

葛量洪校友會黃埔學校

學校處理投訴指引

為了有效地處理日常接獲意見和投訴，本校會因應情況，持續完善現有的校本機制及程序，現確立一套為切合學校及各持分者需要的處理投訴機制與程序，若然校本指引未有列明，則會以教育局「學校處理投訴指引」(2015年9月版)作為補充參照，以完善整個校本機制。

- 1 本校擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。本校透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、教職員會議等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。
- 2 本校法團校董會會定期每年檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。
- 3
 - 3.1 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校方申報利益(註:參考廉政公署訂定「利益」之定義，例:與金錢有關或與職級有關)。
 - 3.2 如出現利益衝突的情況，有關教職員或辦學團體校董必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料，由校長決定另選教職員或由法團校董會其他校董輪任處理。
 - 3.3 除有合理理由，投訴人不得反對校長或法團校董會另定人選的安排。
- 4 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投訴。
- 5 在處理投訴的任何階段，均可透過「調解」方式處理，由合資格之認可調解員協助。

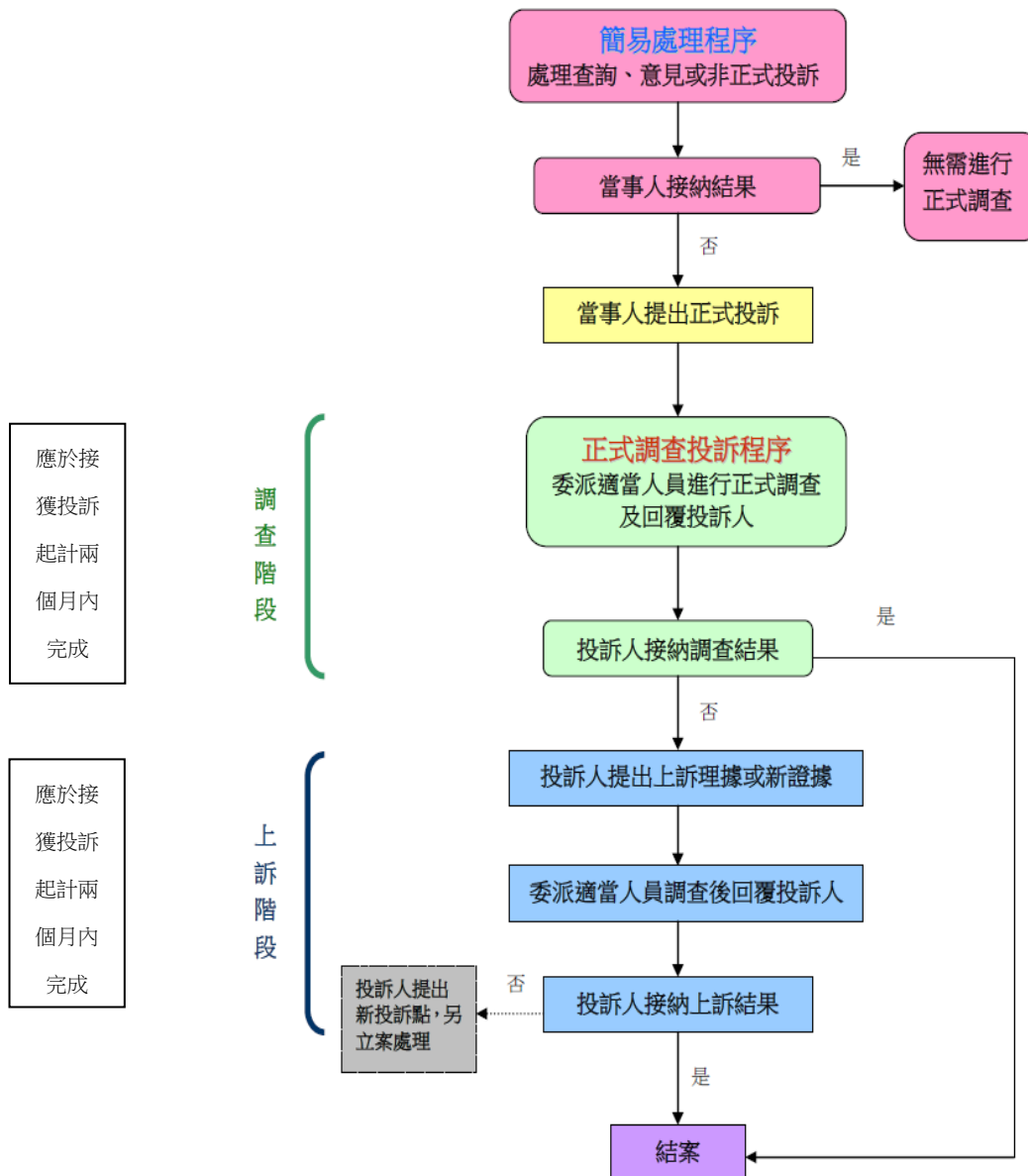
6 專責處理投訴人員安排:

涉及對象	調查階段專責人	上訴階段專責人
A) 教職員: 職員、教師、主任、副校長	校長	校監
B) 校長	校監	法團校董會辦學團體校董 (*輪任3人)
C) 校監	辦學團體葛量洪教育學院 校友會委員(*輪任3人)	辦學團體葛量洪教育學院 校友會委員(*輪任3人)

7 在會面/會議期間，禁止投訴方及被投訴方錄音/錄影，學校有權錄音/錄影，以確保會面紀錄準確，以便有效跟進投訴個案。

8 校本處理投訴之流程圖

圖一：學校處理投訴流程



<完>