

元朗公立中學校友會小學

學校處理投訴簡易程序

一、目的

學校與持分者保持良好溝通至為重要，本學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦鼓勵家長、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。我們會以積極正面的態度面對，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。為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，我們因應學校的情況及需要，設立一套健全的校本機制，藉以處理有關問題，從而作出適切的跟進。

二、處理程序

1. 分類

學校接獲以郵遞、傳真、電郵、電話或親身查詢、意見或投訴後，會轉交專責人員(附件一)和副校長會同行政主任先行分類。投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，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，校方可以不受理。此外投訴一般應由當事人親自提出，又或事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變，令校方無法進行調查，這些個案校方可決定是否就有關投訴進行調查。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)，校方的高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當跟進措施。如個案被界定為正式投訴，學校將會編檔及交予相關人士從速處理。

2. 調查

學校將會盡快妥善處理所有投訴，在一般情況下校方專責人員會在兩天內發出「確認通知書」(附件二及附件三)，確認收到有關投訴及知會負責處理投訴的人員以方便聯絡。如有需要，學校會聯絡或約見投訴人及其他相關人士，瞭解事件情況並盡快處理有關投訴，並以口頭或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。專責人員須填寫「學校處理投訴簡易程序個案記錄表」及以日誌方式摘錄重點，以供日後參考。如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，可在學校的覆函發出日期起計七天內，向校方書面提出上訴要求。

3. 上訴

學校如接獲投訴人的上訴要求，將按校本機制，委派適當人員(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。上訴處理工作預計在兩星期內調查完成，並就上訴結果書面回覆投訴人。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，學校將會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

4. 紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校將會保存清楚記錄，包括來往書函、會面記錄、調查報告及投訴個案記錄表(附件四)等以保存有關資料。

學校處理投訴程序

分類 編檔

- 收到後轉交專責人員

調查

- 發出「確認通知書」
- 處理有關投訴
- 回覆調查結果
- 以日誌方式摘錄重點

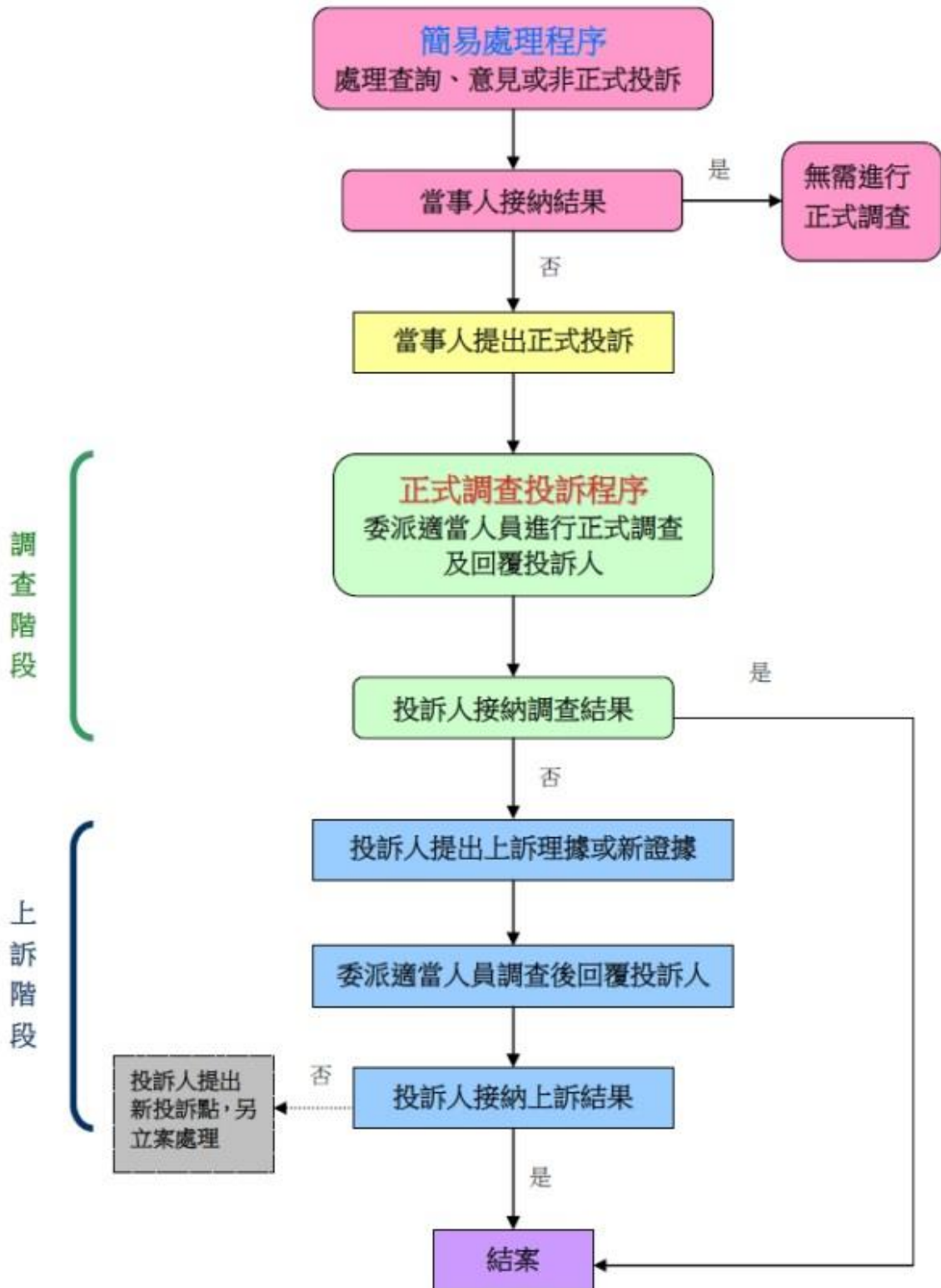
上訴

- 覆函發出日期起計七天內提出
- 委派適當人員負責
- 兩星期內調查完成，並書面回覆

紀錄

- 來往書函
- 會面記錄
- 調查報告
- 投訴個案記錄表

圖一：學校處理投訴流程



學校處理投訴專責人員

範疇	事例	查詢或調查階段	上訴階段
管理 與 組織	●學校帳目(例如帳目記錄)	●馮思明書記	●陳志雄校長
	●收費項目(例如課外活動費/書簿費)	●梁桂儀主任/ 周麗盈主任	●溫志華副校長
	●政策方針(例如獎懲制度/停學安排)	●鄧兆康主任	●溫志華副校長
	●承辦商服務(例如校巴服務/校服供應、飯盒供應)	●李嘉輝主任	●胡嘉海副校長
	●服務合約(例如招標程序)	●林雅而行政主任	●溫志華副校長
	●環境衛生(例如噪音、蚊患)	●李嘉輝主任	●胡嘉海副校長
學 與 教	●校本課程(例如科目課時)	●潘迪恩主任	●姜穎怡副校長
	●家課作業(例如家課量校本評核標準)	●潘迪恩主任	●姜穎怡副校長
	●學生考核(例如評分標準)	●潘迪恩主任	●姜穎怡副校長
	●教師教學表現(例如教師課堂的行為態度、工作表現)	●姜穎怡副校長	●陳志雄校長
	●日常班務和學生管理	●班主任	●姜穎怡副校長
校風 及 學生 支援	●校風(例如校服儀表)	●鄧兆康主任	●溫志華副校長
	●家校合作(例如諮詢機制、溝通渠道)	●溫志華副校長	●陳志雄校長
	●對學生支援	●江承殷助理副校長	●溫志華副校長
	●課外活動安排(例如興趣小組或活動的安排)	●梁桂儀主任	●溫志華副校長
學生 表現	●學生整體表現(例如成績、操行)	●潘迪恩主任/ 鄧兆康主任	●姜穎怡副校長/ 溫志華副校長
	●學生紀律(例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌)	●鄧兆康主任	●溫志華副校長

處理及調查下列對象投訴的相關專責人員

涉及對象	調查階段	上訴階段
班務及學生	班主任及級訓輔教師	主任
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	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