

# 中華基督教會基全小學

## 處理投訴機制

### 1 目的

- 學校能迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。
- 幫助學校進一步探討有關問題，從而作出適切的跟進。

### 2 原則及適用範圍

1. 校方只處理關於學校日常運作及學校內部事務的投訴。
2. 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。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致學校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，學校可以不受理。
3. 匿名投訴可交由校長視乎情況（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，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定有關匿名投訴無需跟進，學校亦應簡列原因，並存檔紀錄。
4. 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（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。
5. 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學校的聯絡人。
6. 若有組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校須按照既定程序處理有關投訴。
7. 學校只會處理在同一學年內提出的投訴，以一個學年曆計算。

### 3 處理投訴原則

1. 分類處理：  
為了更清晰了解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由學校負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的部門直接處理。
2. 迅速處理：  
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。
3. 教職員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由有關部門從速處理。
4. 如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。

#### 3.3 清晰透明

1. 學校在制定明確有效的處理投訴機制和程序，會徵詢教師和家長的意見。
2. 本指引於透過教職員會議、學校網頁、家長通告及家長聚會等活動，讓所有家長和教職員清楚知道有關程序的內容。
3. 負責處理查詢與投訴的教職員，均了解及遵從指引的規定。

4. 學校每年會檢討有關政策及指引，以便作出更新處理程序。

### 3.4 公平公正

1. 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。
2. 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學校申報利益。如有利益衝突的情況出現，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。
3. 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。
4. 學校應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。

## 4 程序

### 1. 確認投訴

關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向學校提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求學校糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決問題。

2. 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。

### 3. 簡易處理

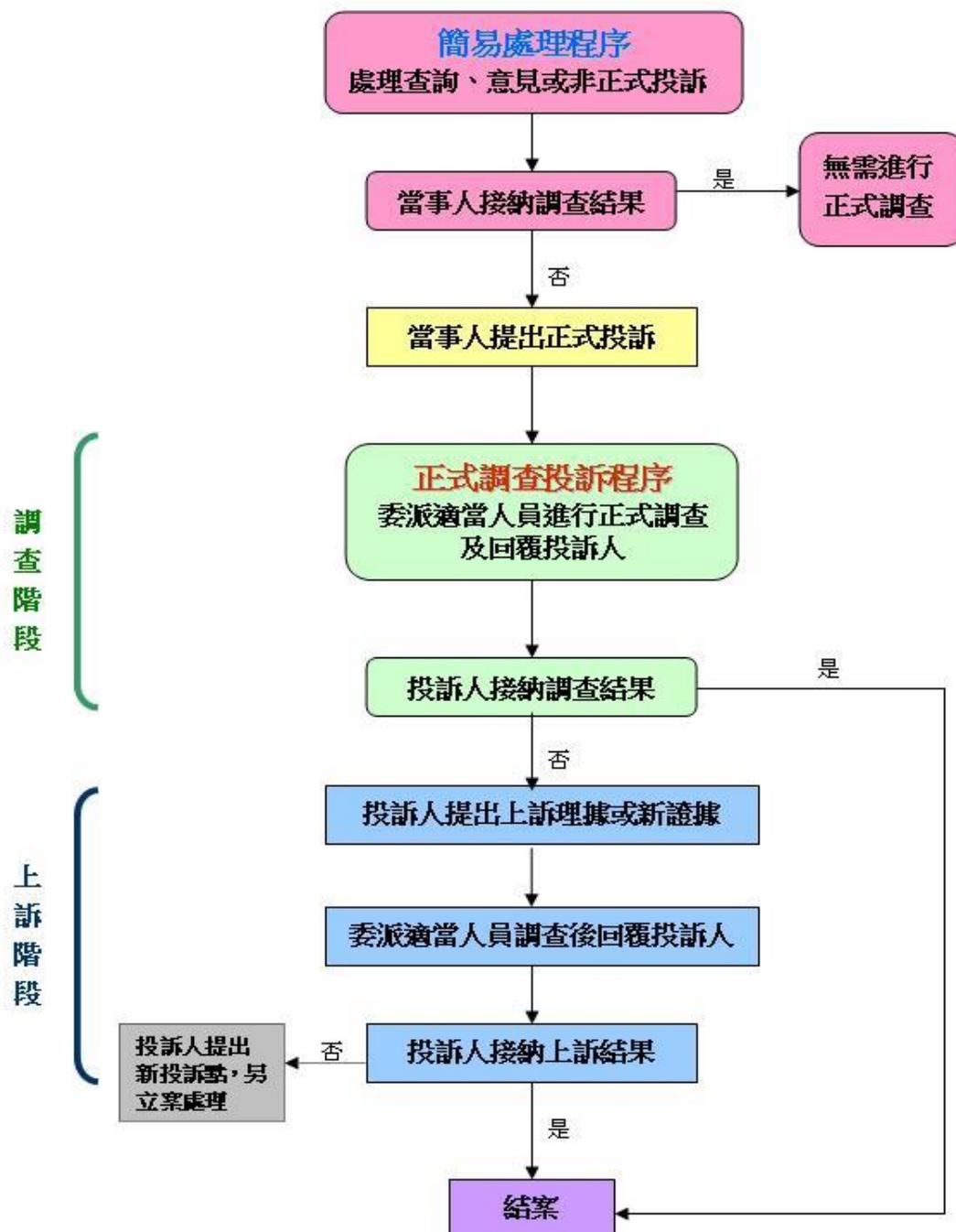
甲、如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，教職員應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。

乙、教職員應細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，應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。

4. 如有需要，負責有關事務的教職員須於兩個工天內與當事人直接電話回應或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
5. 如有需要，前線員工應尋求協助，轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。
6. 對口頭提出的查詢/意見/投訴，學校可以口頭回應。
7. 如有關查詢/投訴已即時解答或解決，只需在投訴記錄冊摘錄重點，以供日後參考。

## 學校處理投訴的流程

圖一：學校處理投訴流程



### 5. 正式調查投訴

1. 如學校已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受學校的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。
2. 學校考慮個案性質、涉及對象和牽連程度，委任適當人員成立專責小組負責處理投訴。其安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
職員及工友	主任(PSM)	校長及副校長
教師	主任(PSM)	
主任(PSM)	校長、副校長	校監
校長	校監及校董	法團校董會 上訴小組
校監/法團校董會	辦學團體專責人員	

- A. 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意學校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。
- B. 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入了解事件情況或要求有關人士或機構提供相關資料。
- C. 在接獲投訴起計兩至四個星期內完成調查，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- D. 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。

#### 6. 處理上訴

1. 如投訴人不接納調查結果或學校的處理方式，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兩星期內，向校方書面提出上訴要求。
2. 根據校本機制，由校長及兩名副校長組成上訴委員會，負責處理上訴個案及回覆投訴人。
3. 在接獲上訴要求起計四至六星期內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。
4. 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。

#### 7. 處理不服上訴結果

1. 如投訴人仍不滿上訴結果或學校處理上訴的方式，校方須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
2. 學校向法團校董會提交報告，以便決定如何跟進個案。