

# 藝術與科技教育中心

## 學校處理投訴機制及指引

背景： 現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使學校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校提出投訴。為了更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，學校須因應本身的情況及需要，建立或完善現有的校本機制及程序。

### (一) 處理投訴的原則

#### 1. 分類處理

與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；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應由教育局相關科組負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理。

#### 2. 即時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。

#### 3. 機制清晰透明

學校應擬備指引，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。學校亦應定期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。

#### 4. 處事公平公正

學校應以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方須在校內提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。

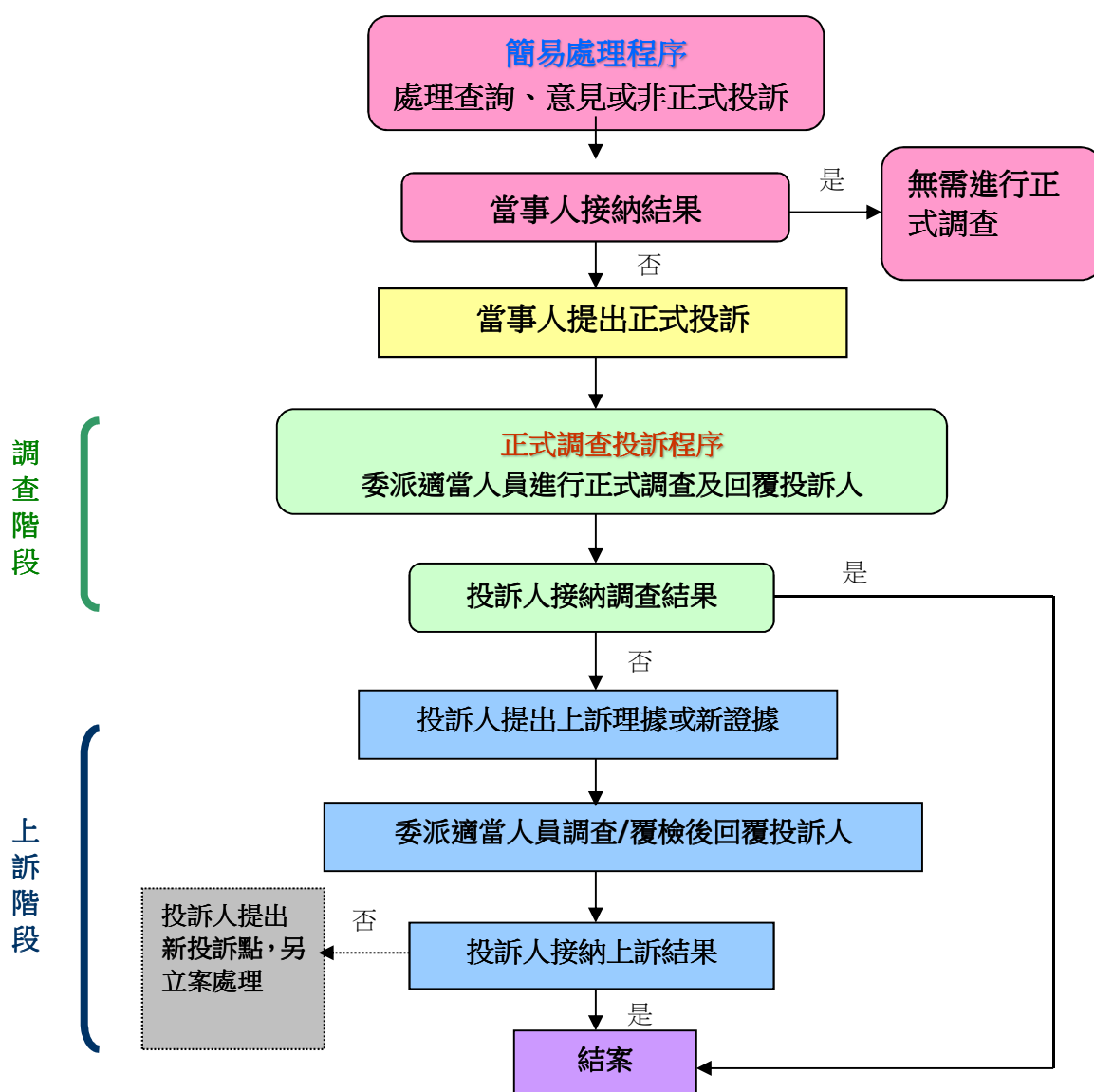
## (二) 處理投訴程序

### 1. 投訴釋義

學校前線人員應小心界定何謂關注，何謂投訴。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，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。

### 2. 學校處理投訴流程

圖一：學校處理投訴流程



### 3. 適當跟進

調查/上訴階段結束後，學校應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. 處理不合理行為

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。因此，學校可表明不接受不合理的態度行為，若對方依然故我，可以終止會面或談話。學校亦須提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。在緊急或有需要的情況下，應採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

如果投訴人提出不合理的要求，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通。校方必須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，學校可將個案呈交職位不低於首長級薪級表第 2 點的人員，決定應否終止與投訴有關的書信往來或行動。

## (三) 處理投訴安排

### 1. 專責人員

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	教育局專責人員#

備注：學校如接獲對校長或校管會的正式投訴，應將有關投訴轉介區域教育服務處跟進。

# 教育局專責人員可由區域教育服務處的有關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

### 2. 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。

### 3. 跟進檢討

學校應全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

### 4. 支援培訓

學校應提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

## (四) 由覆檢委員會覆檢投訴

1. 絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。投訴人/學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案。

2. 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），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。

3. 覆檢結果

覆檢委員會審視個案後，會將結果提交教育局常任秘書長考慮。常任秘書長會就個案作出最終結論。如常任秘書長接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局不會再處理有關投訴。如覆檢委員會建議個案須由教育局重新調查，局方應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，完成後向覆檢委員會書面報告調查結果。

## (五) 修訂機制及指引

若有需要，本「學校處理投訴機制及指引」經學校管理委員會商討後，可作修訂。

*(本指引的詳細版本，可參考由教育局於 2016 年 8 月出版的「學校處理投訴指引」)*

## 藝術與科技教育中心

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： \_\_\_\_\_

查詢/投訴人身分： 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： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日  
(姓名/職銜)

\* 請刪去不適用者

## 藝術與科技教育中心

投訴人地址：\_\_\_\_\_

投訴人姓名：\_\_\_\_\_

XX 先生/女士\*：

本校於 20XX 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 )

校長

20\_\_年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

## 藝術與科技教育中心

投訴人地址：\_\_\_\_\_

投訴人姓名：\_\_\_\_\_

XX 先生/女士\*：

本校於 20XX 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。

（簽署）

校長

20XX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

## 確認通知書樣本（二）

### 回覆表格

致 藝術與科技教育中心

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： \_\_\_\_\_

# 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：

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

[請注意：

- 投訴人在此表格內提供給教育局的資料(包括個人資料)只會用於處理此投訴。
- 投訴人可自行決定是否提供此表格所要求的資料(包括個人資料)。但如所提供資料(包括個人資料)不充足，或會導致本局不能就有關個案進行合理的調查。
- 投訴人所提供的資料(包括個人資料)可能會向其他政府部門、相關人士、機構或組織披露，供處理此投訴之用。
- 投訴人有權要求查閱或更正此回覆表格上所提供的資料(包括個人資料)。有關要求須藉「查閱資料要求表格」提出(郵寄地址：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 15 樓教育局保障資料主管人員收)。有關個人資料私隱政策詳情，請瀏覽教育局網頁(<http://www.edb.gov.hk/tc/privacy-policy.html>)。]

# 必須填寫



## 藝術與科技教育中心

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： \_\_\_\_\_

## 藝術與科技教育中心

投訴人地址：\_\_\_\_\_

投訴人姓名：\_\_\_\_\_

XX 先生/女士\*：

你 20XX 年 X 月 X 日的來信已收悉。本校就有關事件的立場，請參閱本校於 20XX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。

（簽署）

校長

20XX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者