

# 粉嶺官立小學

## 學校處理投訴指引

目的：

1. 建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：
  - ◆ 清晰明確
  - ◆ 公開透明
  - ◆ 簡明易用
  - ◆ 公平公正
  - ◆ 資料保密
  - ◆ 持續完善
2. 確保學校與持分者保持良好溝通，加強與家長和學生及員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。
3. 學校經常保持開放的態度，聽取持分者的意見，以提升學校的專業服務水平。

基本方針：

1. 投訴釋義
  - 1.1 關注：投訴人基於關心自己/子女的需要或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。
  - 1.2 投訴：投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。
2. 適用範圍：
  - 2.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴
    - 2.1.1 學校應聯同學校管理委員會，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務（事例見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
    - 2.1.2 如投訴人直接向學校提出投訴，學校會按校本機制處理及直接回覆投訴人。
    - 2.1.3 如學校接獲對校長或校管會的正式投訴，學校會通知區域教育服務處，由有關學校發展主任直接處理。
    - 2.1.4 如投訴人直接向教育局提出投訴，一般情況，教育局會在徵得投

訴人的同意後，將個案轉介有關學校跟進調查及直接回覆投訴人。

2.1.5 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反法例、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、校管會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，個案會由區域教育服務處的有關學校發展主任直接處理。

2.1.6 學校會按照相關的教育局通告及內部通告、指引及實務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的不同類別投訴，以確保符合有關方面的要求，例如：

- (i) 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2020 號「處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案」
- (ii) 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平等機會委員會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
- (iii) 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
- (iv) 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的修訂」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
- (v) 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」及平機會的《種族平等與校服》小冊子
- (vi) 與採購服務及貨品有關的投訴：Guide on Financial Management in EDB 及廉政公署的《防貪錦囊 – 學校管治與內部監控》
- (vii) 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員接受利益和捐贈事宜」

\*有關指引/通告只有英文版本。

2.2 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

2.2.1 如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，本校也會盡快將個案轉介教育局相關科組認收及直接處理：

- (i) 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；

- (ii) 涉嫌觸犯《教育條例》、《教育規例》或未符合有關通告及內部通告的要求；或
- (iii) 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。

2.2.2 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

2.3 優化安排並不適用於處理下列類別的投訴：

- (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；或
- (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；或

2.4 學校可以考慮不受理下列類別的投訴

2.4.1 匿名投訴：

- (i) 無論書面或親身投訴，學校可要求投訴人提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以方便本校作出調查及回覆。學校如有懷疑，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上述個人資料，以致學校無法查證及回覆投訴人，會視作匿名投訴，本校可以不處理。
- (ii) 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），學校的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉有關投訴個案或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，學校亦會簡列原因，並存檔記錄。

2.4.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- (i) 投訴一般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。
- (ii) 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，學校可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- (iii) 至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）

轉介或代表當事人提出的投訴，若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會按照既定程序處理有關投訴。

#### 2.4.3 資料不全的投訴：

(i) 如投訴人未有提供足夠資料及/或未能提供校方要求的進一步資料，以致學校不能進行適當或合理的調查，學校可考慮不展開調查及終止有關個案。本校會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理該投訴的原因，以避免引起誤會。

2.5 學校可在校本機制建議家長或公眾人士如對學校日常運作及內部事務有任何投訴，應盡量在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令學校無法進行調查。為提供更大彈性，學校亦會建議有關人士應在事件發生後一曆年內提出投訴。

### 3. 處理投訴原則

#### 3.1 分類處理投訴

3.1.1 與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；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應由教育局相關科組負責處理；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理。

3.1.2 如投訴同時涉及學校及教育局其他科組負責的範疇，應由學校及教育局相關科組協調跟進處理。

#### 3.2 即時迅速處理

3.2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，要從速處理，及早回覆。

3.2.2 如事件經由媒體轉介或報道，會指派專責發言人（例如副校長）負責處理公眾或媒體的查詢，盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。

3.2.3 盡可能讓校管會主席、所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。如有需要，應予以適當輔導。

### 3.3 機制清晰透明

3.3.1 學校聯同校管會制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。

3.3.2 會透過各種公開渠道，讓所有家長和教職員清楚知道有關程序的內容。

3.3.3 會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。

3.3.4 會定期透過不同渠道，通知或提醒家長有關學校處理投訴的政策及程序。

3.3.5 會定期檢討有關政策及指引，並在需要時更新有關的處理程序。

### 3.4 處事公平公正

3.4.1 本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。

3.4.2 在展開調查工作前，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，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。

3.4.3 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

3.4.4 本校會確保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。

修訂程序：此項政策，須經校方與教師商議，獲通過方可修訂。

運作程序：

#### 1. 簡易處理程序

1.1 盡快妥善處理查詢或投訴，澄清誤會，化解危機。

1.2 前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。細心聆聽，理解當事人的訴求，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。

1.3 如有需要，安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，按情況考慮設定初步回應時限，例如：不超過兩天。

- 1.4 如有需要，前線員工可轉交校內專責人員或較高級人員處理，視乎學校情況及個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。
  - 1.5 以簡易處理程序解決的個案，學校會以口頭回應，一般無須書面回覆，以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔，如有關查詢／投訴已即時解答或解決，會在專責人員或校長的日誌摘錄重點及存檔，以供日後參考，樣本見附件二。學校會檢討並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。
2. 正式調查投訴程序  
若有關人士不接受學校的回應或問題仍未解決，會啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)處理有關個案。
    - 2.1 調查階段
      - 2.1.1 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
      - 2.1.2 在 10 天內發出通知書，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。「確認通知書」參考樣本見附件三及附件四。
      - 2.1.3 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。
      - 2.1.4 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。
      - 2.1.5 盡快處理有關投訴(在接獲投訴起計 30 曆日內完成調查)，並以書面回覆通知投訴人調查結果。如遇上需要較長時間處理的複雜個案，會向投訴人發出臨時覆函，通知投訴人調查的進度及交代需要較長時間作出具體答覆的原因。
      - 2.1.6 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
      - 2.1.7 如投訴人不接納調查結果，並能提供新證據或足夠理據，可向學校書面提出上訴要求，學校會於覆函內通知投訴人提出上訴申請的時限。
    - 2.2 上訴階段

- 2.2.1 在 10 天內發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 2.2.2 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。
- 2.2.3 盡快處理有關上訴個案（在接獲上訴要求起計 30 曆日內完成上訴調查），並就上訴結果書面回覆投訴人。
- 2.2.4 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 2.2.5 如投訴人提出新的投訴事項，學校會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

### 3. 調解紛爭

學校會因應個案性質，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。

### 4. 回覆投訴/上訴

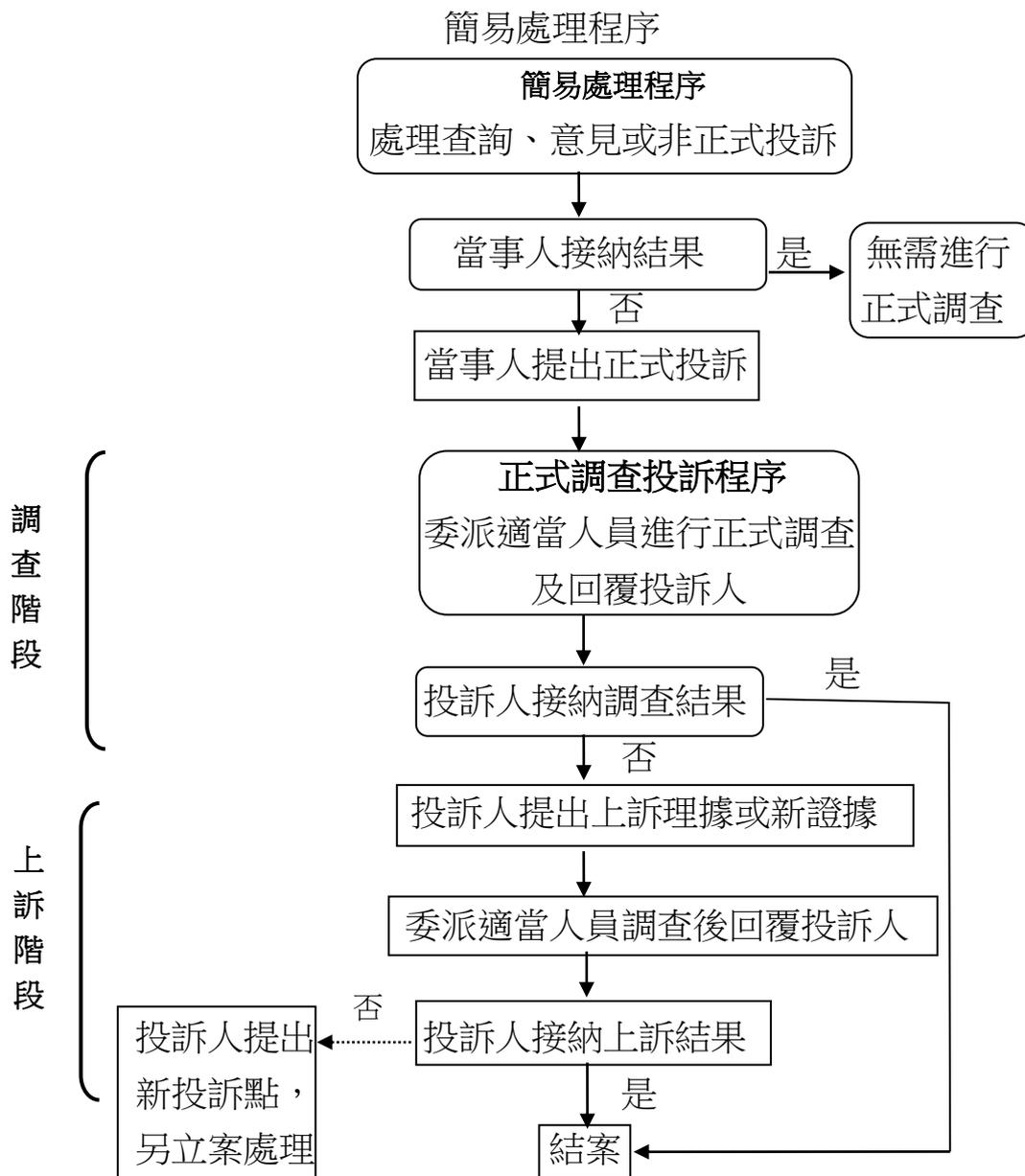
4.1 如投訴或上訴以書面提出，本校會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，本校會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局其他科組/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局有關科組/有關機構備考。

4.2 回覆時限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，學校會要求投訴人補充資料，回覆時限在學校收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，本校會發出臨時覆函。

### 5. 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件五。學校宜建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面紀錄等）。此外，學校亦會儲存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

學校處理投訴流程：



## 6. 處理投訴安排

### 6.1 專責人員

6.1.1 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，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。

6.1.2 如有需要，校方會成立專責小組處理某些特別投訴個案，小組可包括校管會成員及教育局其他科組代表，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。

6.1.3 有關人員應主動與查詢/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。

6.1.4 關於處理學校投訴負責人員的安排，請參考下表：

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	教育局專責人員#

備注：學校如接獲對校長或校管會的正式投訴，應將有關投訴轉介區域教育服務處跟進。

#教育局專責人員可由區域服務處的有關學校發展主任出任。分區人員會按現行程序處理有關投訴，並將調查報告送交校管會主席備考/提供意見。

### 6.2 資料保密

6.2.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

6.2.2 如學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，遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。學校會參考香港法例第 486 章《個人資料(私隱)條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁(<https://www.pcpd.org.hk/>)。

6.2.3 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以

密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置。

6.2.4 學校訂立程序，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。

6.2.5 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，本校可在校本機制內訂明有關安排。為免產生誤會，學校會：

6.2.5.1 在作出會面/會議安排時，清楚申明當事人可否由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場；

6.2.5.2 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場；

6.2.5.3 事先向員工講解清楚，並囑咐員工在會面/會議開始前提醒投訴人，無論學校員工及投訴人雙方均須慎防未經授權而透露了第三者的個人或其他資料。在會面/會議時，雙方必須遵從載於《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表一「保障資料原則」中的六個原則；及

6.2.5.4 提示官校員工在執行公務時，不應拒絕投訴人提出的錄音/錄影要求。無論在會議期間/電話通話中，如對話內容涉及第三者的個人或其他資料，員工應重申立場，表明根據《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的規定，不能透露該等資料。

## 7. 覆檢委員會覆檢投訴<sup>1</sup>

某些投訴個案經調查和上訴階段處理後仍然未能解決。在以下情況，投訴人/學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

7.1 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局其他科組處理不當。

7.2 學校/教育局其他科組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。

註：1 教育局已於 2013 年 1 月成立學校投訴覆檢委員團。獨立覆檢安排只適用於已推行「優化學校投訴管理安排」的學校。申請覆檢的投訴個案必須經過本指引建議的校本調查和上訴程序處理。

### 7.3 覆檢委員會的組成

7.3.1 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名及不少於十名成員。

7.3.2 委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成—

- (i) 委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

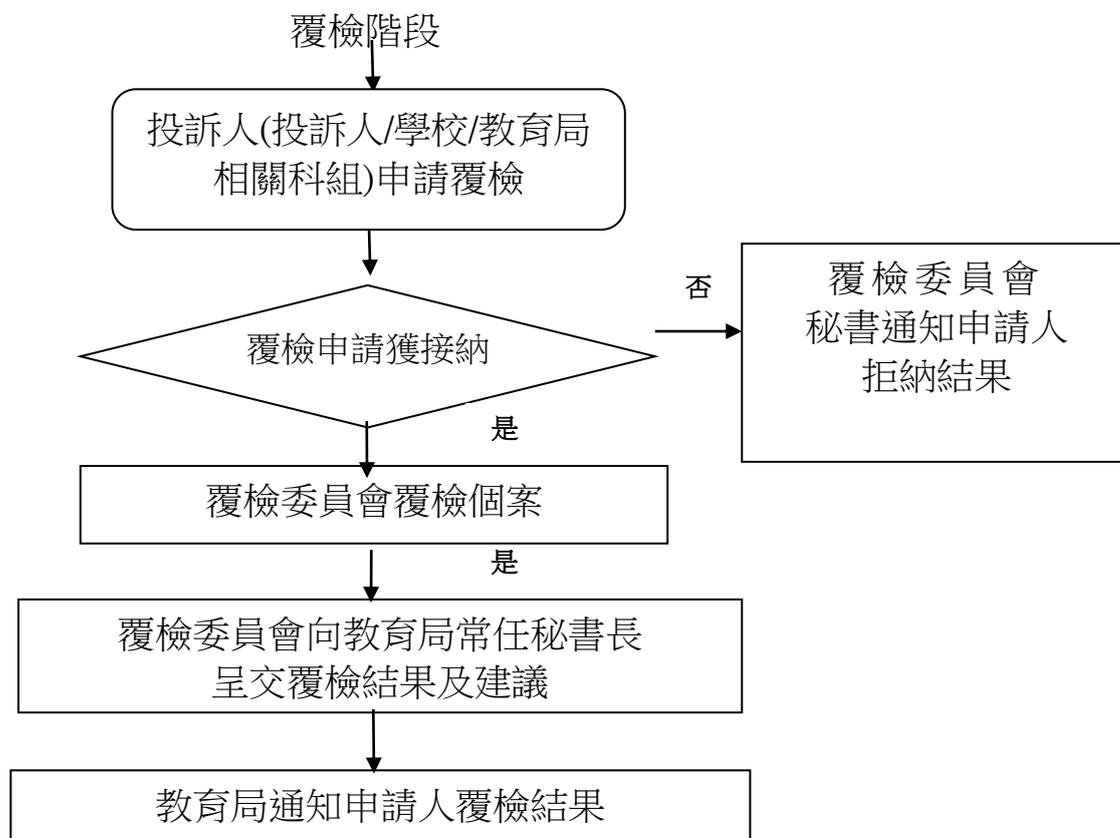
7.3.3 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

### 7.4 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局相關科組按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

## 7.5 覆檢程序

- 覆檢流程見下圖



- 7.6 學校須於上訴覆函中通知投訴人，如不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四天內，向覆檢委員會書面提出覆檢申請。有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因，例如提供足夠的支持理據或新證據，有關個案會交由委員團決定是否進行覆檢。
- 7.7 如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會會書面回覆申請人/學校/教育局，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 7.8 要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。
- 7.9 覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：
- 7.9.1 檢閱投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組提供的資料

- 及相關檔案紀錄。
- 7.9.2 要求投訴人、被投訴人、學校及/或教育局相關科組澄清資料，及/或提供新證據。
- 7.9.3 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料。
- 7.9.4 邀請投訴人、被投訴人、學校代表及/或教育局相關科組代表出席個案會議。
- 7.10 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及學校）同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。
- 7.11 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：
- 7.11.1 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員主席的批准才可出席。
- 7.11.2 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- 7.11.3 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。
- 7.12 覆檢結果
- 7.12.1 覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。
- 7.12.2 常任秘書長會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論。覆檢委員會會於收到覆檢申請後三個月內，書面通知投訴人覆檢結果。如常任秘書長接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校不會再處理有關投訴。要求覆檢的投訴人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- 7.12.3 如覆檢委員會建議個案須由學校/教育局相關科組重新調查，局方應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責，並須於兩個月內完成調查，及向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，學校/教育局相關科組須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如學校/教育局相關

科組未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

## 8. 處理不合理行為

### 8.1 不合理行為定義

投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

#### 8.1.1 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。

#### 8.1.2 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要某些人員回覆。
- 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

#### 8.1.3 不合理的持續投訴

例如：

- 經恰當程序調查後，堅持不接受本校/教育局相關科組的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/教育局相關科組懲處某些人員。
- 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。

### 8.2 校本政策處理不合理行為

8.2.1 委派適當的人員(一般來說，校長可作出有關判斷)，負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長/校管會，則由區域服務處專責人員作出決定。

8.2.2 學校將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本處理投訴機制，並諮詢持分者的意見。

8.2.3 學校會公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

### 8.3 處理不合理行為的建議：

#### 8.3.1 不合理的態度或行為

8.3.1.1 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。處理人員會對投訴人表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

8.3.1.2 本校會制訂緊急應變措施及指引，提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。本校會賦權處理投訴人員，如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否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，本校會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

#### 8.3.2 不合理的要求

8.3.2.1 如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，本校會考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通(例如投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與學校指定人員聯絡、或依照校方規定的時間、次數、日期、時段及溝通的方式與學校人員聯繫)。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。

8.3.2.2 如投訴人的不合理行為有所改善，本校會考慮是否應停止有關限制。如學校決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

#### 8.3.3 不合理的持續投訴

8.3.3.1 面對不合理的持續投訴，如學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，學校可將個案

呈交職位不低於首長級薪級表第 2 點的人員，決定應否終止與投訴有關的書信往來或行動。

8.3.3.2 當上述首長級人員決定終止處理有關投訴時，本校會以堅決肯定的態度，與投訴人溝通，解釋校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。

8.3.3.3 如其後再收到投訴人的重複投訴，學校會發出「重複投訴覆函」，請投訴人參閱校方之前給予的回覆。「重複投訴覆函」參考樣本見附件六。

註：學校處理投訴的工作一切均以教育局 2023 年 10 月所發出的修訂《學校處理投訴指引（官立學校適用）》為準。

## 關於學校日常運作及內部事務投訴的事例\*

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學校帳目（例如帳目記錄）</li> <li>● 其他收費（例如課外活動費、註冊費）</li> <li>● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排）</li> <li>● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應）</li> <li>● 服務合約（例如招標程序）</li> <li>● 環境衛生（例如噪音、蚊患）</li> </ul>
學與教	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 校本課程（例如科目課時）</li> <li>● 選科分班（例如學生選科安排）</li> <li>● 家課作業（例如家課量）</li> <li>● 學生考核（例如評分標準、校本評核標準）</li> <li>● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）</li> </ul>
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 校風（例如校服儀表）</li> <li>● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道）</li> <li>● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援）</li> <li>● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）</li> </ul>
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生整體表現（例如成績、操行）</li> <li>● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）</li> </ul>

\*學校須按照相關教育局內部通告、教育局通告、指引及實務守則，處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。

經簡易程序處理個案記錄表樣本

查詢/投訴日期：	_____	時間：	上午/下午*	_____
途徑/方式：	<input type="checkbox"/> 致電校務	<input type="checkbox"/> 致電校長/副校長/班主任/負責老師*		
	<input type="checkbox"/> 親身到校	<input type="checkbox"/> 電郵/傳	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)	
查詢/投訴人姓名：	_____			
查詢/投訴人身分：	<input type="checkbox"/> 家長	<input type="checkbox"/> 學	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)	
聯絡方法(電話/傳真/電郵*)：				
查詢/關注事項：	_____			
	_____			
附加資料/文件：	<input type="checkbox"/> 沒有	<input type="checkbox"/> 有(請註明：_____)		
處理方法：	<input type="checkbox"/> 電話回	<input type="checkbox"/> 會	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)	
結果：	<input type="checkbox"/> 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進			
	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)			
主任/負責人員簽署：	_____	日期：	_____年	_____月
	(姓名/職銜)		_____日	
* 請刪去不適用				

確認通知書樣本（一）  
[適用於由學校處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生 / 女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面 / 口頭\*投訴。現正展開調查工作，並會於 X 天內 / 盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師 / 主任 / 副校長\*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXX 學校  
校長 / 專責人員\*  
姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）

[適用於轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭\*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的**回覆表格**，在本年 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長\*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校

校長/專責人員\*

姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本(二)  
回覆表格

致 XXX 學校

投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名：\_\_\_\_\_ (先生/女士\*)

通訊地址：\_\_\_\_\_

電話號碼：\_\_\_\_\_

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。  
為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意/不同意\*：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

\_\_\_\_\_

日期

\_\_\_\_\_

投訴人簽署

[ 請注意：

- 投訴人在此表格內提供給教育局的資料(包括個人資料) 只會用於處理此投訴。
- 投訴人可自行決定是否提供此表格所要求的資料(包括個人資料)。但如所提供資料(包括個人資料) 不充足，或會導致本局不能就有關個案進行合理的調查。
- 投訴人所提供的資料(包括個人資料) 可能會向其他政府部門、相關人士、機構或組織披露，供處理此投訴之用。
- 投訴人有權要求查閱或更正此回覆表格上所提供的資料(包括個人資料)。有關要求須藉「查閱資料要求表格」提出(郵寄地址：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 15 樓教育局保障資料主管人員收)。有關個人資料私隱政策詳情，請瀏覽教育局網頁 (<http://www.edb.gov.hk/tc/privacy-policy.html>)。]

\*請刪去不適用者

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：\_\_\_\_\_

來源： 直接向學校投訴

教育局轉介

其他機構轉介：\_\_\_\_\_

投訴方式： 電話  信件  電郵  傳真  親身

其他：\_\_\_\_\_

投訴人資料：

姓名：\_\_\_\_\_先生 / 女士 / 太太

身分： 家長  議員  市民

團體 \_\_\_\_\_

其他 \_\_\_\_\_

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 傳真：\_\_\_\_\_ 電郵：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

投訴對象：

校長  教師  職員  其他：\_\_\_\_\_

投訴事項：

學校管理  學與教  學生支援及校風  學生表現

其他：\_\_\_\_\_

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： \_\_\_\_\_  
發出確認通知書（日期：\_\_\_\_\_）  
電話聯絡（日期：\_\_\_\_\_）  
面見投訴人（日期：\_\_\_\_\_）  
發出書面回覆（日期：\_\_\_\_\_）

調查結果撮要：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期： \_\_\_\_\_  
負責上訴調查人員： \_\_\_\_\_  
發出確認通知書（日期：\_\_\_\_\_）  
電話聯絡（日期：\_\_\_\_\_）  
面見投訴人（日期：\_\_\_\_\_）  
發出書面回覆（日期：\_\_\_\_\_）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署：\_\_\_\_\_

重複投訴覆函樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生 / 女士\*：

你 XXXX 年 X 月 X 日的來信已收悉。本校就有關事件的立場，請參閱本校於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函 [如適用] 的日子）給你的回覆。

（簽署）

XXXXXXXX 學校

校長 / 專責人員\*

姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者