



裘錦秋中學（元朗） 校本處理投訴機制

1. 設置校本機制目的

本校著重與持分者保持良好溝通，並積極建立各種有效溝通渠道讓家長、學生及教職員向學校表達意見和感受，促進瞭解，建立互信關係。本校一直以積極正面及持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視學校政策、教與學，和各項措施，並盡早或在適當時間內回應，以確保學校的行政管理及發展能不斷優化，更臻完善。

本校於2017年9月參加教育局推行的「優化學校投訴管理計劃」，並根據教育局「學校處理投訴指引」和辦學團體的政策，訂立校本處理投訴機制，讓員工在處理投訴時更有效率，建立良好的溝通文化，積極面對和處理查詢及投訴。

2. 處理投訴原則

- ✧ 凡校內、校外人士對本校的工作或對本校從業人員有不滿的意見，且要求本校跟進及回應者，均被界定為「投訴」，必須由本投訴機制處理；
- ✧ 凡遇到糾紛、磨擦以至於衝突，本校從業人員須以說理、諒解、正面的平和方式，先在本部門尋求雙方均可接受的解決方法，以化解之；若無法解決，方尋求以本校投訴機制去處理。
- ✧ 任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，包括調查、撰寫報告及簽署回覆信函等；如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌；
- ✧ 無論是口頭還是文字的投訴，本校均會處理。唯本校鼓勵具名的投訴，因為只有具名的投訴，方可直接交流互動、有利澄清疑點、更可詳細跟進，並可將查探的結果面見交代清楚；
- ✧ 如有需要，會安排涉事的教職員與當事人直接對話或會面，交代校方的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。但在處理投訴個案時，若未得到投訴人同意，絕不能向被投訴者透露其個人資料，也不應提供可能令人能夠辨識其身分的資料；
- ✧ 校方會盡快處理有關投訴，如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚紀錄。

3. 適用範圍

- ✧ 凡校內、校外人士對以下人士的投訴，均會秉公辦理：
 - 本校直接僱用人員：包括全職或兼職的教師、教學助理、職員及校工等；
 - 在本校實習教學工作的教育學院學生；
 - 與本校有直接或間接業務關係的從業人員，如：小食部員工、學校外判的維修工人等。

- ◇ 本投訴機制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；
 - 屬教育局、其他政府部門，或其他團體權力範圍的投訴；
 - 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污、欺騙、盜竊等。
- ◇ 本校一般可以考慮不受理下列類別的投訴：
 - 匿名投訴 (若在特殊情況下，如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事件，學校可能會考慮跟進)；
 - 並非由當事人親自提出的投訴；
 - 投訴事件已發生超過一年(若在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，學校可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關訴進行調查)；
 - 資料不全的投訴；
 - 如果投訴內容涉及本校從業人員侵犯學生身體，如：毆打、非禮之類，只要有可信的初步證據，本校不排除將事件送交本港執法部門（如：警方）處理。事件一經警方接手跟進，則有關投訴將不再由本投訴機制處理。

4. 處理投訴的人員安排

- ◇ 一般來說，對某一員工的投訴，會交由該員工的部門主管去處理，例如：
 - 投訴班主任，其投訴將由該級的級主任處理；
 - 投訴教師某科的教學問題，先交由該科科主任處理；
 - 投訴訓導老師，其投訴將由訓導主任處理，餘此類推。
- ◇ 一般來說，對某項工作的投訴，會交由該工作所屬的部門主管去處理，例如：
 - 投訴校園清潔問題，其投訴將由校務委員會主管處理；
 - 投訴教學政策，其投訴將由教務委員會主管處理，餘此類推；
 - 假如投訴的問題是跨部門的，其投訴將由副校長處理；
 - 如果投訴者對部門主管的回應或處理仍感不滿，此投訴案例則會交由部門主管的上司（即副校長）跟進。
- ◇ 對副校長的投訴，則直接由校長處理。

5. 回應交待

- ◇ 所有投訴必須盡快以合適方式回應。一般來說，接到投訴後，處理投訴的主管必須在三個工作天內有初步回應，例如致電投訴者，初步交代了解到的情況。至於詳細的調查報告何時完成，則因應案例的性質而定，難作硬性規定，唯負責主管必須在兩星期內向投訴者交代中期調查結果，以釋疑慮；

- ✧ 所有投訴本校都會以電話或面見作回應，若有需要，方以書面交代；
- ✧ 若投訴者接受本校之調查或仲裁結果，該次投訴將會終結，有關文件亦會存檔以備將來參考。

6. 處理投訴人各種不合理行為的措施

✧ 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。處理人員會對投訴人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；
- 本校提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。本校賦權處理投訴人員，如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否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，本校會採取適當果斷行動。

✧ 不合理的要求

- 如果投訴人提出不合理的要求，對本校產生不良的影響，例如妨礙本校的運作；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校會考慮限制投訴人與本校接觸，包括規定投訴人與本校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）；本校會書面知會投訴人有關安排及處理程序；
- 如投訴人的不合理行為有所改善，本校會重新考慮是否應停止有關限制。如本校決定仍維持限制，亦會定時檢討有關限制條件。

✧ 不合理的持續投訴

面對不合理的持續投訴，如本校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，本校可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並回覆投訴人終止處理有關個案，令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決。

二零一二年七月廿七日立
二零一六年八月廿二日修訂
二零一七年八月廿四日修訂
二零一八年八月廿四日修訂
二零二三年十月份修訂