



校本處理投訴機制



2020-2021

裘錦秋中學（屯門）

1 設置目的：

本校於 2016/17 年度參加教育局推行的「優化學校投訴管理計劃」，並因應教育局的「學校處理投訴指引」來設置投訴機制，其目的是了解校內、校外人士對本校的工作或對本校從業人員的不滿意見，以便深入調查後，適當跟進：

- 1.1 若投訴屬實，在維護學生利益的大前提下，自當修正錯誤，並尋求改善方法。
- 1.2 若投訴失實，亦必向投訴者及被投訴者詳細交代，以澄清誤會，釐清事實，還當事人一個公道。

2 適用範圍：

凡校內、校外人士對以下人士的投訴，均會秉公辦理。

- 2.1 本校直接僱用人員：包括全職或兼職的教師、教學助理、職員及校工等。
- 2.2 在本校實習教學工作的教育學院學生。
- 2.3 與本校有直接或間接業務關係的從業人員，如：小食部員工、學校外判的維修工程人員等。

3 教育政策：

- 3.1 本校所有從業人員均須以謀求學生的利益為大前提，努力做好其所屬崗位的教育工作。
- 3.2 凡遇到糾紛、摩擦以至於衝突，本校從業人員須以說理、諒解、正面的平和方式，先在本部門尋求雙方均可接受的解決方法，以化解之；若無法解決，方尋求以本校投訴機制去處理。

4 關於投訴：

- 4.1 凡校內、校外人士對本校的工作或對本校從業人員有不滿的意見，且要求本校跟進及回應者，均被界定為「投訴」，必須由本投訴機制處理。
- 4.2 無論是口頭還是文字的投訴，本校均會處理。唯本校鼓勵具名的投訴，因為只有具名的投訴，方可直接交流互動、有利澄清疑點、更可詳細跟進，並可將查探的結果面見交代清楚。
- 4.3 一般來說，本校不會處理匿名的投訴，特殊情況者則例外。

5 處理程序：

- 5.1 一般來說，對某一員工的投訴，會交由該員工的部門主管去處理，例如：
 - 5.1.1 投訴班主任，其投訴將由負責該級的主任處理。
 - 5.1.2 投訴教師某科的教學問題，先交由該科科主任處理。
 - 5.1.3 投訴訓導老師，其投訴將由訓導主任處理，餘此類推。
- 5.2 一般來說，對某項工作的投訴，會交由該工作所屬的部門主管去處理，例如：
 - 5.2.1 投訴校園清潔問題，其投訴將由校政委員會主管處理。
 - 5.2.2 投訴教學政策，其投訴將由課程及教學發展委員會主管處理，餘此類推。
 - 5.2.3 假如投訴的問題是跨部門的，其投訴將由副校長或助理校長處理。
- 5.3 如果投訴者對部門主管的回應或處理仍感不滿，此投訴案例則會交由部門主管的上司（即副校長或助理校長）跟進。
- 5.4 對副校長或助理校長的投訴，則直接由校長處理。
- 5.5 如果投訴內容涉及本校從業人員侵犯學生身體，如：毆打、非禮之類，只要有可信的初步證據，本校不排除將事件送交本港執法部門（如：警方）處理。事件一俟警方接手跟進，則有關投訴將不再由本投訴機制處理。

6 回應交待：

- 6.1 所有投訴本校都會以電話或面見作回應，若有需要，方以書面交代。
- 6.2 所有投訴必須盡快以合適方式回應。一般來說，接到投訴後，處理投訴的主管必須在三個工作天內有初步回應，例如致電投訴者，初步交代了解到的情況。至於詳細的調查報告何時完成，則因應案例的性質而定，難作硬性規定，唯負責主管必須在兩星期內向投訴者交代中期調查結果，以釋疑慮。
- 6.3 若投訴者接受本校之調查或仲裁結果，該次投訴將會終結，有關文件亦會存檔以備將來參考。