

**香港道教聯合會圓玄學院第二中學**  
**學校處理公眾申訴政策**

- A. 目的：訂立一套切合學校處理投訴的原則、政策及程序，以便有效地處理家長、學生或公眾人士的申訴，提高學校管治的公信力。
- B. 本指引不適用處理的投訴類別：
- (i) 與已展開法律程序有關的投訴；
  - (ii) 屬其他團體/政府部門權力範圍；
  - (iii) 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；
  - (iv) 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）
- C. 校方一般可以考慮不受理下列類別的投訴：
- (i) 匿名投訴
  - (ii) 並非由當事人親自提出的投訴  
(須事先獲得當事人的書面授權，方可提出投訴;學生的投訴可由家長/監護人代表提出)
  - (iii) 投訴事件已發生超過一年
  - (iv) 資料不全的投訴
- D. 處理投訴原則：
- 原則一：分類處理投訴
- (i) 學校負責處理：與學校日常運作及內部有關事務的投訴（附件一）
  - (ii) 教育局負責處理：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
  - (iii) 執法機關/機構負責處理：涉及可能觸犯香港法例的投訴
  - (iv) 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，分別由有關學校及教育局相關科跟進
- 原則二：即時迅速處理
- (i) 不論以口頭或書面提出的查詢、意見或投訴，學校均會從速處理，及早回覆。
  - (ii) 如事件由媒體轉介，學校會指派專責發言人，盡快作出適當回應及澄清。

原則三：機制清晰透明

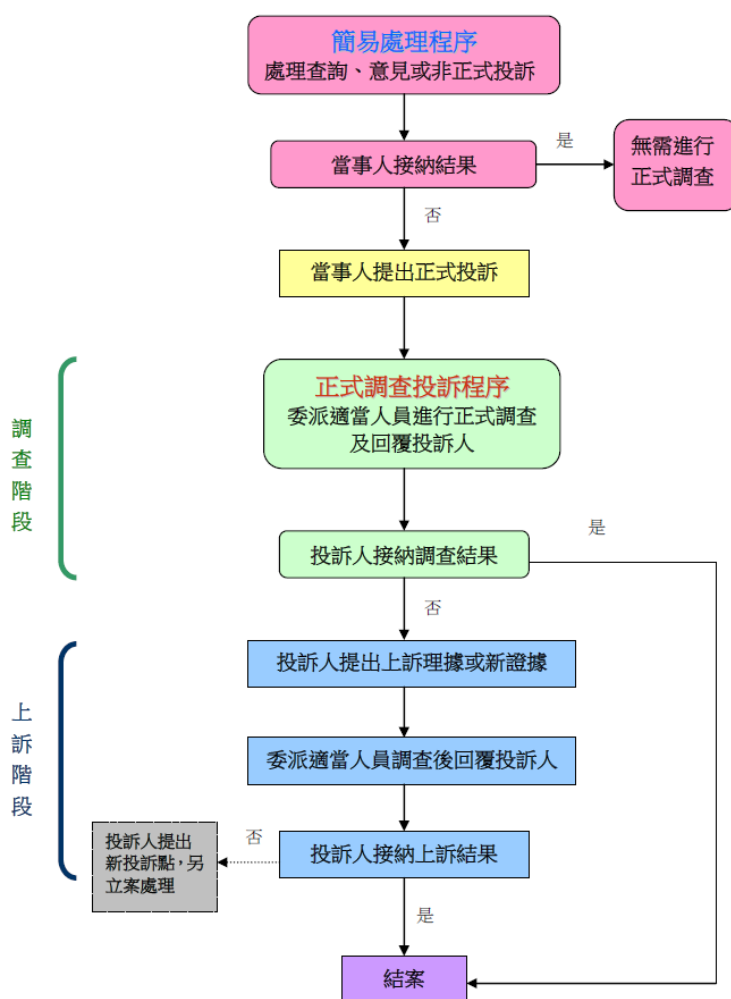
- (i) 制定明確的校本機制及程序，徵詢及得到持分者接納。
- (ii) 透過各種公開渠道，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。
- (iii) 確保所有負責處理投訴的人員，瞭解及遵守有關政策及指引。
- (iv) 定期檢討及更新有關處理程序。

原則四：處事公平公正

- (i) 以正面態度面對投訴，公平處理，提供足夠的上訴渠道。
- (ii) 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。
- (iii) 被投訴人員不會參與或監督或調查工作或簽署有關文件。
- (iv) 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。

E. 學校處理投訴程序 (參考教育局<學校處理投訴指引>)

圖一：學校處理投訴流程



## F. 簡易處理程序

- (i) 學校於接獲查詢、意見或非正式投訴，會以口頭或書面形式提出。
- (ii) 學校會根據需要安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或面見。
- (iii) 學校一般會以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，校方會於 2 個工作天內作初步回應，一般無需書面回覆。
- (iv) 如當事人以書面提出意見/投訴，校方可因應個別情況決定是否向當事人作簡單書面回覆，一般於 7 個工作天內完成。
- (v) 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔，有關重點會作記錄，以供日後參考(附件二)。

## G. 正式調查投訴程序

### ◆ 調查階段

- (i) 學校於接獲正式投訴，會向當事人發出『確認通知書』(附件三)及(附件四)。
- (ii) 學校會於接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆當事人調查結果。
- (iii) 如當事人接納調查結果，投訴可以正式結案。如當事人不接納結果，需要向校方提供新證據，並需在學校的覆函發出日期起計 14 個工作天內，向校方書面提出上訴要求。

### ◆ 上訴階段

- (i) 學校接獲上訴要求，會委派更高職級或另一組人員負責處理，並於接獲上訴要求起兩個月內完成調查，然後以書面回覆。
- (ii) 經正式調查的個案，學校需保存清楚記錄 (附件五)。

## H. 專責人員

學校會因應個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任專責人員或成立專責小組負責處理：

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

\*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。

- I. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱，並遵守<<個人資料(私隱)條例>>的規定及建議。
- J. 學校負責人員與當事人進行會面或會議安排時，當事人不應由其他人陪同出席，如有需要其他人陪同，需要得到校方同意。
- K. 於會面或會議開始及進行期間，禁止錄音/錄影。如需要進行錄音/錄影，須徵得所有與會人士的同意。
- L. 如有關個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決，有關人士或有關機構可向教育局『學校投訴覆檢委員會』覆檢個案。
- M. 處理不合理行為
- ◆ 處理不合理的態度或行為  
投訴人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。如處理人員表明不接受不合理的態度和行為，並要求投訴人改變及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。如投訴人的行為對處理人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，處理人員可請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，校方可報警或採取法律行動。
  - ◆ 處理不合理的要求  
如投訴人提出不合理要求，妨礙學校運作，校方可就投訴人與學校人員的聯絡時間、次數、日期、時段及溝通方式等作出限制。
  - ◆ 不合理的持續投訴  
如校方已按既定的調查及上訴程序處理個案，而投訴人仍不合理地持續及重複投訴。學校會向投訴人發出『回覆卡』(附件六)，重申校方不會就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

\*\* 詳情參閱 EDB 2023 年『學校處理投訴指引-修訂版』