

家炳中學
學校政策及程序手冊：處理投訴指引

目的：讓持分者(老師、家長、學生、其他)了解學校處理投訴之原則和程序，以釐定各方的角色；增進彼此的了解；及有效地處理投訴，合力建構透明、開放和公平的校園。

學校主要負責單位/處理投訴負責人：行政及發展委員會及其副校長

適用範圍：

- 1 學校按照教育條例、教育規例、資助則例及教育局相關通告、指引及實務守則的一切日常運作及內部事務。[參考教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引》附件一：關於學校日常運作及內部事務投訴的事例]
- 2 投訴人：
 - A. 適用於家長、學生、校友及公眾人士
 - B. 不適用於本校員工的投訴(本校另設員工投訴指引)。
- 3 遇有以下特殊情況，本校將邀請教育局介入調查：
 - A. 涉嫌違反教育條例、教育規例或資助則例；
 - B. 涉嫌未符合教育局有關通告、指引及實務守則的要求；
 - C. 日常運作及內部事務涉嫌危害學生安全；
 - D. 學校運作涉嫌嚴重失效；
 - E. 法團校董會涉嫌行事失當；
 - F. 學校管理涉嫌嚴重失誤。

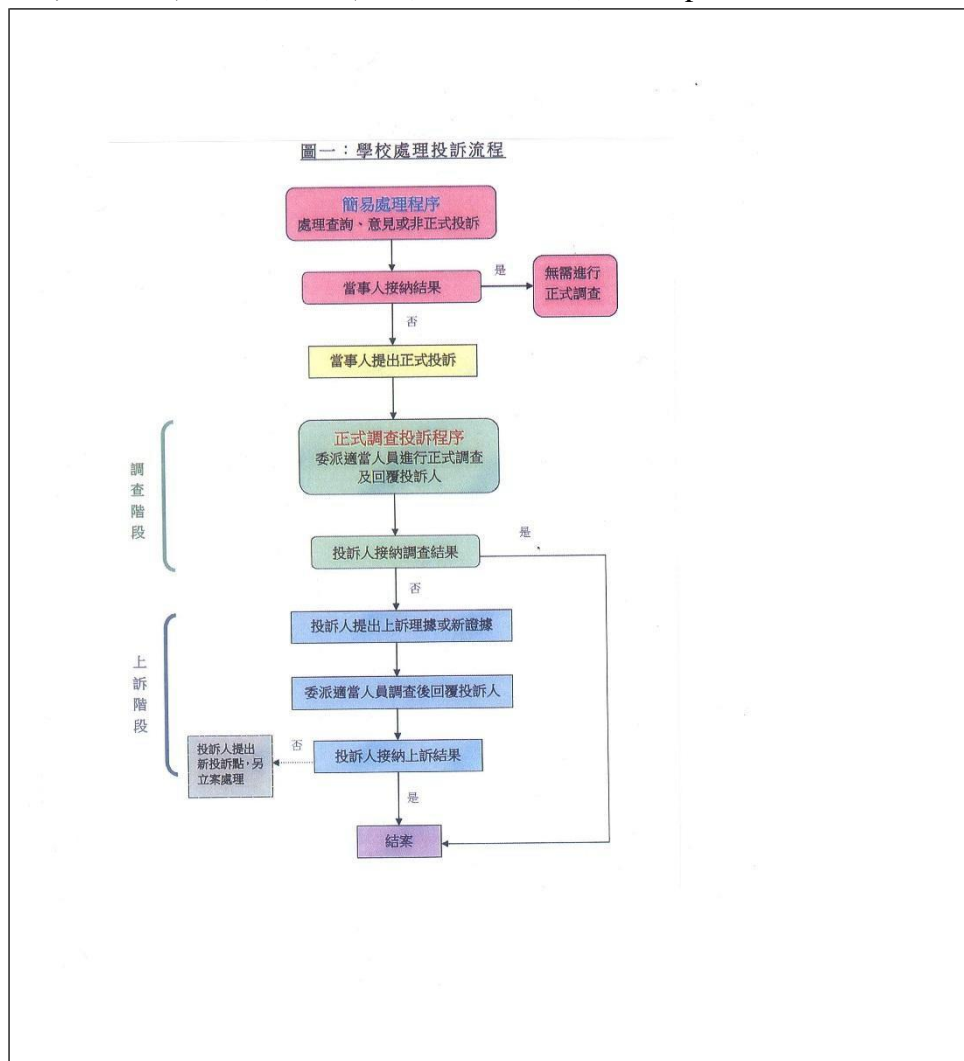
不適用範圍：

1. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴：投訴人可直接向教育局提出；
2. 不適用的類別：
 - A. 與已展開法律程序有關的投訴；
 - B. 屬其他團體/政府部門權力範圍；
 - C. 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；
 - D. 由本校員工提出的投訴(本校另設員工投訴指引)
3. 本校不受理的類別：
 - A. 匿名投訴；
 - B. 並非由當事人親自提出的投訴；
 - C. 投訴事件已發生超過一年；
 - D. 資料不全的投訴。

處理原則：

1. 迅速處理
2. 機制清晰透明
3. 公平公正

處理流程 [參考教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引，p10》圖一]：



1. 界定投訴性質(簡易程序)：對於查詢、意見或容易澄清(毋須蒐證)的投訴，可採用簡易處理程序如下：
 - A. 由收到「投訴」翌日起計兩個工作天內，行政及發展委員會代表以口頭回覆(可約同相關委員會/組別同工)或簡單書面回覆。
 - B. 如「投訴」人對口頭回覆沒有疑問或跟進「投訴」，個案結束。行政及發展委員會代表填報《簡易程序處理個案記錄表》[參考教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引》附件二]，並予以存案。
 - C. 如「投訴」人不滿意回覆內容或其他，行政及發展委員會代表須確定投訴人提出正式投訴後，個案進入調查階段。

2. 立案調查：經簡易程序轉介個案或需時蒐證之投訴，除涉及副校長、校長、校監、法團校董會成員外^(註一)，一概由行政發展委員會成員及其副校長負責調查及回覆投訴人。程序如下：
- 將調查委員會成員及調查框架向校長報告，並加討論。
 - 向投訴人發出確認信件；索取其個人及/或與投訴人相關的資料；並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話。《確認通知書》樣本見教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引》附件三及附件四。
 - 如有需要，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。
 - 由收到投訴翌日起計兩個月內完成調查及經校長確認調查結果，並以書面回覆投訴人調查結果。
 - 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案及存檔。[參考教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引》附件五：投訴個案記錄樣本]
 - 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，可在學校的覆函發出日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。
3. 上訴：所有上訴個案，除涉及副校長、校長、校監、法團校董會成員外^(註一)，由教職員專業發展委員會成員及其副校長負責調查及回覆投訴人，再加入教務或學生事務其中一位副校長為上訴委員會成員。程序如下：
- 將上訴委員會成員及調查上訴的框架向校長報告，並加討論。
 - 由收到上訴申請翌日起計兩個月內完成調查及經校長確認調查結果，並以書面回覆投訴人上訴結果。
 - 如投訴人接納上訴結果，上訴可以正式結案及存檔。檔存行政及發展委員會。[參考教育局(2016年9月)《學校處理投訴指引》附件五：投訴個案記錄樣本]
 - 如投訴人不接納上訴結果或校方的處理方式^(註二)，上訴委員會與校長檢視整個處理過程和證據，若過程合理，則再以書面通知投訴人。如投訴人仍不接納結果，校方將個案轉介教育局分區辦事處。

註一：各階段負責人員的安排，按下表處理：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	副校長	副校長
	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	辦學團體專責小組	辦學團體專責小組

註二：如投訴人提出新的投訴事項，學校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

註三：有關處理投訴的框架、原則和細節，可參考教育局《學校處理投訴指引，09.2016》。

~ 完 ~

第一稿：2017.05.31

第二稿：2020.09.15