

第一章 總則

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。本指引說明，學校處理涉及學校日常運作及內部事務的投訴的流程及方法。

本指引並不適用於處理下列四類投訴：

1. 已展開法律程序有關的投訴 / 2. 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴 / 3. 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 / 4. 由本校員工提出的投訴

校方一般可以不受理下列類別的投訴：

1. 匿名投訴 / 2. 並非由當事人親自提出的投訴 / 3. 投訴事件已發生超過一年 / 4. 資料不全的投訴

第二章 處理投訴原則

原則一：分類處理投訴

與本校日常運作及內部事務有關的投訴會由本校負責處理；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會由教育局負責處理。如投訴同時涉及本校及教育局負責的範疇，會分別由本校及教育局相關科組跟進。

原則二：即時迅速處理

—前線人員接獲查詢/投訴後，會直接交由校方委派專責小組處理。

原則三：機制清晰透明

為確保本機制和程序清晰、透明及公正會透過各種公開渠道，讓所有家長和教職員清楚知道有關程序的內容。

原則四：處事公平公正

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。如有利益衝突的情況出現，有關組員必須避嫌以及避免利益衝突。

第三章 處理投訴程序

負責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。(參閱下頁：學校處理投訴流程圖)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，本校會按本身情況考慮，設定初步回應時限，一般不超過三個工作天。對口頭提出的查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應。

正式調查投訴程序

如本校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本校的回應，或問題仍未解決，本校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

第四章 處理投訴安排

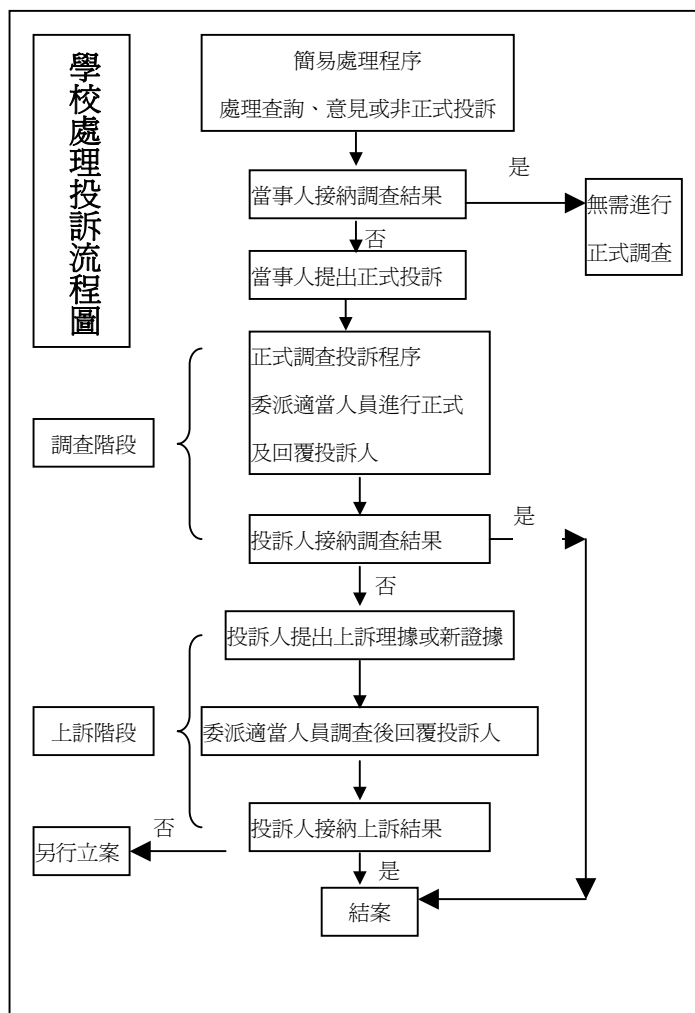
專責人員

本校可因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責小組負責處理投訴。成員可能包括主任級老師、副校長/助理校長、校長、校監、辦學團體專責人員甚至家長代表或獨立人士。

所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

第五章 覆檢投訴

絕大部分與本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，投訴人或有關機構可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」覆檢個案。



第六章 處理不合理行爲

—本校已制定適當措施，處理投訴人的不合理行爲並決定本校會採取的措施。

不合理行爲類別及處理方法如下：

- 1. 不合理的態度或行爲**：專責小組成員會表明不接受不合理的態度行爲，並要求對方改變態度及停止有關行爲，如投訴人或其陪同者依然故我，在發出警告後，小組成員會終止與投訴人的會面或談話。
- 2. 不合理的要求**：如果投訴人提出不合理的要求，校方可考慮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。
- 3. 不合理的持續投訴**：面對不合理的持續投訴，負責人員可決定會否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。學校亦會發出「回覆卡」，並重申本校不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。

--- 完 ---