

中華基督教會基新中學  
處理學校投訴 - 校本機制及程序

學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，校方亦會按既定程序適當處理投訴。

**處理投訴機制適用範圍：**

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》（例如教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用）；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。

**不受理投訴類別**

投訴類別	註解	特殊情況/安排
<b>匿名投訴</b>	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。
<b>並非由當事人親自提出的投訴</b>	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。
<b>投訴事件已發生超過一年</b>	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 <u>一曆年</u> 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。
<b>資料不全的投訴</b>	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。學校處理投訴的流程見附件一。

### 簡易處理程序

<b>即時/ 盡速 處理</b>	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，通常不超過三天。
<b>回覆 投訴</b>	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。
<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/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。</li><li>• 如有需要，校方會發出通知書，確認收到有關投訴及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，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日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>◆ 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，徵詢當事人（包括投訴人及被投訴人/組織）雙方接受調解及向調解員披露事件內容的意願，並協助當事人找出解決方案。
<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。

附件一

圖一：學校處理投訴流程

