

匡智松嶺第二校

處理校內不滿／投訴的政策及程序指引

I. 前言

1. 本校會正面處理不滿和投訴，並視之為教職員表達意見，為服務檢討和持續改善的良機。本校正視所收到的投訴，但亦鼓勵任何人士在提出投訴前，應盡力去消除誤解。
2. 投訴人不應因提出投訴而遭報復或不佳的對待，惟出於惡意而作出不確投訴的人，可能會被受抵譏的一方提出法律追討。
3. 任何與投訴個案有直接利益關係的人士，將不能參與調解、調查和上訴程序，以確保整個不滿／投訴處理過程公平公正。

II. 定義

4. 不滿或投訴是指對本校或教職員因表現而影響服務質量所表達的不滿意見。
5. 本校會公正及有效地處理不滿，以避免造成正式投訴。
6. 投訴應有別於：
 - 要求澄清資料 - 查詢或要求澄清有關本校的服務，政策或程序；
 - 要求改善 - 要求就本校提供的服務作出改善；
 - 建議／發表意見 - 改進服務的建議；本校會根據既定的渠道處理以上的情況。

III. 範圍

不滿／匿名投訴

7. 本校原則上只會處理具名和提供聯繫方法的投訴，因為若不能確認投訴人身

份，校方就無法進行一個公正和全面的調查。除非匿名投訴涉及性質嚴重事情或刑事罪行，本校會在可能範圍內作出跟進。

投訴的時限

8. 除非牽涉刑事罪行，投訴人必須在有關事件發生的一年內提出投訴。

IV. 處理不滿／請求／建議及表達意見

教職員

9. 當教職員表達不滿時，其直屬主管應在尚未正式調查開始前，盡可能溝通以作調解。該教職員及其主管應在互相尊重的氣氛下努力尋求解決方法，教職員亦應及早向主管提出所關注的問題以便澄清，而主管亦必須盡力作出溝通以消除誤解。

V. 處理投訴

直接調解

10. 投訴可以口頭或書面形式提出。收到投訴後的七個工作天內，校長釐清投訴的性質，並嘗試以「直接調解」方式解決問題。若該投訴涉及校長，其直屬上級人員可透過「直接調解」原則處理。以「直接調解」原則進行調解是指校長或上級人員在未進行正式投訴調查前努力尋求調解。若在一個月內未能以「直接調解」處理，調解人員須向上司匯報，以決定及跟進行動。
11. 如投訴人接受調解結果，他／她應撤消所作的投訴，並在見證下簽署投訴記錄表（附件甲），表明他／她不會就事件採取進一步行動。投訴記錄表副本應提交相關部門〔總辦事處／教育部／服務管理部／社會企業部〕存檔。
12. 如投訴人對直接調解結果未感滿意，本校隨即會就其投訴進行正式調查。

確認提交的投訴

13. 投訴確認信（附件乙）應在收到投訴後的七個工作天內送交投訴人。

VI. 正式調查

14. 進行正式調查的原因：

- 當投訴得不到和平解決；
- 當「直接調解」無效；
- 當投訴人要求進行正式調查；
- 當投訴涉及超過一個服務單位；
- 當投訴性質嚴重而促使正式調查（如投訴涉及高級管理人員或以上）；
- 當投訴涉及服務使用者的健康或福利；
- 當投訴涉及虐待、毆打或刑事調查；
- 任何其他性質嚴重的原因。

15. 若投訴涉及任何將進行或已進行的法律行動或刑事程序，校方將不會進行調查，以免出現衝突。

甲、處理投訴的性質

16. 除非有以下原因，否則不會接受屬個人性質（與工作無關）的投訴：
- 有關問題對投訴人履行工作上的職責構成影響；
 - 有關問題影響員工士氣和妨礙整體營運順暢；
 - 有關問題影響本校的聲譽。

乙、提交投訴

17. 17. 當投訴人要求進行正式調查或該投訴需要正式展開調查，校長必須在三個工作天內將該投訴轉交相關上級人員：校監及總幹事／助理總幹事（教育）。

若屬口頭投訴，接獲投訴的主管應以書面形式紀錄並轉交有關上級人員。

18. 按投訴人所提出的書面投訴或口頭投訴書面紀錄，展開正式調查。
19. 有關上級人員應通知相關委員會主席（法團校董會／教育執行委員會），以決定投訴調查小組的委任。
20. 投訴成立後的七個工作天內，調查正式開始。有關正式投訴調查的流程圖見附件丙。

丙、調查程序

21. (1) 投訴調查小組的獨立性

被委任為投訴調查小組或決策小組的成員必須獨立，不應與相關的投訴人／學校有任何利益上的直接聯繫。若有任何潛在或表面利益衝突，他／她應即時申報及避免參與調查。

原則上，直至投訴調查小組調查完畢並作出決定，小組成員不應有任何變動。

(2) 投訴調查小組

視乎投訴性質，投訴調查小組和相應的決策小組須處理（見附件丁）：

- (i) 對個別員工的投訴，校長以下員工；
- (ii) 對校長的投訴；
- (iii) 對學校的投訴，投訴性質嚴重，影響校方的聲譽，或涉及服務使用者的虐待、死亡或嚴重傷害；
- (iv) 對校監／校董／總幹事的投訴，投訴性質嚴重，影響校方／會方的聲譽。

(3) 刑事罪行的指控

若在調查期間，調查小組成員認為投訴可能涉及犯罪活動，應立即報告給決策小組及執行委員會。決策小組及執行委員會將聯同總幹事作出以下決定：

- 3.1 應否將此事報告警方 及／或 任何其他執法機構，及
- 3.2 應否中止調查，待有關的執法機構完成刑事調查。

(4) 調查記錄

所有在調查進行中的會議應詳細記錄，有關會議紀錄應由一位參與調查小組

成員簽署。任何在調查中搜集所得的有關文件或證據，都應包括在調查紀錄內。

(5) 約見面談

5.1 在調查過程中被邀約面談者

包括涉及被投訴的教職員或證人。除特殊情況及獲得總幹事批准，否則將不會約見非教職員以作調查。陪同者或代表人亦不會安排出席調查會議。

5.2 面談範圍

面談範圍應只限於投訴中所提及的相關問題。

5.3 包括以下相關提問：

發生了什麼事？

事件發生在什麼時候？日期和時間，前或後的改變。

事件在哪裡發生？

如何發生？

有誰參與？

為什麼會發生？

有任何證人？是否須要確定證人和個別面談。

若被投訴人為教職員，應給予機會解釋，並尋求有關證人。

(6) 撤回投訴

若投訴人在正式調查進行中撤回投訴，他／她必須在投訴記錄表中簽署「撤銷投訴同意書」（附件甲）。然而，即使投訴被撤銷，投訴調查小組亦有權根據事件的性質或嚴重性，決定是否繼續調查。若投訴被撤銷，任何調查結果無須知會投訴人。

(7) 調查時間流程

正式調查應在收到投訴後的七個工作天內展開。視乎調查的範圍而定，一般調查不應超過一個月。在合理原因及總幹事／調查小組主管建議下，由總幹事／教育執行委員會在適當情況下批准延長調查時間。

校長應當負責監察調查進展，以確保調查配合進度，亦須通知投訴人有關調查進展。若投訴涉及校長，應由校監及總幹事／助理總幹事（教育）負責監督調查進展。

在適當的時候，調查小組成員須向其相關決策小組匯報調查進展。

(8) 建議

在調查完結時，調查小組所提交給決策小組的報告應包括以下建議（如適用）：

- 8.1 投訴是否屬實；
- 8.2 如何處理和解決所提出的投訴；
- 8.3 懲處；
- 8.4 改善。

以上建議必須得相關決策小組最終批准，才可以實施。

(9) 實行建議

決策小組應確保學校落實相關的建議。

(10) 決策

決策小組應指派調查小組中的一位成員，在建議獲得批准後的一個星期內，向投訴人作出書面答覆並總結調查結果。如投訴人接受調查結果，投訴即得到解決。如會方在回覆投訴後的十四個工作天內沒有收到任何上訴要求，該投訴將被視為完結。

(11) 上訴

如投訴人不滿意調查結果，他／她可以以書面形式向有關決策小組或執行委員會提出上訴。任何上訴必須在投訴人收到回覆後的十四個工作天內提出。

在收到正式上訴後，決策小組或教育委員會，須決定是否確認調查結果，或應否委任新的調查小組重新進行調查，或應否執行任何其他適當措施。決策小組或執行委員會的決定為最終決定。如有需要，在完成重新調查後，最終上訴結果將由決策小組或教育委員會決定。

VII. 保密

22. 所有參與調查的人士必須嚴格遵守保密原則。有關資料亦只會在有需要的情況下披露給個別人士知道。

VIII. 紀錄存檔

23. 學校會保存所有投訴、和解文件、調查報告、上訴等文件及任何不成立的投訴之正本，副本則須存檔於辦事處。有關記錄可作日後參考之用。
24. 所有記錄須於撤回投訴、解決，或調查完成後保存 7 年。如在 7 年內再沒有收到對相關教職員的其他投訴，有關的投訴記錄可被註銷。
25. 投訴記錄存檔應依據個人資料（私隱）條例。

IX. 審視有關程序指引

26. 執行委員會有權或在總幹事或審計委員會定期檢討下，變動或修訂本程序指引。

修訂日期：2021 年 9 月

匡智松嶺第二校

投訴紀錄

編號：_____

投訴人姓名：_____ 職位：_____ 聯絡電話：_____

聯絡地址：_____

投訴詳情*

跟進*

結果*

* 如不敷可另書於紙上

紀錄人姓名及職位：_____ 簽署：_____ 日期：_____

校長姓名：_____ 簽署：_____ 日期：_____

撤銷投訴同意書

本人_____ (投訴人) 現同意撤銷有關投訴/同意所作的投訴已被調解，並不會就事件採取進一步行動。

投訴人簽署：_____

日期：_____

(附件乙)

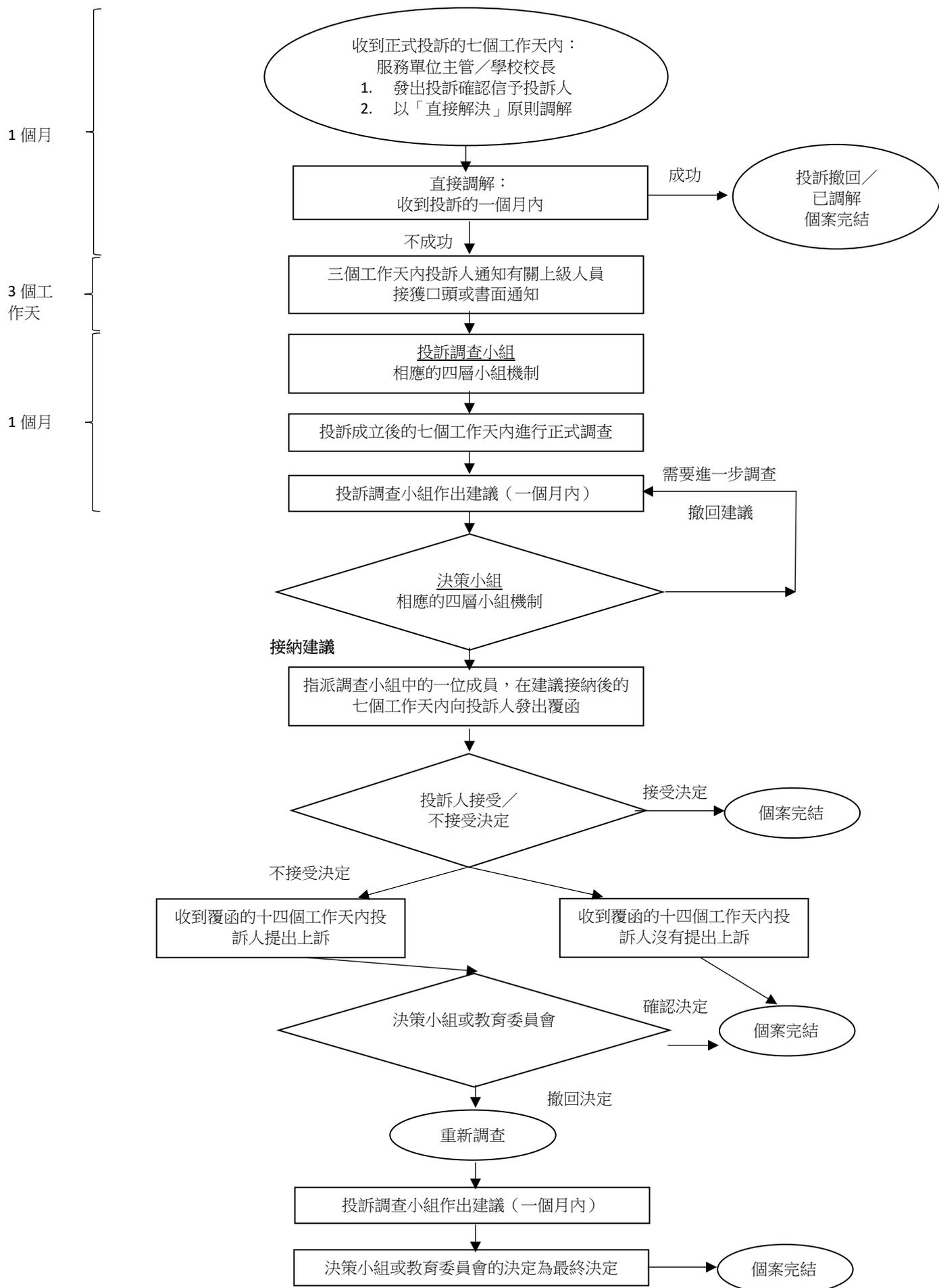
匡智松嶺第二校

有關閣下於XXXX年X月XX日致本校之投訴，對於當中所述情況，本校現正作出了解並會盡快回覆閣下。

多謝閣下垂注。

XXX 校長啟

正式投訴調查流程圖



四層投訴調查小組機制

投訴性質	投訴調查小組成員 (小組成員至少二人)	決策小組 (建議小組成員)
<u>對個別教職員的投訴</u> 學校校長以下員工	校長 加 一名主任	委員會委員／總幹事 總辦事處員工：總幹事 學校教職員：校監／由法團校董會或學校委任的校董
<u>對校長的投訴</u> 學校校長	助理總幹事(教育) 加 總幹事／ 校監(學校)	總辦事處：總幹事 學校：法團校董會主席／教育執行委員會或由相關法團校董會委任的校董
<u>學校的投訴</u> 投訴性質嚴重： 涉及虐待、影響會方聲譽 引至服務使用者死亡或嚴重受傷 其他嚴重事項	由教育委員會主席委任的成員 加 總幹事	由教育委員會或委員會主席委任的委員
<u>對教育委員會／校監／校董／總幹事的投訴</u> 投訴性質嚴重 影響會方聲譽 其他嚴重事項	由教育委員會主席委任的執行委員會／常務委員會的委員 加 總幹事及／或審計委員會主席	教育委員會或常務委員會

*註：為表中立，被投訴的成員不能成為投訴小組或決策小組之成員，在適當情況下由餘下執行委員會或常務委員會成員決定小組主席