

香港紅十字會醫院學校

處理投訴執行指引(簡介本)

為完善學校管治和服務質素，本校根據教育局的指引和辦學團體的政策，訂立處理投訴執行指引，讓員工在處理投訴時更有效率。現附文件的簡介本，希望與家長及各界人士建立良好的溝通文化，積極面對和處理查詢及投訴。

1. 適用範圍

指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理的途徑及方式：

- (i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴
- (ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

學校若遇下列 4 種情況，要視乎事件的嚴重性決定是否受理：

- 匿名投訴
- 並非由當事人親自提出的投訴
- 投訴事件已發生超過一年
- 資料不全的投訴

2. 處理投訴程序

A. 簡易處理程序

- 學校接獲任何查詢/意見/非正式投訴後，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求書面回覆，員工會按照簡易程序處理。
- 員工會細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，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。如有需要，應安排相關負責的職員與當事人直接對話或會面，澄清誤會/盡快解決。
- 如員工已即時解答或解決事件，該員工會填寫記錄，交予校長/副校長/負責的職員。如事情已轉交相關人員處理，由處理的員工負責記錄。

B. 正式處理程序

如有關人士不接受員工的回應或問題仍未解決，又或學校收到投訴時所啟動的程序包括：

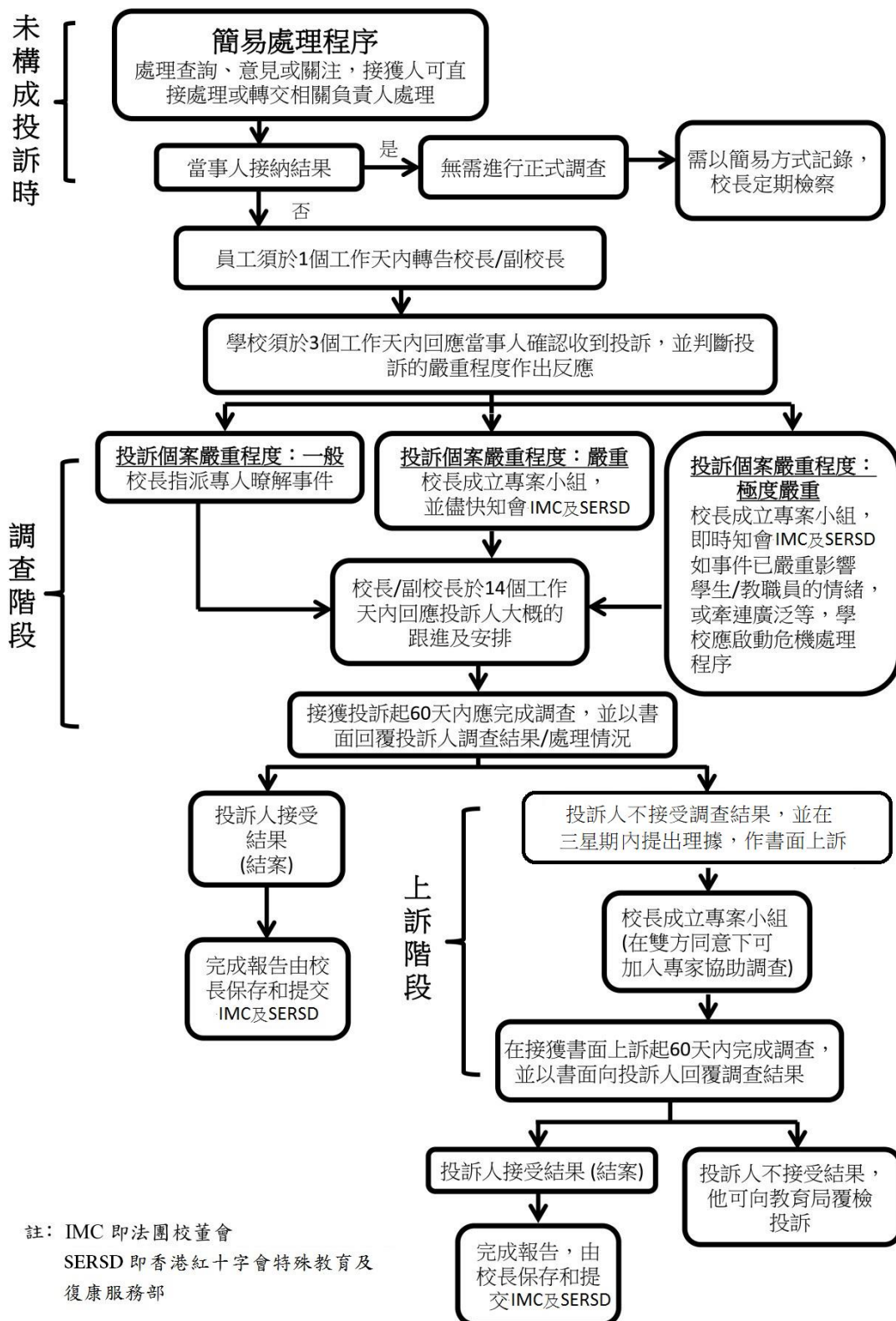
- (i) 收到投訴的員工儘快(1 個工作天內)轉告校長/副校長
- (ii) 學校會於 3 個工作天內回覆投訴人確認收到投訴
- (iii) 學校會就事件的嚴重性作出安排，嚴重性分類為：**一般、嚴重和極度嚴重**

學校的安排包括：

- 指派專人瞭解或成立專案小組
- 知會法團校董會及辦學團體，甚或政府相關部門

- 並就調查結果進行跟進處理，避免事情再次發生
- 若投訴人/涉事人不接受調查結果或處理方法，可作出上訴。學校會就此成立上訴專案小組處理。

C. 處理投訴程序詳述如下：



3. 處理投訴各個階段負責人的安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員*	主任 / 所屬部門主管	副校長
	副校長	校長
	校長	法團校董會成立的上訴小組**
校長	法團校董會成立的調查小組**	法團校董會成立的上訴小組**
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

* 將按投訴事件的性質及嚴重性決定右列調查及上訴的負責組合。

** 如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員，除了校董，還可包括獨立人士。
獨立人士可由法團校董會或辦學團體邀請。

4. 投訴覆檢

如經調查和上訴階段處理，仍然未能解決，投訴人、學校/教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案。而投訴人需提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當，又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，並就相同事件繼續向學校/教育局投訴。其處理詳情，可於教育局的「學校處理投訴指引」中了解。

5. 處理不合理行為

學校有處理投訴人不合理行為的措施，不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 不合理的態度或行為，例如：

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

(ii) 不合理的要求，例如：

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

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

- 經恰當程序調查後，堅持不接受學校的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/教育局懲處某些人員。
- 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。
- 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。
- 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

本文件由政策制定委員會領導，四校聯合於2017年11月依據處理投訴政策、機制及執行指引(完整版)共同制定。

按教育局2018年5月的修訂版，在政策制定委員會領導下，四校聯合於2018年7月修訂。

按教育局2021年2月的修訂版，在政策制定委員會領導下，四校聯合於2021年7月再次修訂。