



仁濟醫院羅陳楚思小學 學校處理投訴指引

參考教育局學校處理投訴指引
2023年10月(修訂版)

目 錄

1. 本校正式調查投訴程序
2. 上訴機制
3. 其他注意事項
4. 專責人員
5. 教育局學校處理投訴指引
2023年10月(修訂版)(中文版)
6. 教育局學校處理投訴指引
2023年10月(修訂版)(英文版)

1. 本校正式調查投訴程序

如本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校方的回應或問題仍未解決，會啟動正式調查投訴程序，處理有關個案。

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），會按以下程序處理：

- 一、 委派適當人員負責調查及回覆投訴人；
- 二、 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；
- 三、 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及／或聲音記錄等（如有），以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》的規定；
- 四、 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；
- 五、 盡快處理有關投訴（接獲投訴起計兩個月內完成調查），並回覆投訴人調查結果；
- 六、 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校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校口頭或書面回覆起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

2. 上訴機制

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

- 一、 發出通知書，確認收到有關上訴要求；
- 二、 根據校本機制，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；
- 三、 盡快處理有關上訴個案（在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查），並就上訴結果以書面回覆投訴人；
- 四、 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案；
- 五、 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；及如投訴人提出新的投訴事項，會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3. 其他注意事項

- 一、 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，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），盡早找出解決方案，化解糾紛。
- 二、 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局／其他機構轉介，覆函會抄送予教育局／有關機構備考。
- 三、 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方應向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴／上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

4. 專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會參照以下安排，委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- 一、負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 二、如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就個案提供專業意見和支援。
- 三、有關人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- 四、處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

涉及對象	專責人員	
	調查階段	上訴階段
文職人員	王穎妮主任	張卓賢副校長
工友	余浩然主任	鄭健豪副校長
教師	楊依霖主任/鄭健豪副校長	張卓賢副校長
主任	張卓賢副校長	陳嘉碧校長
副校長	陳嘉碧校長	蘇陳偉香校監
校長	蘇陳偉香校監	辦學團體專責人員#
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

*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學務部人員或主管出任。