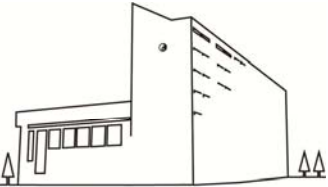




HKTA THE YUEN YUEN INSTITUTE NO.3 SECONDARY SCHOOL

香港道教聯合會圓玄學院第三中學

ADDRESS: SHEUNG TAK ESTATE, NO.2 TONG MING STREET, TSEUNG KWAN O. 地址: 將軍澳 唐明街2號 尚德邨
TEL 電話: 2178-3223 FAX 傳真: 2178-3636 WEBSITE 網址: <http://www.hktayy3.edu.hk>



學校處理投訴指引

1. 宗旨

本校致力為學生締造優良的學習環境，提供優質教育，並積極與各持分者建立良好的溝通文化，建立校本機制及程序，以便迅速有效地處理接獲的意見和投訴。學校亦持開放及正面的態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，廣納及包容不同意見，找出可改善的空間，不斷進步。

2. 處理公眾投訴指引適用範圍

本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴（事例見附件一）。

2.1 學校一般不受理的投訴

2.1.1 匿名投訴

- 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、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姓名、地址/電郵地址及電話，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，校方不會受理。
- 校方會視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進匿名投訴作內部參考。如決定有關匿名投訴無需跟進，校方只會簡列原因，並存檔紀錄。

2.1.2 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（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，校方會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

2.1.3 投訴事件已發生超過一年

- 與學校日常運作有關的投訴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，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，提出投訴時限以一曆年計算。
- 校方會視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故），決定應否及能否就有關發生超過一年的事件的投訴進行調查。

2.1.4 資料不全的投訴

- 校方會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，以致調查無從入手，校方不會受理有關投訴。

2.2 本指引不適用的投訴

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（如：教育局）
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴

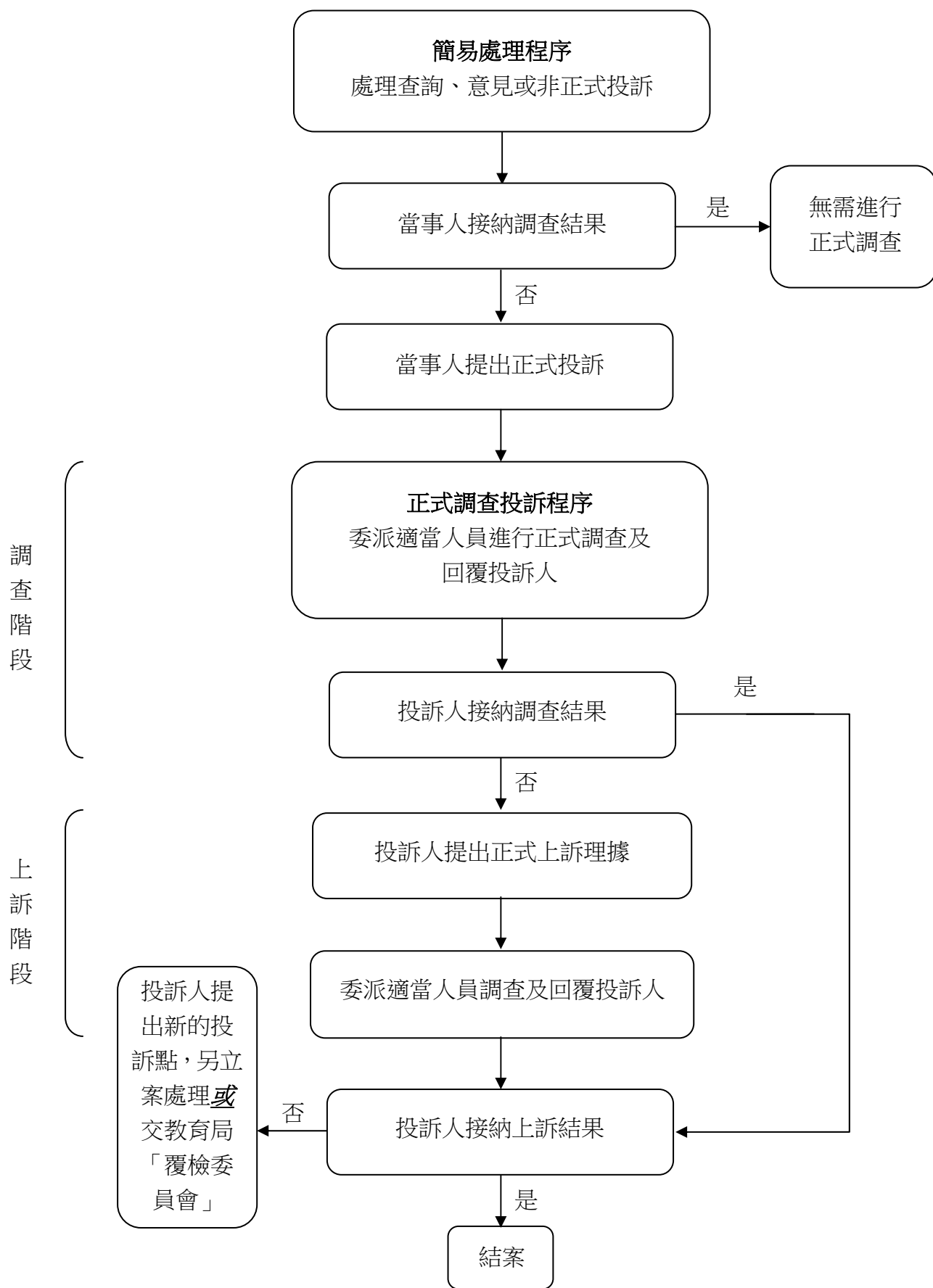
2.3 由教育局直接處理的投訴

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，並由教育局直接處理：

- 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。

3. 處理投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，教職員會先透過簡易處理程序，即時及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。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校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，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。



圖一：學校處理投訴流程

3.1 簡易處理程序

3.1.1 即時/盡速處理

- 當學校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，教職員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，教職員會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，教職員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。簡易處理程序的回應時限，通常不超過三個上學日。

3.1.2 回覆投訴

- 對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，但校方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。

3.1.3 投訴紀錄

- 以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方只會簡單摘錄重點，以供日後參考。

3.2 正式調查投訴程序

3.2.1 調查階段

- 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、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。
- 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或以會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計 14 日內，向校方書面提出上訴要求。

3.2.2 上訴階段

- 學校將委派適當人員（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。
- 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如投訴人不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，學校會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。在特殊情況下，投訴人可要求教育局「處理學校投訴覆檢委員會」覆檢個案。
- 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.2.3 調解紛爭

- 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。

3.2.4 回覆投訴/上訴

- 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。
- 如個案由教育局/其他機構轉介，調查結果應抄送予教育局/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校方索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計，兩個月內完成。如未能在指定時間內回覆，校方會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

3.2.5 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。

3.2.6 適當跟進

- 調查/上訴階段結束後，學校應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，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員應通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

4. 處理投訴安排

4.1 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。負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校應另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。

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
老師/職工	專責主任	副校長
主任/助理校長	助理校長/副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	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任出任。

4.2 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。
- 為使調查能有效進行，學校有權向被投訴人披露投訴人的身份、投訴內容及處理投訴的專責人員身份。
- 如在處理投訴時需要收集個人資料，或收到投訴人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校將遵守《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。
- 如需與相關人士進行會面或會議，為免產生誤會，學校將：
 - 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/會議開始前，重申有關立場。

5. 覆檢投訴

投訴人或學校在以下情況下，可要求由教育局成立的「處理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/教育局處理不當。
- 學校已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

有關人士在提出覆檢要求前，個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，有關人士並須具體交代不滿的原因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. 處理不合理行為

6.1 面對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。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。

6.2 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序。

6.3 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。

如收到無理的重複投訴，學校將發出「回覆卡」，指示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。「回覆卡」參考樣本見附件二。

學校日常運作及內部事務投訴事例

範疇	事例
管理與組織	■ 校本課程（例如科目課時） ■ 選科分班（例如學生選科安排） ■ 學校帳目（例如帳目記錄） ■ 其他收費（例如課外活動費、留位費） ■ 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ■ 承辦商服務水準（例如校巴服務、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	■ 家課作業（例如家課量、校本評核標準） ■ 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	■ 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	■ 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）

投訴人地址

投訴人姓名

XX先生/女士*：

XXXX年X月X日的來信閱悉。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
不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

香港道教聯合會圓玄學院第三中學校長/

專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日