優化學校投訴管理安排

學校處理投訴的注意事項

為協助學校有效及適切地處理投訴，教育局羅列以下在不同調查階段須注意的事項，以供學校參考。有關注意事項適用於優化學校投訴管理安排下涉及對學校日常運作和內部事務的投訴；至於其他投訴（包括由員工提出的投訴），相關原則及程序亦可作參考。

接獲投訴（包括由教育局轉介的投訴）

- ☐ 如投訴涉及屬刑事性質的不當行為，是否已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
- ☐ 如接獲的投訴涉及干犯嚴重罪行或失德行為，是否已向教育局呈報
- ☐ 是否已按校本處理投訴機制及程序將投訴分類，並按投訴的複雜程度訂定處理投訴的策略及步驟
- ☐ 是否已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
- ☐ 是否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等
- ☐ 負責處理投訴的專責人員是否已向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，專責人員必須避嫌，不應處理有關投訴
- ☐ 如須立案調查，是否已向投訴人發出確認通知書；如考慮不受理有關投訴，是否已書面回覆投訴人不受理的原因
- ☐ 個案如已進入法律程序，是否已通知投訴人暫緩處理有關投訴
- ☐ 是否已審視投訴內容，並在有需要時聯絡投訴人，以澄清投訴內容及索取進一步資料
- ☐ 如屬匿名投訴，有否考慮投訴的性質及嚴重程度以決定是否跟進個案；如決定無需跟進，是否已列明原因，並存檔紀錄

進行調查

- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 專責人員與投訴人／被投訴人／證人會面前／期間，是否已讓相關人士知悉會面目的及專責人員的角色及職責
- ☐ 如需要向年幼學童索取資料及錄取口供，是否已於事前取得其家長或監護人的同意
- ☐ 是否已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，須注意是否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
- ☐ 在可行的情況下，是否已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，是否事前已取得專責人員／小組的同意
- ☐ 如需錄音／錄影，是否事前已徵得與會者的同意
- ☐ 如涉事人士正值病假，有否要求該名人士表明自願在病假期間接受調查或提供資料
- ☐ 如有需要，可尋求專業人士的意見，例如涉事人士情緒不穩
- ☐ 會面／調查紀錄是否已得到與會者簽名作實
- ☐ 調查行動應盡速完成，以免調查內容被洩露，影響調查結果
- ☐ 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
- ☐ 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
- ☐ 調查如需檢視涉事對象的社交網絡平台（如非公開），是否已獲涉事人士的同意
- ☐ 為避免利益衝突，被投訴的人員是否沒有參與或監督調查工作，亦沒有簽署任何給予投訴人的信件

- ☐ 調查報告是否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）

調查結果

- ☐ 調查結果是否有足夠／實質理據支持，例如被投訴人是否明顯地干犯或牴觸學校/教育局相關指引或條例
- ☐ 如涉及嚴重或敏感事件， 在回覆投訴人前，學校是否已將投訴內容或調查結果，向校監／法團校董會／校董會／校管會滙報及獲取共識。如投訴成立，是否已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，是否已告知被投訴人調查結果
- ☐ 如投訴未能在指定時限內回覆，是否已向投訴人發出臨時覆函
- ☐ 在調查完成後，有否書面回覆投訴人調查結果，例如各項指控是否成立
- ☐ 如涉事對象不止一人，調查報告是否已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
- ☐ 如個案經由教育局轉介，學校是否已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
- ☐ 是否已通知被投訴人，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）

跟進事宜

- ☐ 如指控成立，是否已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
- ☐ 有關懲處／跟進行動是否合乎《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

- ☐ 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，是否已呈報所屬分區的學校發展組
- ☐ 是否已透過不同途徑，例如教職員會議和教師手冊，再次向所有員工清楚說明校方對其行為操守及工作表現的期望、違規行為的處理和有關懲處，並因應學校情況檢視相關要求、員工手冊及相關學校通告及文件

注意： 以上所列的注意事項並非詳盡無遺，學校可按個案情況作出安排。有關處理學校投訴的指引及參考資料，請同時參閱「優化學校投訴管理計劃」網頁（教育局網頁：主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃）[https://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/admin/school-complaints/index.html]。