

寧波公學「校本處理投訴機制及程序」

一. 引言

本校明白與學校持分者必須保持良好溝通，故已建立各種有效溝通渠道好讓家長、學生及員工向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係。若遇有投訴時，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。學校持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出可改善之處，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

二. 處理投訴原則

1. 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。前線人員接獲查詢/投訴後，直接處理或立即交由專責人員/小組處理。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。

2. 機制清晰透明

學校向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。校方透過學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

3. 處事公平公正

學校以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。學校亦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。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。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不會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。

4. 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。

三. 處理投訴程序

a 校方於三個工作天內與家長/投訴人聯絡，聽取意見與感受

b 校方調查後三個工作天內透過電話回覆家長/投訴人

c 若問題仍未得以圓滿解決，校方邀約家長/投訴人來校共商

各個階段負責人員安排

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	辦學團體專責小組
	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/小組	辦學團體專責人員/小組

四. 特別情況處理守則

1. 在處理以下投訴時，學校須將參照相關通告、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1/2012號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」

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」

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》」

與採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）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24/2008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》及《學校誠信管理—教職員實務手冊》

與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第14/2003號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

2. 校本機制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

3. 校方一般不受理下列類別的投訴：

(i) 匿名投訴

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），校長及學校行政小組會決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦會簡列原因，並存檔記錄。

(ii) 並非由當事人親自提出的投訴；但與學生有關的投訴，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。

(iii) 投訴事件已發生超過一年。

4. 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。

(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，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，並以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

(iii) 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，校方會考慮應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

五. 覆檢投訴

教育局已成立一個學校投訴覆檢委員會，並按需要成立覆檢委員會。

在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求「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/教育局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。

投訴人如不接受上訴調查結果或處理方式，可在學校覆函發出日期起計十四天內，向教育局書面提出覆檢申請，教育局會將有關個案交由委員會決定是否接納有關覆檢的申請。如覆檢申請獲接納，委員會將負責覆檢有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

六. 檢討及修訂

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。