

聖公會基孝中學 學校處理投訴指引

(資助、按額津貼及直資學校適用)

2020年11月
(修訂版)

目 錄

- 第一章 適用範圍
- 第二章 處理投訴原則
- 第三章 處理投訴程序
- 第四章 處理投訴安排
- 第五章 覆檢投訴
- 第六章 處理不合理行為
- 第七章 結語

- 附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴事例
- 附件二 學校僱員投訴程序指引
- 表格一 經簡易程序處理個案記錄表
- 表格二 確認通知書 (投訴人已提供個人資料及無需轉介的情況下適用)
- 表格三 確認通知書 (需轉介予其他機構(例如政府部門/外判服務承辦商)處理的投訴)
- 表格四 個人及與投訴有關的資料-轉移及索取同意書
- 表格五 投訴個案紀錄
- 表格六 個案上訴紀錄
- 表格七 覆函-個案跟進
- 表格八 覆函-結案

第一章 適用範圍

本指引提出學校處理投訴的原則、程序和安排，以更有效地處理投訴。指引適用於處理以下由家長、學生、職員(包括教師)及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身所作出的投訴：

(a) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會¹管理學校的權力和職能，因此學校聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括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（事例見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 學校按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。
- 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介學校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 如投訴是由其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會(平機會)、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。
- 如投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會在不披露個人資料的情況下，讓學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校同時參照相關通告、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1/2016號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第14/2001號「《教育實務守則》開始生效」及平機會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
 - 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」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
 - 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》」及平機會的《種族平等與校服》小冊子
 - 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10/2016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》
 - 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」

¹對直接資助計劃學校及尚未成立法團校董會的資助學校來說，意指校董會。

- (b) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴
- 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。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、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
 - 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。
 - 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。
- (c) 關於學校員工提出的投訴，例如表現評估、職責、晉升、紀律、與招聘有關等（相關指引見附件二）

本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- (a) 與已展開法律程序有關的投訴；
- (b) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
- (c) 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。

本校一般可以不受理下列類別的投訴：

- (a) 匿名投訴：
 - 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。本校如有懷疑，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上述個人資料，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，校方可以考慮不受理有關投訴。
 - 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），學校的中/高層人員可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，學校可簡列原因，並存檔記錄。
- (b) 並非由當事人親自提出的投訴：
 - 投訴一般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，學校可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
 - 至於由其他組織/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的投訴，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，故此，學校/辦學團體會根據校本機制決定是否受理這類投訴。但若該組織/團體已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。

(c) 投訴事件已發生超過半年：

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在6個月內提出。這6個月的時限必須為由事件發生起6個月計，事件如發生超過6個月，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令學校無法進行調查。
- 在特殊情況下(例如已掌握充分證據)，即使投訴事件已發生超過6個月，學校亦可決定就有關投訴進行調查。

(d) 資料不全的投訴：

學校可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，學校可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

在處理與學校有關的投訴時，學校須參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的機構直接處理。按此原則，與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；與《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴應由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處等）提出，並由有關部門/機構負責處理。；如投訴屬指引第第一章(a)段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時，請參閱相關通告、指引及實務守則。

原則二：即時迅速處理，保存私穩

所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，會向聖公會執行委員會尋求協助。

如事件經由媒體轉介或報道，學校應直接處理或立即交由專責人員/小組處理，採取措施如下：

- 先了解和記錄媒體的提問，再擬定答案。
- 按情況決定以書信、面談或電話形式回覆媒體。
- 指派專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- 如遇到記者到學校追訪，並要求作即時回應，負責接待人員應保持冷靜，在一般情況下，可向記者索取姓名、聯絡電話和問題，並再決定以信書，或由發言人以面談或電話方式回覆記者。
- 盡可能讓有關學校所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。如有需要，會對有需要之人士予以適當輔導。
- 學校需於2個工作天內向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發佈的資料清晰、正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。

原則三：機制清晰透明

學校聯同辦學團體，制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

學校亦擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。

原則四：處事公平公正

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，不應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應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

原則五：盡量適時及適當地介入調解

在事情惡化前，學校會適時及適當地澄清誤解或解決問題，需要時，亦會尋求辦學團體協助，辦學團體雖未必提供調解服務，但可協助轉介和提供培訓。

第三章 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，負責人員可先透過簡易處理程序，即時或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圖一。

簡易處理程序

- (a) 學校如接獲查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。
- (b) 如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- (c) 如有需要，負責有關事務的教職員會與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。校方會於7個工作天內給予初步回應。
- (d) 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴，負責人員可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。

正式調查投訴程序

調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），將按以下程序處理：

- (a) 委派適當人員負責調查及回覆投訴人；
- (b) 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/或與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，以便聯絡。參考樣本見表格二、三及四；
- (c) 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他們提供相關資料。「投訴個案紀錄」樣本見表格五；
- (d) 在接獲投訴起計3個月內完成調查，並就調查結果以書面回覆有關人士/投訴人。「覆函—個案跟進」樣本見表格七；
- (e) 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案及通知校長。「覆函—結案」樣本見表格八；及
- (f) 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，可在學校的覆函發出日期起計14天內，向校方書面提出上訴要求。

上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

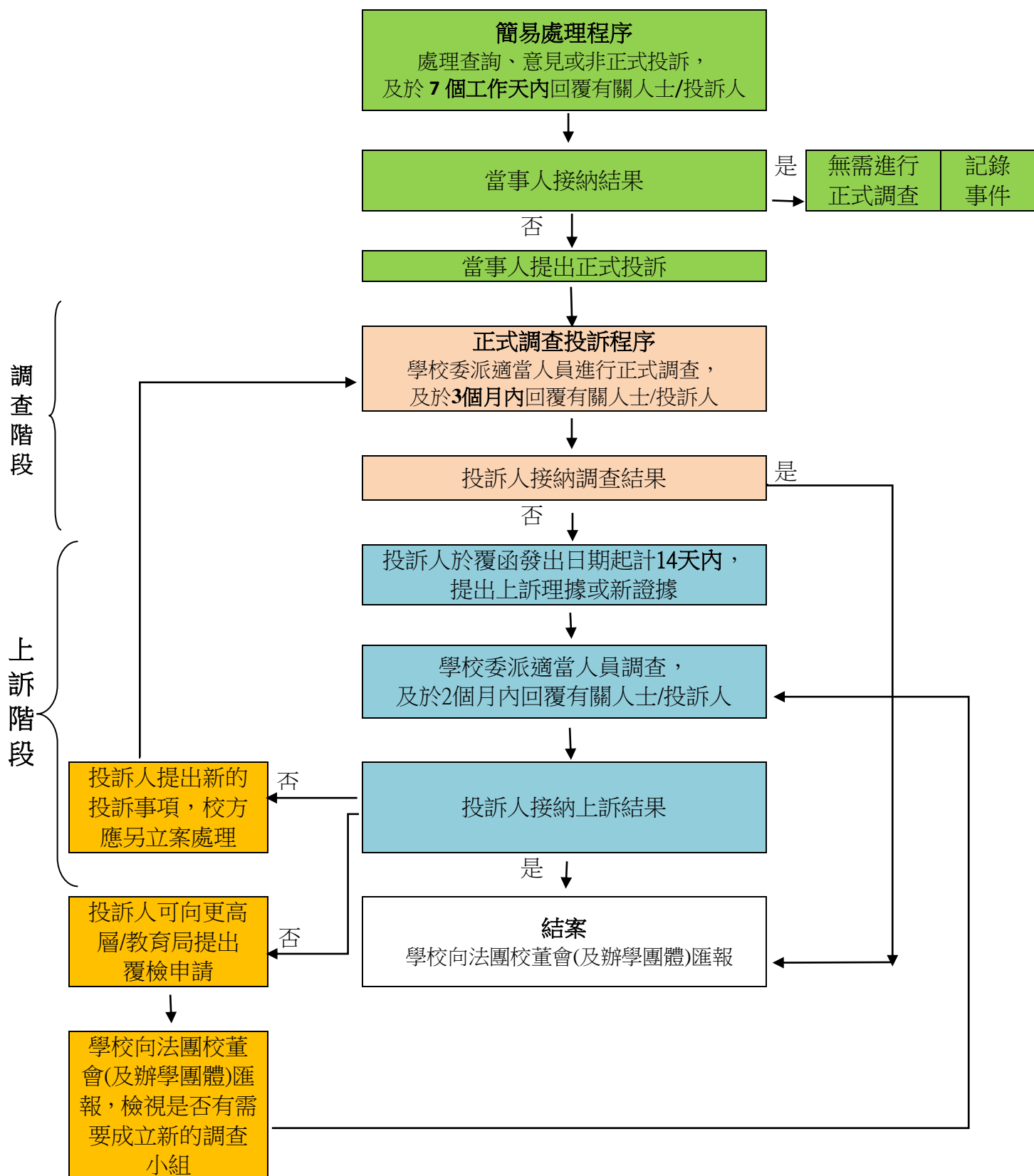
- (a) 發出通知書，確認收到有關上訴要求。參考樣本見表格二、三及四；
- (b) 委派適當人員（較負責調查階段的人員更高職級或另一組別的人員）負責處理上訴個案及回覆投訴人。「個案上訴紀錄」樣本見表格六；
- (c) 在接獲上訴要求起計2個月內完成上訴調查，並就上訴結果以書面回覆有關人士/投訴人。「覆函—個案跟進」樣本見表格七；
- (d) 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。「覆函—結案」樣本見表格八；

- (e) 如投訴人不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必須審慎檢視有關上訴過程，確保已採取恰當的程序；及
- (f) 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- (g) 每個階段的調查結果，除回覆投訴人外，亦會回覆被投訴者和有關人士。

上報法團校董會/辦學團體

學校會適時地將投訴上報校監、法團校董會及辦學團體/教育局，並以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量，例如(但不限於)與校長有關、涉及法律後果和影響如貪污舞弊、性侵犯等，及經媒體介入或報道和重覆提出的投訴。

圖一：學校處理投訴流程



第四章 處理投訴安排

負責人員

因應投訴個案的性質、牽連程度和涉及對象，學校會委任專責人員負責處理投訴，關於各個階段處理投訴的負責人員之安排，可參考下表的例子：

涉及對象	例	專責人員	
		調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
主任	1	副校長	校長
	2	校長	校監
校長	1	校監	*法團校董會上訴小組
	2	*法團校董會調查小組	
校監/ 法團校董會		#辦學團體專責人員/專責小組	#辦學團體專責人員/專責小組

*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體之教育部職員或主管出任。

資料保密

所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

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，會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。

學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，會使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

學校亦會訂立程序，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，為免產生誤會，校方會：

- (a) 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；
- (b) 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
- (c) 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。

跟進檢討

學校將全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的方法及防止同類事件再發生。

如需改善服務或修訂相關政策，學校亦會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

學校會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本機制。

支援培訓

學校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

第五章 覆檢投訴

某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人或相關機構(包括學校或教育局)可要求「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢有關投訴個案：

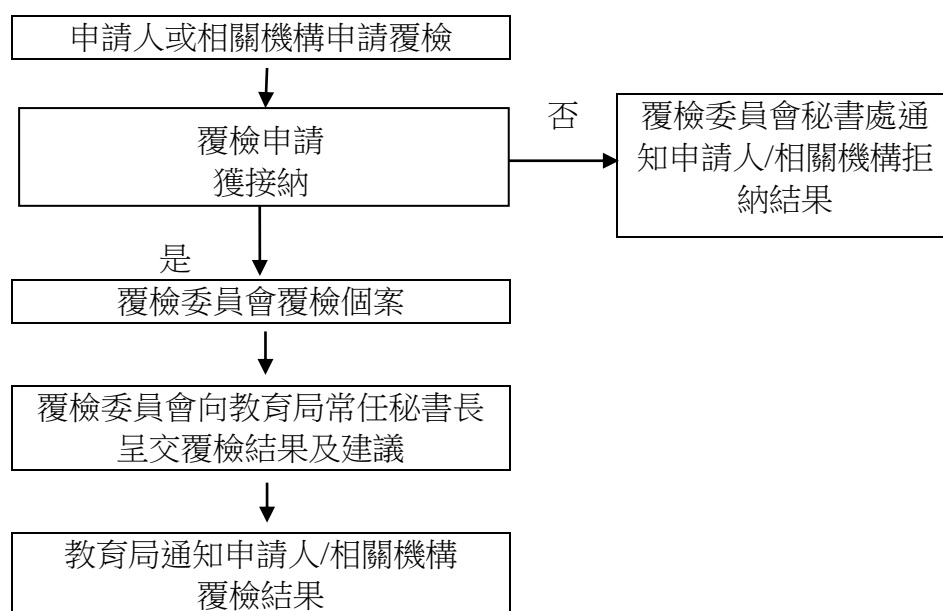
- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校及/或教育局處理不當；或
- 學校已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

在覆檢委員會的要求下，學校只提供資料協助。

覆檢程序

覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢流程



學校會於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計14天內，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/

辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- (a) 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席；
- (b) 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人；及
- (c) 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理，及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施，或是否有需要重新調查個案。覆檢結果及建議會提交教育局常任秘書長考慮。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知申請人有關覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

如覆檢委員會建議個案須由學校/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於先前參與處理個案的人員最少一個職級的人員負責。學校/教育局須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校/教育局書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如學校/教育局未能於兩個月內完成調查，會以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理不合理行為

在一般情況下，學校不應限制投訴人與校方接觸。然而，部分投訴人的某些不合理行為，可能會為學校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，學校可制訂適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

不合理行為定義

● 不合理的態度或行為，例如：

- (a) 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
- (b) 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。
- (c) 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

● 不合理的要求，例如：

- (a) 要求大量資料或特別待遇。
- (b) 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。
- (c) 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

● 不合理的持續投訴，例如：

- (a) 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校/教育局的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/教育局懲處某些人員。
- (b) 就相同個案，不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據，但未能提出新證據。
- (c) 就相同個案，不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據。
- (d) 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

處理不合理行為

● 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，學校均不能接受。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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。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。

投訴人員會時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方亦賦權處理投訴人員，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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

- 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校方的接觸方式，包括限定時間、頻繁程度、日期、溝通的時間長度和溝通方式。校方會書面通知投訴人有關安排及處理程序。

- 不合理的持續投訴

面對不合理的持續投訴，如學校已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，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。「覆函—結案」樣本見表格八。

第七章 結語

學校會繼續與持分者緊密接觸，聽取各方的意見，為學校建立一個有效的處理公眾投訴架構。

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校帳目（例如帳目紀錄） ● 其他收費（例如課外活動費、留位費） ● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） ● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） ● 服務合約（例如招標程序） ● 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> ● 校本課程（例如科目課時） ● 選科分班（例如學生選科安排） ● 家課作業（例如家課量、校本評核標準） ● 學生考核（例如評分標準、校本評核標準） ● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 校風（例如校服儀表） ● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） ● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） ● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 學生整體表現（例如成績、操行） ● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）

學校僱員投訴程序指引

員工對機構之政策、決策、工作程序或個別職員之行動或態度有不滿，可透過口頭或書面按下列途徑表達。對於任何人士的投訴，學校均會以大公無私、適時和保障投訴者的個人資料和私隱的原則處理。為有效處理問題，員工應早將有關事故或問題向校方反映。而學校應儘早以調解方式處理投訴，找出雙方接受的解決方案，避免事情惡化，以期學校能建立互信及和諧關係，促進學校運作和發展。學校僱員投訴流程可見圖三。

有效投訴

一般有效投訴應具以下條件：

1. 清楚而具體的投訴內容。
2. 投訴人的真實姓名。
3. 投訴人同意正式展開投訴處理程序。

當一項投訴缺乏上述某項或以上條件，但所提供的資料充足時，校方亦會調查及跟進，但涉及刑事/或貪污，則會交警方或有關政府部門處理。

處理投訴之程序

第一層 直屬上司

1. 倘若員工有投訴時，首先應與其直屬上司商談。
2. 直屬上司收到口頭或書面之投訴後，應儘速回應及跟進。
3. 直屬上司會先行了解情況，若投訴只是出於誤解或只為一些小問題，可嘗試透過即時澄清或處理，消除不必要的誤會。
4. 對於一些複雜而未能簡單回應，又或投訴人對初步回應仍感不滿，又或投訴人情緒不穩，態度惡劣，又或涉及暴力不受控制等情況，直屬上司應即時交部門主管處理。
5. 有關事件須於3個工作天內以書面報告交予部門主管。

第二層 部門主管

1. 部門主管接到投訴報告後，須安排與有關員工商談，了解情況作適當的處理，並決定是否需要跟進。如認為不需要跟進，向上級匯報。
2. 如得到有關員工同意不需跟進，宜雙方清晰簽署作實。如需跟進，須於7個工作天內聯絡投訴人作初步口頭或書面回覆。
3. 有關投訴內容及處理方式，須先交校長及校監審批後，方可執行。
4. 部門主管須於1個月內將調查結果回覆投訴人。
5. 在此階段及續後之階段，作出投訴員工或被投訴的員工均可選擇一名同事陪同出席有關會議。
6. 涉及校方政策、資源、人事有關之投訴，部門主管應徵詢校長的意見，由校長或有需要時交法團校董會處理。

第三層 校長

1. 校長收到報告後，需了解個案情況，決定是否需要深入調查。(無論調查與否，都需向校監匯報)
2. 如需深入調查，校長應與校監商討後，可以委派獨立小組研究有關個案。
3. 有關調查須於1個月內完成，回覆投訴人，並向法團校董會報告。
4. 如有需要，校長會建議法團校董會處理或跟進有關投訴。

1. 按校長提交之報告，法團校董會可對投訴展開調查。
2. 如有需要，法團校董會亦會委派獨立委員會展開調查工作並提交報告。
3. 法團校董會會按情況定出回覆投訴人的時間及書面通知有關結果。

上訴的渠道

1. 如投訴人或被投訴人對處理的過程或有關裁決不滿，可向有關員工的上級或校長提出上訴。若仍有不滿，可向法團校董會/辦學團體投訴。
2. 法團校董會/辦學團體的裁決將是最終裁決。

紀錄

有關投訴之文件紀錄，除部門存放保管外，文件之副本亦需交予中央行政部存入人事檔案。校長於法團校董會作進展報告，並適時向辦學團體匯報(以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量)。

其他

1. 如投訴事故涉及部門主管，事件會由校長或副校長直接處理。
2. 涉及校長的投訴，會直接由法團校董會處理，並通知辦學團體。
3. 任何員工不會因其投訴而被受到針對或報復，如有此情況，有關之員工可向校長/法團校董會/辦學團體反映。

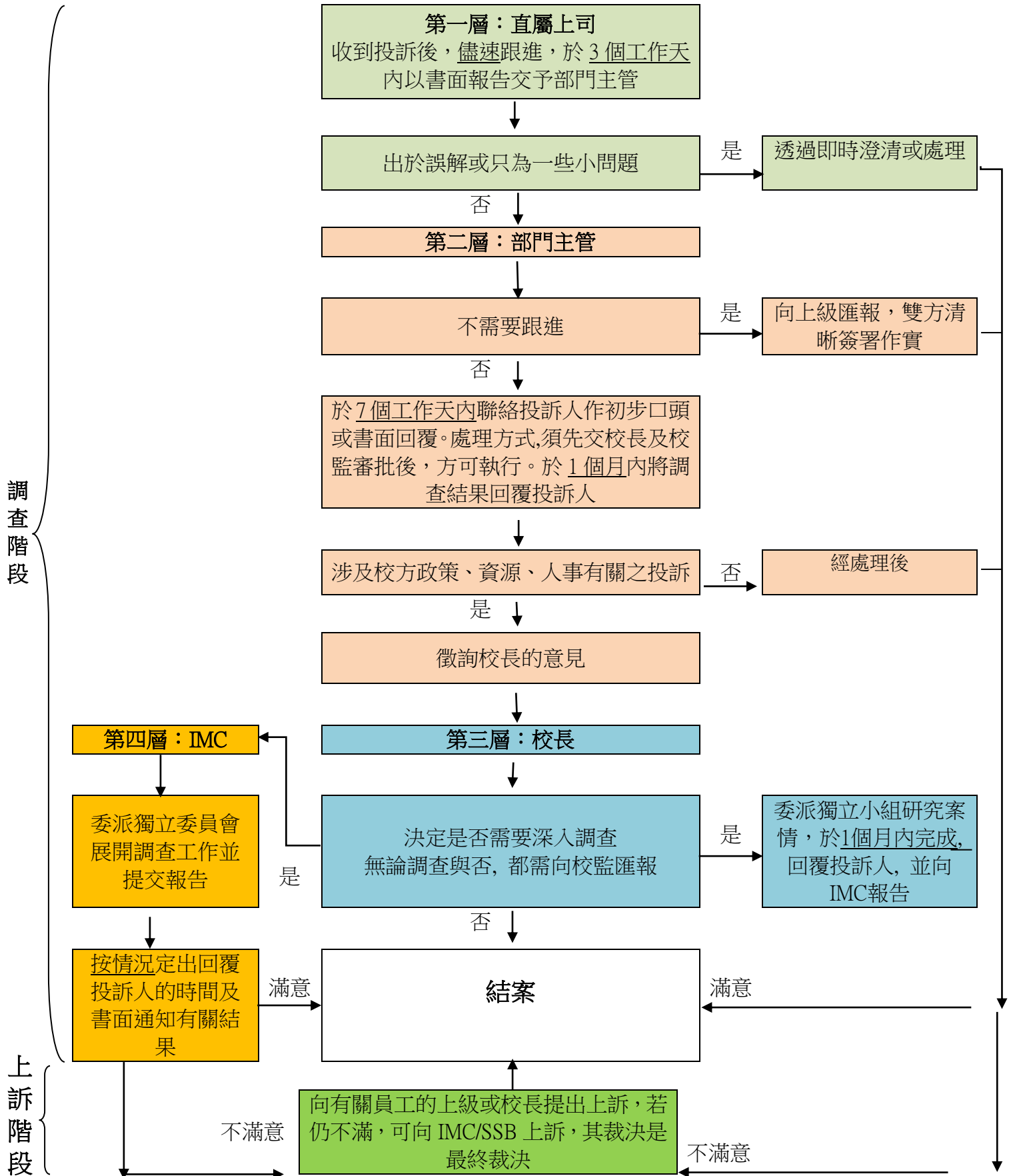
處理投訴應持的態度

1. 任何職員接獲有關或負責處理投訴時應保持虛心有禮的態度，聽取對方的投訴，即使申訴人強辭奪理，態度惡劣，亦應保持克制。
2. 處理投訴的職員應告知申訴人有關準備、如何處理其申訴及初步回覆的時限，如有需要，負責之職員可安排一位或以上之同事出席商談會。
3. 職員在調查和處理投訴時必需遵守下列規定：
 - 所有投訴個案均屬保密，負責處理投訴之職員只可向有需要知道內情人士透露投訴細節。
 - 須以審慎、公平公正原則處理。
 - 任何與有關投訴有實際或潛在利益衝突，均須申報及不應參與處理個案。

檢視

本政策及程序會定期作出檢討並在有需要時作出修訂。

圖三：學校僱員投訴流程





聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

表格一

經簡易程序處理個案紀錄表

學校：聖公會基孝中學

查詢/投訴日期：_____ 時間：上午/下午*_____

途徑/方式： 致電校務處 親身到會 電郵/傳真* 其他 (請註明:_____)

查詢/投訴人姓名：_____

身分： 家長 學生 教師 職員

其他 (請註明:_____)

電話：_____ 傳真：_____ 電郵：_____

查詢/關注事項：_____

附加資料/文件： 沒有 有 (請註明：_____)

處理方法： 電話回覆 會面 其他 (請註明:_____)

結果： 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

其他 (請註明:_____)

負責人員簽署：_____ 日期:_____年 月 日

(姓名/職銜)

*請刪去不適用者



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號: _____

表格二

確認通知書

[投訴人已提供個人資料及無需轉介的情況下適用]

投訴人地址: _____

投訴人姓名: _____

先生/女士*：

本校於 年 月 日收到你的書面/口頭*投訴。現正展開
調查工作，並於 年 月 日或之前/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 23460252 與本校 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

年 月 日

*請刪去不適用者



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號：_____

表格三

確認通知書

[需轉介予其他機構(例如政府部門/外判服務承辦商)處理的投訴]

投訴人地址：_____

投訴人姓名：_____

先生/女士*：

本校於 年 月 日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的**表格四**，在本年 月 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 23460252 與本校 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

年 月 日

*請刪去不適用者

個人及與投訴有關的資料 -轉移及索取同意書

(請傳真2521 1976或郵寄中環上亞厘畢道一號2至4室)

致：聖公宗(香港)中學委員會有限公司/
聖公宗(香港)小學監理委員會有限公司

投訴檔案編號：_____

投訴人姓名：_____ (先生/女士)

[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址：_____

電話：_____ 傳真：_____ 電郵：_____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

為方便校方處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 校方可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 校方可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽名

#必須填寫



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號：_____

表格五

投訴個案紀錄

接獲投訴日期：_____年_____月_____日

來源：
 直接向辦學團體投訴
 教省/教區轉介
 教育局轉介
 其他機構轉介：_____

投訴方式：
 電話 信件 電郵 傳真 親身
 其他：_____

投訴人資料：

姓名：_____先生/女士

身分： 家長 學生 教師 職員
 團體_____

其他_____

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：_____

電話：_____ 傳真：_____ 電郵：_____

通訊地址：_____

投訴對象：

姓名：_____先生/女士

身分： 校監、校董 校長 教師 職員 家長
 學生 其他：_____

投訴事項：

- 學校管理與組織 學與教 校風及學生支援 學生表現
 其他： _____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）（需要／不需要 轉介）

電話/電郵聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

調查結果撮要：

處理工作：

投訴人回應：

校長意見：

經辦人姓名及簽署：_____ 日期：_____

主任姓名及簽署：_____ 日期：_____

校長姓名及簽署：_____ 日期：_____

備註：1. 在適當的格內加✓。

2. 如投訴以書面形式，請附有關書信。

3. 處理投訴後一星期內，將此份報告呈交校長審閱，然後交回中央行政部存檔。



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號：_____

表格六

個案上訴紀錄

提出上訴日期：_____年_____月_____日

負責上訴調查人員：_____

發出確認通知書（日期：_____）（需要／不需要 轉介）

電話/電郵聯絡（日期：_____）

面見投訴人（日期：_____）

發出書面回覆（日期：_____）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

經辦人簽署：_____ 日期：_____年_____月_____日



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號：_____

表格七

覆函-個案跟進

投訴人地址：_____

投訴人姓名：_____

先生/女士*：

本校於 年 月 日收到你的書面/口頭*投訴。經過調查
後，本校有以下回覆：_____

如有查詢，請致電 2521 6420 與本校 老師/主任/副校長*聯絡。

(簽署)

年 月 日



聖公會基孝中學
SKH KEI HAU SECONDARY SCHOOL

5 Kai Tin Road, Lam Tin, Kowloon.

URL : www.keihau.edu.hk
E-mail : info@keihau.edu.hk

TEL : 2346 0252
FAX : 2346 4648

投訴檔案編號: _____

表格八

覆函-結案

投訴人地址: _____

投訴人姓名: _____

先生/女士*：

本校於 年 月 日收到你的書面/口頭*投訴。本校就有關事件的立場，已詳列於 年 月 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

年 月 日

*請刪去不適用者