中華基督教會桂華山中學
處理學校投訴機制及程序

本校持開放態度，廣納及包容不同意見，以確保行政管理力臻完善。本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴人士，按既定機制及程序迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，回應投訴人的合理訴求，及作出適切的跟進，期求避免產生不必要的誤會，保持彼此互信的關係 。

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，因此本校會聯同辦學團體，處理與學校有關涉及本校的日常運作及內部事務的投訴，投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在本校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：

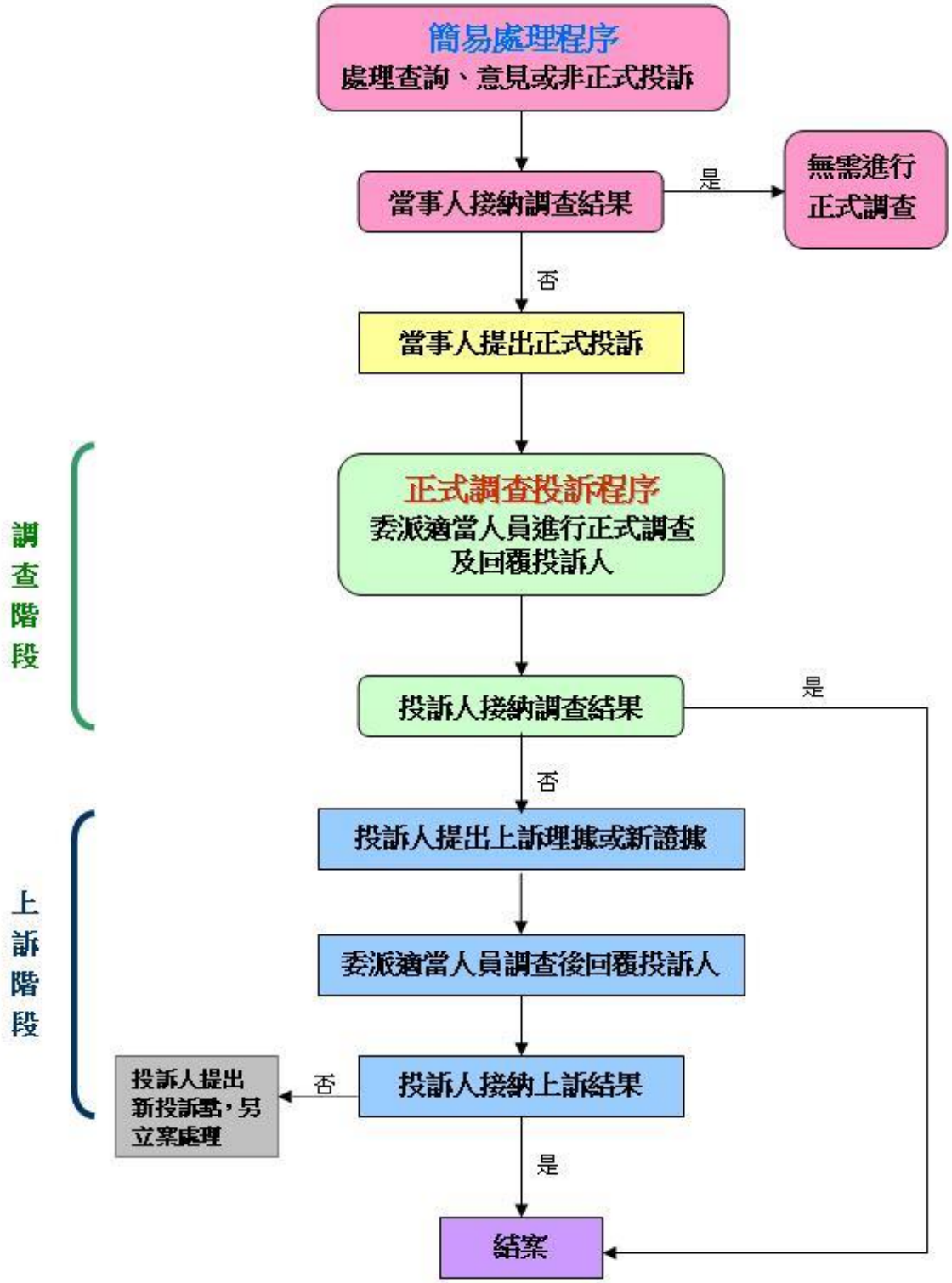
- 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- 涉嫌觸犯《教育條例》(例如體罰、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生)；或
- 關於教育局直接提供的服務(例如學位分配、區域教育服務處提供的服務)的投訴。

不受理投訴類別

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。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姓名、地址／電郵地址及電話，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本校不會受理。	本校會視乎情況（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，本校只會簡列原因，並存檔紀錄。
並非由當事人親自提出的投訴	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，本校會要求當事人指定一位代表作為與本校的聯絡人。
投訴事件已發生超過一年	與本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，令本校無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴時限以一曆年計算。	本校會視乎情況（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	本校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，本校不會受理有關投訴。	

處理投訴流程：

圖一：學校處理投訴流程



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。

簡易處理程序

即時／盡速處理	當本校接獲公眾查詢、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，交代本校的立場，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**。
回覆投訴	對口頭提出的查詢／意見／投訴，本校會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，**一般不會以書面回覆**，但本校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。
投訴紀錄	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，本校**只會簡單摘錄重點，以供日後參考**。

正式調查投訴程序

調查階段	本校如接獲正式投訴會按以下程序處理： ● 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ● 如有需要，本校會發出通知書，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。 ● 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。 ● 盡快處理有關投訴，本校一般會在接獲**投訴起計兩個月內**完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 ● 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。 ● 如投訴人不接納調查結果或本校的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在本校回覆結果日期起計 14 天內，向本校書面提出上訴要求。
上訴階段	本校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理： ● 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。 ● 盡快處理有關上訴個案，本校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。 ● 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。 ● 如投訴人仍不滿上訴結果或本校處理上訴的方式，並能提出新的投訴事項，本校會另立案處理，否則本校不再跟進。
調解紛爭	在處理投訴過程中，本校會因應個案性質，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。
回覆投訴／上訴	如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，本校會視乎個案情況，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本校索取其個人資料之日起計，**兩個月內完成**。如因資料不全，本校須要求投訴人補充資料，回覆時限會在本校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，本校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。
投訴／上訴紀錄	經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚記錄。

處理投訴安排：

專責人員－本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。關於處理本校投訴各個階段負責人員的安排，本校會按照下表執行：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	法團校董會調查小組 I. 校監(1 人) II. 校董(2 人)	法團校董會上訴小組 I. 獨立人士校董(1 人) II. 校董(2 人)(註：非調查小組成員)
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

辦學團體專責人員由教育事工部成員出任。

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。如本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，本校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。本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。

覆檢投訴：

投訴人或本校在以下情況下，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，證明本校／教育局處理不當。
- 本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，個案必須已經過本校／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。

處理不合理行為及要求的措施：

不合理要求	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，本校可採取適當行動，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，對本校產生不良的影響，例如妨礙本校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校會考慮限制投訴人與學校接觸，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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。本校會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
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，而投訴人仍不合理的持續投訴，本校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。