



中華基督教會方潤華小學
2016-17年度第 90 號通告

制訂「校本處理投訴指引」

敬啟者：

教育局於2015年9月全面推行「優化學校投訴管理計劃」，協助學校儘快設立/優化校本處理投訴機制，妥善處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴。現本校按教育局的指引，制訂「校本處理投訴指引」，並上載校網，現將教育局的指引內容簡述如下，歡迎各家長為此提出寶貴意見。

<p>1. 處理投訴原則</p>	<p>(1) 分類處理投訴--教育局負責處理有關教育條例、教育政策或教育局直接提供服務的投訴，學校負責處理關於學校日常運作及內部事務的投訴</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(4) 處事公平公正--處理過程避免私相授受和偏袒的情況</p>											
<p>2. 指引建議的「校本處理投訴機制及程序」適用範圍</p>	<p>(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</p> <p>(2) 本指引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）</p> <p>(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</p>											
<p>3. 處理投訴的專責人員</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>涉及對象</th> <th>調查階段的程序</th> <th>上訴階段的程序</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教職員</td> <td>主任>副校長/學務主任>校長</td> <td>副校長/學務主任>校長>校監</td> </tr> <tr> <td>校長</td> <td>校監>法團校董會調查小組</td> <td>辦學團體專責人員>法團校董會上訴小組</td> </tr> </tbody> </table>	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/學務主任>校長	副校長/學務主任>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>法團校董會上訴小組		
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/學務主任>校長	副校長/學務主任>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>法團校董會上訴小組										
<p>4. 處理不合理行為</p>	<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；或對其他持分者受到投訴人不合理行為的影響，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作覆或與投訴人聯絡</p>											

5. 利益申報	(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 (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的工作，或簽署任何給予投訴人的信件
---------	--

由於詳細指引的頁數甚多，有興趣之家長可到本校網頁查閱。學校會按此指引，制訂「校本處理投訴指引」，請填妥回條，於17/3（星期五）交回班主任辦理。如就以上校本政策有任何查詢，歡迎致電2251 9751與魏寶儀主任聯絡。

此致
各位家長

校長

謹啟

陳章華

二零一七年三月十四日

<2016-17 年度第 90 號通告回條>

敬覆者：

本人已知悉第 90 號通告有關「制訂『校本處理投訴指引』」事宜，現覆如下：

- 本人已知悉 貴校之「校本處理投訴指引」
- 就 貴校之「校本處理投訴指引」，本人有以下意見：

此覆

中華基督教會方潤華小學陳校長

_____班學生_____ ()

家長姓名：_____

家長簽署：_____

聯絡電話：_____

(請在適當內加✓)

日 期：二零一七年三月_____日

<2016-17 年度第 90 號通告回條>

敬覆者：

本人已知悉第 90 號通告有關「制訂『校本處理投訴指引』」事宜，現覆如下：

- 本人已知悉 貴校之「校本處理投訴指引」
- 就 貴校之「校本處理投訴指引」，本人有以下意見：

此覆

中華基督教會方潤華小學陳校長

_____班學生_____ ()

家長姓名：_____

家長簽署：_____

聯絡電話：_____

(請在適當內加✓)

日 期：二零一七年三月_____日