

# 嘉諾撒聖家學校處理投訴指引

## 1. 目的：

- 1.1 有效地處理投訴，加強學校的行政管理。
- 1.2 制定公平、公正及公開的處事程序及原則，以建立良好的溝通及維護學校的公信力。

## 2. 適用範圍：

- 2.1 應用於處理來自家長及公眾人士的投訴。
- 2.2 接納投訴方式包括口頭或書面，通過電話、傳真、電郵、郵遞或親身提出等合理途徑。
- 2.3 校方不會處理已展開法律程序有關的投訴。(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；
  - 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；
  - 由學校員工提出的投訴。

## 3. 基本政策：

- 3.1 無論書面或親身投訴，校方要求投訴人提供姓名、地址及聯絡資料，否則校方可不予受理。
- 3.2 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，並以書面正式授權，方可代表當事人提出投訴。
- 3.3 校方以持平及積極正面的態度面對投訴，瞭解投訴人和被投訴者的意見。
- 3.4 學校接獲投訴後，會盡快成立工作小組，展開調查，訂出解決方案。校方於三個工作天內與投訴人聯絡，作初步回應，如有需要，盡快約見投訴人。
- 3.5 學校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。
- 3.6 被投訴者不得參與處理投訴的工作。
- 3.7 校方會按投訴內容分類，由校長委派相關的專責人員處理。
- 3.8 在處理投訴前，校方會要求相關人士向校方申報利益。
- 3.9 學校尊重個人私隱，有關投訴人的個人資料只用於該宗投訴或上訴個案，亦只有由校方委任的專責人員方可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不得公開談論有關個案的內容及資料。
- 3.10 校方會妥善處理為調查所需而獲得的資料及紀錄，當投訴個案已終結，在該學年結束時，一切有關面談及取證的文件及紀錄均會被銷毀，學校只會保留事件摘要。
- 3.11 在聽取投訴人意見時，校方常保持開放態度，且接納在某些範疇上學校存在改善的空

間。

3.12 所有投訴必須與同一學年內有關方會處理，超過一學年始提出者，學校概不受理。

3.13 除非會談前得到雙方同意，不接受任何錄音或拍攝。

## 4. 處理程序：

### 4.1 調查階段

4.1.1 由校長委派適當教師或成立專責小組負責調查及回覆投訴人。

4.1.2 在三個工作天內，以口頭方式向投訴人確認收到投訴及知會投訴人校方人員正在處理有關投訴及初步估計所需時間。如欠缺聯絡電話，則以書面通知。

4.1.3 在最快的時間內，約見投訴人及其他相關人士到校面談，在有需要時，向投訴人索取與投訴相關的資料。

4.1.4 每次會談均需作扼要紀錄。

4.1.5 專責老師須盡快向校長匯報調查工作及面談的進度。

4.1.6 期間，投訴人在有需要時可致電向校方專責人員查詢。

4.1.7 定期(約一至兩星期)向投訴人簡述調查進展，但不可披露涉及第三者的資料。

### 4.2 回覆階段

4.2.1 校方在三十天內完成調查，並以口頭或書面方式回覆投訴人。

4.2.2 如投訴人接納調查結果，投訴正式終結。

4.2.3 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，可於校方正式回覆後起計三十天內，以書面向校方提出上訴要求。

### 4.3 上訴階段

4.3.1 當校方收到投訴人提出上訴的信函，盡快委派較高職級的人員處理個案及回覆投訴人。

4.3.2 負責處理上訴的人員盡快透過紀錄及與先前的專責人員面談，深入瞭解投訴個案的來龍去脈及調查結果，再審慎地檢視有關處理的過程。

4.3.3 負責處理上訴的人員在最快的時間約見投訴人，並積極地與投訴人溝通，疏導投訴人的不滿情緒，澄清疑慮，盡最大的努力防止情況惡化。在此期間，校方需要作出最大的包容和諒解，亦以學生最大的利益為依歸。

4.3.4 每次會談均需作扼要紀錄。

4.3.5 專責人員須與校長密切溝通及交換意見，亦須盡快匯報調查工作及面談的進度。校長要給予專責人員極大的支援。

4.3.6 期間，投訴人在有需要時，可致電向上訴專責人員查詢。

4.3.7 定期(約一至兩星期)向投訴人說明調查進展，但不可披露涉及第三者的資料。

4.3.8 完成調查及面談後，發出書面回覆，通知提出上訴的投訴人最終的調查結果。

4.3.9 如投訴人接納調查結果，投訴正式終結。

4.3.10 如投訴人仍不滿上訴結果或校方的處理方式，校方需要審慎評估投訴人是否合理，

同時再一次檢視整個處理過程，確保已採取恰當的程序。

4.3.11 校方需進一步尋求法團校董會的意見及支援。

#### 4.4 調查人員的安排

投訴類別	調查階段的專責人員	上訴階段的專責人員
學校政策(如分班、評估安排)	主任/副校長	副校長/校長
學與教(如家課、測考範圍、評分標準)	科主任/課程主任/副校長	副校長/校長
學生事務(如午膳、校巴)	統籌老師/主任/家長教師會代表	副校長/校長
學生行為及紀律	班主任/主任	主任/副校長/校長
課外活動	統籌老師/主任	主任/副校長/校長
教職員表現	主任/副校長/校長	校長/校監
校長表現	校監	法團校董會及辦學團體

### 5. 處理不合理行為

5.1 在受到投訴人的持續干擾或懷疑投訴人的行為是否不合理時，校方委派專責人員或小組，界定投訴人的行為是否不合理，以及制定處理的措施。

#### 5.2 不合理的態度或行為

5.2.1 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，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。

5.2.2 處理投訴人員應時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅，負責人員可決定即時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，負責人員即時向就近的同事，如老師、書記或校工求助，如有需要可報警求助。

#### 5.3 不合理的要求

5.3.1 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影響，校方可限制投訴人與校方人員接觸，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，如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等。校方會以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

5.3.2 校方執行有關限制時，會按實況定時作出檢討，確保有關措施的成效及合理性。

#### 5.4 不合理的持續投訴

- 5.4.1 當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後，仍面對不合理的持續投訴時，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。
- 5.4.2 學校會發出「回覆卡」，指示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覆或與投訴人聯絡。

2016 年 9 月 27 日由法團校董會通過