

新生命教育協會平安福音中學 處理學校投訴機制

本校於 2011 年 9 月成立法團校董會，《教育條例》授予學校法團校董會權力和職能，制訂校本機制及程式，處理學校事務。現茲將本校處理投訴的方法介紹如後：

1. 處理投訴機制適用範圍：

根據校本管理精神，學校會聯同辦學團體，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，投訴人可直接向學校提出，以便有效處理。然而，部份投訴包括匿名投訴、並非由當事人親自提出的投訴（除非當事人為未成年或智障人士，則可由其家長代為提出）、投訴事件已發生超過一年及/或資料不全的投訴，將不受理。

如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

- 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》（例如體罰、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；或
- 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。

2. 處理投訴程式：

- 2.1 在一般情況下，本校教職員會即時及盡快為有關人士提供協助或解決問題。如有需要，校方會安排負責有關事務的教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。回覆時間通常不超過三個工作天。對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭方式回應。但校方也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。
- 2.2 若投訴涉及較複雜問題，校方會在接獲投訴及相關資料起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。調查期間，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有關人士/機構提供相關資料。在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，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。
- 2.3 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，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。校方一般會在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。

- 2.4 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，並能提出新的投訴事項及證據，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。

3. 處理投訴安排：

- 3.1 專責人員 – 學校會考慮個案的性質、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。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
主任	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人
	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。

辦學團體專責人員由法團校董會成員出任。

- 3.2 資料保密 – 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。如學校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，學校會遵守《個人資料私隱條例》的有關規定及建議辦理。學校會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應公開談論有關個案的內容及資料。

3.3 處理不合理行為及要求的措施：

本校將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，校方亦會按既定程式適當處理投訴。惟遇到以下情況，本校將停止處理有關投訴：

■ 面對不合理的態度或行為

調查期間投訴人作出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。教職員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教職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。在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當行動，例如

報警或採取法律行動。

■ **面對不合理的要求**

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，校方會考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程式。

■ **面對不合理的持續投訴**

如校方已按既定的調查及上訴程式，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，而投訴人仍不合理的持續投訴，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。現就上述處理投訴機制，通告各持分者，如有任何查詢，歡迎聯絡本校。