

嘉諾撒小學(新蒲崗)

學校處理投訴機制及政策

6/8/2018 修訂

1 目的

- 1.1 學校鼓勵家長善用有關渠道，向校方表達意見，促進雙方瞭解，建立互信合作的夥伴關係，以避免產生不必要的誤會。
- 1.2 確立公平、公正及公開的處理投訴機制。
- 1.3 從家長表達的意見或投訴中汲取經驗，以完善學校的政策。

2 政策

- 2.1 遇有投訴時，學校會以積極正面的態度面對，瞭解意見表達者或投訴人的意見，並在合理的時間內盡早作回應。
- 2.2 學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學校的溝通和聯繫。
- 2.3 接受意見表達或投訴的方式及要求
 - 2.3.1 口頭(親身、電話)—須具名及提供聯絡資料
 - 2.3.2 書面(郵遞、傳真、電郵)—須具名及提供聯絡資料
 - 2.3.3 投訴人如正式提出投訴，需填寫《親身提出投訴表格》向學校提出。如有需要，學校人員可協助投訴人填有關表格。
- 2.4 學校會要求投訴人指定一名代表(父或母)作為與校方的聯絡人。
- 2.5 以下投訴將不受理
 - 2.5.1 匿名投訴
 - 2.5.2 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
 - 2.5.3 投訴的事件發生已超過一年或已不在該學年內發生
 - 2.5.4 資料不全的投訴
 - 2.5.4.1 校方會以書面回覆投訴人，解釋不處理有關投訴的原因
- 2.6 處理不合理行為
 - 2.6.1 委派適當人員界定投訴人的行為是否不合理。
 - 2.6.1.1 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。。
 - 2.6.1.2 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。
 - 2.6.1.3 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。
- 2.7 利益申報
 - 2.7.1 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。
 - 2.7.2 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。

2.8 資料保密

- 2.8.1 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。
- 2.8.2 負責處理個案的人員會盡力保障個人私隱。
- 2.8.3 資料存放在安全的地方；儲存於電腦資料只予授權人事存取（有需要時會以密碼保護）。
- 2.8.4 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。
- 2.8.5 會面前，須得與會人士書面同意下，方可進行錄影/錄音。

3 處理程序

3.1 簡易處理程序

3.1.1 回覆查詢或意見表達

- 3.1.1.1 盡快跟進及解決問題，一般情況下，學校會於3個工作天內安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，澄清誤會及釋除疑慮。
- 3.1.1.2 學校會視乎需要，採用有效的方式，作出回應，包括：口頭或書面方式回覆
- 3.1.1.3 有關查詢或投訴已即時解決，有關人員只須摘錄重點，以供日後參考。
- 3.1.1.4 跟進：檢討與查詢或意見表達有關的政策或處理方式，建議適當的措施，以防止同類事件再發生。

3.2 正式調查投訴的程序

表達意見者如不接受負責處理個案人員的回應或問題仍未解決，可正式向學校提出投訴。學校會啟動正式調查投訴程序。

3.2.1 調查階段

- 3.2.1.1 委派適當人員或成立專責小組負責調查及回覆投訴人(表一)

涉及對象	調查階段	上訴階段(職級較高)
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體
校監/校董會	辦學團體專責人員或小組	辦學團體專責人員或小組

3.2.1.2 發出通知書

3.2.1.2.1 確認收到有關投訴

3.2.1.2.2 徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料

3.2.1.2.3 知會投訴人有關學校已委派負責處理其投訴的人員姓名、職銜及電話

3.2.1.2.4 知會投訴人學校人員處理個案大約需要的時間，家長有需要可來電查詢

3.2.1.3 聯絡或約見投訴人及其他相關人士

3.2.1.3.1 負責跟進的人員與投訴人或其他相關人士相約最早可以會面的時間

3.2.1.3.2 每次與投訴人或其他相關人士會面，均須記錄時間及內容重點

3.2.1.3.3 盡速向校長匯報最新調查進度

3.2.1.3.4 定期(約一至兩星期)向投訴人簡覆，說明調查進展

3.2.1.4 於完成調查後，發出書面回覆通知投訴人調查結果。

3.2.1.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。

- 3.2.1.6 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。
- 3.2.1.7 如個案由其他機構轉介，學校會向相關機構回報處理結果。
- 3.2.2 上訴階段
 - 3.2.2.1 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
 - 3.2.2.2 學校會委派較高職級的人員(見表一)負責處理上訴個案及回覆投訴人。
 - 3.2.2.3 負責處理上訴的人員與作上訴的投訴人或其他相關人士相約最早可以會面的時間。
 - 3.2.2.3.1 每次與投訴人或其他相關人士會面，均須記錄時間及內容重點。
 - 3.2.2.3.2 盡速向上訴階段的負責處理上訴的人員匯報最新調查進度。
 - 3.2.2.3.3 定期(約一至兩星期)向投訴人簡覆，說明調查進展。
 - 3.2.2.3.4 如未能於指定時間內回覆，校方將向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，並在可行的情況下，提供可作出的回覆時間。
 - 3.2.2.4 於完成調查後，發出書面回覆通知提出上訴的投訴人最終的調查結果。
 - 3.2.2.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
 - 3.2.2.6 如投訴人仍不滿上訴結果或校方的處理方式，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
 - 3.2.2.7 如個案由其他機構轉介，學校會向相關機構回報處理結果。
- 3.2.3 投訴或上訴紀錄
 - 3.2.3.1 於處理正式投訴個案或上訴過程中，學校會保留來往書函、調查及會面資料。
 - 3.2.3.2 於該學年結束，學校只會保留事件摘要，其他資料將會銷毀。
- 3.3 處理不合理行為
 - 3.3.1 委派適當人員界定投訴人的行為是否不合理。
 - 3.3.2 不合理行為
 - 3.3.2.1 不合理的態度或行為
 - 3.3.2.1.1 投訴者如有暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言等，處理人員可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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。
 - 3.3.2.1.2 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅，負責人員可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。
 - 3.3.2.2 不合理的要求
 - 3.3.2.2.1 如果投訴人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，如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等。
 - 3.3.2.3 不合理的持續投訴
 - 3.3.3 書面回覆投訴者可參閱學校之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件回覆或與投訴人聯絡。

<提出投訴>表格

修訂日期：23-10-2013

投訴人資料：

姓名：_____ 先生／女士／太太

電話：_____ 傳真：_____ 電郵：_____

地址：_____

身分：家長 議員 市民 團體_____

其他_____

獲授權投訴人代表：(姓名：_____、

與投訴人關係：_____、聯絡電話：_____、

地址：_____

投訴內容：

(如空間不敷應用，請另紙書寫)

投訴人簽署：_____ 日期：_____

學校專用

接獲表格日期：_____

遞交方式：電話 信件 電郵 傳真 親身

其他：_____

跟進人員姓名：_____