

# 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
- (ii) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

1.2 本校指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- (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；或
- (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。

1.3 校方一般可以考慮不受理下列類別的投訴：

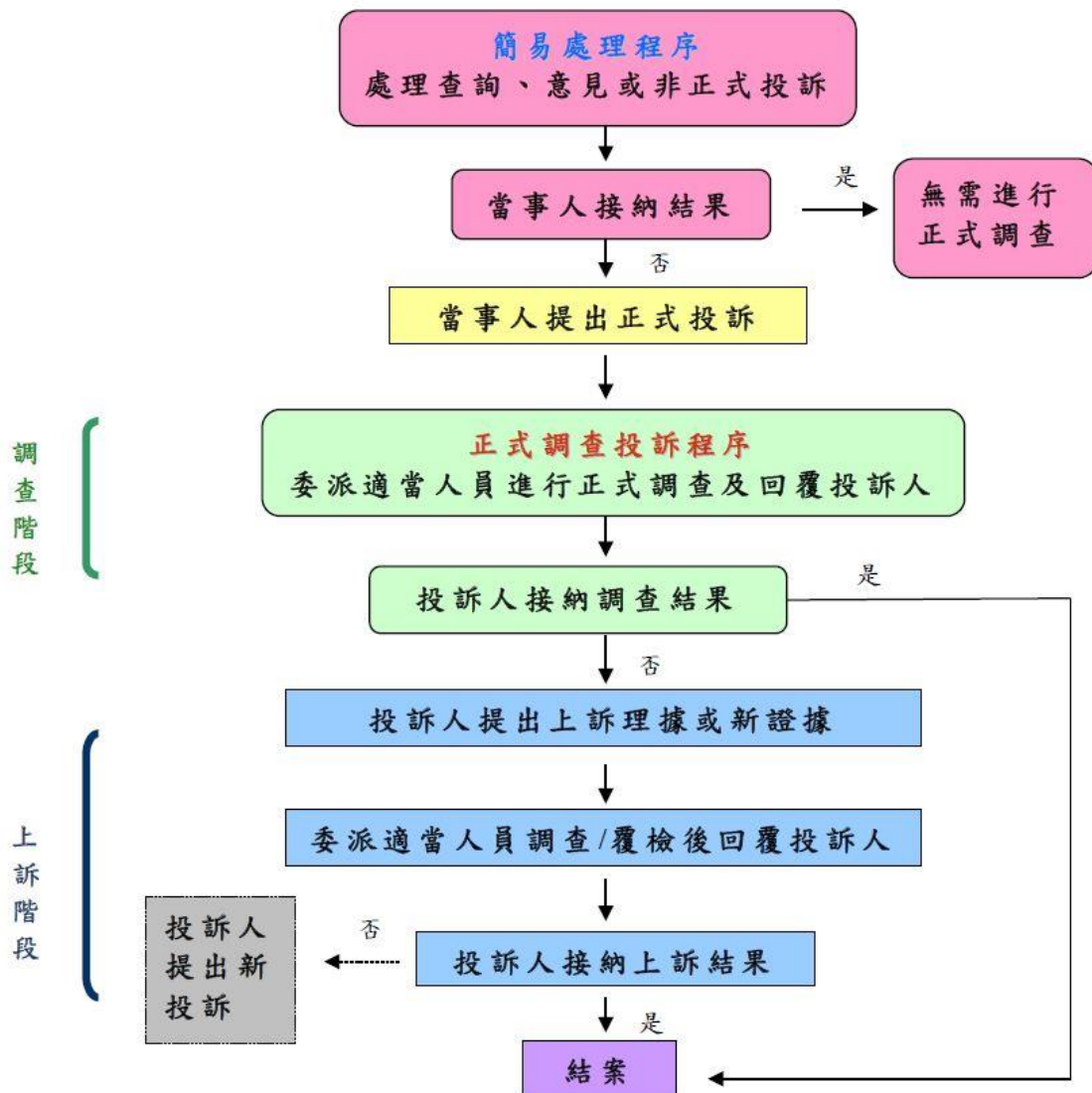
- (i) 匿名投訴；
- (ii) 並非由當事人親自提出的投訴；
- (iii) 資料不全的投訴；

1.4 家長或公眾人士如對學校日常運作及內部事務有任何投訴，應盡量在同一學年或事件發生後一曆年內提出，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，令校方無法進行調查。

## (二) 處理投訴程序

為即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。學校處理投訴程序。

### 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，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。

3.2 本校處理學校投訴負責人員的安排如下：

涉及對象	例	專責人員	
		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	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。分區人員會按既定程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

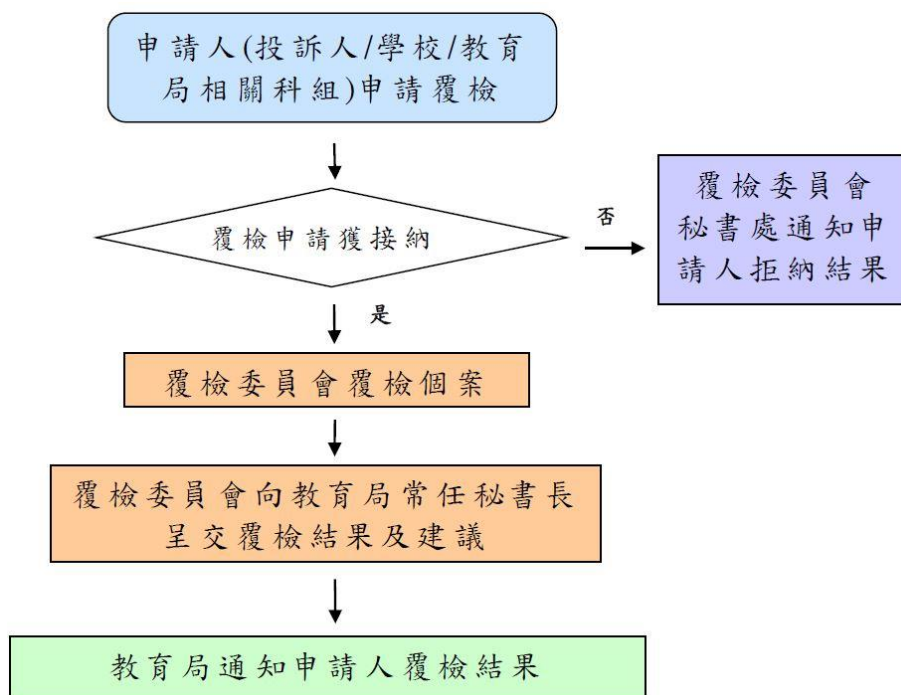
## (四) 覆檢投訴程序

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）覆檢有關投訴個案。

### 覆檢委員會的組成

4.2 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。

### 覆檢流程



### 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學校/教育局相關科組重新調查，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，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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。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。
- 校方會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。校方會賦權處理投訴人員，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，校方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，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持份者受到投訴人不合理行為影響，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、或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等)。校方會以書面通知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，校方會考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，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，如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，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，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。
- 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，學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，學校會發出「重複投訴覆函」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆。

## (六) 結語

### 有效校本機制

6.1 學校會按本身情況及持份者的需要，建立一套包含下列要素的校本機制，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 有效的校本機制，不但能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 除了制訂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，聽取持份者的意見，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 學校會繼續與持份者緊密接觸，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。