

聖公會莫壽增會督中學

處理投訴指引

2024 年 2 月

(修訂版)

目錄

| | |
|----------------------|----|
| 第一章適用範圍 | 1 |
| 第二章處理投訴原則 | 5 |
| 第三章處理投訴程序 | 8 |
| 第四章處理投訴安排 | 13 |
| 第五章覆檢投訴 | 16 |
| 第六章處理不合理行為 | 17 |
| 第七章結語 | 20 |
| 附件一關於學校日常運作及內部事務投訴事例 | 21 |
| 附件二經簡易程序處理個案記錄表樣本 | 22 |
| 附件三確認通知書樣本（一） | 23 |
| 附件四確認通知書樣本（二） | 24 |
| 附件五投訴個案記錄樣本 | 26 |
| 附件六重複投訴覆函樣本 | 29 |

第一章適用範圍

1.1 本指引及相關程序和安排適用於處理家長、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、電話或親身提出以下與本校有關的投訴：

(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，《教育條例》已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能，因此本校將聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與本校有關的投訴。如投訴事項涉及本校日常運作及內部事務（事例見附件一），投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。
- ◆ 本校將按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與本校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。
- ◆ 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人同意後，轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。
- ◆ 教育局如接獲來自其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得投訴人同意後，先轉介本校跟進調查，本校會向教育局提交報告/回應。教育局審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。
- ◆ 如投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會在不披露個人資料的情況下，讓本校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，教育局可以直接介入調查。

- ◆ 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，本校將同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2020 號「處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
 - 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
 - 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》(第 480 章)的修訂」及平等機會委員會的《校園性騷擾的問與答》
 - 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」及平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子
 - 與採購服務及貨品(例如校巴服務、飯盒供應等)有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署的《防貪錦囊-學校管治與內部監控》
 - 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

(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，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：
 - 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》(例如體罰、未註冊教師)或違反《資助則例》的投訴(例如濫收費用、開除學生)；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。
- ◆ 教育局在處理上述投訴時，將同時參照教育局的有關內部指引。

1.2 本指引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／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、欺詐、盜竊等；或
- (iv) 由學校員工提出的投訴（如本校接獲有關投訴，本校會按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）

1.3 本校一般不受理下列類別的投訴：

(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／或聯絡電話。本校如有懷疑，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，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，將視作匿名投訴，本校可不受理。
- ◆ 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事件），本校的中／高層人員可決定是否需要跟進該匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，本校亦將簡列原因並將記錄存檔。

(ii) 並非由當事人親自提出的投訴：

- ◆ 投訴一般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／監護人，或獲家長／監護人授權的人士代表當事人提出。
- ◆ 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本校可要求當事人指定一位代表作為與本校的聯絡人。
- ◆ 至於由其他組織／團體（例如立法會議員／區議員／工會／傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，由於現時沒有相關法例賦權任何組織／團體代表其他人士作出投訴，本校將不會接納有關投訴。但若該組織／團體已事先獲得當事人的書面授權，本校將按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 與本校日常運作有關的投訴，一般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。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- ◆ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，本校可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

- ◆ 本校可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致本校不能進行有成效的調查，本校會考慮不展開調查及終止有關個案。本校會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

第二章處理投訴原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與本校有關的投訴時，本校將參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

2.2 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／事務的機構直接處理。按此原則，與本校日常運作及內部事務有關的投訴應由本校負責處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴應由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門／機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門／機構負責處理；如投訴屬指引第 1.1(i)段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時本校將參閱相關通告、指引及實務守則。

2.3 如投訴同時涉及本校及教育局負責的範疇，本校會聯絡教育局相關科組協調跟進處理。

原則二：即時迅速處理

2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校將從速處理及回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢／投訴後，應直接處理或立即交由專責人員／小組從速處理。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。

2.5 如事件經由媒體轉介或報道，本校將採取下列措施：

- (i) 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- (ii) 盡快（一至兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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《個人資料(私隱)條例》的相關規定。
- (iii) 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，

並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。如在需要時予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6 本校將聯同辦學團體制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。本校亦會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

2.7 本校將擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。本校亦會透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

2.8 為讓有關機制能在校內順利推行，本校將確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。本校亦會定期透過不同渠道，例如每年開學的有關通告等，通知或提醒家長有關本校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解及加強家校合作。

2.9 本校將定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

原則四：處事公平公正

2.10 本校將以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。本校亦會提供足夠的上訴渠道，並在有需要時考慮邀請獨立人士參與處理投訴／上訴工作。

2.11 在展開調查工作前或在適當情況下，專責人員及相關人士均須向本校申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

2.12 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

2.13 本校將確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與本校的溝通和聯繫。

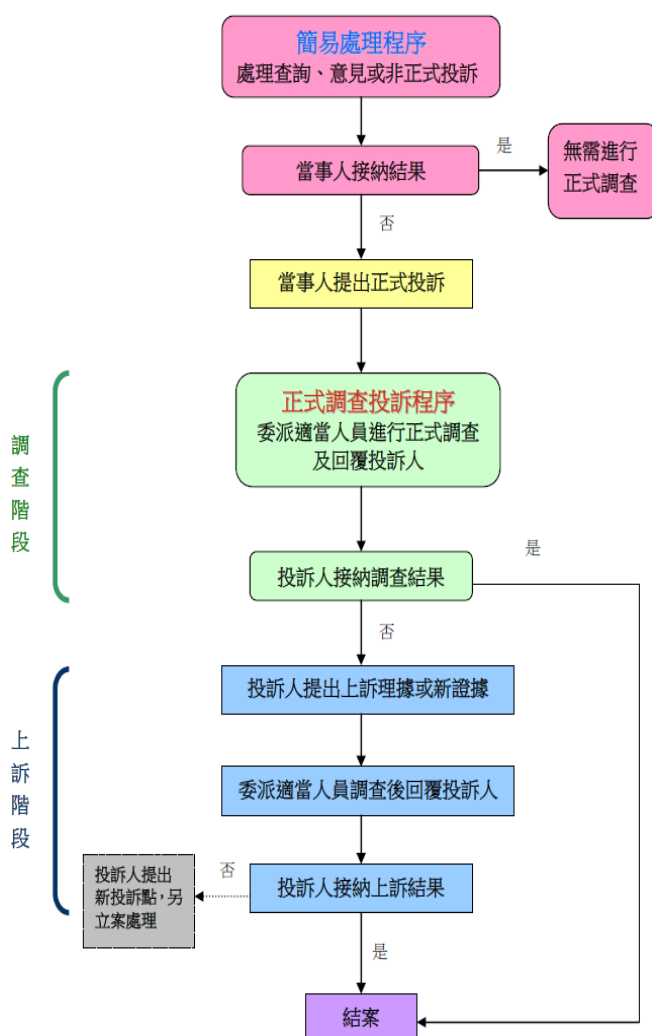
第三章處理投訴程序

投訴釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，本校前線人員需小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己／子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

3.2 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可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。本校處理投訴的流程請參見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時／盡速處理

3.3 本校將考慮採取下列安排：

- (i) 本校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工將辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，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，前線員工可按照本校既定的簡易程序處理。
- (ii) 前線員工需細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- (iii) 如有需要，本校將安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，以交代學校立場、澄清誤會、釋除疑慮或解開心結。
- (iv) 本校可按本身情況考慮設定初步回應時限，例如不超過兩天。
- (v) 如有需要，前線員工需將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。校長可視乎本校情況及個案性質，決定是否直接介入處理。

回覆投訴

3.4 以簡易程序處理的口頭查詢／意見／投訴，本校可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見／投訴或本校需要釐清立場／交代細節，負責人員可因應個別情況決定是否向當事人／投訴人作簡單的書面回覆。

投訴紀錄

3.5 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢／投訴已即時解答或解決，可在專責人員或校長的日誌摘錄重點及存檔，以供日後參考。樣本見附件二。

適當跟進

3.6 本校將適時檢討與查詢／投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述本校的跟進行動及處理結果。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

3.7 如本校已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受本校的回應或問題仍未解決，將啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制）以處理有關個案。

(i) 調查階段

本校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），將按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，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本校索取其個人及／或與投訴有關的資料，並知會投訴人負責處理人員的姓名、職銜及電話以便聯絡。「確認通知書」樣本見附件三及附件四。
- ◆ 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及／或聲音記錄等（如有），以作佐證。本校在收集、持有、處理或使用個人資料時，會遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。
- ◆ 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。
- ◆ 盡快處理有關投訴（建議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，投訴可正式結案。
- ◆ 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在本校覆函發出日期起計十四天內，向本校書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

本校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，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。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案（建議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，可正式結案。
- ◆ 如投訴人仍不滿上訴結果或本校處理上訴的方式，本校將再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，本校將另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

3.8 在處理投訴過程中，本校可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，或邀請獨立／專業人士，以持平的態度提供意見，協助當事人（包括投訴人及被投訴人／組織），盡早找出解決方案以化解糾紛。

回覆投訴／上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出，本校將以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局／其他機構轉介，覆函應抄送予教育局／有關機構備考。

3.10 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校將要求投訴人補充資料，回覆時限在本校收到所需資料日期起計。如未能在指定時限內回覆，本校將向投訴人書面解釋需要較長時間處理有關投訴／上訴的原因。

投訴／上訴紀錄

3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，本校將保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件五。本校亦會建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，本校亦將儲存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

適當跟進

3.12 調查／上訴階段結束後，本校將檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施以改善處理手法及防止同類事件再次發生。負責人員亦將通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

第四章處理投訴安排

專責人員

4.1 因應投訴個案的性質、涉及對象及牽連程度，本校將參照下列安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- (i) 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，本校將另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- (ii) 如有需要，本校／辦學團體可成立專責小組處理某些特別投訴個案。因應個別情況，小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- (iii) 有關人員應主動與查詢／投訴人溝通，提供所需資料及迅速回應查詢／投訴事項。本校亦會確保前線／專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- (iv) 關於處理本校投訴各階段負責人員的安排，可參考下表的例子：

| 涉及對象 | 例 | 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 | 1 | 校監 | 辦學團體專責人員 [#] |
| | 2 | 法團校董會調查小組* | 校監／法團校董會上訴小組* |
| 校監／ 法團校董會 | | 辦學團體專責人員 [#] ／ 專責小組 | 辦學團體專責人員 [#] ／專責小組 |

*如投訴涉及校長，法團校董會調查／上訴小組成員可包括獨立人士／校董。

[#]辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

資料保密

4.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部／有關人員查閱。

4.3 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，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。本校將參考香港法例第 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 (<http://www.pcpd.org.hk/>)。

4.4 本校將採取適當保安措施以保障個人資料及私隱。例如將資料妥善存放在安全地方(例如上鎖的檔案櫃)。電腦資料將以密碼保護，嚴格規限使用可攜式儲存裝置等。如有實際需要，本校將使用具備加密功能的可攜式儲存裝置。

4.5 本校將訂立程序，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。

4.6 本校可在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，本校將：

- (i) 在作出會面／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／會議開始前重申有關立場。
- (ii) 在會面／會議開始前，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。
- (iii) 在會面／會議過程中提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

跟進檢討

4.7 本校將全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

4.8 如需改善服務或修訂相關政策，本校將作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.9 本校將定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴／上訴個案的數據，並在有需要時提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

支援培訓

4.10 本校將提供適當的支援及培訓，以協助員工有效地處理查詢／投訴。例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線／專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

4.11 為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）預防及處理投訴的技巧，本校將不時留意教育局的培訓行事曆網頁，並鼓勵員工參與有關課程。

第五章 覆檢投訴

5.1 如投訴個案經調查和上訴階段處理後仍然未能解決，投訴人或有關機構（包括本校／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／教育局處理不當。
- ◆ 本校／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，並向本校／教育局就相同事件繼續投訴。

[註：獨立覆檢安排只適用於經過本指引建議的校本調查和上訴程序處理的投訴個案。]

覆檢結果

5.2 覆檢委員會將審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進／改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。

5.3 教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士／機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及本校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士／機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

5.4 如覆檢委員會建議個案須由本校／教育局重新調查，本校／教育局需委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構須以書面回覆投訴人，並抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，需以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章處理不合理行為

6.1 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，包括虛耗本校大量人力、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，本校可制定適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不受影響。

不合理行為定義

6.2 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 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。

(ii) 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、會面或指定某些人員回覆。
- ◆ 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

- ◆ 經恰當程序調查後，仍堅持不接受本校的解釋及調查結果，及／或堅持要求本校／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。

制訂校本政策

6.3 本校可考慮制定適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- (i) 本校將委派適當人員，負責界定投訴人的行為是否不合理及決定本校應採取的措施。一般來說，校長應可作出有關判斷。如投訴涉及校長，應由校監或法團校董會作出決定。
- (ii) 本校會將處理投訴人不合理行為的政策納入校本處理投訴機制，並諮詢持分者的意見。
- (iii) 本校將公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

處理不合理行為

6.4 本校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，可考慮下列建議：

(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。處理人員應對投訴人表明不能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，處理人員可終止與投訴人的會面或談話。
- ◆ 本校將制訂緊急應變措施及指引，提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。本校亦將賦權處理投訴人員，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，並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，如報警或採取法律行動等。

(ii) 不合理的要求

- ◆ 如投訴人提出不合理的要求及對本校產生不良影響，例如妨礙本校運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響時，本校可考慮限制投訴人與本校接觸，包括規定投訴人與本校人員聯繫的時間、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、與本校指定人員聯絡等）。本校將以書面知會投訴人上述安排及處理程序。
- ◆ 如投訴人的不合理行為有所改善，本校可考慮是否停止有關限制。如本校決定仍維持限制，將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。
- ◆ 為免投訴人對投訴結果產生不合理期望，本校將以堅決肯定的態度，令投訴人明白本校已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定。
- ◆ 如收到無理的重複投訴，本校將發出「**重複投訴覆函**」，請投訴人參閱本校之前給予的回覆，並重申本校不會再就同一事件回覆或與投訴人聯絡。「**重複投訴覆函**」樣本見附件六。

第七章結語

有效校本機制

7.1 本校將按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢／投訴得到妥善處理：

- ◆ 清晰明確
- ◆ 公開透明
- ◆ 簡明易用
- ◆ 公平公正
- ◆ 資料保密
- ◆ 持續完善

不斷完善進步

7.2 本校將會繼續與持分者緊密接觸並聽取各方意見，以建立有效的處理公眾投訴的機制及架構。

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

*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。

限閱文件

附件二

經簡易程序處理個案記錄表樣本

聖公會莫壽增會督中學
簡易程序處理個案記錄表

查詢/投訴日期： _____ 時間： 上午/下午* _____

途徑/方式： 致電校務處 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
親身到校 電郵/傳真* 其他(請註明： _____)

查詢/投訴人姓名： _____ 身分： 家長 學生 其他(請註明： _____)

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)： _____

查詢/關注事項： _____

附加資料/文件： 沒有 有(請註明： _____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他(請註明： _____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，毋須跟進
其他(請註明： _____)

主任/負責人員簽署： _____ 日期： _____年 _____月 _____日
(姓名/職銜)

*請刪去不適用者

限閱文件

附件三

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/盡早*給予回覆。

如有查詢，請致電 26567804 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

聖公會莫壽增會督中學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

限閱文件

附件四

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，並於本年 X 月 X 日或之前寄回本校。待調查完畢後，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 26567804 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

聖公會莫壽增會督中學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

限閱文件

確認通知書樣本（二）
回覆表格

聖公會莫壽增會督中學
投訴檔案編號：（如適用）

#投訴人姓名：_____（先生/女士）
[請依照身份證填寫]

#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，只會用作調查投訴之用。

為方便貴校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 貴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. 貴校可向有關人士/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

限閱文件

附件五

投訴個案記錄樣本

聖公會莫壽增會督中學
簡易程序處理個案記錄表

接獲投訴日期：_____

來源：
直接向本校投訴
由教育局轉介
由其他機構轉介：_____

投訴方式：
電話 信件 電郵 傳真 親身到校
其他：_____

投訴人資料：

姓名：_____先生/女士/太太*

身分：
家長 議員 市民
團體 _____
其他 _____

獲授權投訴人代表（須列明姓名、地址、聯絡電話
及與投訴人的關係）：_____

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

*請刪去不適用者

投訴對象：

校長 教師 職員

其他： _____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現

其他： _____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

調查結果撮要：

上訴階段 (如適用)

提出上訴日期：_____

負責上訴調查人員：_____

發出確認通知書 (日期：_____)

電話聯絡 (日期：_____)

面見投訴人 (日期：_____)

發出書面回覆 (日期：_____)

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議 (如適用)

負責人員簽署：_____

限閱文件

附件六

重複投訴覆函樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。就有關事件的立場，
本校已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函的日子[如適用]）
給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

聖公會莫壽增會督中學校長/
專責人員*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者