

**中華基督教會基元中學**  
**處理查詢/表達意見/投訴 - 校本機制及程序**

學校會以積極正面的態度面對查詢/表達意見/投訴。當處理投訴時，學校會公平地對待投訴人和被投訴人，並按既定程序適當地處理有關投訴。

**處理投訴機制的適用範圍：**

根據校本管理精神，《教育條例》授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會聯同辦學團體，處理與學校有關的投訴。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。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，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。

**不受處理的投訴類別：**

投訴類別	註解	特殊情況/安排
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/電郵地址及聯絡電話，以致校方無法查證投訴事項及作出回覆，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。
非由當事人親自提出的投訴	投訴應由當事人親自提出，如由其他人士提出，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。 如投訴由其他組織/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，並事先獲得當事人的書面授權，學校會按照既定程序處理有關投訴。
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。
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。	

### 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。學校處理投訴流程圖－見附件。

### 簡易處理程序：

<b>即時/ 盡速 處理</b>	當學校接獲公眾查詢、表達意見或非正式投訴，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，通常不超過三天。
<b>回覆 投訴</b>	對口頭提出的查詢/表達意見/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。
<b>投訴 紀錄</b>	以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/表達意見/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。

### 正式調查投訴程序：

<b>調查 階段</b>	學校如接獲正式投訴會按以下程序處理： <ul style="list-style-type: none"><li>委派適當人員負責調查及回覆投訴人，並在七個工作天內回覆投訴人校方確認收到有關投訴。</li><li>如有需要，校方會發出通知書，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。</li><li>如有需要，校方會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。</li><li>盡快處理有關投訴，校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。</li><li>如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。</li><li>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，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。</li></ul>
<b>上訴 階段</b>	學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理： <ul style="list-style-type: none"><li>發出通知書，確認收到有關上訴要求。</li><li>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。</li><li>盡快處理有關上訴個案，校方一般會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。</li><li>如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。</li><li>如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，並能提出新的投訴事項，校方會另立案處理，否則校方不再跟進。</li></ul>
<b>調解 紛爭</b>	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。

<b>回覆 投訴/ 上訴</b>	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。
	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。
<b>投訴/ 上訴 紀錄</b>	經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。

### 處理投訴安排：

**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。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
學生	教師	主任
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	辦學團體直屬中學中央校董會專責小組	辦學團體直屬中學中央校董會上訴小組
直屬中學中央校董會	辦學團體教育事工部專責小組	辦學團體教育事工部上訴小組
教育事工部	辦學團體執行委員會專責小組	辦學團體執行委員會上訴小組

\* 法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

**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。

如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，本校會：

- (i) 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；
- (ii) 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場；及
- (iii) 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。

### **覆檢投訴：**

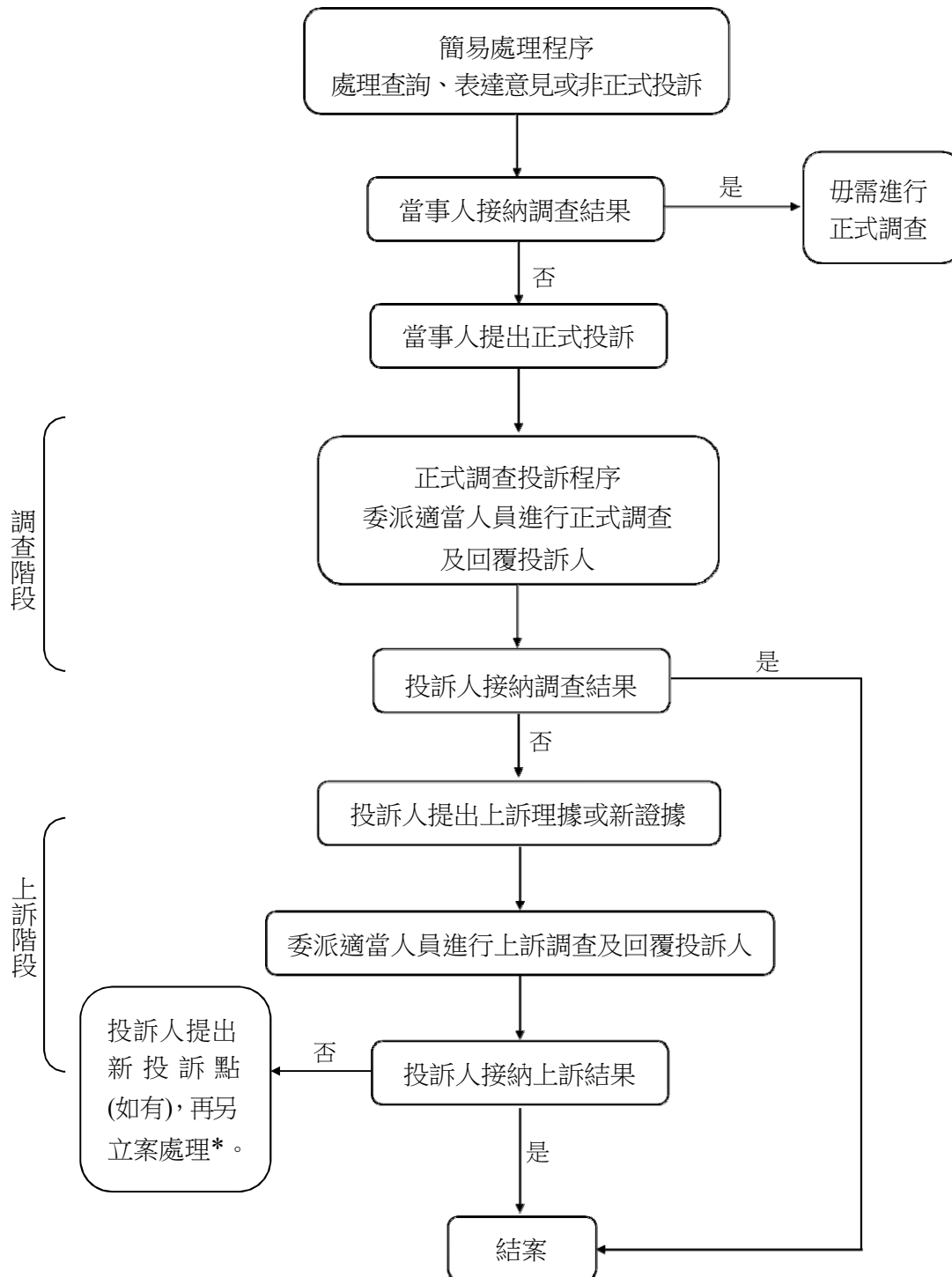
投訴人或學校在以下情況下，可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案：

- 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。
- 有關人士須在學校上訴覆函發出日期起計十四天內，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。

### **處理不合理行為及要求的措施：**

	處理措施
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。
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。
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。

### 學校處理投訴流程圖



\*交由上訴小組再跟進處理，如有需要，可要求教育局「處理學校投訴覆檢委員會」跟進。