

筲箕灣崇真學校
學校處理投訴機制及政策

I. 目的

- 學校鼓勵家長善用有關渠道，向校方表達意見，促進雙方瞭解，建立互信合作的夥伴關係，以避免產生不必要的誤會
- 確立公平、公正及公開的處理投訴機制
- 從家長表達的意見或投訴中汲取經驗，以完善學校的政策

II. 政策

1. 處理投訴原則	(1)分類處理投訴--教育局負責處理有關教育條例、教育政策或教育局服務的投訴，學校負責處理關於學校日常運作及內部事務的投訴 (2)即時迅速處理--清楚分辨查詢或投訴，必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化 (3)機制清晰透明--清晰向持分者通告有關政策、程序步驟及負責人員 (4)處事公平公正--處理過程避免私相授受和偏袒的情況
2. 指引建議「校本處理投訴機制及程序」適用範圍	(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、電話或親身提出與學校有關的 日常運作及內部事務的投訴 (2)本指引並不 適用 於處理下列類別的投訴： <ul style="list-style-type: none">◆與已展開法律程序有關的投訴◆屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴◆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◆由學校員工提出的投訴(應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理) (3)校方一般 不受理 下列類別的投訴： 匿名投訴/並非由當事人親自提出的投訴/投訴事件已發生超過一年/資料不全的投訴

3. 處理投訴的人	涉及對象	調查階段的程序	上訴階段的程序
	教職員	主任→副校長→校長	副校長→校長→校監
	校長	校監→法團校董會調查小組	辦學團體專責人員→法團校董會調查小組
	校監/ 法團校董會	辦學團體專責人員	辦學團體專責人員
4. 處理不合理行為	<p>(1) 委派適當人員界定投訴人的行為是否不合理</p> <p>(2) 不合理的態度或行為：處理人員可以終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點，如有需要可報警求助</p> <p>(3) 不合理的要求：妨礙學校的運作或服務；或對其他持分者造成不良的影響，學校可限制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</p> <p>(4) 不合理的持續投訴：重申校方不會再就同一事件回覆或與投訴人聯絡</p>		
5. 利益申報	<p>(1) 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學校申報利益</p> <p>(2) 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或處理投訴的工作</p>		

註：學校處理投訴機制及政策內容，是以教育局制定的「學校處理投訴指引」作藍本

- 如欲索取<處理投訴表格>，請聯絡校務處職員

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） ■ 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）