



聖公會油塘基顯小學 學校處理投訴指引

2023 年 9 月修訂

資料參考教育局《學校處理投訴指引》2018 年 5 月修訂版

目 錄

<u>章節</u>	<u>內容</u>	<u>頁數</u>
前言		1
第一章	適用範圍	2
第二章	處理投訴原則	5
第三章	處理投訴程序	7
第四章	處理投訴安排	9
第五章	覆檢投訴	11
第六章	處理不合理行為	13
第七章	結語	16
附件一	關於學校日常運作及內部事務 投訴事例	17
附件二	確認通知書（一）	18
附件三	回覆卡	20

前言

建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對學校的期望亦相應提高，對學校教育及管理的質素，尤為關注。學校非常重視學生的全面發展，樂意建立各種有效溝通渠道，與持分者保持良好溝通，鼓勵家長、學生及員工向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

制定校本處理投訴機制

為了更有效地處理投訴及回應投訴人的合理訴求，以免致虛耗大量人力，甚至妨礙學校的運作或服務，本校已諮詢各持分者的意見，落實建立一套健全的校本投訴管理制度，制定具透明度及認受性的機制及程序，協助彼此進一步探討問題，從而作出適切的跟進。

第一章 適用範圍

1.1 本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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- ◆ 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此本校已聯同辦學團體，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。
- ◆ 本校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、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。
- ◆ 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。
- ◆ 如投訴是由其他機構（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，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介本校提交報告/回應，經審視後作跟進調查，再直接回覆轉介機構。
- ◆ 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，讓校方知悉投訴內容，以促進本校行政系統的自我完善。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》、《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。

- ◆ 在處理投訴時，校方將參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2016 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 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》
 - 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」
 - 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」及平等機會委員會的「《防止校園性騷擾的問與答》
 - 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》」及平等機會委員會的《種族平等與校服》小冊子
 - 與採購服務及貨品(例如校巴服務、飯盒供應等)有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
 - 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

(ii) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供服務的投訴

- ◆ 如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：
 - 關於教育政策(例如班級結構、班級人數等)的投訴；
 - 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

- 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。
- ◆ 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。

1.2 優化安排並不適用於處理下列類別的投訴：

- ◆ 與已展開法律程序有關的投訴
- ◆ 屬其他團體/政府部門權力範圍
- ◆ 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
- ◆ 由本校員工提出的投訴(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，會直接處理及回覆投訴人。)

1.3 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

(i) 匿名投訴：

- ◆ 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。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上述個人資料，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，校方可考慮不受理有關投訴。
- ◆ 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），校方會決定是否需要跟進匿名投訴。如決定有關匿名投訴無需跟進，校方亦會簡列原因，並存檔記錄。

(ii) 並非由當事人親自提出的投訴：

- ◆ 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。

- ◆ 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- ◆ 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，本校不會受理有關投訴。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。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ◆ 為免客觀環境/證據可能已改變或消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查，本校日常運作有關的投訴，必須在同一學年內提出。為提供更大彈性，提出投訴的時限以事件發生後一曆年計算。
- ◆ 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，決定會否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

校方可要求投訴人就個案提供充份資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案，並以書面回覆投訴人，清楚解釋原因，以免引起誤會。

第二章 處理投訴原則

原則一：分類處理投訴

2.1 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，與本校日常運作及內部事務有關的投訴由本校直接處理；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/

機構提出，並由有關部門/機構負責處理。

- 2.2 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應交由本校及教育局有關科組協調跟進處理。

原則二：即時迅速處理

- 2.3 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，校方必定從速處理，及早回覆。本校接獲查詢/投訴後，會立即交由專責人員從速處理。
- 2.4 如事件經由媒體轉介或報道，校方將會採取下列措施：
- ◆ 指派專責發言人，盡可能於兩天內向公眾作出適當的回應或澄清。
 - ◆ 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展。如有需要，會適當地予以輔導。

原則三：機制清晰透明

- 2.5 本指引為廣為持分者接納的校本機制。
- 2.6 校方會透過各種渠道，例如：學校網頁、家長通告、教職員會議等，向持分者清晰交代有關政策及程序，以確保校政透明度。
- 2.7 本校會確保所有員工均瞭解及遵從有關政策及指引。
- 2.8 本校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，適時更新程序。

原則四：處事公平公正

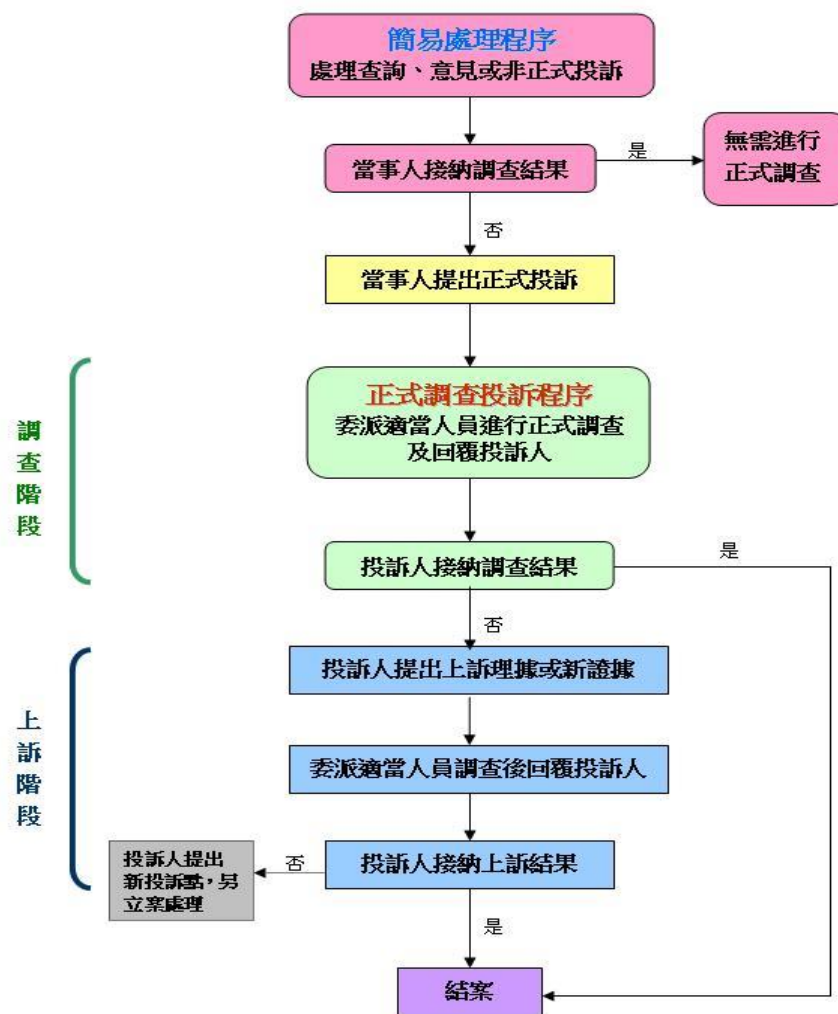
- 2.9 本校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方務必提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 2.10 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，有關人士不會參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 2.11 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 2.12 有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學

校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴程序

3.1 一般情況下，負責人員會先透過簡易處理程序，盡快為有關人士提供協助或解決問題。

圖一：學校處理投訴流程



簡易處理程序

3.2 即時/盡速處理

- ◆ 校方如接獲查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，均會細心聆聽、理解及澄清當事人的想法和要求，盡快提供適當資料、作出回應及協助解決有關問題。
- ◆ 如有需要，亦會安排有關教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會。

- ◆ 校方會按情況設定初步回應時限，一般不超過三個工作天。
 - ◆ 如有需要，員工會將個案轉交校內專責人員處理，務求盡快跟進及解決問題。
- 3.3 凡以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，無須書面回覆。如對方以書面提出，負責人員可因應個別情況，在得到校長的許可下，向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。
- 3.4 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。專責人員可摘錄重點，以供日後參考。

正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

3.5 如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但問題仍未解決，可啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- ◆ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ◆ 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/或與投訴有關的資料，以便聯絡。
- ◆ 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，以深入瞭解事件情況或要求有關人士/機構提供相關資料。
- ◆ 校方一般在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面回覆投訴人調查結果。
- ◆ 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校的覆函發出日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 發出「確認通知書」（附件二），確認收到有關上訴要求；
- ◆ 委派適當人員處理。一般在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。

- ◆ 如投訴人仍不滿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，確保已採取恰當程序。
- ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

調解紛爭

3.6 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮採取不同方式，例如尋求調解員協助，或邀請獨立/專業人士，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），盡早找出解決方案，迅速化解衝突或糾紛。

回覆投訴/上訴

3.7 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或獲校長批准後以書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

3.8 一般來說，回覆時限是由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日，或在校方收齊所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

3.9 經正式調查投訴程序處理的個案，校方會保存清楚記錄及適當跟進。

第四章 處理投訴安排

專責人員

4.1 本校會因應投訴個案的性質、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投訴。

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員有所不同，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，本校/辦學團體亦會成立專責小組處理特別個案，小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表，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，以增加公信力，並就個案提供專業意見和支援。

- ◆ 一般而言，有關各個階段負責人員的安排如下：

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。

資料保密

- 4.2 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 4.3 如本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，會遵守《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。校方會參考香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》有關係文及個人資料私隱專員公署網頁。（<http://www.pcpd.org.hk/>）
- 4.4 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可以公開談論有關個案的內容及資料。
- 4.5 如有需要，校方會與相關人士進行會面：
- ◆ 在作出會面時，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，並在會面開始前，重申有關立場；
 - ◆ 在會面開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或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；及
 - ◆ 在會面過程中，雙方均須遵從《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

第五章 覆檢投訴

- 5.1 獨立覆檢安排只適用於那些在優化安排下，經校本機制調查及上訴程序處理後，仍沒有解決的投訴個案。
- 5.2 在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」覆檢個案：
- (i) 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
 - (ii) 學校已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。

覆檢委員會的組成

- 5.3 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員會(委員會)，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員會設有主席及副主席各一名，及不少於十名成員。
- 5.4 委員會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。如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員加入，就個案提供意見。
- 5.5 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。

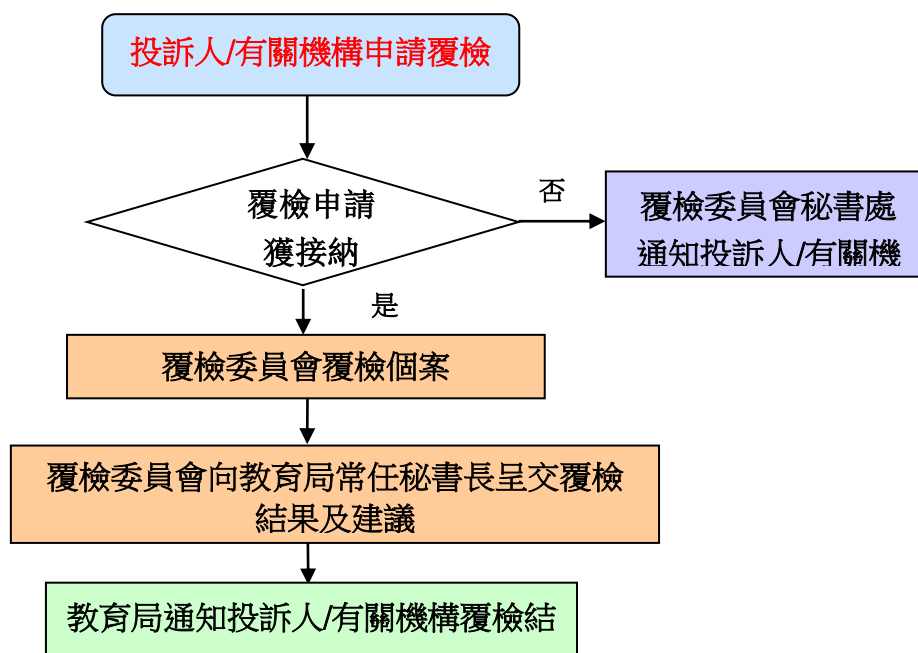
覆檢委員會的職權

- 5.6 覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

覆檢程序

5.7

圖二：覆檢流程



5.8 本校會向投訴人發出「上訴覆函」，如投訴人不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計 14 天內，向教育局書面提出覆檢申請，並在申請書具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，覆檢委員會秘書處會將有關個案交委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

5.9 如申請不獲接納，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.10 投訴人須簽署同意書，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/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.11 因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：

- ◆ 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；
- ◆ 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；
- ◆ 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；或

- ◆ 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。
- 5.12 為保障個人私隱，如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）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。
- 5.13 如覆檢委員會需與有關人士會面或召開會議，會作以下安排：
- ◆ 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席；
 - ◆ 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；及
 - ◆ 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

- 5.14 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，並將覆檢結果及建議提交教育局常任秘書長。
- 5.15 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/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。
- 5.16 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局會委派高於先前參與處理個案的人員最少一個職級的人員負責，並須於兩個月內完成調查，再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/教育局會以書面回覆投訴人，及抄送相關回覆予覆檢委員會。如學校/教育局未能於兩個月內完成調查，亦會以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理不合理行為

- 6.1 部分投訴人的某些不合理行為，可能會為本校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙本校運作或服務，以及影

響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，本校會制定適合的政策及措施處理這些不合理行為，以確保本校運作不會受到影響。

不合理行為定義

6.2 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 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。

(ii) 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。

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

- ◆ 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/教育局懲處某些人員。
- ◆ 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。

處理不合理行為

6.3 本校按教育局建議，制定以下措施處理投訴人各種不合理行為：

(i) 不合理的態度或行為

- ◆ 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。

- ◆ 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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求

- ◆ 如果投訴人提出對學校產生不良的影響，如妨礙學校的運作或服務的不合理要求，校方可書面要求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，或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等)。

(iii) 不合理的持續投訴

- ◆ 如校方已就投訴結果向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，仍收到無理的重複投訴，校方可發出「回覆卡」(附件三)，並重申校方不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

第七章 結語

有效校本機制

7.1 總括而言，本校會按持分者的需要，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

7.2 教育局推出「優化學校投訴管理計劃」，是為支援學校完善/建立校本處理查詢/投訴機制，本校期望有效實施機制，增加公眾對學校管治的信心，避免意見/查詢演變為正式投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

保持良好溝通

7.3 本校會聽取辦學團體及不同持分者的意見，提升學校的專業服務水平，並加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。本校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助校方向家長解釋學校政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。

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

- * 本校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及其他相關通告、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。

聖公會油塘基顯小學

確認通知書(一)

〔投訴人已提供個人資料毋須轉介的情況下適用〕

投訴人地址：_____

投訴人姓名：_____

XXX 先生/女士*：

本校於_____年____月____日收到你的書面/口頭*投訴。

現正展開調查工作，並會於____天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 27570322 與本校_____老師/主任/

副校長* 聯絡。

校長 / 專責人員* (簽署)

XXX 年 XXX 月 XXX 日

* 請刪去不適用者

回覆表格

致聖公會油塘基顯小學

投訴檔案編號：(如適用)

投訴人姓名：_____ (先生/女士)

[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址：_____

聯絡電話號碼：_____

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. 學校可複製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。

投訴人簽名

XXX 年 XXX 月 XXX 日

必須填寫

聖公會油塘基顯小學
回覆卡

投訴人地址： _____

投訴人姓名： _____

XXX 先生/女士*：

收到你 _____ 年 _____ 月 _____ 日的來信。本校就有關事件的立場，
已詳列於 _____ 年 _____ 月 _____ 日（及其他他覆函[如適用]的日子）給你的
回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

校長 / 專責人員*（簽署）

XXX 年 XXX 月 XXX 日

* 請刪去不適用者