

觀塘官立小學

學校處理投訴機制

(一) 適用範圍

本校制訂《學校處理投訴機制》，以求有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

1.1 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以各種途徑及方式（包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身）直接向本校提出的以下各類投訴：

- (i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴（事例見附件一）
- (ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

1.2 本校指引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 校方一般可以考慮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：

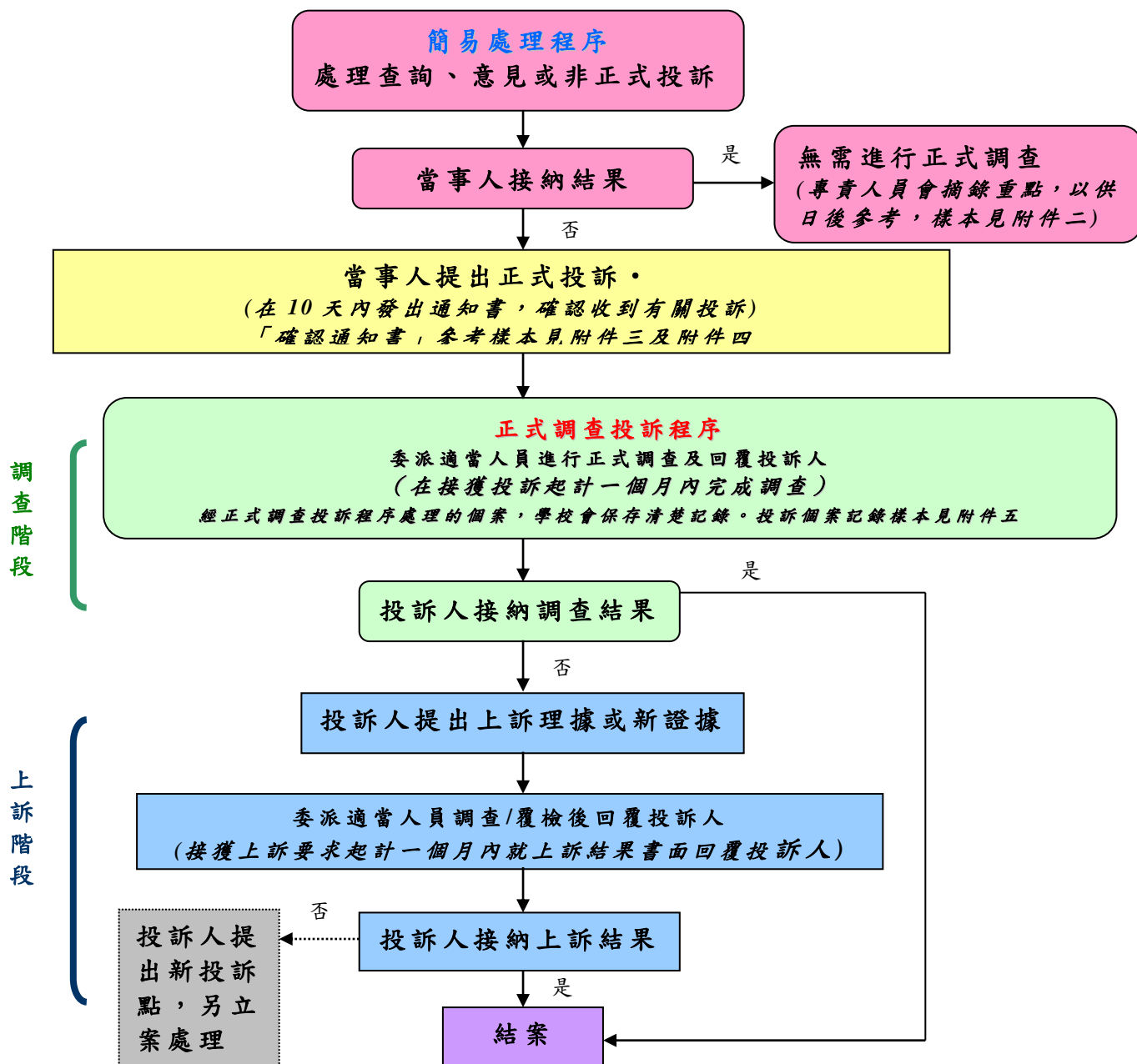
1.4 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 與學校日常運作有關的投訴，應在同一學年內提出。
- ◆ 若事件發生超過一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定應否及能否就有關投訴調查。

(二) 處理投訴程序

為即時或盡快為投訴人提供協助或解決問題，學校會啟動簡易處理投訴程序。

學校處理投訴流程



(三) 處理投訴安排

專責人員

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

3.2 本校處理學校投訴負責人員的安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
雜工、半熟練工人及文員	助理 文書主任	主任
技術支援人員、教學助理、 學習支援助理及助理文書主任	主任	副校長
教師	副校長	校長
副校長	校長	教育局專責人員#
備注：學校如接獲對校長或校管會的正式投訴，會將有關投訴轉介區域教育服務處跟進。		

#教育局專責人員可由區域教育服務處的有關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

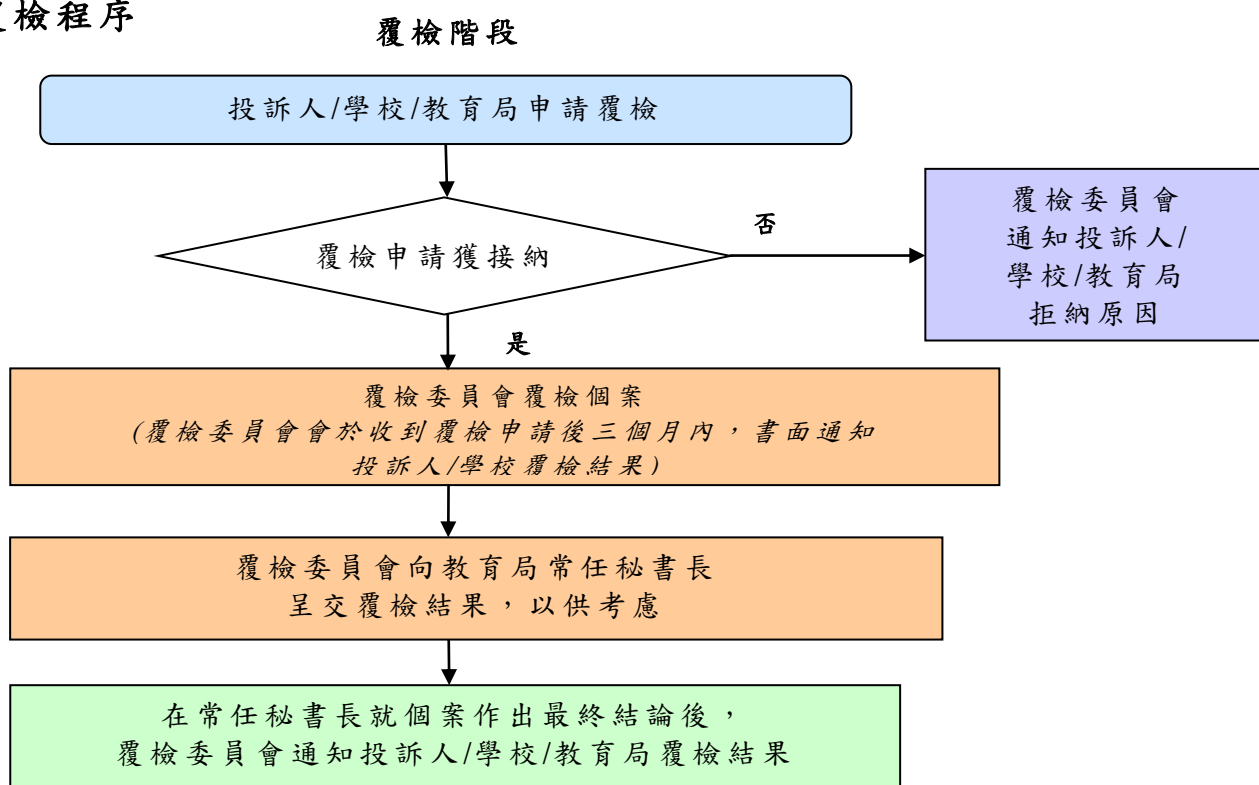
(四) 覆檢投訴程序

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

覆檢委員會的組成

4.2 由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

覆檢程序



覆檢結果

4.3 常任秘書長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。

4.4 如覆檢委員會建議個案須由教育局重新調查，局方應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並須於兩個月內完成調查，及向覆檢委員會書面報告調查結果。

(五) 處理不合理行為

學校如遇投訴人的各種不合理行為，校方會考慮採取下列方法處理：

(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），處理人員可在發出警告後，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，校方可按情況需要採取適當果斷行動，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，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務，校方會考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通（例如投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見）。校方亦會書面知會投訴人有關安排及處理程序。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 面對不合理的持續投訴，學校會將個案呈交職位不低於首長級薪級表第2點的人員，決定會否終止與投訴有關的書信往來或行動。
- ◆ 如收到投訴人的重複投訴，學校會發出「回覆卡」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆。「回覆卡」參考樣本見附件六。

(六) 結語

有效校本機制

6.1 學校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

6.2 有效的校本處理投訴機制，不但增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局其他科組或其他政府部門/機關。

保持良好溝通

6.3 除了制定有效的處理投訴機制，學校會加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，學校亦會經常保持開放的態度，聽取持分者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

不斷完善進步

6.4 學校會繼續與學校及持分者緊密接觸，聽取各方的意見，完善建議的機制和程序，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。