

協恩中學附屬小學

2023 年度 處理投訴指引

目錄

目錄.....	2
前言.....	3
第一章 適用範圍.....	4
第二章 處理投訴原則.....	7
第三章 處理投訴程序.....	9
第四章 處理投訴安排.....	13
第五章 處理不合理行為.....	15
第六章 結語.....	17
附件一.....	18
附件二.....	19
附件三.....	20
附件四.....	21
附件五.....	23
附件六.....	25

前言

建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。學校需提供優質教育，培育社會棟樑，各界人士對學校管治及服務的質素，尤為關注。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。因此，學校與持分者保持良好溝通至為重要。學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、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，以避免產生不必要的誤會。

積極面對投訴

即使學校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。遇有投訴時，學校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。事實上，建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。學校亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，學校會以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。不過，學校有時或會面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務。因此，學校已制訂適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

制訂校本處理投訴機制

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，學校已建立校本機制及程序。一套健全的校本處理投訴機制(校本機制)有助學校深入探討有關的問題，從而作出適切的跟進，例如引入新的措施或完善現有的政策及安排，以防止問題重現。學校會諮詢持分者的意見，以確保有關機制及程序具透明度及認受性，以便日後得以有效地推行。

增強管治效能

提供優質教育服務是學校和其他持分者的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。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。學校與持分者會繼續加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係，從而進一步提高學校管治的公信力。

第一章 適用範圍

本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以便更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 學校已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。
- 學校按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則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。
- 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 如投訴是由其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會（平機會）、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介相關學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。
- 如投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會在不披露個人資料的情況下，讓有關學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、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、法團校董會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，教育局可以直接介入調查。
- 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校會同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2020 號「處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平機會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
 - 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
 - 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的修訂」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
 - 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」及平機會的《種族平等與校服》小冊子

- 與採購服務及貨品（例如飯盒供應）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
 - 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員接受利益和捐贈事宜」
- (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
- 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，投訴人亦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、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；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。
 - 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

本投訴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；
- (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；或
- (iv) 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，將按照校本員工投訴機制處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）

一般來說，學校不受理下列類別的投訴：

- (i) 匿名投訴：
 - 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址或聯絡電話，以便學校作出調查及回覆。學校如有懷疑，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，以致學校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，學校將不受理有關投訴。
 - 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），校長可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦應簡列原因，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，學校會要求當事人指定一位代表作

為聯絡人。

- 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，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，學校不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校須按照既定程序處理有關投訴。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作有關的投訴，需在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。
- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，學校會視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

- 學校會要求投訴人就個案提供充份資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致學校不能進行有成效的調查，學校有機會考慮不展開調查及終止有關個案。學校會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

與學校日常運作及內部事務有關的投訴由學校負責處理；與《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴應由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/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。如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，則交由學校及教育局相關科組協調跟進處理。

原則二：即時迅速處理

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，須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，須向上級負責人員尋求協助。

如事件經由媒體轉介或報道，學校會採取下列措施：

- (i) 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- (ii) 盡快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》的相關規定。
- (iii) 盡可能讓所有教職員、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，應予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

學校已制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。學校亦會向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員，並透過學校網頁及教職員會議，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

為了讓校本機制能在校內順利推行，學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。學校亦已制訂與家長溝通的策略，定期透過學年初家長會，通知家長有關學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。

學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

原則四：處事公平公正

學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。學校會提供上訴渠道，在有需要時，會邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

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。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

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工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

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。

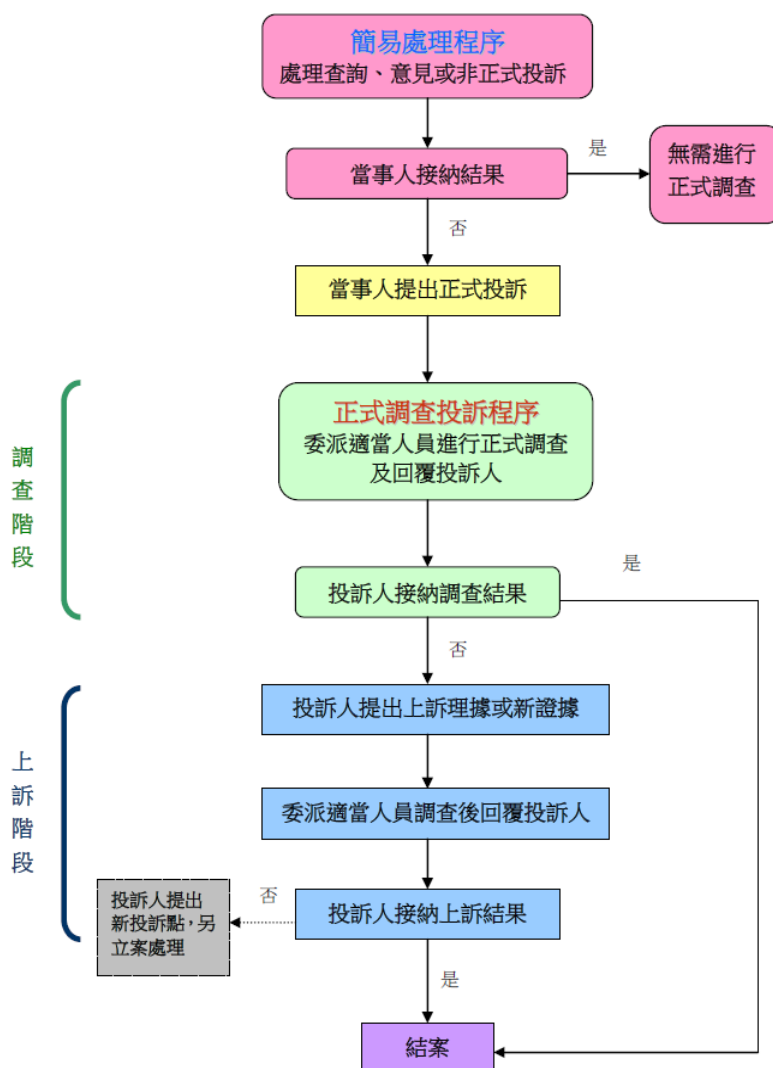
第三章 處理投訴程序

投訴釋義

關注是查詢人基於關心自己/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。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。學校處理投訴的流程見圖一。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

即時/盡速處理

學校如能盡快妥善處理查詢或投訴，可澄清誤會，化解危機，甚至令當事人對學校的印象改觀。學校會採取下列安排：

- (i) 學校如接獲公眾查詢或意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工須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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- (ii) 前線員工須細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- (iii) 如有需要，學校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，釋除疑慮或解開心結。
- (iv) 所有查詢/意見/非正式投訴的初步回應時限為不超過三個工作天。
- (v) 如有需要，前線員工須將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/非正式投訴，學校會以口頭回應，一般不會以書面回覆。如對方以書面提出意見/非正式投訴或學校需要釐清立場/交代細節，負責人員可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。

投訴紀錄

如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校長會在投訴日誌摘錄重點，以供日後參考，見附件二。

適當跟進

學校會檢討與查詢/投訴有關的政策或程序是否恰當，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。負責人員會視乎需要，向有關人士概述學校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

如有關人士不接受學校的回應或問題仍未解決，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

學校如接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介投訴)，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；
- 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，以便聯絡。
「確認通知書」參考見附件三及附件四；
- 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及/或聲音記錄等(如有)，以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，會遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。
- 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他們提供相關資料；
- 在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果；
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案；及
- 如投訴人不接納調查結果或學校的處理方式，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七天內，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：

- 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。
- 在接獲上訴起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面回覆投訴人；
- 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學校處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；及
- 如投訴人提出新的投訴事項，學校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

在處理投訴過程中，學校會應個案性質，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

如投訴或上訴以書面提出，學校會以書面回覆投訴人；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，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意學校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，學校須要求投訴人補充資料，回覆時限應在學校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，學校會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，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。投訴個案記錄範本見附件五。學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，學校亦會儲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

調查/上訴階段結束後，學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，改善處理的方法及防止同類事件再發生。負責人員亦應通知當事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

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- (i) 負責調查及上訴階段的人員須有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級較高。若情況不容許，學校會另作安排，如委派另一組別人員再作調查，確保處理公正。
- (ii) 如有需要，學校會成立專責小組處理某些特別投訴個案，小組包括法團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，並就個案提供專業意見和支援。
- (iii) 有關人員須主動與查詢/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。
- (iv) 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排見下表：

涉及對象	專責人員	
	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
校監/法團校董會	辦學團體專責人員	辦學團體專責人員

資料保密

所有投訴內容及資料絕對保密，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，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，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。學校亦會參考香港法例第 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。

學校會將資料妥善存放在校長室，電腦資料亦會以密碼保護，貯存於有權限的伺服器內。只有獲授權負責人員(校監、校長、專責人員等)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。

如有需要，學校會按以下守則與投訴人士進行會面或會議：

- (i) 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；

- (ii) 在會面/會議開始前，聲明禁止錄音/錄影，或須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；及
- (iii) 在會面/會議過程中，提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第486章)附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

跟進檢討

學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方法及防止同類事件再發生。如需改善服務或修訂相關政策，學校會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

學校會定期檢討校本投訴機制及於行政會議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，以完善校本機制。

支援培訓

學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，例如提供有關溝通、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，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

第五章 處理不合理行為

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，學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，可能會為學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，學校已制訂適當的政策及措施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

- (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：
 - 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校懲處某些人員。
 - 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。

相應校本政策

由校長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，則由校監或法團校董會作出決定。

處理不合理行為

- (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。

- 處理投訴人員須時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。學校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，學校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，學校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，或依照學校安排與指定的負責人員聯絡等)。然而，學校必須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，學校會考慮是否停止有關限制。

(iii) 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，如學校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，學校會決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- 學校會以堅決肯定的態度，令投訴人明白學校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。
- 如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆卡」(見附件六)，請投訴人參閱學校之前給予的回覆，並重申學校不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。

第六章 結語

有效校本機制

學校按本身情況及持分者的需要，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

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或其他政府部門/機關。

保持良好溝通

除了制訂有效的處理投訴機制，學校亦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，學校亦經常保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，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。

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	<ul style="list-style-type: none">➤ 學校帳目（例如帳目記錄）➤ 其他收費（例如課外活動費）➤ 政策方針（例如獎懲制度）➤ 承辦商服務水準（例如飯盒供應）➤ 服務合約（例如招標程序）➤ 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none">➤ 校本課程（例如科目課時）➤ 家課作業（例如家課量）➤ 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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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）

*學校按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及其他相關通告、指引及實務守則，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。

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：_____
途徑/方式： <input type="checkbox"/> 致電校務處	<input type="checkbox"/> 致電校長/副校長/班主任/負責老師
<input type="checkbox"/> 親身到校	<input type="checkbox"/> 電郵/傳真 <input type="checkbox"/> 其他(請註明：_____)
查詢人/投訴人姓名：_____	身分： <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 沒有	<input type="checkbox"/> 有(請註明：_____)
處理方法： <input type="checkbox"/> 電話回覆	<input type="checkbox"/> 會面 <input type="checkbox"/> 其他(請註明：_____)
結果： <input type="checkbox"/> 查詢/投訴人接納學校回覆，無須再跟進。	<input type="checkbox"/> 其他(請註明：_____)
主任/負責人姓名：_____	主任/負責人簽署：_____ 日期：_____
* 請刪去不適用者	

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）

專責人員姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

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 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長聯絡。

（簽署）

專責人員姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

確認通知書樣本（二）
回覆表格

致協恩中學附屬小學

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/不同意*：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

簽署

*請刪去不適用者

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

投訴人資料：

姓名： _____ 先生/女士/太太

身分：
 家長 議員 公眾
 團體： _____
 其他： _____
 獲授權投訴人代表（說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：

電話： _____ 傳真： _____ 電郵： _____

投訴對象：
 校長 教師 職員 其他： _____

投訴事項：
 學校管理 學與教 校風學生支援 學生表現
 其他： _____

投訴內容撮要：

調查階段

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：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期： _____
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： _____

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議：

負責人員姓名： _____ 負責人員簽署： _____ 日期： _____

附件六

重複投訴回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

專責人員姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日