

番禺會所華仁小學
校本處理投訴指引
(2016 年 9 月)

1 前言

1.1 建立溝通文化

學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全人發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，本校與持分者保持良好溝通至為重要。本校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，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。

1.2 積極面對投訴

現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使本校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。遇有投訴時，本校以積極的態度面對，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。事實上，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。本校亦持開放態度，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/投訴源於誤解或溝通不足，本校耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。不過，本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，甚至妨礙本校的運作或服務。因此，本校亦制定適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

2 投訴釋義及處理原則

2.1 投訴釋義

為免處理過程變得複雜，本校前線人員小心界定何謂關注，何謂投訴，避免混淆二者。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、要求涉嫌違規者問責或尋求方法解決投訴涉及的問題。

2.2 處理原則：聆聽投訴者

投訴人作為一件事件的當事人，無論該投訴最終是否成立，他通常覺得在事件中曾被不恰當、不禮貌或不公平地對待。校方處理人員聆聽投訴者的心聲，反映在天主教信仰中，天主能聽到祂的子民所受的痛苦(出谷紀 3:7)，及看見世上的人在痛苦或哭泣中(聖依納爵神操#106)，決定救助他們。

2.3 處理原則：保密

2.3.1 投訴人很多時(但並不一定)要求校方將其身分保密，而此要求通常

與投訴人缺乏安全感、怕遭被投訴者或校方秋後算帳有關。

2.3.2 耶穌會教育重視對個別學生、家長和教職員的關懷，而這種關懷包括尊重學生的私隱(《耶穌會教育特徵》#43-44)。本校處理投訴時，重視投訴人的身份保密要求之餘，需要讓處理投訴的人員有效處理及與投訴人作必要的溝通。若最終投訴成立而犯錯的員工須反思及改善，投訴人的身份保密要求不應妨礙犯錯的員工按事件的經驗進行反思。

2.3.3 校方處理投訴的人員接獲投訴人的身份保密要求之後，會告知投訴人調查過程中只有哪些校方人員會知道投訴人的身份，而他(可能是接獲投訴者自己)或他們(可能包括接獲投訴的校方人員的指定同事、下屬或上司)將嚴守保密投訴人身份的承諾。如果投訴人接受及信任這些校方人士會保密其身份，校方便展開處理投訴的工作。如果投訴人不接受此安排或不信任這些校方人士會遵守保密其身份的承諾，校方將無法展開處理投訴的工作。

2.3.4 耶穌會教育相信在學校的團隊工作中，管理層、中層人員和前線人員各人，在自己崗位上善用各人的才能，互相合作，不會做了下一層同事能有效執行的工作。此原則有助以更多人的才能領導學校，及保證學校政策的推行有更大穩定性(《耶穌會教育特徵》#140)。處理投訴時，本校盡可能由與事件相關的最低層的管理人員解決有關事情。如有關的不滿仍未能獲得解決，才交由較高層的管理人員處理。但如果事件嚴重，接獲投訴的管理人員根據機制即時交給較高層的管理人員處理。因此，投訴人應明白及被通知，如要校方處理投訴，接獲投訴的校方人員可能須按事件的性質通知相關指定下屬或上司。

2.3.5 在調查投訴的過程中，如校方發現違法或危害學生的情況而須報警或採取適當的措施保護學生，投訴人的身份保密要求不能凌駕法律及學生的人身安全。校方將採取必要的行動維護法治或學生的利益。

2.4 處理原則：溝通

2.4.1 本校是天主教學校，採用聖經中處理衝突的精神來鼓勵投訴事件中各方之間的溝通：

聖經內容(瑪竇福音 18:15-18)	運用於今日投訴事件中 各方之間的溝通
15: 耶穌說：「如果你的弟兄得罪了你，去，要在你和他獨處的時候，規勸他，如果他聽從了你，你便賺得了你的兄弟；	處理兩個人之間的爭執，第一步應是安排機會讓兩人面對面直接對話。
16: 但他如果不聽，你就另帶上一個或兩個人，為叫任何事情，憑兩個或三個見證人的口供，得以成立。	兩人面對面談過後仍未解決，才帶另外一兩個人(調解者)一起談，仍是面談，不是寫信。
17: 若是他仍不聽從他們，你要告訴教會；	「教會」是具權力和權威的，若以上第一步和第二步(非正式程序)才行不通

聖經內容(瑪竇福音 18:15-18)	運用於今日投訴事件中 各方之間的溝通
	時，才告訴教育機構內有權力和權威的人/組織(進入正式程序)，依次序是校長，校監，校董會，辦學團體，教育局。
18:「如果他連教會也不聽從，你就將他看作外教人或稅吏。」	教育機構內具權力和權威的人/組織都無法平息爭執時，才訴諸教育界以外的平台。

2.4.2 本校重視對話(上表第一步)及調解(上表第二步)，若接到投訴時發現涉事雙方從未就事件展開對話，校方處理人員將引導雙方進行對話，嘗試調解。

2.5 處理原則：公平公正

2.5.1 學校應確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益。

2.5.2 學校以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方提供上訴渠道，負責上訴階段的人員通常比負責調查階段的人員較高職級。處理上訴時若有需要，可以考慮邀請獨立人士參與工作。

2.5.3 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。如出現利益衝突的情況，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。

2.5.4 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 本指引適用範圍

本指引適用於處理家長、學生、教職員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：

3.1 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》已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務(事例見下表)，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理：

關於學校日常運作及內部事務投訴的部分事例

範疇	事例
管理與組織	● 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	● 校本課程(例如科目課時) ● 選科分班(例如學生分班安排) ● 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) ● 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	● 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	● 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)

3.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

3.2.1 屬其他團體/政府部門權力範圍，例如關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

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。

3.2.2 與已展開法律程序有關的投訴

3.2.3 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

3.3 本校不受理下列類別的投訴：

3.3.1 匿名投訴

無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、聯絡電話及通訊地址/電郵地址。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，校方不會受理。

3.3.2 投訴人身分保密要求妨礙有效處理投訴

校方處理投訴的人員接獲投訴人的身份保密要求之後，會告知投訴人調查過程中只有哪些校方人員會知道投訴人的身份，而他(可能是接獲投訴者自己)或他們(可能包括接獲投訴的校方人員的指定同事、下屬或上司)將嚴守保密投訴人身份的承諾。如果投訴人不接受此安排及不信任這些校方人士會遵守保密其身份的承諾，校方將無法受理該投訴。

3.3.3 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。與學生有關的投訴，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)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，除非該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權¹，本校不接納有關投訴。

3.3.4 投訴事件已發生超過一年

與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，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，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。²

3.3.5 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，校方可不受理有關投訴。

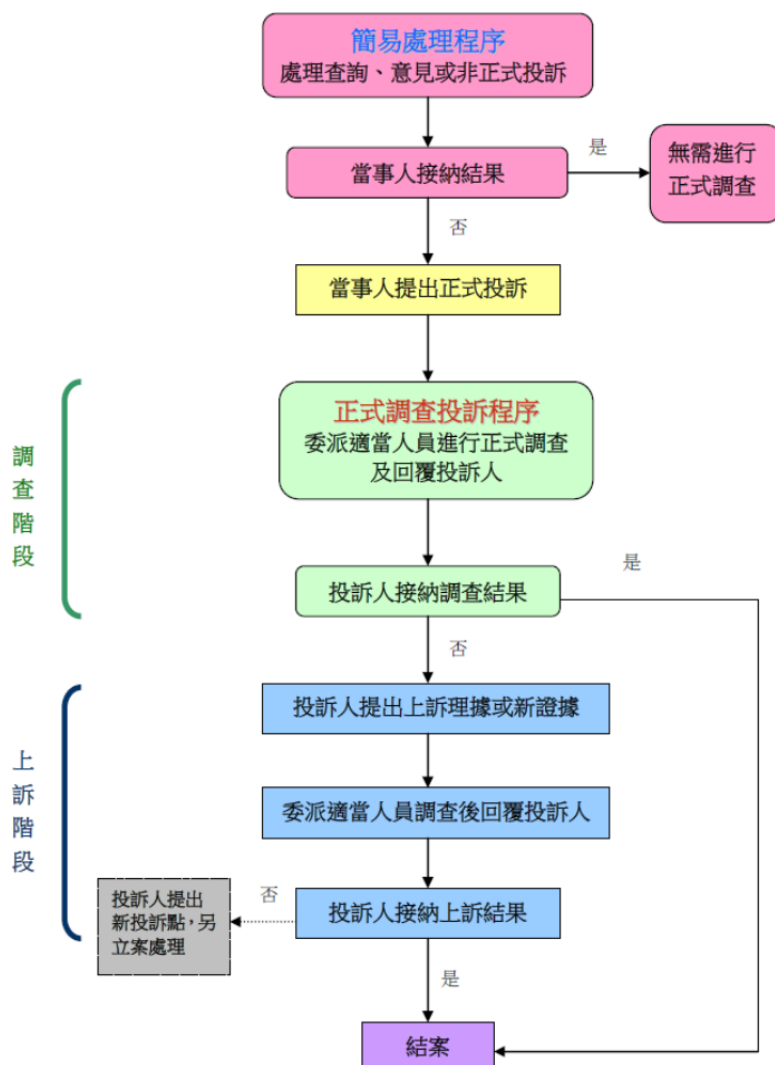
4 處理投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可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。學校處理投訴的流程見圖一。

¹ 該組織/團體須向校方出示當事人的書面授權。

² 投訴事件如在一年內發生，但當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，校方雖然受理投訴，但有可能因證據已消失令調查被迫中止。

圖一：學校處理投訴流程



4.1 簡易處理程序

即時/盡速處理

4.1.1 本校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。

4.1.2 前線員工應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，或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。

4.1.3 如有需要，應安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場。如有需要，進行調解，澄清誤會，釋除疑慮或解開

心結。

4.1.4 校方可按本身情況考慮設定初步回應時限(初步回應並不包括調查及處理結果)，例如不超過兩個工作天。

4.1.5 如有需要，前線員工應將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。

回覆投訴

4.1.6 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，本校於初步回應後兩個月內以口頭作出最終回應，不會書面回覆。如投訴人以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員亦會先以口頭回應，然後可因應個別情況決定是否向當事人/投訴人於兩個月內作簡單的書面回覆。

投訴紀錄

4.1.7 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，專責人員在摘錄重點，以供日後參考。

適當跟進

4.1.8 校方檢討與投訴有關的政策或處理方式是否恰當。如不恰當，則建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。

4.2 正式調查投訴程序

調查及上訴階段的安排

4.2.1 如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，並向校方發出書面投訴，校方應啟動正式調查投訴程序(包括上訴機制)，處理有關個案。

4.2.1.1 調查階段

學校如接獲正式書面投訴(具姓名、聯絡電話及地址/電郵)，會按以下程序處理：

- 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出通知書，確認收到有關投訴及確認投訴人個人及/或與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。
- 如有需要，負責處理投訴人員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。若接到投訴時發現涉事雙方從未就事件展開對話，校方處理人員將引導雙方進行對話，嘗試調解。
- 校方在收到正式書面投訴後兩個月內完成調查，先以口頭，然後以書面回覆投訴人調查結果。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 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。

4.2.1.2 上訴階段

校方如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 委派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。
- 在兩個月內完成調查，先以口頭，然後以書面回覆投訴人上訴結果。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，而校方已按既定政策及程序處理，校方將知會法團校董會及辦學團體，並通知投訴人可要求教育局已成立的「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案，詳情請見本指引附件一。
- 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- 在處理上訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜尋求校內或校外調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人(包括投訴人及被投訴人/組織)，儘早找出解決方案，化解糾紛。

回覆投訴/上訴

4.2.1.3 因為經正式程序發出的投訴或上訴須以書面提出，校方會以書面回覆投訴人。

4.2.1.4 收到正式投訴後，回覆時限是十四天，由收到投訴及投訴人姓名、聯絡電話及通訊地址/電郵地址之日起計。如因個人資料(投訴人姓名、聯絡電話及通訊地址/電郵地址)不全，校方將要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如校方未能在指定時限內回覆，校方向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

4.2.1.5 在調查階段或上訴階段完成調查後，校方先於兩個工作天內口頭回覆投訴人調查結果，然後在十四天內以書面回覆投訴人。

4.2.1.6 經正式調查投訴程序處理的個案，校方保存清楚記錄。本校建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料(包括來往書函、調查報告及會面記錄等)。

5 處理個人資料

5.1 如校方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，將遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議，詳情可參考香港法例第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(<http://www.pcpd.org.hk/>)。

5.2 校方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可以公開談論有關個案的內容及資料。

5.3 校方可在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方在作出會面/會議安排時，將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。在會面/會議開始前，校方將聲明禁止錄音/錄影。

6 跟進檢討及支援培訓

6.1 校方應定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

6.2 校方將運用教育局給予的資源，為員工提供支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。校方並安排員工參與教育局提供相關的培訓課程為提升學校人員(包括校長、老師、學校行政人員及前線員工)的預防及處理投訴技巧。

7 處理不合理行為

7.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，校方不會限制投訴人與校方接觸。然而，部分投訴人的某些不合理行為，可能會為學校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，校方可執行以下的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

7.2 不合理行為定義

7.2.1 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

7.2.1.1 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。

7.2.1.2 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。

7.2.1.3 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。

7.3 校方處理不合理行為政策

7.3.1 一般來說，校長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，由校監或法團校董會作出決定。

7.3.2 校方須公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

7.3.3 不合理的態度或行為

- 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。處理人員應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。
- 校方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。校方賦權處理投訴人員，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，校方應採取適當果斷行動，例如以適當方法保護自己的人身安全、報警或採取法律行動。

7.3.4 不合理的要求

- 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，校方可限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式(例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等)。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
- 如投訴人的不合理行為有所改善，校方可考慮是否應停止有關限制。

7.3.5 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，如校方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。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，以免投訴人對投訴結果產生不合

理期望。

- 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，請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作覆或與投訴人聯絡。
- 耶穌會會祖聖依納爵曾被宗教裁判所誣告、調查及囚禁。校方將支援及鼓勵被不合理持續投訴的員工，效法聖依納爵的態度³去面對不合理的持續投訴或誣告，同時採取上述措施處理不合理行為。

³ 聖依納爵在羅馬面對宗教裁判所調查官說過：「如果我們被視為愚昧、沒有口才的蠢人，甚至是卑鄙、焦急的人或騙子、我們永遠不會作出投訴。但是，困擾我們的是，他們判了我們所宣揚的是謬誤的道理，我們的生活方式是敗壞的。這樣的判決影響到耶穌基督和教會。」

覆檢投訴

1. 絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人或有關機構(包括學校/教育局)可要求「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案：
2. 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。
3. 學校/教育局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。

覆檢委員會的組成

4. 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團(委員團)⁴，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。委員人數不少於十名，任期兩年。
5. 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—
 - 甲、 委員團主席或副主席；及
 - 乙、 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。
6. 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. 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

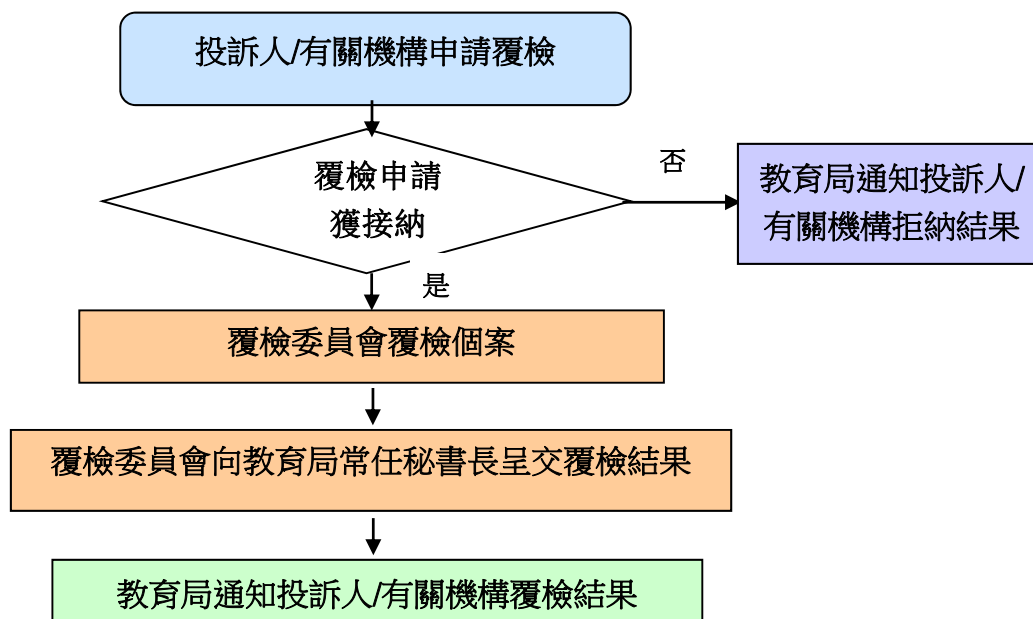
8. 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

⁴ 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參加「優化學校投訴管理先導計劃」或「優化學校投訴管理計劃(由 2015/16 學年開始)」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。

覆檢程序

9. 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



10. 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，向教育局書面提出覆檢申請。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，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。
11. 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，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
12. 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/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。
13. 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：
 - 13.1 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紀錄。
 - 13.2 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。
 - 13.3 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。
 - 13.4 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。

14. 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。
15. 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：
 - 15.1 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
 - 15.2 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。
 - 15.3 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

覆檢結果

16. 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。
17. 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。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
18. 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須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，有關機構須書面回覆投訴人，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，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。