投訴
 - 2.3.6. 投訴事件已發生超過一年
 - 2.3.7. 資料不全的投訴

第3章 處理原則

3.1. 分類處理

有關學校日常運作及內部事務由學校處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關由教育局負責；涉及其他香港法例則由相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）處理。

3.2. 即時迅速處理

有查詢、建議或投訴，不論以口頭或書面提出，校方必會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。

3.3. 指引清晰透明

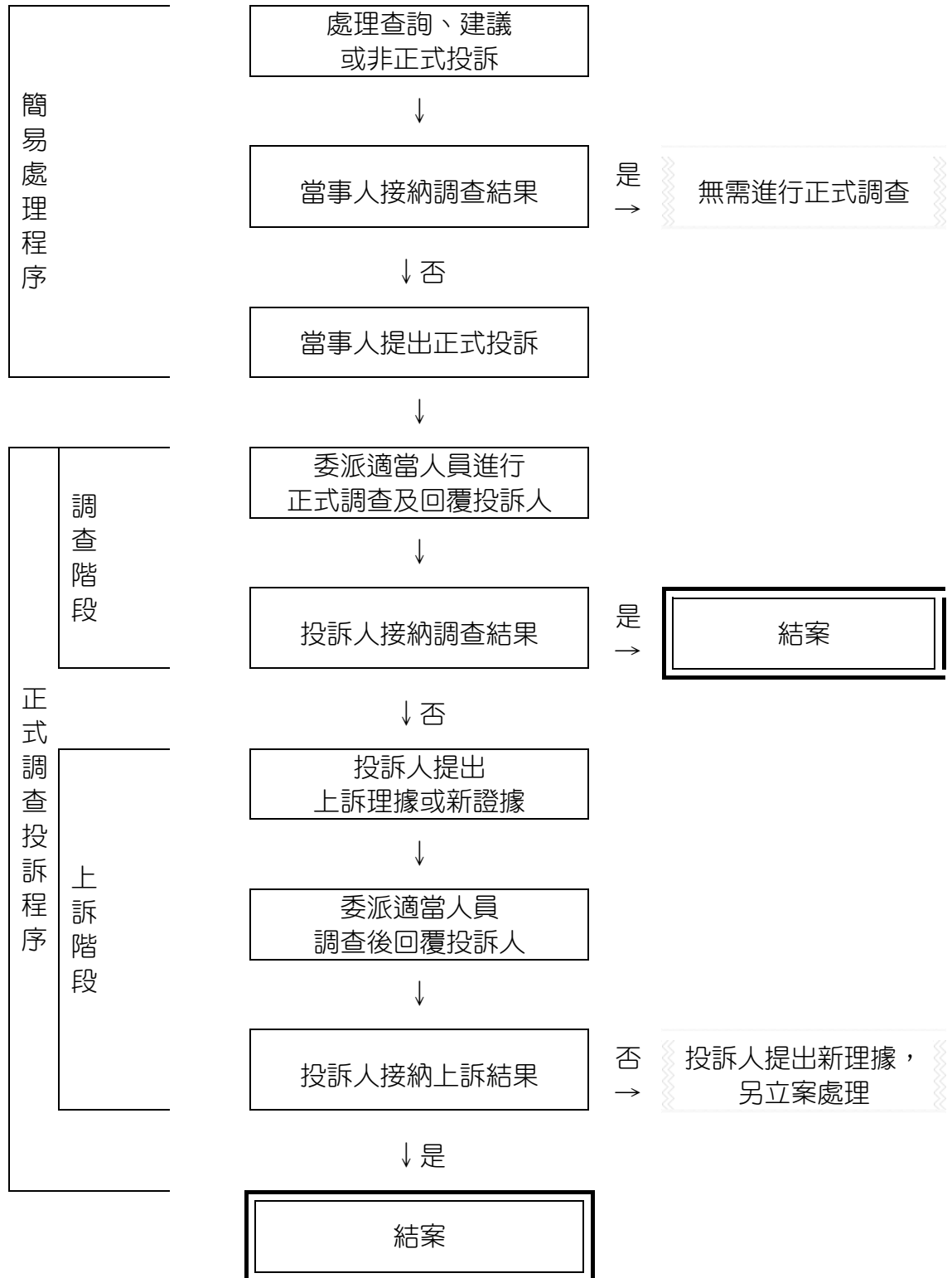
本校已向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員，並透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有持分者清楚知道有關程序的內容。

3.4. 處事公平公正

- 3.4.1. 校方必公平正面地對待投訴人和被投訴的人士，並提供足夠的上訴渠道。有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 3.4.2. 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。
- 3.4.3. 校方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4章 處理程序

- 4.1. 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。處理流程見下圖：



4.2. 簡易處理程序

學校如接獲公眾查詢、建議或非正式投訴，校方將於兩個工作天內，作初步回應。如有需要，校方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。

4.3. 正式調查投訴程序

4.3.1. 調查階段

4.3.1.1. 校方接獲正式投訴後，會向投訴人發出通知書，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。

4.3.1.2. 負責人員會盡快聯絡投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況，處理有關投訴，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。

4.3.1.3. 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，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。

4.3.2. 上訴階段

4.3.2.1. 校方接獲上訴要求後，會委派適當人員(較負責調查階段的人員更高職級)負責處理上訴個案及回覆投訴人。

4.3.2.2. 負責人員會盡快處理上訴個案(在接獲上訴要求兩個月內完成調查)，並就上訴結果書面回覆投訴人。

4.3.2.3. 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，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

4.4. 校方會因應個案性質，以不同方式處理，例如進行調解，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)，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

4.5. 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，負責人可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局或其他機構轉介，調查結果將抄送予教育局或有關機構備考。

4.6. 所有經正式調查投訴程序處理的個案，本校均保存清楚記錄(包括來往書函、調查報告及會面記錄等)。

第5章 處理安排

5.1. 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表：

涉及對象	調查小組負責人	上訴小組負責人
教職員	主任/部門主管	副校長
主任/部門主管	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	辦學團體代表
校監/校董	辦學團體代表	辦學團體代表

- 5.2. 負責調查及上訴的人員有所不同，原則上負責上訴人員的職級應較高；法團校董會調查及上訴小組成員亦會包括獨立人士或獨立校董。
- 5.3. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露及公開談論有關個案的內容及資料。
- 5.4. 如需與相關人士進行會面或會議，校方會在之前與當事人商討可否由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席，務求公正並保密；亦會與當事人商討是否禁止錄音/錄影，或進行錄音/錄影事宜。
- 5.5. 在需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案資料的要求時，校方會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，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>)。

第6章 覆檢機制

- 6.1. 如學校按既定程序適當處理投訴後，投訴人仍不接納調查結果，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「處理學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案。
- 6.2. 要求覆檢個案必須已經過學校的調查和上訴階段處理，有關人士亦須具體交代不滿的原因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。
- 6.3. 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，書面通知投訴人覆檢結果。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。
- 6.4. 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。

第7章 不當行為

7.1. 投訴人的不當行為，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，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，校方有適當的政策及措施處理這些不當行為，以確保學校運作不會受到影響。

7.2. 投訴人的不當行為包括以下三大類：

7.2.1. 不合理的態度或行為：

7.2.1.1. 行使暴力或作出威脅恐嚇行為

7.2.1.2. 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴

7.2.1.3. 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

7.2.2. 不合理的要求：

7.2.2.1. 要求大量資料或特別待遇

7.2.2.2. 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆

7.2.2.3. 指定與某些人員於某些時間、地點會面

7.2.3. 不合理的持續投訴：

7.2.3.1. 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。

7.2.3.2. 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。

7.2.3.3. 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。

7.2.3.4. 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

7.3. 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，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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

- 7.4. 如投訴人提出不合理的要求，校方會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）。
- 7.5. 面對不合理的持續投訴，校方會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，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。

第8章 結語

- 8.1. 本指引以清晰明確、公開透明、簡明易用、公平公正、資料保密及持續完善的原則下制定，以確保各持分者的關注得到妥善處理。
- 8.2. 本校亦會繼續加強與各持分者的溝通與聯繫，與各界維持緊密合作的夥伴關係。
- 8.3. 本校一向以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解各持分的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。同時亦持開放態度，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。