

中華傳道會劉永生中學

「處理查詢及投訴指引」



2021年10月

目 錄

前言	P.3
第一章-- 適用範圍	P.4-7
第二章-- 處理投訴原則	P.8-9
第三章-- 處理投訴程序	P.10-15
第四章-- 覆檢投訴	P.16-18
第五章-- 處理不合理行為	P.19-20

前言

積極面對投訴

增強學校行政效能、提供優質教育，建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是不可或缺的環節。透過相關機制，學校與持分者加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。

遇有投訴時，我們會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。我們相信建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。我們亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

若有關意見或投訴源於誤解或溝通不足，我們會以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。

不過，公眾亦需理解學校有時或會面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校運作或服務。因此，我們制定了適當的政策及措施，處理這些不合理行為，以確保學校運作不受影響。

本指引列出本校處理投訴的原則及有關程序和安排，以更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出的投訴。

第一章 適用範圍

1. 關於學校日常運作及內部事務的投訴（由校方負責）

1.1 如投訴事項涉及本校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向本校提出，以便有效處理。

1.2 專責人員

本校會因應校本處理查詢及投訴機制，並考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理不同階段的投訴。有關內部事務及政策，詳見表（一）；涉及教員及職工表現，詳見表（二）。

表（一）：有關內部事務及政策簡易處理及調查投訴程序

範疇	事例	查詢或調查階段 (可聯絡下列負責人)	上訴階段 負責人
管理 與 組織	校本課程 (例如科目課時)	助理校長 / 副校長	校長
	選科分班 (例如學生分班安排)	助理校長 / 副校長	校長
	學校帳目 (例如帳目記錄)	校務處職員	校長
	書簿	校務處職員	助理校長 / 副校長
	課外活動費用	課外活動主任	助理校長 / 副校長
	政策方針 (例如獎懲制度、停學安排)	訓導主任	助理校長 / 副校長 / 校長
	校服供應、飯盒供應	校務處職員	助理校長 / 副校長
	環境衛生及噪音	校務處職員	助理校長 / 副校長
學 與 教	家課作業 (例如家課量、校本評核標準)	相關老師	助理校長 / 副校長
	學生考核 (例如評分標準)	科主任/ 考試組主任	助理校長 / 副校長

校風及學生支援	校風(例如校服儀表)	訓導主任	副校長/校長
	家校合作 (例如諮詢機制、溝通渠道)	家庭教育組主任	助理校長 / 副校長
	對學生支援 (例如特殊教育需要學生的支援)	班主任/輔導主任/ 融合教育主任	助理校長 / 副校長
	課外活動安排 (例如興趣小組或活動的安排)	相關老師/ 課外活動主任	助理校長 / 副校長
學生表現	學生整體表現(例如成績、操行)	班主任/相關老師/ 科主任	助理校長 / 副校長
	學生紀律	班主任/訓導主任	助理校長 / 副校長

表(二):處理及調查下列對象投訴的相關負責人

涉及對象	調查階段	上訴階段
一般教職員	科/組主任	助理校長 / 副校長
主任/班主任	助理校長 / 副校長	校長
助理校長/副校長	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	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

1.3 教育局如接獲來自公眾或其他機構(例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等)轉介有關本校日常運作及內部事務的投訴,會在徵得投訴人的同意後,轉介予本校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介,教育局不會介入調查;但若投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤,即使投訴人不同意轉介,教育局可在不披露個人資料的情況下,讓本校知悉投訴內容,以促進本校行政系統的自我完善。

1.4 如投訴事件涉及特殊情況,例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、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、法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤,教育局可以直接介入調查。

2.關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴(由教育局負責)

2.1 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在本校發生，投訴人亦可向教育局提出投訴，由教育局直接處理。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：

- (a) 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
- (b) 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
- (c) 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 本指引適用於處理家長、學生或公眾人士提出與本校有關的投訴。（除下列 2.3 項外）

2.3 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- (a) 與已展開法律程序有關的投訴
- (b) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- (c) 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- (d) 由本校員工提出的投訴（如本校接獲有關投訴，會按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

3. 關於教育局收到對教師的投訴

- 3.1 教育局在收到關於教師的投訴後，會要求學校作出調查及提交報告。學校須根據投訴的性質和嚴重性，按校本機制委派合適的專責人員或成立專責小組（如適用）處理投訴。
- 3.2 學校在調查的過程中，會將投訴內容通知涉事教師，讓其作出申述，亦因應需要面見其他相關人士（例如其他教師、學生），以及檢視其他相關資料（例如教材）。
- 3.3 當教育局收到學校的報告後，會仔細審視並按需要要求學校提交補充資料。教育局會全面考慮所有蒐集到的資料和相關的因素，包括學校的報告、教師的申述、現行法例、教育局指引、課程理念、宗旨和目標等，以檢視涉事教師是否以恰當的方式促進學校的學生教育。
- 3.4 有關教師有充分和公平的申述和自辯機會，包括在知悉有可能被取消註冊的情況下作出申述。如被取消註冊的教師不滿有關決定，可於 21 天內向上訴委員團提出上訴。上述機制確保被取消註冊的教師獲得公平及公正對待。

4. 校方一般可以不受理下列類別的投訴（不會受理的投訴）

4.1 匿名投訴：

- (a) 在一般情況下，投訴人無論書面或親身投訴，應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。校方如有懷疑，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姓名、地址/電郵地址及電話，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可以不受理。
- (b) 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），校方的中、高層人員會考慮投訴的性質及嚴重程度以決定是否及如何跟進個案，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定無需跟進該匿名投訴，校方亦會簡列原因，並存檔紀錄。

4.2 並非由當事人親自提出的投訴：

- (a) 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。
- (b) 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方會要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- (c) 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，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，本校/辦學團體不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會按照既定程序處理有關投訴。

4.3 投訴事件已發生超過一年：

- (a) 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年(9月1日至8月31日)內提出，因為事件如發生超過一學年，客觀環境或證據可能已改變或消失，或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法調查。
- (b) 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定應否及能否調查該項投訴。

4.4 資料不全的投訴：

校方可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，有關投訴可以不受理。

第二章 處理投訴原則

在處理教師、家長、學生或公眾人士提出與本校有關的投訴時，本校考慮以下原則：

1 原則一：分類處理投訴

- 1.1 本校只能處理關於本校日常運作及內部事務有關的投訴。
- 1.2 投訴如涉及教育條例、政策或教育局直接提供的服務，應由教育局負責跟進；可能觸犯香港法例的投訴，則由相關執法部門處理。
- 1.3 投訴如同時涉及本校及教育局負責的範疇，會分別交由本校及教育局相關科組跟進。
- 1.4 如投訴涉及屬刑事性質的不當行為，會根據學校行政手冊採取跟進行動，例如向警方／廉政公署舉報。
- 1.5 如接獲的投訴涉及干犯嚴重罪行或失德行為，會向教育局呈報。

2 原則二：即時迅速處理

- 2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本校會從速處理，並承諾於三個工作天內作出回覆。
- 2.2 本校前線人員接獲查詢或投訴後，會於兩個工作天內開始處理或立即交由專責人員或小組處理。有關負責人員或小組若未能解決問題，會於一個工作天內向上級負責人尋求協助。
- 2.3 如事件經由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：
 - (a) 指派校長或副校長專責發言，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - (b) 本校會盡快（兩個工作天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括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。
 - (c) 盡可能讓所有教職員、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，會予以適當輔導。

3 原則三：機制清晰透明

- 3.1 本校聯同辦學團體，制定明確有效的校本投訴機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。
- 3.2 本校會向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員，並透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚有關程序的內容。
- 3.3 本校《政策及工作程序(Procedure Manual)》列明有關的政策及指引，以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。本校亦會透過每年新生入學的家長聚會或開學時的家長通告等，通知或提醒家長有關本校處理投訴的政策及程序，以促進家校雙方的了解和合作。
- 3.4 本校每年檢討一次有關政策及指引，並作出合適的修訂。

4 原則四：處事公平公正

- 4.1 本校以正面態度面對投訴，且公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方亦提供足夠的上訴渠道。
- 4.2 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及其他相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不參與調查或接觸與個案有關的任何資料。
- 4.3 為避免利益衝突，被投訴者不可參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 4.4 本校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本校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴程序

1. 投訴釋義

1.1 為免處理過程變得複雜，本校前線人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。

關注是投訴人基於關心自己、子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。

投訴是投訴人表達失望、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問題。

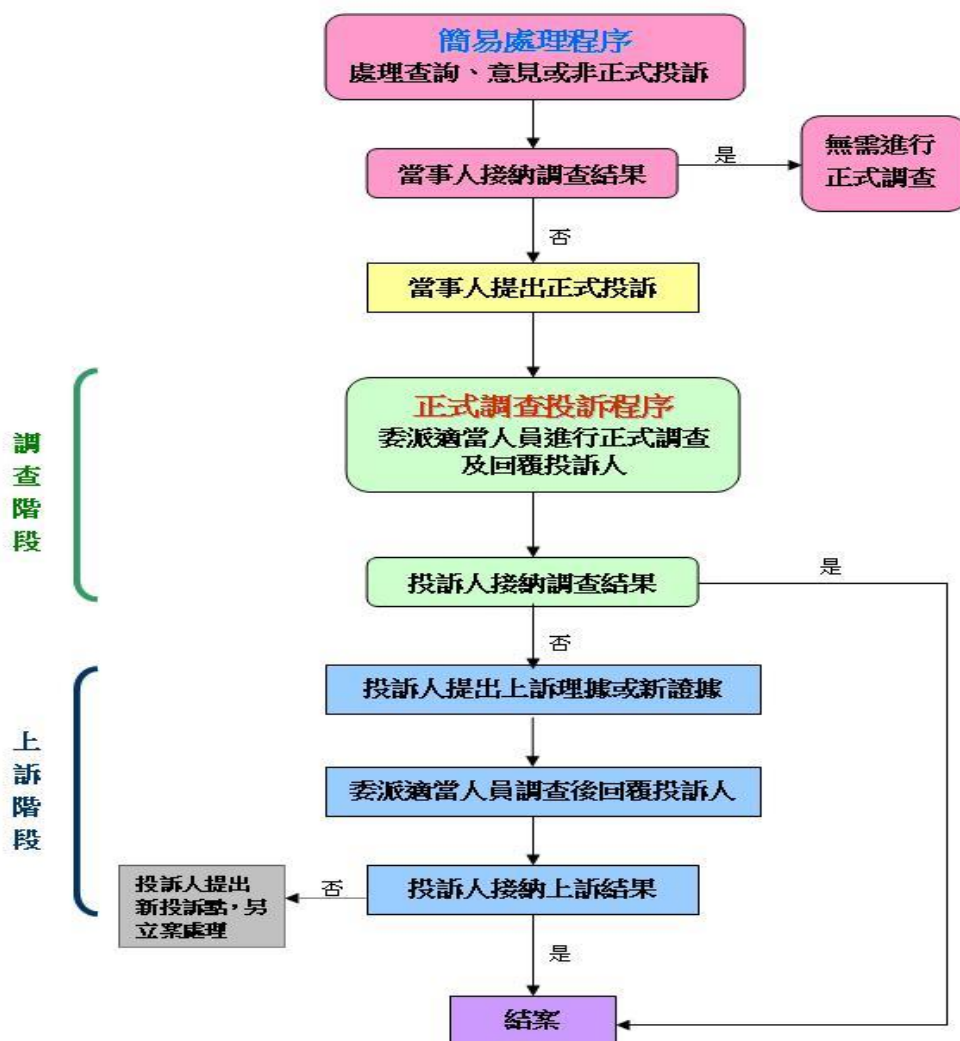
本校會避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

1.2 除非有關人士指明是向校方提出正式投訴，否則在一般情況下，本校前線人員會先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題（處理投訴的流程見圖一）。

進行或完成簡易處理程序時，若發現投訴人有不滿情緒，前線人員會向投訴人表示會與上級討論，並請上級透過電話或面見直接回覆投訴人。

若以上簡易程序未能處理，主任/副校長可知會投訴人正式投訴程序。

圖一：學校處理投訴流程



2. 簡易處理程序

2.1 即時/盡速處理

- 若有公眾或持份者以口頭或書面形式向校方查詢、表達意見或非正式投訴，但沒有以書面要求校方以書面回覆，前線人員會按照本校既定的簡易程序處理。
- 前線人員會細心聆聽，理解及澄清訴求者的想法和要求；如事件輕微，會盡可能提供協助及所需資料，或盡快回應及解決他所關注的問題。
- 負責人員若需向校外機構轉介查詢或投訴個案時，會先徵求訴求者同意才向該機構透露其個人資料。
- 若有需要，校方會安排負責有關事務的教職員與訴求者直接對話或會面，釐清本校的立場、澄清誤會、釋除疑慮或解開心結，務求盡快跟進及解決問題。校長視乎個案的性質決定是否直接介入。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限，一般在三個工作天之內。

2.2 回覆的方式

口頭形式的查詢、意見表達或非正式投訴，本校以口頭回應，一般不作書面回覆。

書面形式的意見表達或非正式投訴，本校因應個別情況決定是否向對方作簡單的書面回覆。

2.3 個案資料記錄在《簡易程序處理的查詢/意見/投訴紀錄表格》

3. 正式調查投訴程序

3.1 調查及上訴

本校透過簡易處理程序盡力解決問題後，對方若不接受校方的回應或認為問題仍未解決，本校會啟動以下正式調查投訴程序(包括上訴機制)。

(a) 調查階段

本校若接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，會按以下程序處理：

- (i) 根據校本處理投訴機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。(見第 4 至 5 頁)
- (ii) 如須立案調查，會向投訴人發出確認通知書，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。如考慮不受理有關投訴，會以書面回覆投訴人不受理的原因。(見「確認投訴通知書」及「回覆表格」。)
- (iii) 審視投訴內容，如有需要，本校會聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況，以澄清投訴內容及/或要求有關人士或機構提供進一步的相關資料。
- (iv) 盡快處理有關投訴(校方會在接獲投訴日起計一個月內完成調查)，並回覆通知投訴人調查結果。
- (v) 投訴人如接納調查結果，投訴可以正式結案。
- (vi) 投訴人如不接納調查結果或校方的處理方式，並提供新證據或足夠理據，可在本校回覆日期之後14 天內，向校方提出上訴。
- (vii) 在特殊情況下，校方的中、高層人員可決定是否需要跟進超過 14 天的上訴要求。
- (viii) 個案如已進入法律程序，通知投訴人暫緩處理有關投訴。

(b) 上訴階段 - 本校接獲投訴人的上訴要求之後，會按以下程序處理：

- (i) 根據校本處理投訴機制，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。

- (ii) 如有利益或角色衝突的情況，有關人士必須避嫌，不得處理該個案及接觸任何有關該個案的資料。
- (iii) 盡快處理有關上訴個案(校方會在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查)，並就上訴結果回覆投訴人。
- (iv) 若投訴人接納上訴結果，校方可正式結案。
- (v) 若投訴人仍不滿意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。
- (vi) 如投訴人提出新的投訴事項，校方會按處理投訴流程另立新檔案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.2 調解紛爭

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，例如邀請獨立/專業人士，包括法團校董會內的法律界人士或教育心理學家，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)，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

3.3 回覆投訴或上訴

- (a) 投訴或上訴若以書面提出並要求書面回覆，校方以書面回覆。
- (b) 投訴或上訴若以口頭提出，校方視乎個案情況決定以口頭或書面回覆。
- (c) 個案若由教育局或其他機構轉介，調查結果會抄送予教育局或有關機構備考。
- (d) 調查或上訴階段結束後，校方會檢討有關政策及處理方式是否恰當，並建議適當的改善措施。

3.4 投訴個案的資料記錄在《正式投訴/上訴程序紀錄表》。

3.5 資料保密

已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、只有獲授權人員才可查閱。在未獲授權的情況下，負責人員絕對不會披露或公開談論有關個案的內容及資料。以下是負責人員與投訴人會面或會議的安排：

- (a) 安排會面或會議時，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，並在會面或會議開始前，重申有關立場。
- (b) 在會面或會議開始前，聲明禁止錄音或錄影(聲音或影片是私產)；並在會面或會議結束前，重申有關立場。如有特殊原因必須錄音/錄影，會於事前徵得與會者的同意。

4. 調查過程的注意事項

4.1 進行調查階段

- (a) 除非投訴人明確表示同意，不應讓被投訴人知悉投訴人的姓名及其他個人資料，亦不應讓被投訴人知悉投訴是否屬於匿名投訴。
- (b) 讓被投訴人知悉投訴內容及就此作出回應。然而，除了投訴人及被投訴人的陳述外，盡可能透過不同途徑（如證人、文件等），獲取相關證據，互相印證。
- (c) 專責人員與投訴人／被投訴人／證人會面前／期間，會讓相關人士知悉會面目的及專責人員的角色及職責。
- (d) 如需要向學生索取資料及錄取口供，須於事前取得其家長或監護人的同意。
- (e) 須給予被投訴人就事件作申述／自辯／解釋的機會（包括書面／口頭）。如屬書面申述，須妥善簽署及註明日期；若以口頭作出申述，亦應以書面作紀錄，並將書面紀錄副本給予被投訴人。
- (f) 在可行的情況下，安排最少兩名專責人員出席面談及會議，以作見證。如涉事人士要求第三者（如親友、律師）陪同出席調查面談或會議，事前須取得專責人員／小組的同意。
- (g) 如涉事人士正值病假，須要求該名人士表明自願在病假期間接受調查或提供資料。
- (h) 如有需要，可尋求專業人士的意見，例如涉事人士情緒不穩。
- (i) 會面／調查紀錄須得到與會者簽名作實。
- (j) 調查行動應盡速完成，以免調查內容被洩露，影響調查結果。
- (k) 為保障學生福祉，應盡速完成涉及教師專業失德指控的調查，並在接獲投訴起計一個月內將回覆投訴人的副本及調查報告等文件交教育局作跟進。
- (l) 如有關教師專業失德指控個案屬刑事性質，學校須嚴肅考慮應否暫停涉嫌行為不當的員工職務。
- (m) 調查如需檢視涉事對象的社交網絡平台（如非公開），須獲涉事人士的同意。
- (n) 為避免利益衝突，被投訴的人員不應參與或監督調查工作，亦不應簽署任何給予投訴人的信件。
- (o) 調查報告須交由專責人員撰寫及簽署。（須填寫專責人員的姓名、職位及簽署日期）

4.2 完成調查階段

- (a) 調查結果須有足夠／實質理據支持，例如被投訴人是否明顯地干犯或抵觸學校／教育局相關指引或條例。
- (b) 如涉及嚴重或敏感事件，在回覆投訴人前，學校須將投訴內容或調查結果，向校監／法團校董會／校董會／校管會匯報及獲取共識。如投訴成立，須通知被投訴人調查結果、上訴的渠道、提出上訴的時限及負責處理上訴的人員（上訴應參考既定機制，一般交由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）；如投訴不成立，須告知被投訴人調查結果。

- (c) 如投訴未能在指定時限內回覆，須向投訴人發出臨時覆函。
- (d) 在調查完成後，須書面回覆投訴人調查結果，例如各項指控是否成立。
- (e) 如涉事對象不止一人，調查報告須清楚列明各人的指控事項是否成立，以及各涉事對象應否負若干責任。
- (f) 如個案經由教育局轉介，學校須將覆函副本及調查報告(如教育局提出相關要求)等文件交教育局備考，學校需因應投訴的複雜程度在調查報告中說明調查程序、調查範圍，及投訴成立／不成立及其理據。另須通知被投訴人，學校會將結果及調查報告等文件交教育局備考或供教育局考慮需否作出進一步行動(包括用作審視被投訴人的教師註冊資格)

4.3 其他跟進事宜

- (a) 如指控成立，校方會嚴肅考慮就涉事員工(包括教師)作出適當懲處／跟進，例如督導、落實改善方案、發出口頭／書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等。
- (b) 有關懲處／跟進行動須合乎《僱傭條例》、《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》、《學校行政手冊》、教育局相關通告等規定及其校本紀律處分政策，並已獲法團校董會／校董會／校管會通過有關議決。
- (c) 如決定採取嚴重紀律處分，即發出書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等，須呈報所屬分區的學校發展組。

第四章 覆檢投訴

投訴個案經過既定程序處理及上訴之後，投訴人：

- ◇ 若提出足夠的支持理據或新證據，證明本校或教育局處理不當，或
- ◇ 不接納調查結果；

則投訴人及有關機溝(包括本校或教育局)可要求教育局「處理學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案。

1. 覆檢委員會的組成

1.1 教育局設立學校投訴覆檢委員團(委員團)，成員來自不同界別的獨立人士，人數不少於十名，任期兩年，由教育局常任秘書長委任。委員團有主席及副主席各一名。

1.2 委員團成立多個「處理學校投訴覆檢委員會」，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—

- (a) 委員團主席或副主席；及
- (b) 兩名其他成員(由委員團委員輪流出任)

覆檢委員會按需要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。

1.3 覆檢委員會成員須申報利益；若與個案有關的機構或人士有利益關係，便不參與該項覆檢工作。

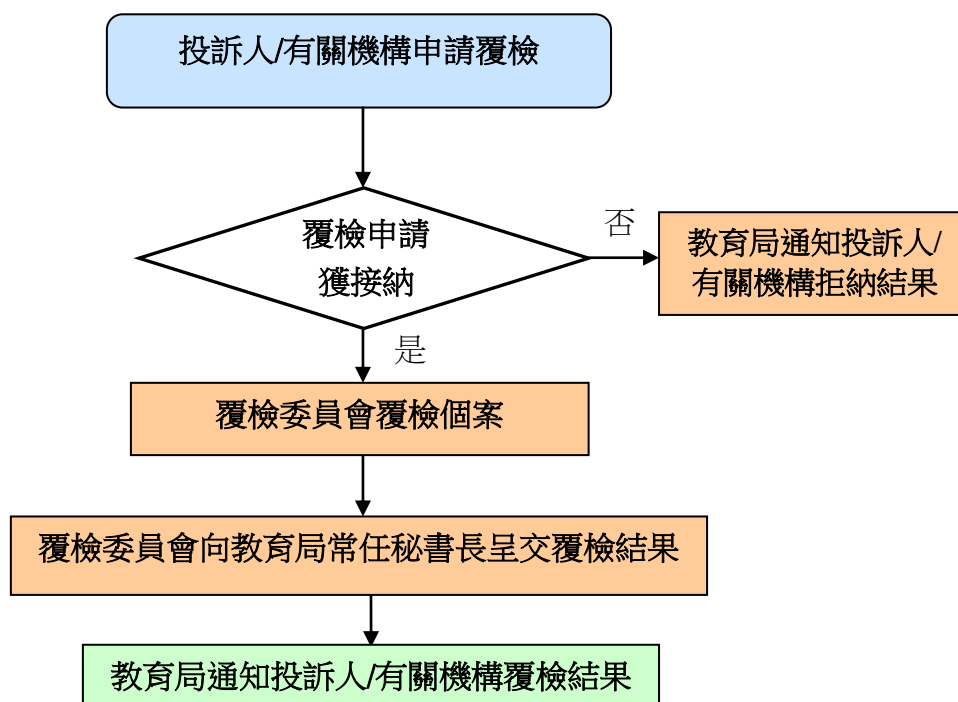
2 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢經本校或教育局按「調查」及「上訴」兩個階段處理的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

3 覆檢程序

3.1 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



3.2 本校將於上訴覆函中通知投訴人，若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，向教育局書面提出覆檢申請。投訴人提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據。教育局將該覆檢申請交由委員團決定是否接納。

3.3 如申請獲接納，委員團成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，教育局會書面回覆申請人或機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

3.4 要求覆檢的投訴人或機構須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予本校、辦學團體或有關機構、人士；覆檢委員會亦可向投訴人或機構、本校、辦學團體及或有關機構、人士索取與投訴及覆檢有關的資料。

- 3.5 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：
- (a) 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案記錄。
 - (b) 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據。
 - (c) 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。
 - (d) 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。
- 3.6 為保障個人私隱，如未徵得有關方面(包括投訴人、被投訴者及有關學校、辦學團體)同意，覆檢委員會或教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。
- 3.7 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作出以下安排：
- (a) 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到覆檢委員會主席的批准才可出席。
 - (b) 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。
 - (c) 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

4 覆檢結果

- 4.1 覆檢委員會會審視個案是否按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、應採取的跟進或改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果經覆檢委員會確認後提交教育局常任秘書長。
- 4.2 教育局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，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士或機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士或機構如不接納覆檢結果，可循其他可行的渠道申訴。
- 4.3 如覆檢委員會建議個案須由校方或教育局重新調查，校方或教育局會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構會於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構會書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，會以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第五章 處理不合理行為

在一般情況下本校不會限制投訴人接觸校方。然而，若投訴人的不合理行為會為本校帶來不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙本校運作或服務，以及影響負責處理人員或其他持分者的安全等，本校會正視這些不合理行為，以確保學校正常運作，能恰當運用公帑提供教育服務。

以下校方人士負責界定投訴人的行為是否不合理，以及採取甚麼措施面對：

投訴對象類別	負責
1. 主任或以下職級	校長及副校長/助理校長
2. 副校長或助理校長	校長
3. 校長	校監或法團校董會

1. 不合理投訴的類別及定義：

1.1 不合理的態度或行為，例如：

- (a) 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
- (b) 粗言穢語或言語具侮辱或歧視成份。

1.2 不合理的要求，例如：

- (a) 要求大量資料或特別待遇。
- (b) 不停致電要求對話或會面，或指定要某些人員回覆。
- (c) 指定與某些人員於某些時間、地點會面，包括要求校方立即安排會面。

1.3 不合理的持續投訴，例如：

- (a) 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方或教育局懲處某些人員。
- (b) 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。
- (c) 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。
- (d) 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

2. 不合理投訴的處理

2.1 不合理的態度或行為

- (a) 若涉及暴力、威嚇、攻擊、粗言穢語、侮辱或歧視等不合理態度或行為，無論是親身或經由電話、書面表達，前線人員的回應如下：

✧ 表明不接受，並發出提醒或警告要求投訴人停止該態度或行為。

✧ 若投訴人依然故我，會面或談話便終止。

(b) 若對前線人員的安全構成即時威脅或損害其切身利益：

✧ 前線人員終止會面或談話，以及請投訴人離開會面地點。

✧ 在緊急或有需要的情況下，採取果斷和適當的行動，例如報警或採取法律行動。

(c) 前線人員發現投訴人提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實，須盡快作出清晰文字紀錄，包括投訴人所述內容、大約日期、調查後所瞭解實況，並主動告知上級。

2.2 不合理的要求

(a) 如果投訴人提出的不合理要求會對校方產生不良影響，例如妨礙校方的運作或服務，或投訴人的不合理行為影響其他持分者，校方會考慮限制投訴人與校方接觸，包括規定投訴人與校方人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定的人員聯絡等）。

校方會以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

(b) 如投訴人不理會以上安排，繼續其不合理的要求，校方會以肯定的態度重申以上安排(例如投訴人與校方人員聯絡的時間、次數及溝通的方式)，並拒絕給予投訴人任何即時回覆。

(c) 如投訴人的不合理行為有所改善，校方可重新考慮是否需繼續執行有關限制。校方如決定仍維持限制，會定期檢討有關限制條件。

2.3 不合理的持續投訴

(a) 校方若已按既定的調查及上訴程序仔細審查及妥為處理個案，並且已將投訴的調查結果向投訴人作出詳細及客觀的書面解釋，但投訴人仍然不合理地持續投訴，則校方可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

(b) 為免投訴人對投訴結果產生不合理期望，校方會以堅決肯定的態度令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定。

(c) 如收到無理的重複投訴，校方會發出「回覆投訴信」，指示投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件再回覆或聯絡投訴人。