

處理投訴機制及政策

處理投訴機制及政策

目的：

1. 建立一套公平、公正及公開的處理投訴機制。
2. 學校鼓勵家長善用有關渠道，向校方表達意見，建立學校與家長及其他人士之間的互信夥伴關係，促進雙方了解。
3. 透過完善的程序及安排，協助學校更有效地處理投訴。

基本方針：

1. 以積極正面的態度面對，瞭解意見表達者或投訴人的意見，公平對待投訴人及被投訴人，並在合理的時間內盡早作回應。
2. 會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學校的溝通和聯繫。
3. 接受意見表達或投訴的方式及要求
 - a) 口頭(親身、電話)一須具名及提供聯絡資料
 - b) 書面(郵遞、傳真、電郵)一須具名及提供聯絡資料
4. 以下投訴將不受理：
 - a) 匿名投訴
 - b) 其他組織轉介或代表當事人提出的投訴，但沒有獲得當事人的書面授權
 - c) 投訴的事件發生已超過一年或已不在該學年內發生
 - d) 資料不全的投訴
5. 當接獲投訴時，本校會委派適當人員界定投訴人的行為是否不合理。有關不合理行為的詳情請看附件一。
 - a) 不合理的態度或行為：處理人員可以終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點，如有需要可報警求助。
 - b) 不合理的要求：妨礙學校的運作或服務；或對其他持分者造成不良的影響，學校可限制投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式。
 - c) 不合理的持續投訴：重申校方不會再就同一事件回覆或與投訴人聯絡。
6. 利益申報
 - a) 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向學校申報利益。
 - b) 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查或處理投訴的工作。
7. 資料保密
 - a) 投訴人的個人資料只用於處理投訴或上訴個案，只供負責人員查閱。
 - b) 負責處理個案的人員會盡力保障個人私隱。
 - c) 會面前，投訴者須得校方同意下，方可由父母以外的人士陪同出席。出席者須同意將會面資料保密。
 - d) 會面前，須得與會人士書面同意下，方可進行錄影/錄音。

運作程序：

1. 簡易處理程序

- a) 本校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，有關同事會先辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，對口頭提出的查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會書面回覆，但負責人員會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，例如校方需要釐清立場 / 交代細節。
- b) 以即時處理程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員或校長可在其工作日誌摘錄重點，以供日後參考。
- c) 本校會適時檢討與查詢/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，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。
- d) 如校方已盡力嘗試透過即時處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，將會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

2. 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），會按以下程序處理：

- a) 根據機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- b) 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三。
- c) 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有關人士/機構提供相關資料。
- e) 盡快處理有關投訴（接獲投訴起計兩個月內完成調查），並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- e) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- f) 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，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14個工作天內，向校方書面提出上訴要求。

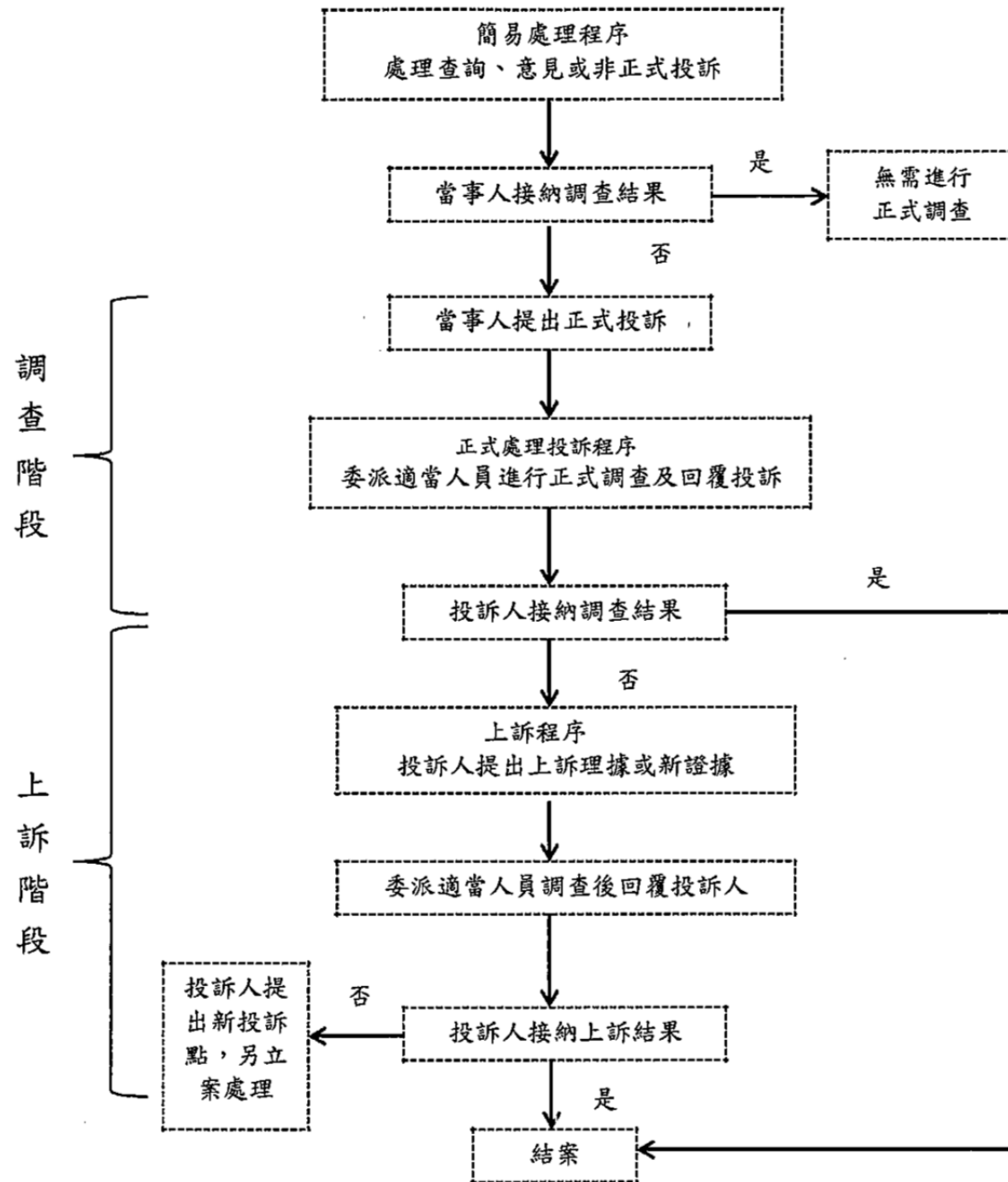
3. 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- a) 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。
- b) 盡快處理有關上訴個案（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。

- c) 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
 - c) 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，本校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
 - e) 如投訴人提出新的投訴事項，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
4. 在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員的協助，進行調解，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），找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。
 5. 如投訴或上訴以書面提出，校方定必以書面回覆；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，調查結果應抄送予教育局/有關機構備考。
 6. 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方會要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時間內回覆，校方應向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。
 7. 經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件四。本校已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）。除保存投訴資料外，本校亦已貯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。
 8. 有關運作流程可參考圖一。

圖1：學校處理投訴流程



處理投訴安排：

1. 本校會因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。安排如下：
 - a) 負責調查及上訴階段的人員有所不同，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，學校另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
 - b) 如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括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。
 - c) 有關人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
 - d) 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，例子如下：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	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。

- d) 絕大部分與本校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在這種情況下，投訴人或有關機構需要循其他途徑繼續跟進。

投訴或上訴紀錄：

1. 於處理正式投訴個案或上訴過程中，學校會保留來往書函、調查及會面紀錄。
2. 本校會保留投訴或上訴紀錄三年。

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。

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

1. 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方/教育局懲處某些人員。
2. 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。
3. 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。
4. 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

慈雲山聖文德天主教小學

確認通知書(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/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電XXXXXX與本校X老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

慈雲山聖文德天主教小學校長／

專責人員*姓名及職銜

XXX年X月X日

*請刪去不適用者

慈雲山聖文德天主教小學

確認通知書(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，在本年X月X日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。如有查詢，請致電XXXXXXX與本校X老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

慈雲山聖文德天主教小學校長/

專責人員*姓名及職銜

XXX年X月X日

*請刪去不適用者

確認通知書(二)
回覆表格

致慈雲山聖文德天主主教小學

投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名： _____ (先生/女士) [請依照身份證上姓名填寫]

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，只會作調查投訴之用。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學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. 學校可向有關人士 / 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