



## SUMMARY OF HANDLING SCHOOL COMPLAINTS POLICY 處理學校投訴機制撮要

### 1. 處理投訴機制適用範圍

根據校本管理精神，學校會聯同辦學團體，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，投訴人可直接向學校提出，以便有效處理。然而，部份投訴包括匿名投訴、並非由當事人親自提出的投訴（除非當事人為未成年或智障人士，則可由其家長代為提出）、投訴事件已發生超過一年及/或資料不全的投訴，將不受理。

*新增：學校強調政策透明度，透過網站、家長手冊及定期家長講座，向家長清楚交代投訴處理機制，以促進家校合作。*

如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

- a. 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- b. 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
- c. 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. 處理投訴程序

2.1 在一般情況下，本校教職員會即時及盡快為有關人士提供協助或解決問題。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。回覆時間通常不超過 5 個工作天。對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭方式回應。但校方也會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。

*更新：學校將於接獲投訴後 2 個工作天內提供初步回應，並於 2 個月內完成正式調查，確保準確回覆投訴人。所有投訴紀錄以電子方式保存，以提高效率及保密性。*

2.2 若投訴涉及較複雜問題，校方會在接獲投訴及相關資料起計 2 個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。調查期間，如有需要，校方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。在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，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。

2.3 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。校方一般會在接獲上訴要求起計 2 個月內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。

2.4 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，並能提出新的投訴事項及證據，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。

### 3. 處理投訴安排

3.1 專責人員：學校會考慮個案的性質、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
教職員	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
	校董會調查小組*	校監／校董會上訴小組*
校監／校董會	辦學團體專責小組	辦學團體專責小組

\* 如投訴涉及校長，校董會調查/ 上訴小組成員可包括獨立人士/ 校董。

3.2 **資料保密** – 所有投訴內容及資料會絕對保密，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。學校會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。*更新：學校已採用加密技術及密碼保護，保障投訴人資料安全，並確保只有授權人員能夠存取資料，以符合法律要求及個人私隱條例。*

### 3.3 處理不合理行為及要求的措施

本校將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，校方亦會按既定程式適當處理投訴。惟遇到以下情況，本校將停止處理有關投訴：

*更新：對於持續性無理投訴，學校將發出“重複投訴覆函”，重申校方已作出的回應及最終決定，避免重複處理相同事項。*

#### a. 面對不合理的態度或行為

調查期間投訴人作出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。教職員會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，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。

#### b. 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）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程式。

#### c. 面對不合理的持續投訴

如校方已按既定的調查及上訴程式，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，而投訴人仍不合理的持續投訴，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

比較 2015 年及 2023 年的《學校處理投訴指引》修改重點如下：

### 一、適用範圍

新增類別：2023 年版本在處理特殊情況方面新增更詳細的規範，例如涉及學生安全、學校管理失誤或學生嚴重心理健康問題的情況，教育局可直接介入處理。

教育局直接介入的條件：2015 年版本提及教育局在涉及重要事故或校方失誤時可介入，但 2023 年版本進一步細化了特定條件，如危害學生安全、嚴重影響學校運作等

### 二、處理投訴程序

回應時間：

- 2015 年：對簡易程序處理的初步回應時間未具體規範。
- 2023 年：建議在接獲投訴後兩天內提供初步回應，強調快速處理。

紀錄保存：2023 年版本對投訴紀錄的保存提出電子檔案管理的建議，進一步提升資料管理效能。

### 三、覆檢程序

覆檢委員會：

- 2015 年：覆檢委員會的組成方式與運作方式較為簡略。
- 2023 年：增加了覆檢委員會的細節，如需檢視所有相關記錄，並可能要求會面提供更多證據。

此外，覆檢申請的結果必須於三個月內回覆投訴人。

### 四、資料保密與安全

保安措施：

- 2015 年：強調保密資料應妥善保存，未提具體技術措施。
- 2023 年：新增對電子檔案管理的要求，包括密碼保護和加密裝置的使用，強調個人私隱保護的現代化需求。

### 五、處理不合理行為

不合理行為定義：

- 2023 年版本更新了不合理行為的分類，增加應對措施，包括對持續性無理要求或不合理投訴的回應方式，並加入更具體的指引如發出“重複投訴覆函”。

## 六、支援與培訓

培訓要求：

- 2015 年：僅建議學校提供溝通技巧培訓。
- 2023 年：新增教育局主辦的定期培訓，提升教職員處理投訴的能力，如談判與調解技能。

## 七、政策宣傳與透明度

政策公開：2023 年版本更加重視政策的透明度，要求學校通過多種渠道（如網站、家長手冊）清楚傳達投訴處理機制與程序。

## 八、結語

持續改善：

- 2015 年：強調完善校本處理機制。
- 2023 年：進一步提出與持分者的定期檢討和溝通，以完善相關機制。

**此更新總結反映出教育局在處理學校投訴方面日益強調快速回應、透明度及數位化管理，同時注重持分者參與及對不合理行為的有效處理。**