

# 馬鞍山崇真中學

## 學校處理投訴指引

### A. 宗旨

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的環節；故此，學校制定了清晰透明的校本投訴機制及程序，並承諾以公平公正的處事態度，迅速及有效地處理意見及投訴。學校亦致力與各持份者保持良好的溝通，並持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

### B. 適用範圍

本指引參考教育局《學校處理投訴指引》《修訂版》(2018年5月)，本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。

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
- 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

而有關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴，投訴人應直接向教育局提出投訴。

學校在一般情況下不受理以下類別的投訴：

- 匿名投訴 (在特殊情況除外)
- 並非由當事人親自提出的投訴 (與學生有關的投訴，可由家長/監護人提出；或如獲得當事人的書面授權，學校會按照程序處理有關投訴)
- 投訴事件已發生超過一年(在特殊情況除外)
- 資料不全的投訴

## C. 處理投訴的方法及程序

學校處理投訴的流程見圖一

### 簡易處理程序

一般而言，學校會先啟動簡易處理程序，盡速為有關人士提供協助或解決問題：

- 接獲查詢、意見或非正式投訴時，不論以口頭或書面形式提出，本校教職員會細心聆聽、理解情況、提供協助或作出回應。
- 一般而言，學校會於三個上課日內作口頭回覆。
- 如有需要，學校會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校立場、釋除疑慮。
- 如當事人接納結果，學校無需進行正式調查。

### 正式調查投訴程序 (校方初步以簡易處理程序，除非投訴人不肯接受才啟動正式投訴程序)

如當事人不接受學校的回應或問題未能解決，學校應啟動正式調查投訴程序 (包括上訴機制)。學校如接獲正式投訴，會按以下程序處理：

- 委派適當人員負責調查及回覆投訴人，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡跟進。
- 如有需要，學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/機構提供相關資料。
- 在一般情況下，學校會在接獲投訴起六十個上課天內完成調查，並將調查結果以書面回覆投訴人。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案，學校會保存記錄。
- 如投訴人不接納調查結果或學校的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校作出的覆函後十四天內，向學校提出上訴要求。

### 上訴程序

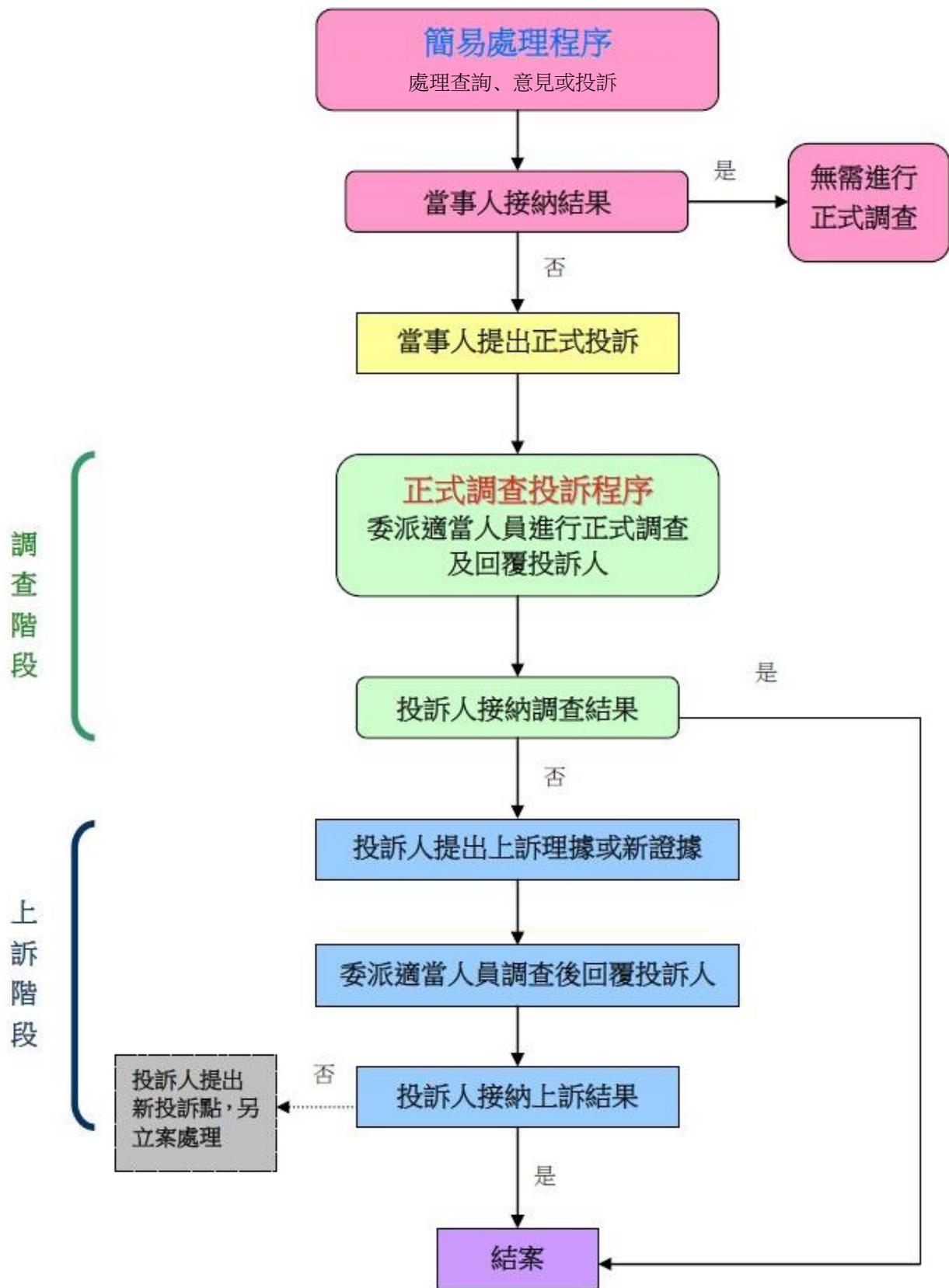
學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 學校將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。
- 在一般情況下，在接獲上訴要求起計六十個上課天內完成上訴調查，學校會就上訴結果以書面方式回覆投訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案，學校會保存記錄。
- 如投訴人對正式調查投訴程序的調查結果仍不滿意，未能與學校達成共識，可要求提出覆檢，覆檢程序將交由教育局處理。
- 如投訴人另立上訴理據或新證據，校方將會另外再立案處理，重新調查階段，時限同上，為六十個上課天。

## D. 專責人員例子表

涉及對象		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	校監
校長		法團校董會調查小組	法團校董會上訴小組
校監/ 法團校董會		辦學團體專責人員	辦學團體處理上訴人員

圖一：學校處理投訴流程



## E. 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。
- 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人身份，投訴內容及處理投訴的人員身份。
- 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，須遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議。如須與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將清楚申明當事人可否由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席。在會面/會議開始前，學校亦會聲明禁止錄音/錄影，並在會面/會議結束前重申有關立場。

## F. 覆檢投訴

獨立覆檢安排只適用於經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。在以下情況，投訴人、學校或教育局可要求教育局的「學校投訴覆檢委員會」（下稱「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，證明學校及/或教育局處理不當。
- 學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。
- 學校須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十四天內，向教育局書面提出覆檢申請。有關人士須在申請書具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，教育局會將有關個案交由覆檢委員團決定是否接納申請。

## G. 處理投訴人不合理行為

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，學校制定適當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。

### 不合理的態度或行為

- 例如：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。
- 處理人員會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。
- 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅，他們可就當時情況，決定終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。

### 不合理的要求

- 例如：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個別人員回覆、指定與個別人員於某時、某地會面。
- 學校可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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與學校指定人員聯絡等）。學校必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。
- 如投訴人的不合理行為有所改善，學校會考慮停止有關限制。

### 不合理的持續投訴

- 例如：經恰當程序調查後，堅持不接受學校的解釋及調查結果；及/或不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據；不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據；不理性地理解事件或在瑣碎細節上糾纏。
- 學校已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，並就投訴的調查結果，向投訴人作詳細客觀的解釋後，可決定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，學校可發出「回覆卡」，請投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。