

九龍塘天主教華德學校
處理查詢投訴指引

1. 宗旨

本校本著為學生提供優質教育服務的宗旨，致力與各持分者建立良好的溝通文化，並建立校本機制及程序，有效地處理接獲的查詢或投訴。學校持開放及積極的態度面對，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。本指引已上呈教育局，請家長詳閱內容。如有任何查詢，請致電2337 3768聯絡鄭雅瑩主任。

日後，家長如有任何查詢並不涉及投訴，可按本校日常運作及內部事務分工表聯絡有關同事。

範疇	項目	負責人員
管理與組織	◇ 教職員表現	王一如副校長
	◇ 資訊科技	區啟昌主任
	◇ 校服、午膳、環境衛生	崔海珊老師
	◇ 校車	張德明老師
	◇ 學校帳目、招標程序	畢敏儀主任
	◇ 校舍維修	徐嘉樂老師
	◇ 一般班務	各班班主任
學與教	◇ 校本課程	殷鳳森主任、各科科主任
	◇ 升留班、測考、學習上的支援	梁秀梅主任
	◇ 學科學習、測考、功課	各班科任老師
校風及學生支援	◇ 校風、學生紀律	郭嘉駿老師
	◇ 生命教育、境外學習	黃淑英老師
	◇ 課外活動、資優課程	楊說梅主任
	◇ 宗教事務	霍韻妍老師
	◇ 家校合作事宜、家教會會務	楊說梅主任
	◇ 校友會會務	鄭笑娟老師
學生表現	◇ 學生學科表現	王一如副校長
	◇ 學生操行表現	鄭雅瑩主任

2. 處理投訴參考文件 處理投訴參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引》(2018年5月修訂版)

3. 適用範圍

3.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴

根據校本管理精神，《教育條例》已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能，因此本校制訂此校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得的投訴人的同意後，轉介本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 其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機委員會(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，先轉介本校提交報告/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《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、法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。

3.2 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，即使事件在本校發生，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、教師註冊）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。

3.3 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/政府部門權力範圍的投訴
- ◆ 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- ◆ 由本校員工提出的投訴（如本校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）

3.4 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

A. 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/電郵地址及聯絡電話。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，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可以不受理。
- ◆ 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），學校的中/高層人員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，從而作出有關補救及改善措施。如決定無需跟進，校方會簡列原因，並存檔紀錄。

B. 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，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，本校/辦學團體會按校本機制決定會否接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會按照既定程序處理有關投訴。

C. 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 與本校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事

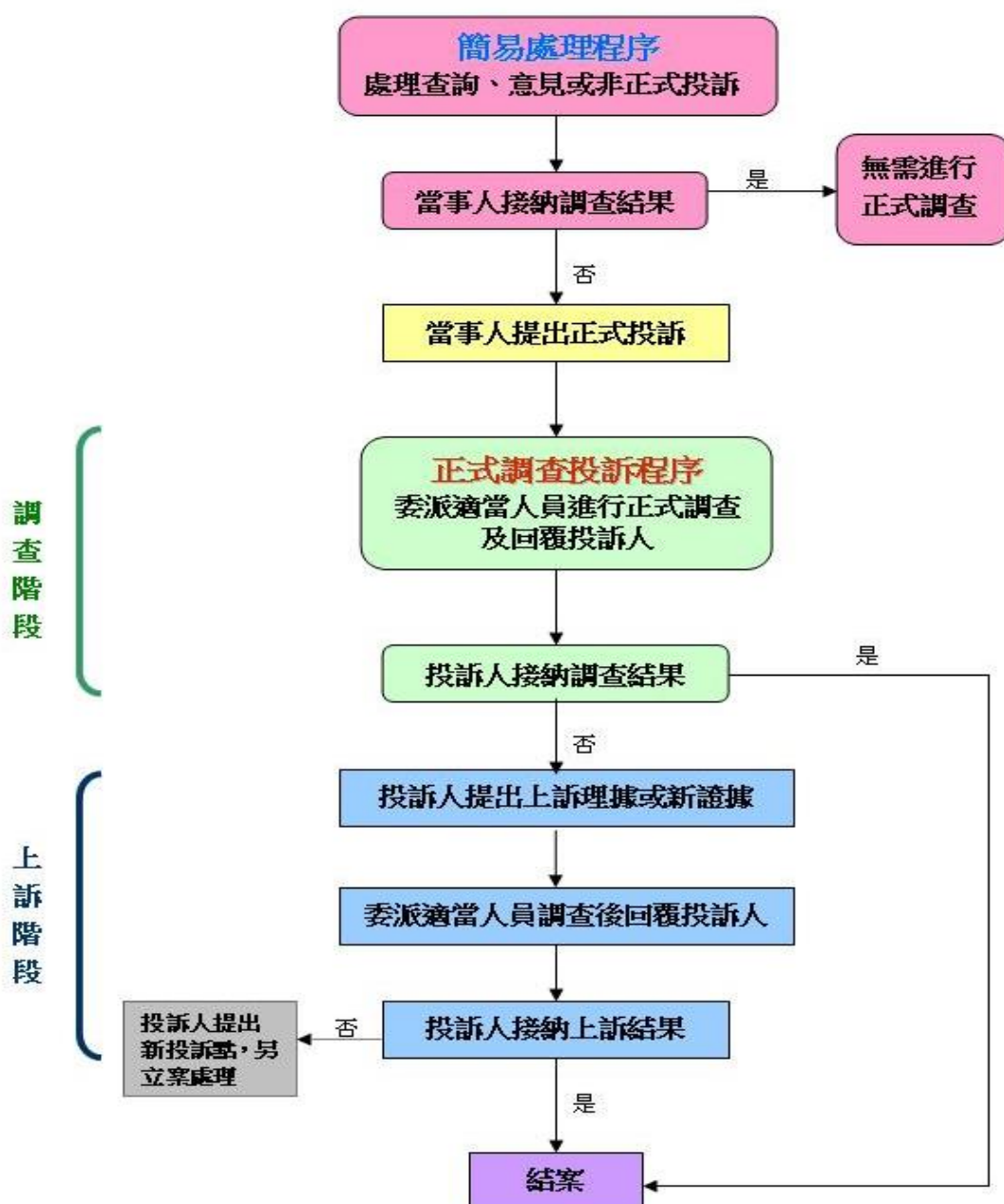
件如發生超過一年，客觀環境/證據可能已改變或消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴時限應以一曆年計算。

- ◆ 在特殊情況下，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進行調查。

D. 資料不全的投訴：

- ◆ 校方可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方無法進行有效的調查，校方可以考慮不展開調查或終止有關個案。然而，校方應以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

4. 處理投訴程序



4.1 簡易處理程序

為妥善處理查詢或投訴，相關安排如下：

- ◆ 校方如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應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，前線員工可按照本指引既定的簡易程序處理。
- ◆ 前線員工應細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，應盡可能提供協助及所需資料，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，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。
- ◆ 一般情況下，校方會於兩天作出初步的回應。
- ◆ 對口頭提出的查詢/意見/投訴，負責人員會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，不作書面回覆。負責人員亦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。

4.2 正式調查投訴程序

- ◆ 調查及上訴階段的安排：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，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

4.3 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），將按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ◆ 發出「確認通知書」，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。
- ◆ 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。
- ◆ 盡快處理有關投訴（在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。
- ◆ 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。
- ◆ 回覆時限應由收到投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校會要求投訴人補充資料，回覆時限由收到所需的日期起計。如未能在指定時間內回覆，本校會向投訴人書面解釋為何需要較長處理有關/上訴。

4.4 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

- ◆ 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。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案（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。
- ◆ 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，本校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，本校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

4.5 投訴/上訴紀錄

- ◆ 經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄。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）。除保存投訴資料外，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。

4.6 下表為處理學校投訴各個理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象	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
	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。

5. 資料保密

- ◆ 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- ◆ 校方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，須遵守《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。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/chinese/ordinance/ordglance.html>)。
- ◆ 本校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，將資料妥善存放在安全地方。
- ◆ 按程序，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。
- ◆ 如需與相關人士進行會面或會議，本校將：
 - 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，或須徵得與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場；及
 - 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。

6. 覆檢投訴

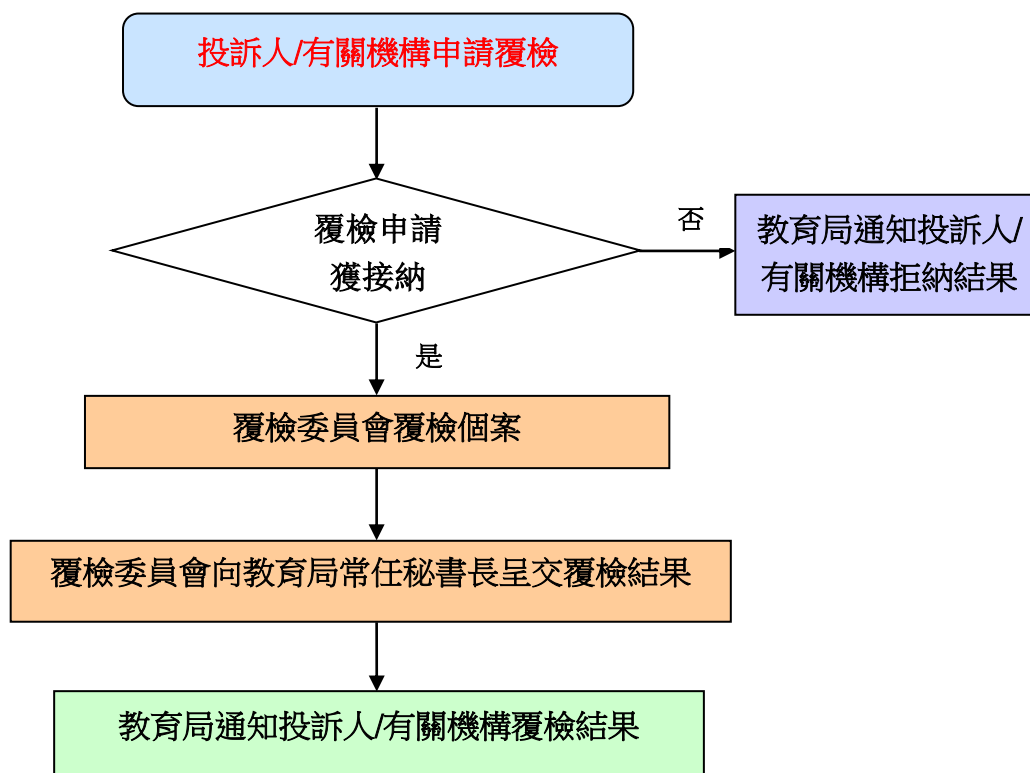
絕大部分與本校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人、學校、教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

- ◆ 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校及/教育局處理不當；或
- ◆ 校方已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向

學校/教育局就相同事件繼續投訴。

要求覆檢個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理。有關人士在提出覆檢要求前，須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，否則覆檢委員會可以不受理。

6.1 覆檢階段



6.2 覆檢委員會的組成

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、副主席各一名，及不少於十名成員。

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) 覆檢委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由覆檢委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可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。

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。

6.3 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

6.4 覆檢程序

學校須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 14 天內，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出覆檢申請。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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由覆檢委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

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，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

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/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

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

- ◆ 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案紀錄；
- ◆ 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，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；或
- ◆ 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）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。

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；及
- ◆ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

6.5 覆檢結果

- ◆ 覆檢委員會會審視個案是否按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。覆檢結果及建議會提交教育局常任秘書長考慮。
- ◆ 教育局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，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- ◆ 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校/教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩

個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

7. 處理投訴人不合理行為

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，本校不應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，本校會制定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，能繼續恰當地運用公帑，提供優質的教育服務。

7.1 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

A. 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。

B. 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。

C. 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，不斷重複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。

7.2 處理不合理行為

A. 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。
- ◆ 校方須制訂緊急應變措施及指引，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。校方應賦權處理投訴人員，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，校方可採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

B. 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，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通（例如到校前須預約，以書面方式表達意見，或依照校方安排與指定的人員聯絡等）。然而，校方必須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，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

C. 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，負責人員可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。
- ◆ 校方應以堅決肯定的態度，令投訴人明白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。
- ◆ 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作回覆或與投訴人聯絡。