

英華書院
處理投訴指引
(2017年8月稿)

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 處理不合理行為

第六章 結語

附件一 英華書院投訴個案記錄

附件二 英華書院〈查詢/關注個案簡易程序處理記錄表〉

附件三 英華書院〈確認通知書〉[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

附件四 英華書院〈確認通知書〉[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]

附件五 英華書院〈確認通知書回覆信函〉

附件六 英華書院回覆終止處理投訴信

前言：

為了更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，本校因應本身的情況及需要，建立了一套校本機制及程序。

為協助學校制訂校本機制及程序，有效地處理公眾的投訴，教育局特別編制《學校處理投訴指引》，闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序。現本校參考了有關指引，並按照實際情況，檢視有關的校本政策及措施，確立一套切合學校及持分者需要的處理投訴機制與程序，並收錄在本指引中，供各持份者參考。

第一章 適用範圍

本校之〈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：

1. 關於學校日常運作及內部事務的投訴：

如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人可直接向本校提出。有關範疇如下：

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none">● 學校帳目● 其他收費● 政策方針● 承辦商服務水準● 服務合約● 環境衛生
學與教	<ul style="list-style-type: none">● 校本課程● 選科分班● 家課作業● 學生考核● 教職員表現
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none">● 校風● 家校合作● 對學生支援● 課外活動安排
學生表現	<ul style="list-style-type: none">● 學生整體表現● 學生紀律

在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，本校會同時參照教育局相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求。

2. 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，即使事件在本校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

有關項目	事例
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
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。

然而，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、欺詐、盜竊等。
- 由學校員工提出的投訴

而校方亦不會受理下列類別的投訴：

- **匿名投訴：**

無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址或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，均會被視作匿名投訴，本校將不受理。

在特殊情況下，例如本校已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件，學校的危機處理小組會決定是否需要跟進匿名投訴。如危機處理小組決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。（見附件二〈英華書院查詢關注個案簡易程序處理記錄表〉）

- **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。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。

至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，學校行政及發展委員會（School Executive and Development Committee 下稱 SEDC）會決定是否需要跟進。如 SEDC 決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。（見附件二〈英華書院查詢關注個案簡易程序處理記錄表〉）

- **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。因此，如投訴事件已發生超過一年，SEDC 會決定是否需要跟進。如 SEDC 決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。（見附件二〈英華書院查詢關注個案簡易程序處理記錄表〉）

- **資料不全的投訴：**

本校會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，校方將不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參照以下原則：

1. 分類處理

一般來說，與學校日常運作及內部事務有關的投訴，會由學校負責處理。如有關投訴與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關，應由教育局處理。如有關投訴涉及香港法例，投訴人應向相關執法部門/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. 即時處理

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，校方會從速處理並及早回覆。

本校員工接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能即時解決問題，本校員工會向上級負責人員尋求協助。如事件經由媒體轉介或報道，本校會指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。

此外，本校亦會盡快向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確。本校亦會盡早讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。

3. 機制清晰透明

本指引旨在為向各持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。本校會透過學校網頁、教職員會議、家長教師會議等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

為了讓有關機制能在校內順利推行，本校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。亦會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

4. 公平公正

本校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。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，本校亦會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。如出現利益衝突的情況，有關人士會避嫌，不會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會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

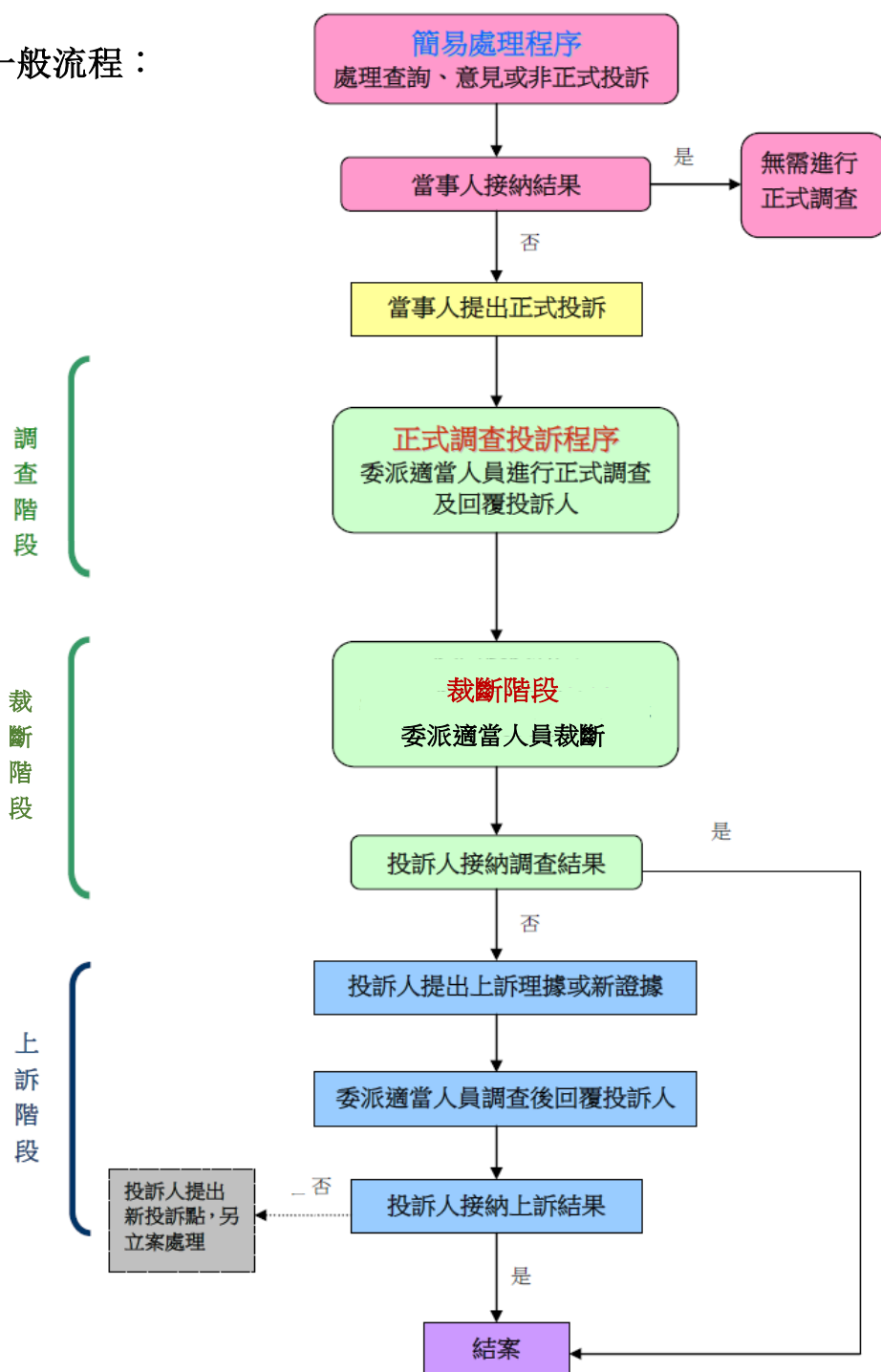
本校亦會確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

第三章 投訴程序

為免處理過程變得複雜，學校前線人員會界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/子弟或學校的利益，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。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

除非有關人士指明提出正式投訴，否則，在一般情況下，本校會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。如有關查詢或非正式投訴已得到即時解答或解決，一般不會正式存檔。如有需要，學校教職員可因應個別情況簡單摘錄重點。

1. 一般流程：



2. 簡易處理程序

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，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，校務處職員可按照學校既定的簡易程序處理。如有需要，校方會於兩個工作天內安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，澄清誤會，釋除投訴人的疑慮。

如有需要，個案會轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求於三個工作天內跟進及解決問題。

3. 回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校一般會以口頭回應。如投訴人以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，校方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。

4. 投訴紀錄

本校人員處理過相關的投訴後，會將有關資料紀錄並保存。（見附件一〈英華書院投訴個案記錄〉）

以簡易程序處理的個案，本校一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，有關職員會填寫「查詢關注個案簡易程序處理記錄表」。（見附件二〈英華書院查詢關注個案簡易程序處理記錄表〉）

5. 調查及上訴階段的安排

如本校已盡力嘗試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，校方會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。一般來說，本校會於十個工作天內完成調查及裁斷階段。

調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出「確認通知書」（見附件三〈英華書院確認通知書〉）（投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用）或附件四〈英華書院確認通知書〉（[需轉介予其他機構（例如政府部門或外判服務承辦商）處理的投訴]），而投訴人亦須書面同意校方索取其個人及/或與投訴有關的資料（見附件五〈英華書院確認通知書回覆信函〉）。
- 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他們提供相關資料。

裁斷階段

- 就調查所得的事實作出裁斷，並盡快回覆投訴人及被投訴人調查結果。
- 如投訴人及被投訴人均接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 如投訴人或被投訴人不接納調查結果，投訴人或被投訴人可於校方發出調查結果通知書後十四天內，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：

- 根據機制，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及被投訴人上訴結果。
- 盡快處理有關上訴個案，並就上訴結果盡快回覆投訴人及被投訴人。
- 如上訴人除上訴理由外，能提供新的證據，校方將一并作出考慮。
- 如投訴人接納上訴結果，投訴可以正式結案。
- 如上訴人不接納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，並以書面通知上訴人。
- 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另行處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

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，例如尋求調解員協助調解，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），儘早找出解決方案，化解糾紛。

回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，本校會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日開始計算。如因資料不全，而校方有要求投訴人補充資料，則回覆時限會在校方收到所需資料之日開始計算。如本校未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人書面解釋有關原因。

跟進

調查/上訴階段結束後，校方會通知當事人有關校方的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理投訴安排

專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，校方會安排專責人員或成立專責小組負責處理投訴。

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應較高。若實際情況不容許，學校會考慮另作安排，以確保處理公正。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

涉及對象	調查階段	裁斷階段	上訴階段
教職員	有關科組主任或該職員的部門主管或校方委派的適當人員	副校長	校長
科組主任	副校長	校長	校監
副校長	校長	校監	校董會專責小組
校長	校監	校董會專責小組	校董會大會
校監	校董會專責小組	校董會大會	由校外人士組成之獨立專責小組

保密資料

所有投訴內容及資料本校將絕對保密，只供內部/有關人員查閱，而本校亦會確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。

跟進檢討

學校會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。

校方會定期檢討校本處理投訴的政策及向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。

第五章 處理不合理行為

如部分投訴人的某些不合理行為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，學校會因應以下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。

投訴人的不合理行為	政策及措施
<p>5.1 不合理的態度或行為</p> <ul style="list-style-type: none">● 行使暴力或作出威脅恐嚇行為● 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴● 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實	<ul style="list-style-type: none">● 處理人員應對投訴人表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為● 如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話● 學校會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● 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開● 學校可按需要報警或採取法律行動
<p>5.2 不合理的要求</p> <ul style="list-style-type: none">● 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● 指定與某些人員於某些時間、地點會面	<ul style="list-style-type: none">● 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● 學校會以書面知會投訴人有關安排及處理程序

5.3 不合理的持續投訴

- 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方或教育局懲處某些人員
 - 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
 - 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
 - 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏
- 學校可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案
 - 學校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白學校已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望
 - 學校會發出「終止處理投訴信」(樣本見附件六)讓投訴人明白學校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡

第六章 結語

本校之處理投訴機制及程序清晰明確，公開透明，對投訴人公平公正，而且確保資料保密，並會持續完善，希望投訴人會得到妥善及公平的處理。

附件一

英華書院
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： _____ 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：

* 請刪去不適用者

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： _____

裁斷階段：

發出書面回覆日期： _____

裁斷結果撮要：

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： _____

附件二

英華書院
查詢/關注個案簡易程序處理記錄表

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

附件三

英華書院
確認通知書

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

敬啟者：

本校於____年____月____日收到 閣下的書面/口頭投訴。現正展開調查工作，並會於____天內/盡快*給你回覆。

如有查詢，請致電 23368838 與本校____老師/____主任/____副校長*聯絡。

此致

_____先生/女士

英華書院

校長謹啟

_____年____月____日

* 請刪去不適用者

附件四

英華書院
確認通知書

[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]

敬啟者：

本校於____年____月____日收到 閣下的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請 閣下填上隨函所附的表格，在本年____月____日前寄回本校。待調查完畢，本校會再與 閣下聯絡。

如有查詢，請致電 23368838 與本校____老師/____主任/____副校長*聯絡。

此致

____先生/女士

英華書院

校長謹啟

____年____月____日

* 請刪去不適用者

附件五

英華書院
確認通知書
回覆信函

敬啟者：

本人明白就上述投訴個案，本人所提供的個人資料，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，轉交有關人士或機構；以及
- 2.學校可向有關人士或機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

此致

英華書院校長

投訴人姓名：_____

（請依照身份證上姓名填寫）

聯絡電話號碼：_____

投訴人簽名：_____

____年____月____

附件六

英華書院
終止處理投訴信

敬啟者：

茲收到閣下 年 月 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於年 月 日的覆函內。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡，敬請留意。

此致

____先生/女士 *

英華書院

校長謹啟

____年____月____日

* 請刪去不適用者