

校本處理投訴機制 概要

觀塘官立小學(秀明道)

2017 年 9 月

第一章 適用範圍

1.1 本校依據教育局編制的《學校處理投訴指引(官立學校適用)》(官校指引)制訂校本處理投訴機制及程序，藉以有效地處理公眾的投訴，闡述本校處理投訴的原則、政策及程序。

(i) 關於本校日常運作及內部事務的投訴

- ◆ 根據校本管理精神，本校的學校管理委員會(校管會)已獲授予管理本校的權力和職能，因此本校會聯同校管會，制訂校本機制及程序，處理本校事務，包括處理與本校有關的投訴。如投訴事項涉及本校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。

(ii) 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，本校亦會盡快將個案轉介教育局相關科組認收及直接處理有關投訴：
 - 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》、《教育規例》或未符合有關通告及內部通告的要求；及
 - 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。

1.2 本校機制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

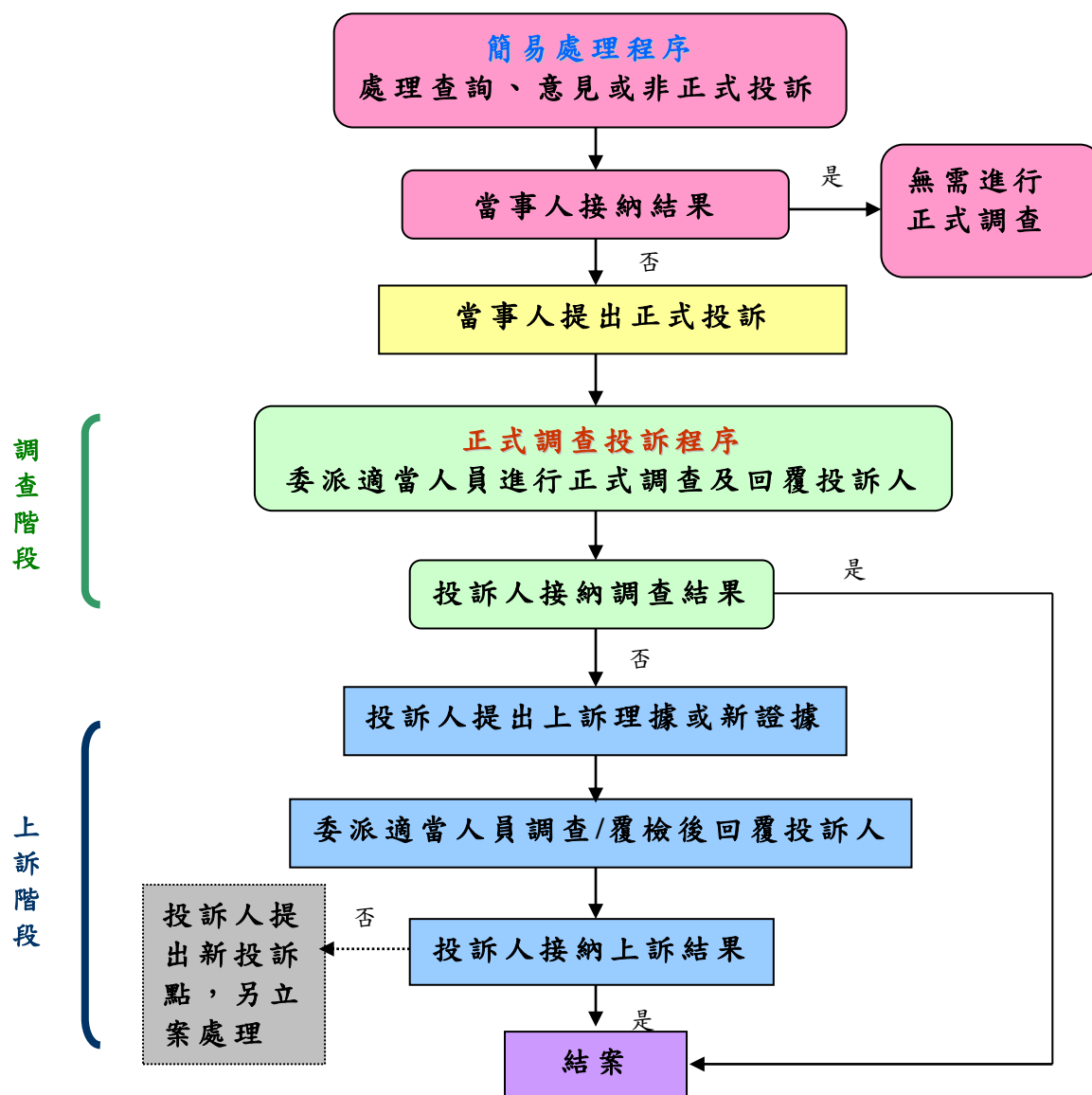
1.3 本校不處理下列類別的投訴：

- (i) 匿名投訴：
- (ii) 並非由當事人親自提出的投訴：
- (iii) 資料不全的投訴：

1.4 家長或公眾人士如對本校日常運作及內部事務有任何投訴，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，令本校無法進行調查。

第二章 處理投訴程序

本校處理投訴流程



第三章 處理投訴安排

專責人員

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

資料保密

3.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

3.3 如本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，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。本校會參考香港法例第486章《個人資料（私隱）條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁（<https://www.pcpd.org.hk/>）。

3.4 本校會訂立程序，確保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。

第四章 由覆檢委員會覆檢投訴

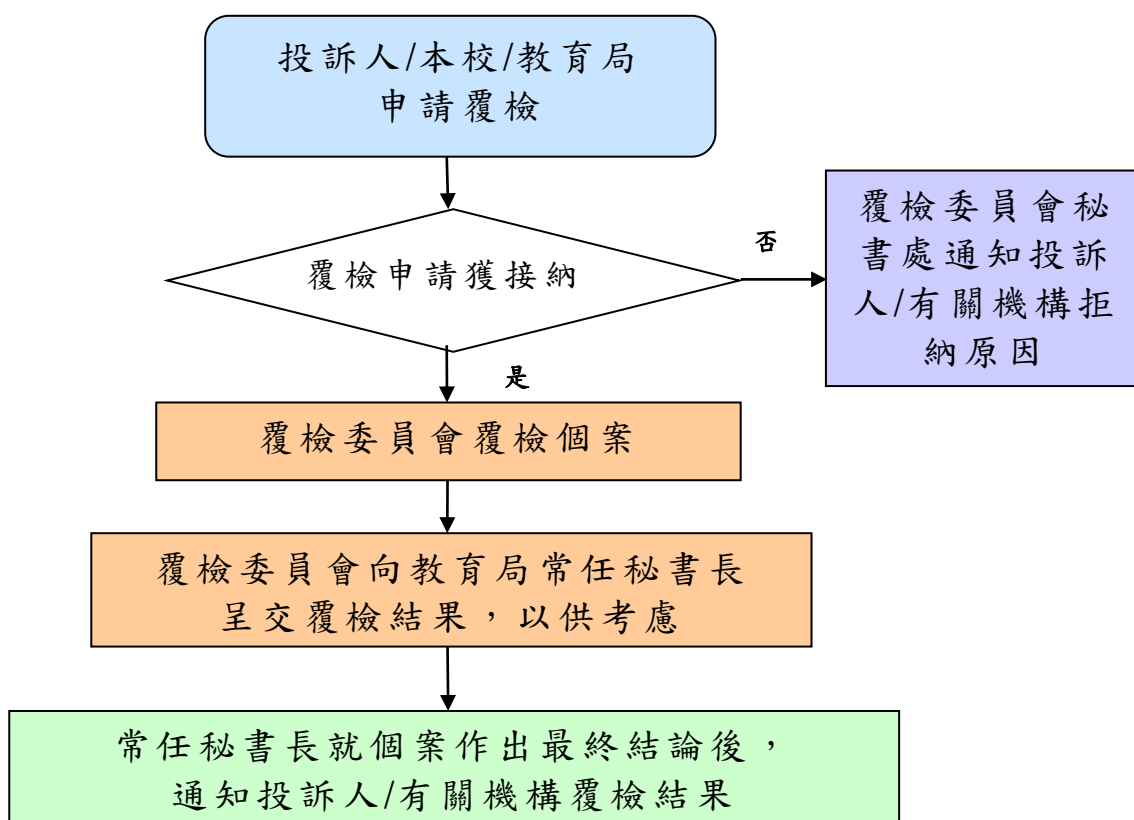
4.1 若投訴個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人/本校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

- ◆ 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明本校/教育局其他科組處理不當。
- ◆ 本校/教育局其他科組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。

覆檢程序

4.2

圖二：覆檢階段



第五章 處理不合理行為

5.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，本校不會限制投訴人與本校接觸。然而，部分投訴人的某些不合理行為，可能會為本校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙本校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，本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。

5.2 本校處理投訴人各種不合理行為的政策及措施：

(i) 不合理的態度或行為

- ◆ 任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。處理人員會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。
- ◆ 本校賦權處理投訴人員，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會面地點。在緊急或有需要的情況下，本校會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求

- ◆ 如果投訴人提出不合理的要求，對本校產生不良的影響，例如妨礙本校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校會考慮建議投訴人以其他方式與本校溝通(例如投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與本校指定人員聯絡、或依照本校定的時間、次數、日期、時段及溝通的方式與本校人員聯繫)。本校會以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，本校才考慮是

否應停止有關限制。如本校決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，如本校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，本校可將個案呈交職位不低於首長級薪級表第 2 點的人員，決定應否終止與投訴有關的書信往來或行動。
- ◆ 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，本校會以堅決肯定的態度，與投訴人溝通，解釋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。
- ◆ 如其後再收到投訴人的重複投訴，本校會發出「回覆卡」，請投訴人參閱本校之前給予的回覆。

*「校本處理投訴機制」完整版已存放於校務處，歡迎家長到校閱覽。