

## 西貢崇真天主教學校(中學部)

### 校本處理投訴政策

#### 1. 處理投訴原則

##### (i) 分類處理

為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員或事務的機構直接處理。因此，若投訴與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關的，應由教育局負責處理，涉及其他香港法例的投訴，應向相關的執法部門（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門負責處理。

##### (ii) 即時迅速處理

所有查詢、意見或投訴，學校必須從速處理，前線人員接獲投訴後，應直接處理或立即交由專責人員從速處理，如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。

如事件經由媒體轉介或報導，學校將由校長或一名副校長專責發言，負責處理公眾或媒體的查詢。學校應盡快向公眾作出適當回應或澄清，包括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及符合《個人(私隱)條例》的相關規定。

##### (iii) 機制清晰透明

學校須向各持份者清晰交代學校處理投訴的政策及程序。

##### (iv) 處事公平公正

學校須公平地對待投訴人及被投訴的人士，學校須提供足夠的上訴機制，在調查過程中亦應盡力避免出現利益衝突。

#### 2. 一般而言，學校不會處理下列類別投訴：

##### (i) 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/電郵地址及聯絡電話。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，以致學校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，學校可不作受理。如屬匿名投訴，校長可考慮投訴的性質及嚴重程度以決定是否跟進個案；如決定無需跟進，是否已列明原因，並存檔紀錄。

##### (ii) 並非由當事人親自提出的投訴

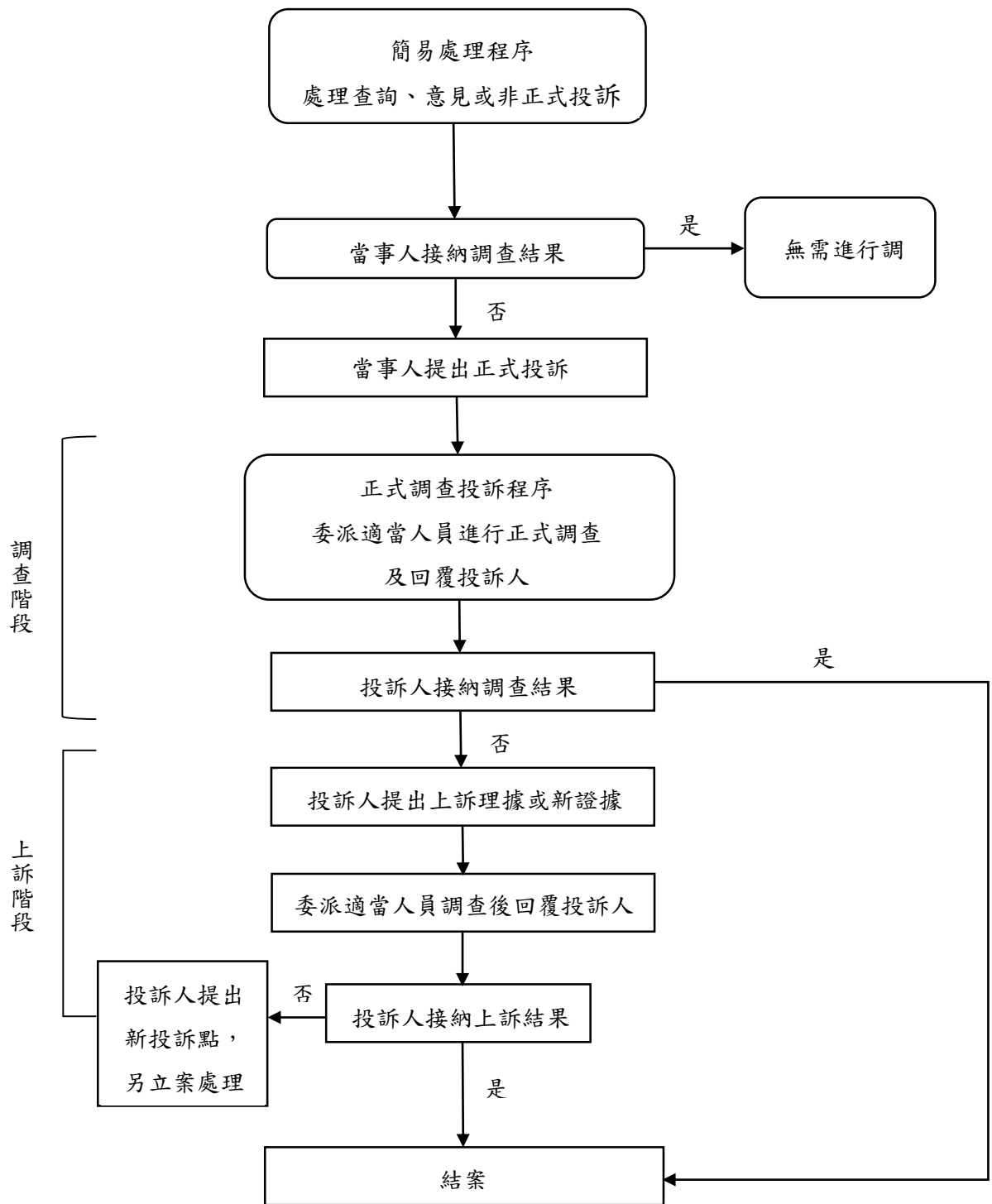
投訴應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與學生有關的投訴，可由家長或其監護人提出。教職員或其他任何人士或團體未經當事人書面授權而代當事人向學校提出投訴，學校恕不受理。

- (iii) 投訴事件已發生超過一年  
與學校日常運作有關的投訴，一般應在一年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境或證據可能已改變或消失，或當事人或被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令學校無法進行調查。遇特殊情況，校長可決定應否為有關事件發生已超過一年的投訴進行調查。
- (iv) 資料不全的投訴  
若投訴人未能提供足夠資料，以致學校無法調查，學校將無法受理。

3. 本程序並不適用於處理下列類別的投訴

- (i) 與已展開法律程序有關的投訴。
- (ii) 屬其他團體或政府部門權力範圍的投訴。
- (iii) 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。
- (iv) 由學校員工提出的投訴。

圖一：學校處理投訴程序



#### 4. 簡易處理程序

- (i) 若投訴人只是向校方提出查詢、表達意見或一般非正式投訴，前線員工可按簡易程序處理。
- (ii) 一般而言，前線員工應向當事人提供協助及所需資料，或協助解決有關問題，前線員工亦應考慮事件性質，安排有關事務的教職員向當事人直接對話，以交代學校立場，澄清誤會或釋除疑慮，如有需要，應尋求更高級人員處理。
- (iii) 對口頭提出的查詢、意見或投訴，學校應於兩個工作天內以口頭回覆。
- (iv) 以簡易程序處理的個案，無需正式存檔，但若該個案需要校長直接處理，建議於校長日誌內摘錄重點。

#### 5. 正式調查投訴程序

若經簡易程序後當事人仍未滿意或問題未能解決，又或當事人作出正式書面投訴，學校當啟動正式調查投訴程序。該程序分調查階段及上訴階段兩部份。如接獲的投訴涉及干犯嚴重罪行或失德行為，須向教育局呈報。

##### (i) 調查階段

- 由校長委派處理有關事務的教職員負責調查及回覆投訴人。
- 在正式接獲投訴5個工作天內，向投訴人發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 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。
- 在接獲投訴後兩個月內應把調查結果以書面回覆投訴。若調查未能在兩個月內完成，亦應以書面向投訴人說明調查進度及預算完成調查時間，待調查完成後以書面向投訴人回覆調查結果。
- 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14天內，向校方書面提出上訴要求。

##### (ii) 上訴階段

- 接獲投訴人上訴的要求後，學校應由校監或法團校董會委派適當人員負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 在接獲有關上訴個案後兩個月內應把上訴調查結果以書面回覆投訴人。若上訴調查未能在兩個月內完成，亦應以書面向投訴人說明上訴調查進度及預算完成上訴調查時間，待上訴調查完成後以書面向投訴人回覆上訴調查結果。
- 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，校方必須再審視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

- (iii) 經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。學校須通知被投訴人校方會將結果及調查報告等文件交教育局備考或供教育局考慮

需否作出進一步行動（包括用作審視被投訴人的教師註冊資格、來往書函、調查報告及會面記錄等），學校亦應貯存經正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據。

## 6. 專責人員

- (i) 學校委任專責人員負責調查投訴或處理上訴時，須考慮該人員有處理相關事務的經驗，並獲適當授權及明白擔當的角色與責任。
- (ii) 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，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，學校應另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- (iii) 若投訴個案涉及學校員工，負責調查的專責人員應比涉及個案的員工有較高職級。
- (iv) 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表：

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	法團校董會上訴小組
校監或法團校董會	辦學團體專責小組	辦學團體專責小組

## 7. 資料保密

- (i) 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部或有關人員查閱。
- (ii) 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或記錄的要求，須遵守《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。
- (iii) 處理投訴個案或上訴時，所有涉及個人資料及私隱資料須妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以密碼保護，如需要使用可攜式貯存裝置，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置，並記錄使用該裝置的人員、裝置種類及使用時間。
- (iv) 只有負責該投訴個案的專責人員，或其他由校長委派之人員，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。
- (v) 如需要與相關人士進行會面或會議，校方應：
  - 在作出會面或會議安排時，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，並在會面或會議開始前，重申有關立場。
  - 在會面或會議開始前，聲明是否禁止錄音或錄影；或須徵得有關與會人士的同意，方可進行錄音或錄影；並在會面或會議結束前重申有關立場。

8. 若經學校調查及上訴程序處理後，投訴人認為問題尚未解決，可向教育局要求成立「學校投訴覆檢委員會」，覆檢個案。

9. 處理不合理行為

(i) 不合理的態度或行為

- 包括行使暴力或作出威脅恐嚇行為、以粗言穢語或帶侮辱性的語氣作出投訴、提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
- 遇不合理的態度或行為，處理人員應表明不接受，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。
- 處理投訴的人員須提高警覺，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，應終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。

(ii) 不合理的要求

- 包括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。
- 遇不合理的要求，學校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。學校將以書面知會投訴人有關安排及處理程序。
- 直至投訴人的不合理行為有所改善，學校方會檢討是否繼續維持有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- 包括經恰當程序調查後，投訴人仍堅持不接受校方的解釋及調查結果，或堅持要求校方懲處某些人員；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。
- 面對不合理的持續投訴，學校應以堅決肯定的態度，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，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望，負責人員亦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。
- 如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，指示投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。