寧波第二中學

學校處理投訴指引

九龍觀塘順天邨順安道九號
電話：2346 7465, 2346 9840
傳真：2772 3377
網頁：www.np2c.edu.hk
電郵：ningpotwoc@eservices.hkedcity.net

(16/17)201701

寧波第二中學

《校本投訴機制》

【目錄】

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆檢投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

前言

建立溝通文化

香港社會十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的瞭解，他們要求學校提供優質教育，以培育社會棟樑，他們對學校的管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者，特別是家長，對學生的全面發展，會不時提出查詢、意見及建議。因此，本校認同與持分者保持良好溝通至為重要。故時常鼓勵家長、學生及員工善用溝通渠道，向本校表達意見和抒發感受，促進瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

積極面對投訴

現今社會追求效率，講求問責，遇有投訴時，不論該投訴是否證明屬實，本校會視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機。本校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早回應。事實上，本校認同建設性的意見和理性的投訴可促使學校進步。本校會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出改善的空間，以確保學校的行政管理不斷優化，更臻完善。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，本校會以誠懇的態度，向投訴人解釋，釋其疑慮。本校希望透過校本機制跟進有關個案，圓滿解決投訴。不過，如投訴人的某些不合理行為，虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校日常的運作，本校亦有適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不受到影響。

制定校本機制

為了有效處理投訴，本校會完善校本機制及程序，以迅速及有效地處理接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。本校相信健全的校本機制有助校方探討相關的問題，從而作出適切的跟進，例如引入新的措施或完善現有的政策及安排，以防止問題重現。本校會諮詢不同持分者的意見，以確保機制及程序具透明度及認受性，以便有效地推行。

增強管治效能

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景。本校相信良好的管治文化有助減少誤解及投訴；而建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。本校會與持分者保持緊密溝通，維持良好合作關係，有效地處理投訴，提高學校管治的公信力。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出校本處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以期更有效地處理投訴。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《教育條例》，寧波第二中學法團校董會已獲授權管理學校，因此本校會按學校情況，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。故所有涉及學校日常運作及內部事務的投訴事項(事例見附件一)，均可直接向本校提出，以便有效處理。
- 本校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與學校有關的投訴，以符合有關要求。
- 教育局如接獲來自公眾或其他機構轉介有關本校的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓本校知悉投訴內容。
- 如投訴涉及特殊情況，例如法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- 本校在處理投訴時，會參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合要求，例如：
  - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第1/2012號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
  - 與平等機會有關的投訴：教育局通告第33/2003號「平等機會原則」
  - 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第2/2009號「《性別歧視條例》（第480章）的修訂」
  - 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第25/2008號「《種族歧視條例》」
  - 與採購服務及貨品有關的投訴：教育局通告第4/2013號「資助學校採購程序」、教育局通告第24/2008號「學校的商業活動」及廉政公署的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理— 教職員實務手冊》
  - 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第14/2003號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

(ii) **關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴**

- 如投訴牽涉以下範疇，如教育政策、執行《教育條例》或提供教育服務等，即使事件在學校發生，概由教育局直接處理。

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

1.3 本校不受理下列類別的投訴：

(i) 匿名投訴：

- 投訴人應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。本校如有懷疑，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姓名、地址/電郵地址及電話，以致無法查證投訴事項，會視作匿名投訴，一般情況下本校不會受理。
- 本校會視乎特殊情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進有關匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定有關匿名投訴無需跟進，本校會簡列原因，並存檔紀錄。

(ii) 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書面授權，方可提出投訴。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提出。
- 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本校會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 由其他組織/團體轉介或代表當事人提出的投訴，本校只會先獲得當事人的書面授權後，才按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作的投訴，應在同一學年內提出，如發生超過一年，客觀環境/證據可能已改變或消失，或當事人/被投訴人已離職或離校，會引致蒐證困難，校方無法進行調查，因此本校擬定提出投訴時限為一曆年。
- 但在特殊情況下，即使事件發生超過一年，本校會視乎情況，例如投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

- 本校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，本校將不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

2.1　在處理投訴人士提出與本校有關的投訴時，校方會參考以下原則：

原則一：分類處理投訴

2.2　凡任何與學校日常運作及內部事務有關的投訴，一概由學校負責處理。

2.3　如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

2.4　所有查詢、意見或投訴，本校均會從速處理，及早回覆。本校任何教職員一旦接獲查詢/投訴後，會立即轉交負責人員處理。如有關負責人員未能解決問題，須向上級負責人員，包括校長尋求協助。

2.5　如投訴事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：

- 首先得悉事件的教職員須立即通知校長，由校長指派專責發言人負責處理公眾或媒體的查詢，以避免出現訊息混亂的情況。
- 盡快向公眾作出回應或澄清，包括已採取的行動或初步的調查結果，本校會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。
- 本校盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並密切留意事件會否影響學生或教職員的情緒。如有需要，會予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6　本校會制定明確有效的校本機制和程序，迅速及適當處理查詢及投訴。校方亦會徵詢教師和家長的意見，以確保程序廣為持分者接納。

2.7　本校擬備校本指引時，會向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員。校方亦會透過適當渠道，讓家長和教職員清楚知道程序的內容。

2.8　本校會向現職人員及新入職人員介紹處理投訴的政策及程序，確保他們瞭解及遵守有關政策及程序。

2.9　本校會定期檢討有關政策及指引，如有需要，會考慮更新處理程序。

原則四：處事公平公正

2.10　本校會以正面態度面對投訴，公平對待投訴人和被投訴人士。本校會提供足夠的上訴渠道；有需要時，校長可以考慮邀請獨立人士跟進事件。

2.11　在展開調查工作前，相關人士須向校方申報利益。如有利益衝突，有關人士必須避嫌，本校會禁止該人士接觸與個案有關的資料及負責處理個案的人員。

2.12　為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

2.13　本校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。

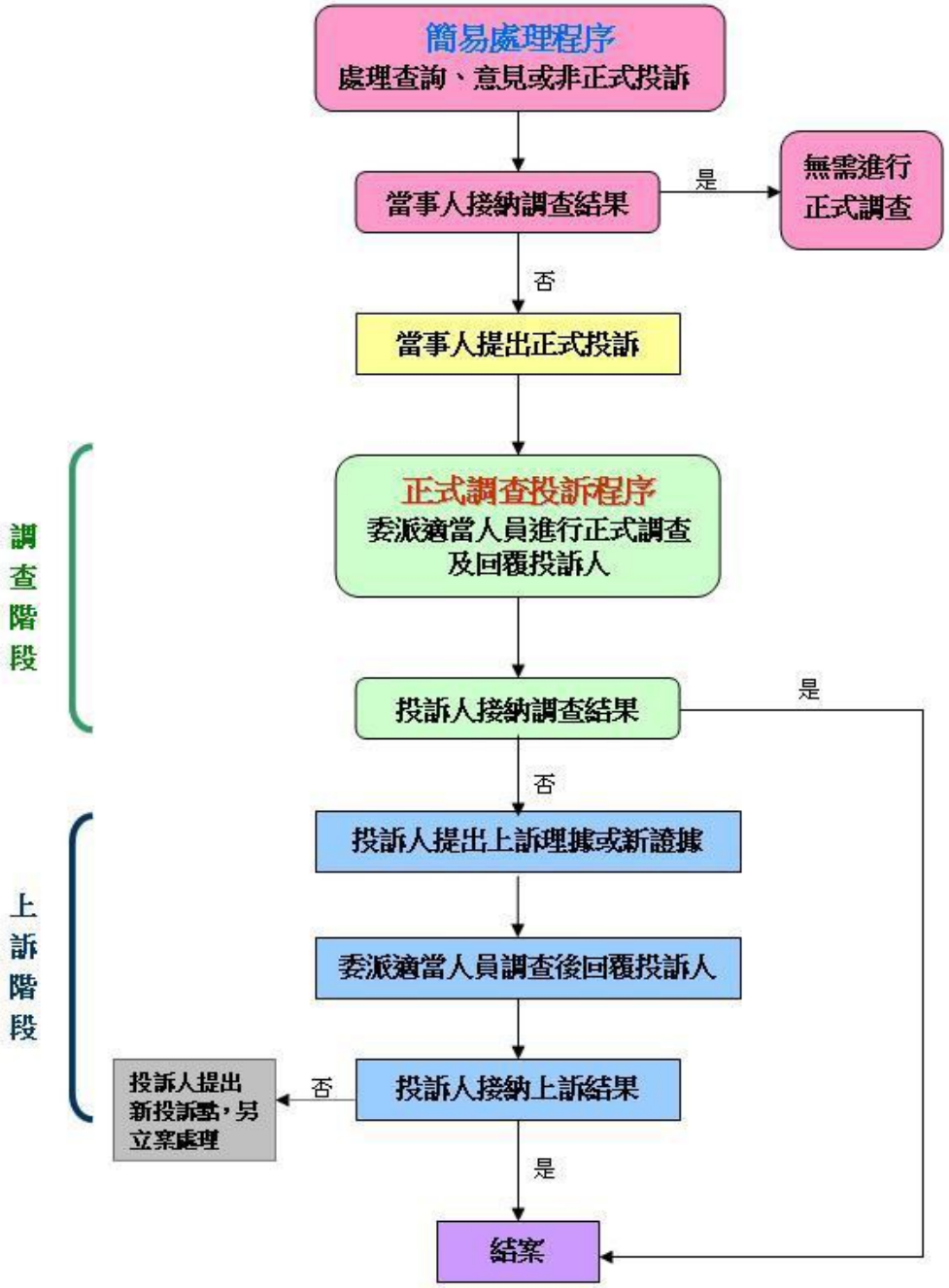
第三章 處理投訴程序

投訴釋義

3.1 本校會界定清楚何謂關注？何謂投訴？關注是指投訴人關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望有所改善。投訴是指投訴人對學校日常運作或內部事務表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求校方糾正失誤、處理違規者或尋求其它解決方法。

3.2 在一般情況下，本校負責人員會先透過簡易處理程序，盡快解決問題。本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

即時處理

3.3 本校會盡快妥善處理查詢或投訴，以澄清誤會，化解危機，改善當事人對學校的印象。

- 本校如接獲查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，本校教職員會辨別事件的性質及採取相應措施。
- 本校教職員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求。如事件輕微，不用蒐證調查或書面回覆，本校教職員會按照學校恆常的程序處理，提供協助及補充所需資料。
- 如有需要，本校會安排負責有關事務的教職員與當事人對話或會面，交代學校立場，澄清誤會，釋除疑慮。
- 如未能即時回應，本校會在三個工作天內就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 本校也會視乎個別情況及個案的性質，由校長決定是否需要轉交校內較高級人員處理，或是否親自直接介入處理。

回覆投訴

3.4 對口頭提出的意見，本校會以口頭回應，不會書面回覆。但如對方提出要求或本校需要釐清立場/交代細節，本校會向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。

投訴紀錄

3.5 以簡易程序處理的個案，已即時解答或解決，本校會摘錄要點存檔，以供日後參考，樣本見附件二。

適當跟進

3.6 本校會定期檢討有關的政策或處理方式是否恰當，以作出適當的改善，防止同類事件再發生。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

3.7 倘本校已盡力透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，本校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段

本校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- 本校會委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 在三個工作天內發出「確認通知書」，確認收到投訴，並告知回覆的時限（在一個月內以口頭或書面答覆），以及負責人員的姓名、

職銜及電話，方便聯絡；並徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料。「確認通知書」見附件三及附件四。

- 如有需要，本校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提供相關資料。
- 盡快處理投訴，並於一個月內發出書面回覆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。
- 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，向本校書面提出上訴要求。

(ii) 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：

- 本校會委派適當人員(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。
- 盡快處理上訴個案，並於一個月內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，本校會嚴正審視處理過程，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。

調解紛爭

3.8 在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，採取不同的方式處理和跟進，包括：如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士；聆聽被投訴者所作的回應和辯解，並審閱相關資料；亦會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，公平公正地協助當事人（包括投訴人及被投訴者）找出解決方案。

回覆投訴/上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出,本校會以書面回覆;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;如個案由教育局/其他機構轉介，本校會將調查結果抄送予教育局/有關機構備考。

3.10 本校會謹守回覆的時限，以避免無謂的耽誤，一般會由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校會要求投訴人補充資料，而回覆時限就改為在校方收到所需資料的日期起計。倘未能在指定時間內回覆，本校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

3.11 經正式投訴程序處理的個案，本校會保存有關記錄。投訴個案記錄見附件五。另一方面，本校也會貯存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，方便日後參考。

3.12　在調查/上訴階段結束後，本校會檢討有關政策及處理方式是否恰當，以作出適當的改善，防止發生同類事件。本校也會通知當事人校方的跟進行動及有關結果。

第四章 處理投訴安排

負責人員

4.1 本校會因應校本處理查詢/投訴機制，考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當人員負責或成立特別小組負責處理投訴。

- 本校委派負責調查及上訴階段的人員會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級會較高。若實際情況不容許，本校會委派另一組別的人員負責調查工作，以確保處理公正。
- 如有需要，本校會考慮邀請法團校董會成員/專業人士成立特別小組負責處理，以增加公信力。
- 負責人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料，瞭解事件及迅速回應查詢/投訴事項。
- 處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
老師/職員	專責主任	副校長
主任	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	法團校董會調查小組

資料保密

4.2 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.3 如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，本校會遵守《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。

4.4 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，包括將資料妥善存放在安全地方、以密碼保護電腦資料。

4.5 本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，專責人員在調查和解決投訴問題時，不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

4.6 為免產生誤會，本校如需要安排與相關人士進行會面或會議時，會申明當事人可否由其他人士陪同出席，並在會面開始前，重申有關立場。

跟進檢討

4.7 本校會定期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，以期提升專業服務水平。

4.8 本校會定期向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及

程序。

支援培訓

4.9 本校會提供適當的支援及培訓，協助教職員有效地處理查詢/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，以提升排解糾紛的能力。

4.10 為提升學校人員預防及處理投訴技巧，本校會鼓勵教職員參加相關的培訓。

第五章 覆檢投訴

5.1 如投訴個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決，投訴人或學校可在以下情況下，要求由教育局成立的「處理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。
- 本校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。

覆檢委員會的組成

5.2 教育局成立覆檢委員團，委員由教育局常任秘書長委任。覆檢委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

5.3 覆檢委員團可成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成：

(i) 覆檢委員團主席或副主席；及

(ii) 兩名其他成員，由覆檢委員團委員輪流出任。

5.4 覆檢委員會成員須申報利益。

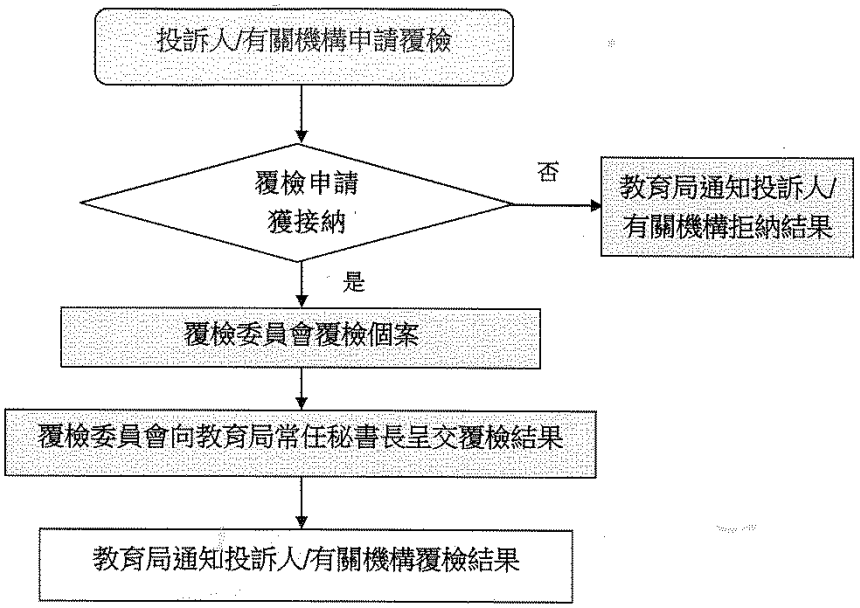
覆檢委員會的職權

5.5 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

覆檢程序

5.6

圖二：覆檢階段



5.7 本校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，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，申請書須提供足夠的支持理據或新證據，由教育局覆檢委員會決定是否作出覆檢。

5.8 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.9 如覆檢申請獲接納，個案會交由覆檢委員會處理。如覆檢申請不獲接納，教育局會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納個案原因。

覆檢結果

5.10 覆檢委員會會就覆檢結果提出建議，並將結果提交教育局常任秘書長。

5.11 教育局會參考覆檢結果及建議作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士覆檢結果。如要求覆檢的人士仍不接納覆檢結果，可循其他可行的申訴渠道作出申訴。

5.12 如覆檢委員會建議個案須由校方重新調查，本校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。

第六章 處理不合理行為

6.1 部分投訴人的某些不合理行為，可能會為本校帶來不良影響，包括虛耗大量人力、妨礙學校運作，以至影響負責人員及其他持分者的安全等。因此，本校制定下列措施，以處理這些不合理行為，確保學校運作不會受到影響。

不合理行為	具體內容	處理措施
1. 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、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；或提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。	1. 教職員會表明不接受不合理的態度及行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為。 2. 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，並請投訴人離開會面地點。 3. 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。
2. 不合理的要求	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。	1. 本校會考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與學校教職員聯繫的時間、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)
3. 不合理的持續投訴	堅持不接受解釋及調查結果，或堅持懲處某職員；或不斷重複提出相同投訴；或不斷提出新投訴事項或對象而沒有具體證據；或糾纏在瑣碎細節上。	1. 本校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。 2. 本校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定。 3. 發出「回覆卡」，請投訴人參閱之前的回覆，並申明不再回覆或聯絡。「回覆卡」見附件六。

第七章 結語

有效校本機制

7.1 本校本着下列要素訂定校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理，重點如下：

- 清晰明確、公開透明、簡明易用、公平公正、資料保密、持續完善

7.2 本校的校本處理投訴機制，旨在增加公眾對學校管治的信心，亦積極避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，甚至提升到教育局或其他政府部門/機關。

保持良好溝通

7.3 本校會加強家長和員工的溝通，維持緊密的合作關係。本校期望家長教師會發揮溝通的作用，協助本校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，甚至在有需要時，充當調解的角色。此外，本校會保持開放的態度，聽取不同的意見，找出改善的地方，以提升學校的專業水平。

不斷完善進步

7.4 我們在未來會繼續與持分者緊密接觸，聽取各方的意見，完善有關機制和程序，建立有效的溝通渠道。