

編號：14-11

明愛賽馬會樂仁學校

家長通告 - 學校設立處理投訴指引

敬啟者：

為完善學校管治及服務質素，學校特引進教育局「優化學校投訴管理先導計劃」，並根據其計劃設立本校之學校處理投訴指引。希望與家長及各界人士建立良好的溝通文化，積極面對各查詢及投訴。

為方便各位家長閱覽，現把有關資料撮要，供大家參考。如各位欲閱覽詳細資料，歡迎到以下網址查閱 <http://www.lys.edu.hk/>。

此致

貴家長



明愛賽馬會樂仁學校 謹啟

2014年1月12日

明愛賽馬會樂仁學校

學校處理投訴指引(簡介本)

圖一：學校處理投訴流程

設立學校處理投訴指引目的

- ✓ 建立溝通文化、積極面對投訴
- ✓ 制定校本機制、增強管治效能

1. 適用範圍

- 指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理的途徑及方式
 - (i). 關於學校日常運作及內部事務的投訴
 - (ii). 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴
- 學校有權不受理以下類別的投訴
 - 匿名投訴
 - 並非由當事人親自提出的投訴
 - 投訴事件已發生超過一年
 - 資料不全的投訴

2. 處理投訴程序

簡易處理程序

- 學校接獲投訴後，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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，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。如有需要，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，澄清誤會或釋除疑慮。
- 學校會按校情或事件情況考慮設定初步回應時限。
- 以簡易程序處理的口頭投訴，學校會作口頭回應。如對方以書面提出投訴或學校需要釐清立場/交代細節，學校則會作出書面回覆。

正式調查投訴程序

- 如學校嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受學校的回應或問題仍未解決，則需啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

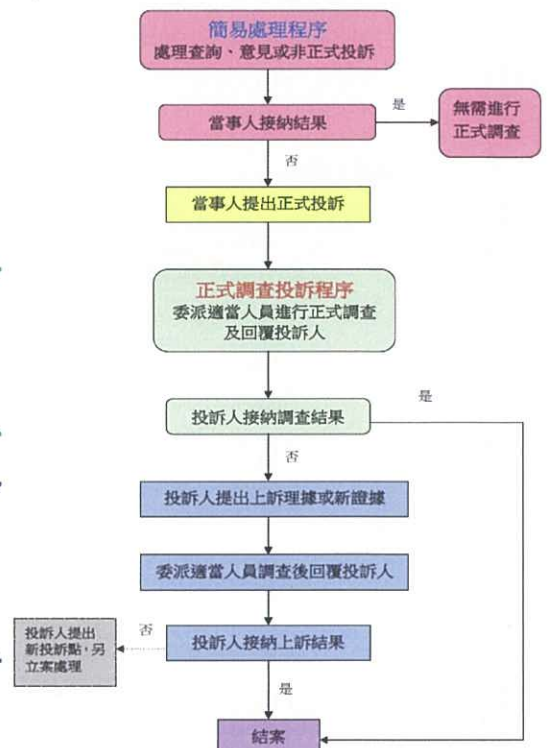
(i) 調查階段

- 成立調查委員會由不少於兩名成員組成，成員由校長委派，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學校索取其個人及/或與投訴有關的資料，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，深入瞭解事件情況或要求他們提供相關資料。
- 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學校的處理方式，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提出書面上訴要求。

(ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

- 成立上訴委員會，將由不少於兩名成員組成，成員（較負責調查階段的人員更高職級或另一組別的人員）由校監委派，負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 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學校處理上訴的方式，學校必須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，學校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
 - ◇ 如投訴或上訴以書面提出，學校應以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。

3. 處理投訴安排

- 處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
非教師及專職人員	主任	校長
教師	主任/ 高級主任	校長
主任	高級主任/ 校長	校長/ 校監
高級主任	校長	校監
專職人員 [^]	校長	服務總主任
校長	校監及服務總主任	校董會/法團校董會 上訴小組*
校監/校董會/ 法團校董會	辦學團體專責小組#	辦學團體專責小組#

[^] 專職人員指學校社工、言語治療師、物理治療師、職業治療師、職業治療師助理、教育心理學家、護士、舍監、助理舍監、宿舍家長主管、宿舍家長及活動工作人員。

* 如投訴涉及校長，校董會/法團校董會上訴小組成員可包括獨立人士。

辦學團體專責小組成員可包括明愛總部服務總主任職級員工、獨立人士。

4. 覆檢投訴

- 如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，包括學校/教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案。而投訴人需提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當，又或學校/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。

5. 處理不合理行為

- 學校會制定處理投訴人各種不合理行為的校本政策及措施
- 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：
- 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，堅持不接受學校的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/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。