

嘉諾撒聖心學校私立部

處理投訴機制及政策指引

嘉諾撒聖心學校私立部  
處理投訴機制及政策指引

1. 目的

- 1.1 校方鼓勵家長善用有關渠道表達意見，加強溝通聯繫，促進雙方瞭解，維持緊密合作的夥伴關係，進一步提高學校管治的公信力。
- 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，校方會以積極正面的態度來面對，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出回應。
- 2.2 校方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校方的溝通和聯繫。
- 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)—須提供姓名及聯絡資料。
  - 2.3.2 書面(郵遞、傳真、電郵)—須提供姓名及聯絡資料。
  - 2.3.3 投訴人如正式提出投訴，需填寫《提出投訴表格》向校方提出。
- 2.4 校方要求投訴人指定一名代表(父或母)作為與校方聯繫的聯絡人。
- 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 投訴的事件已發生超過一年或已不在該學年內發生。
  - 2.5.4 資料不全的投訴。
- 2.6 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，校方可限制投訴人與學校相關人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通方式。
    - 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，專責人員及相關人員都須向校方申報利益。

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涉及個案人士的私隱。

2.8.3 資料存放在安全的地方；儲存於電腦的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，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

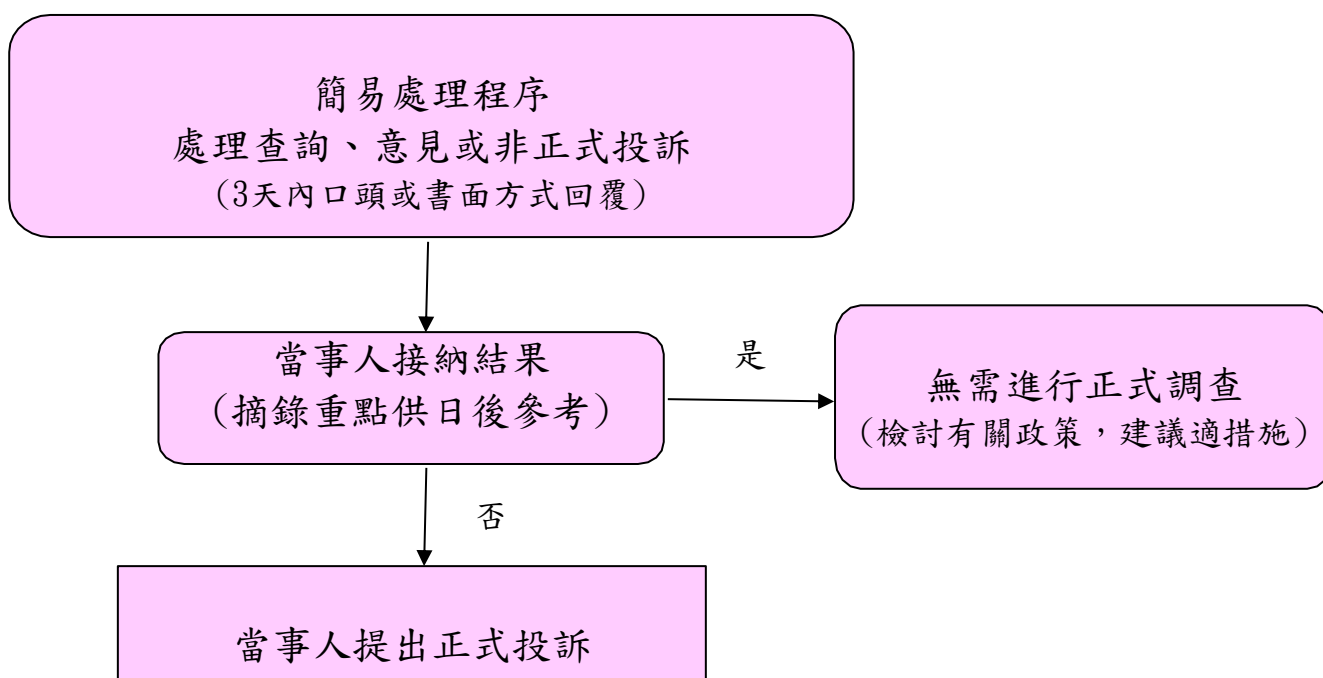
#### 3.1.1 回覆查詢或意見表達

3.1.1.1 盡快跟進及解決問題，一般情況下，校方會於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，以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，相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，可正式向校方提出投訴。校方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	專責人員	
	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、職銜及聯絡電話。

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 盡快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 完成調查後，發出書面回覆或與投訴人會面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。

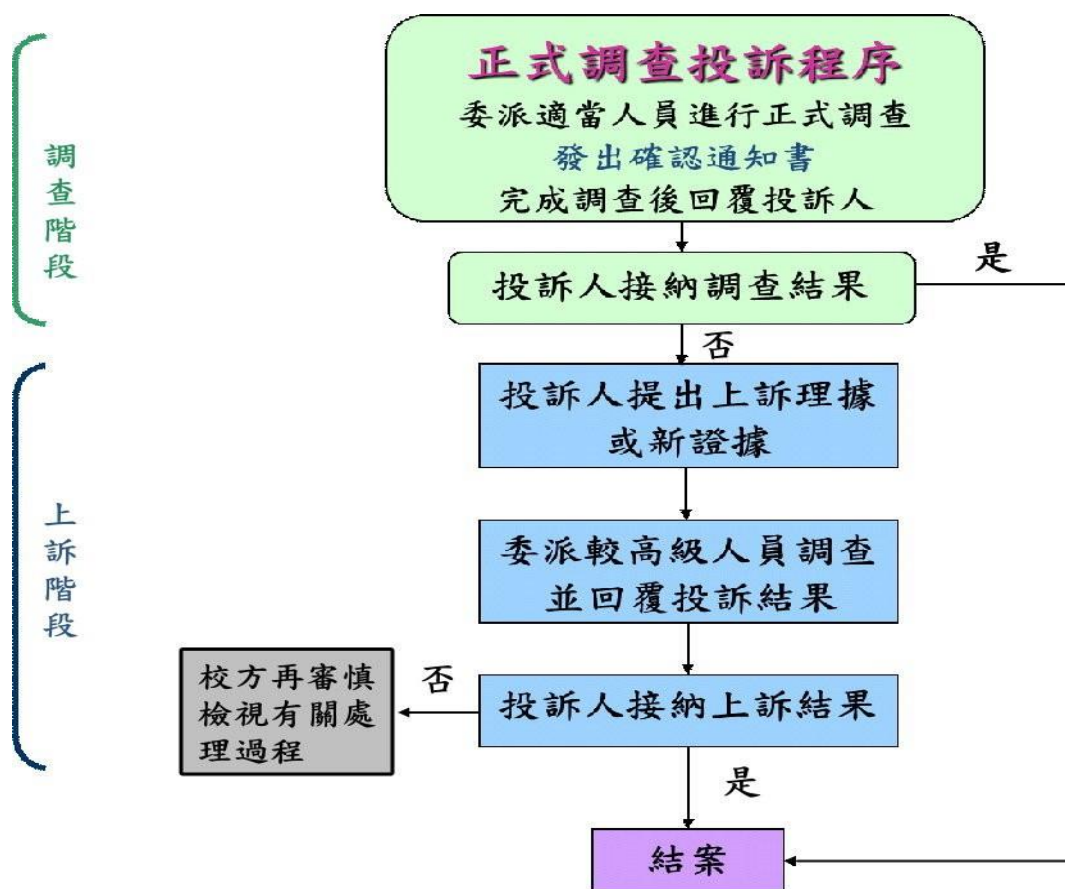
3.2.1.6 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校的覆函發出日期/會面日期起計30天內，向校方書面提出上訴要求。

3.2.1.7 如個案由其他機構轉介，學校會向相關機構匯報處理結果。

#### 3.2.2 上訴階段

3.2.2.1 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。

- 3.2.2.2 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。
- 3.2.2.2.1 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。
- 3.2.2.2.2 盡快向上訴階段的負責人員匯報最新調查進度。
- 3.2.2.2.3 定期(約一至兩星期)向投訴人簡覆，說明調查進展。
- 3.2.2.3 完成調查後，發出書面回覆/與上訴人會面，通知提出上訴的投訴人最終的調查結果。
- 3.2.2.4 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 3.2.2.5 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。
- 3.2.2.6 如個案由教育局或其他機構轉介，學校會向教育局或相關機構匯報處理結果。
- 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，校方只會保留事件摘要，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，校方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

3.3.2.3.1 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件事作出回覆或與投訴人聯絡。

### 3.4 調解紛爭

3.4.1 在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同的方式，例如：尋求調解員協助調查，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度提供意見，協助投訴人或被投訴人或機構，盡早找出解決方案，化解糾紛。

### 3.5 檢討

3.5.1 校方會就家長的意見、投訴作檢討，以完成學校政策。

嘉諾撒聖心學校私立部

〈提出投訴〉表格

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：\_\_\_\_\_