

# 香港青年協會

## 李兆基書院

### 學校處理投訴指引

#### 目 錄

- (一) 前言
  - (二) 適用範圍
  - (三) 投訴受理準則
  - (四) 處理投訴流程
  - (五) 簡易處理程序
  - (六) 正式調查投訴程序
  - (七) 處理投訴安排
  - (八) 處理不合理行為
- 附件一關於學校日常運作及內部事務投訴的事例
- 附件二確認通知書樣本(一)
- 附件三確認通知書樣本(二)

2017 年 9 月

## (一) 前言

香港青年協會李兆基書院為了與持分者保持良好溝通，維持緊密合作的夥伴關係，已建立校本機制及程序，對所提出查詢、意見及建議會盡早或在適當時間內回應。

## (二) 適用範圍

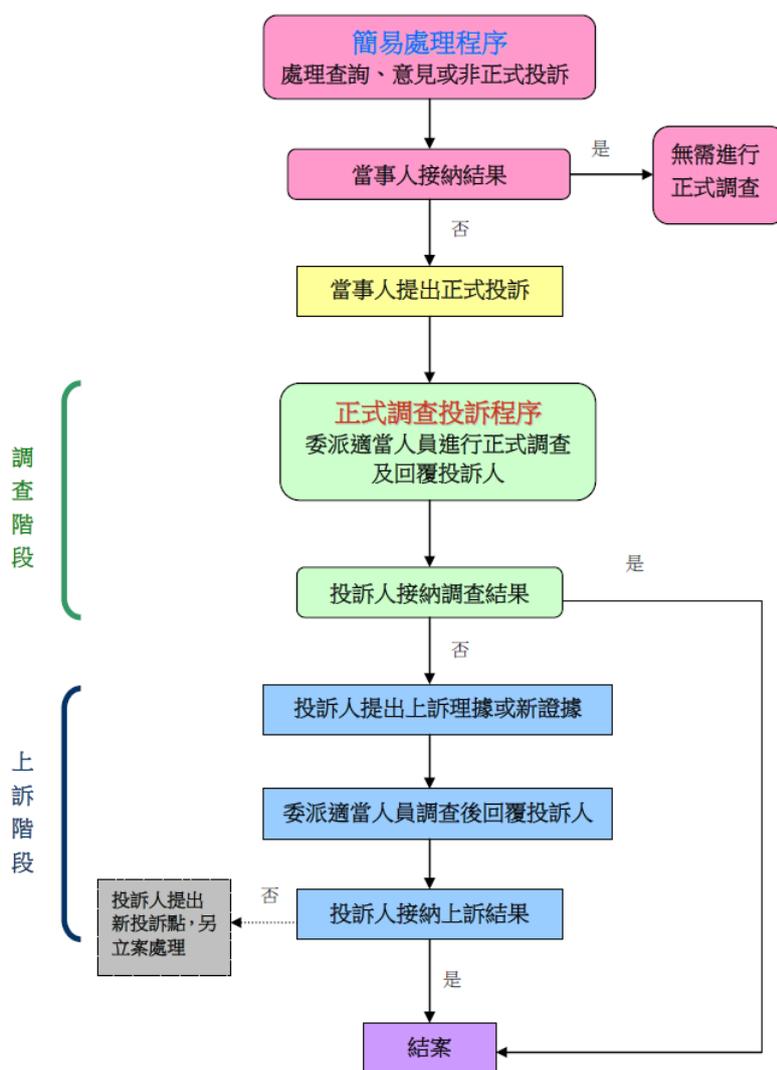
- (i) 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出關於學校日常運作及內部事務的投訴。具體適用範圍可參照教育局在「處理學校投訴指引」內列舉的「關於學校日常運作及內部事務投訴的事例」(附件一)
- (ii) 如投訴關於教育條例、教育政策或教育局提供的服務，即使事件在學校發生，將由教育局直接處理。
- (iii) 本指引不適用於下列類別的投訴：
  - 已展開法律程序有關的投訴
  - 屬於其他團體/政府部門權力範圍的投訴
  - 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等
  - 由學校員工提出的投訴

## (三) 投訴受理準則

- (i) 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。校方會視乎情況，決定是否需要跟進匿名投訴，作內部參考。
- (ii) 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。
- (iii) 投訴應於事件發生後一曆年之內。
- (iv) 提供的個案資料具體。

#### (四) 處理投訴流程

圖一：學校處理投訴流程



#### (五) 簡易處理程序

- (i) 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，校方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。
- (ii) 如有需要，校方會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮。
- (iii) 校方將於三至五個上課天內作初步回應。

- (iv) 如有需要，校方會將個案轉交校內專責人員或較高級人員跟進。

## (六) 正式調查投訴程序

- (i) 如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但投訴人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，處理有關個案。

### (ii) 調查階段

- 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及/或與投訴有關的資料，並知會投訴人負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 如有需要，校方會聯絡或約見投訴人及其他相關人士。
- 校方會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，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。
- 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。

### (iii) 上訴階段

- 校方委派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。
- 校方會在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並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，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

### (iv) 覆檢投訴

在以下情況，投訴人或學校可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」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。
- 學校/教育局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。

## (七) 處理投訴安排

### (i) 專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴。(見下表)

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監/校監指派的校董	辦學團體專責人員
	校董會調查小組	校監/校董會上訴小組
校監/ 校董會	辦學團體專責人員/專責小組	辦學團體專責人員/專責小組

### (ii) 資料保密

- 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 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，會遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議。
- 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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。
- 為免產生誤會，在安排會面/會議時，校方會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，並在會面/會議開始前，重申有關立場。
- 在會面/會議開始前，校方會聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。

## (八) 處理不合理行為

### (i) 定義

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。

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某些人員回覆。
- 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

不合理的持續投訴，例如：

- 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/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。

### (ii) 處理方法

不合理的態度或行為

- 處理人員會對投訴人表明不接受不合理的態度或行為，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或損害其切身利益時，負責人員可就當時情況，決定是否終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

不合理的要求

- 校方會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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。

不合理的持續投訴

- 如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細

及客觀的書面解釋，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。

學校處理投訴指引  
~完~

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例\*

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 學校帳目（例如帳目記錄）</li> <li>• 其他收費（例如課外活動費、留位費）</li> <li>• 政策方針（例如獎懲制度、停學安排）</li> <li>• 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應）</li> <li>• 服務合約（例如招標程序）</li> <li>• 環境衛生（例如噪音、蚊患）</li> </ul>
學與教	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 校本課程（例如科目課時）</li> <li>• 選科分班（例如學生選科安排）</li> <li>• 家課作業（例如家課量、校本評核標準）</li> <li>• 學生考核（例如評分標準）</li> <li>• 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）</li> </ul>
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 校風（例如校服儀表）</li> <li>• 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道）</li> <li>• 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援）</li> <li>• 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）</li> </ul>
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 學生整體表現（例如成績、操行）</li> <li>• 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）</li> </ul>

\*學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第 1.1(i) 段所列相關通告、指引及實務守則，處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。

確認通知書樣本（一）

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 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 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長\*  
聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）

[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]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 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）

XXXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXXX 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 xxx 學校

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： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# 聯絡電話號碼： \_\_\_\_\_

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

# 必須填寫