學校處理投訴指引

龍翔官立中學

(2022 年 9 月)

目　　錄

前言
第一章　適用範圍
第二章　處理投訴原則
第三章　處理投訴程序
第四章　處理投訴安排
第五章　覆檢投訴
第六章　處理不合理行為
第七章　結語

附件一　關於學校日常運作及內部事務投訴事例
附件二　經簡易程序處理個案記錄表樣本
附件三　確認通知書樣本（一）
附件四　確認通知書樣本（二）
附件五　投訴個案記錄樣本
附件六　回覆卡樣本

前言

建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。龍翔官立中學向來與各持分者保持良好溝通，一直鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，為學生提供更優質的教育及和諧的學習環境。

積極面對投訴

遇有投訴時，本校會以積極正面及開放的態度，面對和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早回應，希望透過校本機制跟進有關個案，及早圓滿解決投訴。本校深信具建設性的意見和理性的投訴，有助學校優化教學成效和行政管理。

制定校本機制

為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，本校特設立校本機制及程序。

本校在制訂校本機制及程序時，參考了教育局在 2016 年 4 月特別編制《學校處理投訴指引(官立學校適用)》(官校指引)，以求確立一套切合學校及持分者需要的處理投訴機制與程序。

增強管治效能

本校相信良好的管治文化有助減少誤解及投訴，而建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的環節。本校會與持分者保持緊密溝通聯繫，維持良好合作的夥伴關係，有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

第一章 適用範圍

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)直接向向教育局或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

- 根據校本管理精神，官立學校的學校管理委員會(校管會)已獲授予管理學校的權力和職能，因此本校會按官校指引及學校情況聯同校管會，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務（事例見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。如投訴人直接向學校提出投訴，校方會按校本機制處理及直接回覆投訴人。
- 如本校接獲對校長或校管會的正式投訴，校方會通知區域教育服務處，由相關學校發展主任直接處理。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反法例、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、校管會行事失當或學校管理嚴重失誤，個案會由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。
- 在處理投訴時，本校會按照相關的教育局通告及內部通告、指引及實務守則(如適用)，處理與學校日常運作及內部事務有關的不同類別投訴或涉及其他法例的投訴，以確保符合有關要求。

(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，即使事件在學校發生，校方會盡快將個案轉介教育局相關科組認收及直接處理有關投訴：
  - 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》、《教育規例》或未符合有關通告及內部通告的要求；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。
- 教育局相關科組在處理上述投訴時，會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：

- 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

如投訴屬指引第 1.1(i) 段中所述的類別，本校在處理有關投訴時，會參閱相關通告、指引及實務守則(如適用)。

1.3 校方一般**不處理**下列類別的投訴：

(i) **匿名投訴：**

- 無論書面或親身投訴，本校可要求投訴人提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以方便校方調查及回覆。校方如有懷疑，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，以致校方無法查證及回覆投訴人，會視作匿名投訴，本校不會受理。
- 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的事件），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉有關投訴個案或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔記錄。

(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（包括未成年人士及智障人士）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，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- 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，本校只會在該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權後，才按照既定程序處理有關投訴。

(iii) **資料不全的投訴：**

如投訴人未有提供足夠資料及/或未能提供校方要求的進一步資料，以致校方不能作適當或合理的調查，本校不會展開調查及終止有關個案。校方會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理該投訴的原因，以避免引起誤會。

1.4 投訴事件的期限：

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因爲事件如發生超過一年，客觀環境/證據可能已改變或消失，或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法調查。爲提供更大彈性，本校建議有關人士應在事件發生一學年內提出投訴。
- 在特定情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，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。

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學校有關的投訴時，本校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

2.2 學校日常運作及內部事務有關的投訴會由學校負責處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供服務有關的投訴將轉介教育局相關科組處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，會向相關執法部門/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) 段所述的類別，學校在處理投訴時，會參閱教育局相關通告及內部通告、指引及實務守則(如適用)。

2.3 如投訴同時涉及學校及教育局其他科組負責的範疇，本校會與有關科組協調跟進處理。如投訴人同時向本校及教育局提出投訴，局方會視乎個案的性質及嚴重性，決定是否由學校跟進或由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理，或轉介教育局其他科組人員按現行程序處理有關個案。

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，學校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，會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，會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，校方會採取下列措施：

- 指派危機應變處理小組主任負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- 盡快（一般一兩天內）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》的規定。
- 盡可能讓校管會主席、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。如有需要，會予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6 本校聯同校管會，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。本校亦與教師和家長作充份溝通，以確保有關程序廣為持分者接納。

2.7 本校擬備的《學校處理投訴指引》將透過學校網頁、家長通告、教職員會議等渠道，讓所有家長和教職員清楚知悉機制的內容及程序。

2.8 本校會定期提醒所有負責處理查詢與投訴的人員細閱《學校處理投訴指引》瞭解及遵從有關政策及指引。本校亦會透過家長教師會活動及學校通告，讓家長知悉本校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。

2.9 本校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，與教師和家長作充份溝通，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 本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方會提供足夠的上訴渠道(見第 3.7(ii)段及第 4.1 段)，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴。

2.11 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校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，避免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。

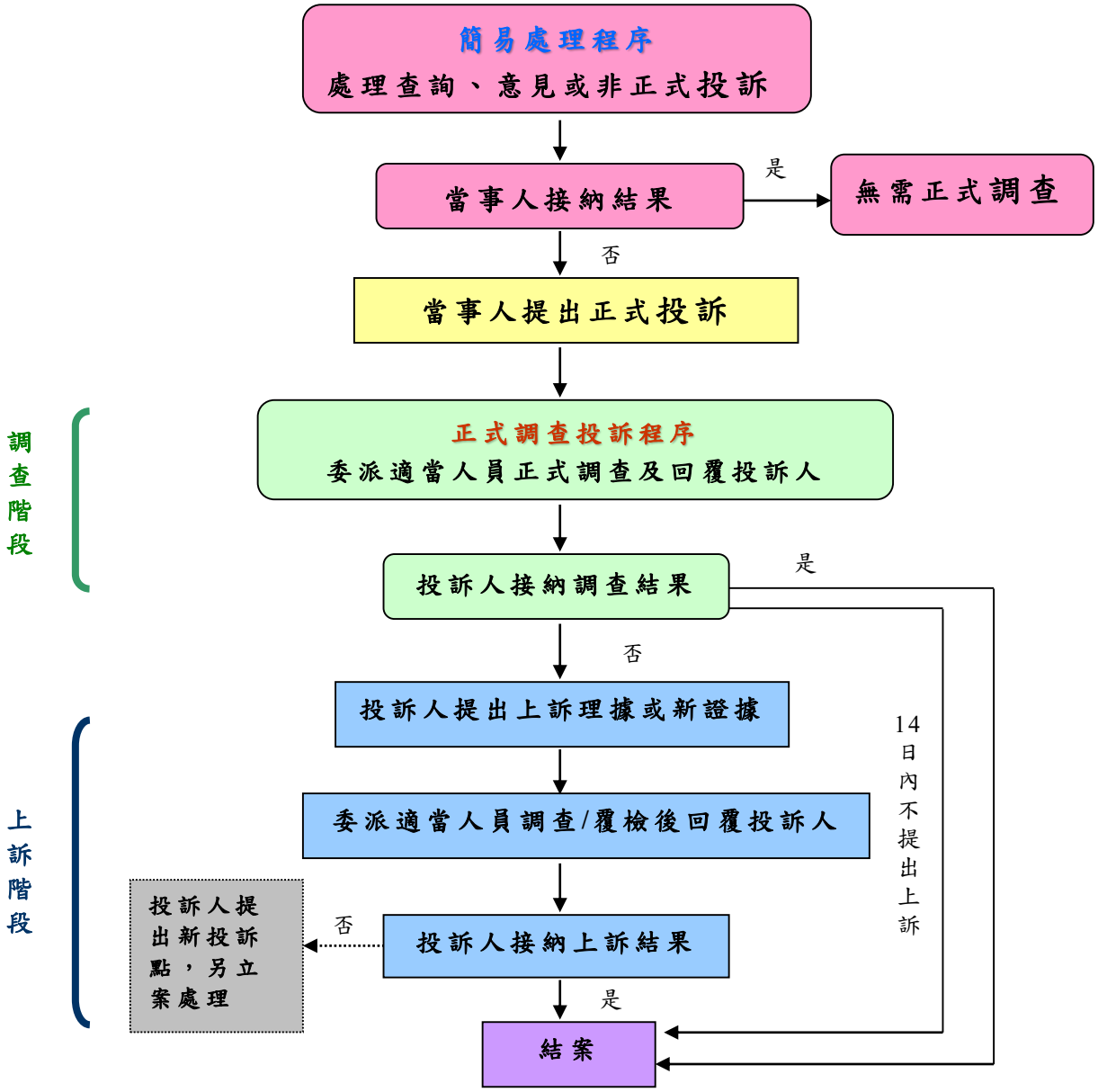
第三章 處理投訴程序

投訴釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，本校教職員會小心界定何謂關注，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。學校會提醒員工避免混淆二者，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，本校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，負責人員均會先透過「簡易處理程序」，盡快為有關人士提供協助或解決問題。學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



3.3 簡易處理程序

盡速處理

本校會盡快妥善處理查詢或投訴，以便澄清誤會，化解危機，改善當事人對學校的印象。學校會考慮採取下列安排：

- 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，本校員工會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，本校員工會按照本校既定的簡易程序處理。
- 本校員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，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職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮。
- 校方一般會在兩個工作天內初步回應當事人的查詢或意見。
- 如有需要，本校員工會將個案轉交校內專責人員、科組主管或危機應變處理小組主任處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎個別學校情況及個案性質，校長會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，校方會以口頭回應，一般不會以書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員會因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作書面回覆。

投訴記錄

3.5 以簡易程序處理的個案，學校一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員可填寫「經簡易程序處理個案記錄表」，見附件二，以供日後參考。

適當跟進

3.6 校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議及採取適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦會視乎需要，向投訴人概述校方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 如校方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校方的回應或問題仍未解決，校方會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

本校如接獲正式投訴，會按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 在 10 天內發出通知書，確認收到有關投訴及徵求。
- 投訴人同意校方索取其個人及/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。「確認通知書」參考樣本見附件三及附件四。
- 如有需要，校方會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。
- 本校會盡快處理有關投訴，並於一個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，校方會向投訴人發出臨時覆函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，會通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。
- 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 天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 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：

- 在 10 天內發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 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，並於接獲上訴要求起計一個月內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校方處理上訴的方式，校方會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，校方會另立案處理，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，校方會因應個案性質，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，化解糾紛。

回覆投訴/上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局其他科組/其他機構轉介，覆函應抄送予教育局有關科組/有關機構備考。

3.10 一般來說，回覆時限會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，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人書面解釋需要較長時間作出具體答覆的原因。如果可能的話，可通知投訴人預計可作出具體答覆的時間。

投訴/上訴記錄

3.11 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五。本校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，本校亦會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。

適當跟進

3.12 調查/上訴階段結束後，本校會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，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員會通知投訴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 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：

- 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，本校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 如有需要，本校會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括校管會成員及教育局其他科組代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，以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。
- 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。

4.2 本校處理學校投訴負責人員的安排，請參考下表：

涉及對象	調查階段	上訴階段
雜工、半熟練工人及文員	文書主任	教育主任
實驗室技術員、電腦室技術員、教學助理及教師(教育主任職級以下)	教育主任	校長
教師(教育主任)	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相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。

資料保密

4.3 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.4 如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，校方會遵守《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，以及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。校方會參考香港法例第 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/）。

4.5 校方會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。所有投訴資料，一般會列為「限閱文件」。

4.6 校方會訂立程序，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，亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

4.7 如本校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，校方會：

- 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。
- 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否已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。
- 事先向負責員工講解清楚，並囑咐負責員工在會面/會議開始前提醒投訴人，無論學校負責員工及投訴人雙方均須慎防未經授權而透露了第三者資料，並避免在電話通話中洩露該等資料。在會面/會議時，雙方亦須遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表所載的保障資料原則。
- 在一般情況下，本校員工在執行公務時，不會拒絕投訴人提出的錄音/錄影要求。如對話內容涉及第三者的個人或其他資料，學校員工會重申立場，表明根據《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的規定，不能透露該等資料。

跟進檢討

4.8 本校會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。

4.9 如需改善服務或修訂相關政策，校方會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.10 校方會定期檢討校本處理投訴的政策及向校管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

4.11 本校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如於教師發展日舉辦有關溝通、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，以提升本校教職員處理投訴和排解糾紛的能力。

4.12 為提升學校教職員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧，教育局會提供相關的培訓課程。學校會留意教育局的培訓行事曆及公務員培訓處的網頁，並鼓勵員工參與有關課程。

第五章 由覆檢委員會覆檢投訴[1]

獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

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/學校或教育局[2]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，證明學校/教育局其他科組處理不當。
- 學校/教育局其他科組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。

覆檢委員會的組成

5.2 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。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

5.3 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成－

(i) 委員團主席或副主席；及

(ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會會邀請不多於兩名非委員(例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

5.4 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

覆檢委員會的職權

5.5 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局相關科組按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

---

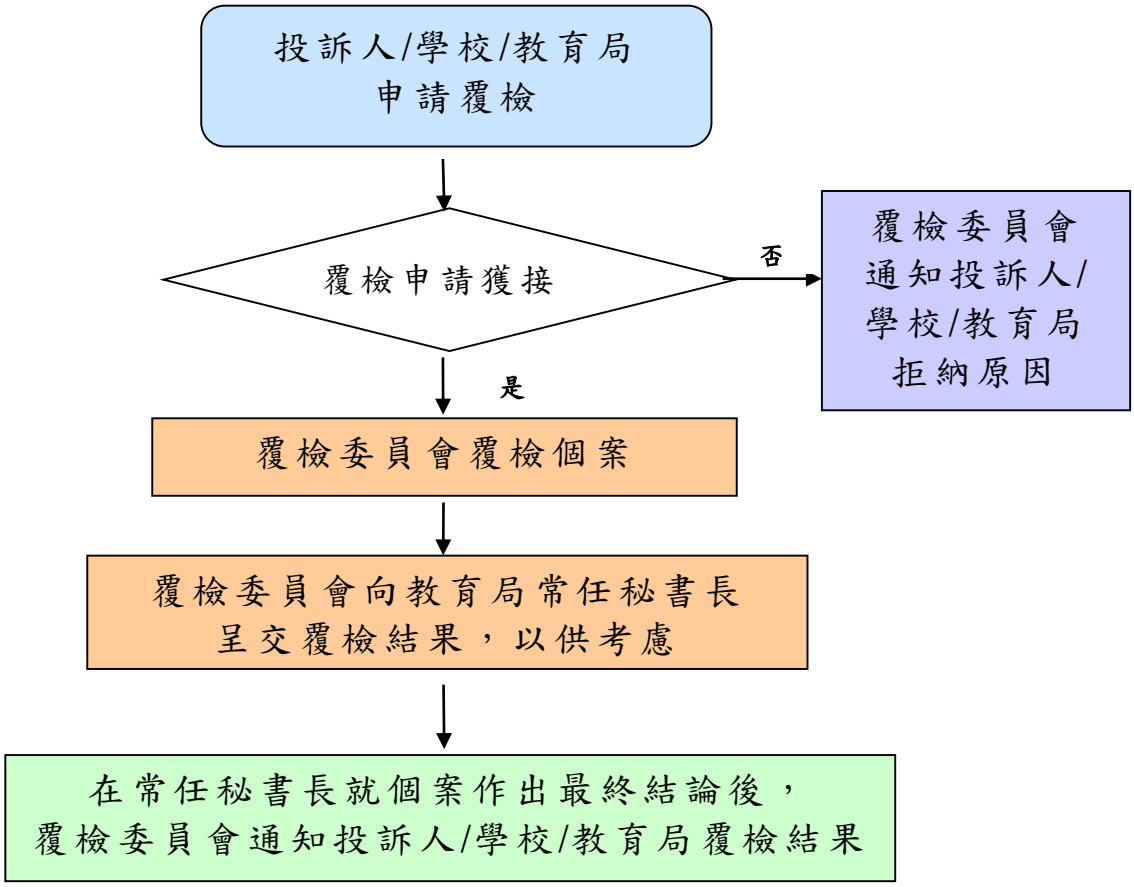
[1] 教育局已於 2013 年 1 月成立學校投訴覆檢委員團。獨立覆檢安排只適用於已推行「優化學校投訴管理安排」的學校。申請覆檢的投訴個案必須經過本指引建議的校本調查和上訴程序處理。

[2] 適用於由區域教育服務處或教育局其他科組人員直接處理的個案。

覆檢程序

5.6　覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



5.7　學校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四天內，向覆檢委員團書面提出覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，有關個案會交由委員團決定是否進行覆檢。

5.8　如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員團會書面回覆申請人/學校/教育局，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.9　要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會會向投訴人、相關學校及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.10 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會會：

- 檢閱投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組提供的資料及相關檔案記錄。
- 要求投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組澄清資料，及/或提供新證據。
- 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
- 邀請投訴人、被投訴人、學校代表及/或教育局相關科組代表出席個案會議。

5.11 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及學校）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

5.12 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
- 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

5.13 覆檢委員會會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。

5.14 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。覆檢委員會會於收到覆檢申請後三個月內，書面通知投訴人/學校覆檢結果。如常任秘書長接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局不會再處理有關投訴。要求覆檢的投訴人如不接納覆檢結果，可向教育局以外的其他渠道作出申訴。

5.15 如覆檢委員會建議個案會由教育局重新調查，局方會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並會於兩個月內完成調查，以及向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，教育局會書面回覆投訴人及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如局方未能於兩個月內完成調查，會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校方接觸。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，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，學校根據本章節的指引處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

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：

- 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。
- 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。

制訂校本政策

6.3 本校會制定適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

- 校長會界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長/校管會，便由區域教育服務處專責人員作出決定。

處理不合理行為

6.4 學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。處理人員會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，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員會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[3]，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，他們會就當時情況，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；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方會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、與校方指定人員聯絡、或依照校方規定的時間、次數、日期、時段及溝通的方式與學校人員聯繫)。校方會書面知會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，校方會重新考慮是否停止有關限制。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，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

[3] 學校在制訂緊急應變措施及指引時，可參考公務員事務局發出的《處理語言暴力參考指引》。

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，校方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「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。

第七章 結語

本校以公開、公平、公正及保密的原則，制訂處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理，增加公眾對學校管治的信心。除了制定有效的處理投訴機制，本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。校方期望家長教師會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，以及在有需要時，充當調解的角色。本校會繼續與不同持分者緊密接觸，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。

附件一

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	• 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） • 環境衞生（例如噪音、蚊患）
學與教	• 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	• 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	• 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）

*學校須按照官校指引第 1.2(i) 段所列相關教育局通告及內部通告、指引及實務守則(如適用)，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。

龍翔官立中學
LUNG CHEUNG GOVERNMENT SECONDARY SCHOOL

Address: 1 Ma Chai Hang Road, Wong Tai Sin, Kowloon. Tel(電話): 23234202 Website(網址): http://www.lcgss.edu.hk
地址： 黃大仙馬仔坑道一號 Fax(傳真): 23202246 E-mail(電子郵箱): lcgss@edb.gov.hk

附件二

經簡易程序處理個案記錄表樣本

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/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： _____

查詢/投訴人身分： ☐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，無須再跟進

☐ 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

龍翔官立中學
LUNG CHEUNG GOVERNMENT SECONDARY SCHOOL

Address: 1 Ma Chai Hang Road, Wong Tai Sin, Kowloon. Tel(電話): 23234202 Website(網址): http://www.lcgss.edu.hk
地址: 黃大仙馬仔坑道一號 Fax(傳真): 23202246 E-mail(電子郵箱): lcgss@edb.gov.hk

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/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任*聯絡。

龍翔官立中學 校長

(簽署)

_____

(姓名)

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

龍翔官立中學
LUNG CHEUNG GOVERNMENT SECONDARY SCHOOL

Address: 1 Ma Chai Hang Road, Wong Tai Sin, Kowloon. Tel(電話): 23234202 Website(網址): http://www.lcgss.edu.hk
地址： 黃大仙馬仔坑道一號 Fax(傳真): 23202246 E-mail(電子郵箱): lcgss@edb.gov.hk

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**，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*聯絡。

龍翔官立中學 校長

(簽署)

_____

(姓名)

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）
回覆表格

致xxx學校
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：_____

_____

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

[請注意：

- 投訴人在此表格內提供給教育局的資料(包括個人資料)只會用於處理此投訴。
- 投訴人可自行決定是否提供此表格所要求的資料(包括個人資料)。但如所提供資料(包括個人資料) 不充足，或會導致本局不能就有關個案進行合理的調查。
- 投訴人所提供的資料(包括個人資料) 可能會向其他政府部門、相關人士、機構或 組織披露，供處理此投訴之用。
- 投訴人有權要求查閱或更正此回覆表格上所提供的資料（包括個人資料）。有關要 求須藉「查閱資料要求表格」提出（郵寄地址：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠 大厦 15 樓教育局保障資料主管人員收）。有關個人資料私隱政策詳情，請瀏覽教育局網頁(http://www.edb.gov.hk/tc/privacy-policy.html)。]

必須填寫

龍翔官立中學
LUNG CHEUNG GOVERNMENT SECONDARY SCHOOL

Address: 1 Ma Chai Hang Road, Wong Tai Sin, Kowloon. Tel(電話): 23234202 Website(網址): http://www.lcgss.edu.hk
地址: 黃大仙馬仔坑道一號 Fax(傳真): 23202246 E-mail(電子郵箱): lcgss@edb.gov.hk

附件五

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：_____

來源： ☐直接向學校投訴
☐教育局轉介
☐其他機構轉介：_____

投訴方式： ☐電話 ☐信件 ☐電郵 ☐傳真 ☐親身
☐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（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：_____

_____

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

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：

<u>調查階段</u>

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：

<u>上訴階段</u>（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：_____

龍翔官立中學
LUNG CHEUNG GOVERNMENT SECONDARY SCHOOL

Address: 1 Ma Chai Hang Road, Wong Tai Sin, Kowloon.	Tel(電話): 23234202	Website(網址): http://www.lcgss.edu.hk
地址: 黃大仙馬仔坑道一號	Fax(傳真): 23202246	E-mail(電子郵箱): lcgss@edb.gov.hk

附件六

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

你 XXXX 年 X 月 X 日的來信已收悉。本校就有關事件的立場，請參閱本校於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。

龍翔官立中學 校長

(簽署)

_____

(姓名)

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者