

香港道教聯合會青松中學 訓導委員會處理公眾申訴指引

- 目的：
1. 以快捷及有效的方法，即時解決投訴問題。
 2. 加強與家長、學生、同事及公眾的溝通，改善本校形象，使家長、學生及老師對本校有歸屬感。
 3. 即時提出改善，務求避免對學校有不利的負面報道。

- 處理投訴機制：
1. 公眾人士向校方或教育局投訴本委員會。
 2. 校方或教育局確認投訴者具姓名及聯絡資料後交本委員會跟進。
 3. 訓導委員會調查後向校方提交報告及資料。
 4. 校方審視報告及資料，回覆投訴者或教育局。

- 投訴分類：採用“梯級制”，投訴渠道分為三級---
- 第一級:最初接獲投訴時，由訓導委員會同事處理，這通常涉及簡單投訴；
- 第二級:若投訴者仍感不滿，由副校長或校長作內部檢討或調查；
- 第三級:如本校內部未能解決問題，投訴將會被轉介至校外機構或教育局覆檢。

- 處理投訴階段：
1. 處理-- a. 若投訴不涉及老師，由本委員會調查及回覆。
b. 若投訴涉及老師，由副校長調查及回覆。
 2. 上訴-- 由副校長調查及回覆。
 3. 覆核-- 由校長調查及回覆。如本校內部未能解決問題，投訴將會被轉介至校外機構或教育局覆檢。

- 處理投訴時限：
1. 處理階段---**盡量於兩個工作天內初步處理投訴，七天內完成調查及回覆申訴者。**
 2. 上訴階段---收到上訴後七天內回覆投訴者。
 3. 覆檢階段---由教育局成立的**覆檢委員會盡快**回覆投訴者。

- 處理投訴技巧：
1. 欲要投訴處理收效，務必公平、公正及認真地處理投訴，並盡快妥善回覆投訴者。
 2. 細心聆聽、易地而處及感同身受，但並不表示每個投訴者都對結果感到滿意。
 3. 須果斷及得體地處理“難應付”的投訴者，投訴者可能是涉及語氣和態度、敘述能力，又或無理投訴。同事須具備適當技巧及能力，譬如：要投訴者親身投訴及不可匿名。
 4. 向投訴者清楚說明，他們在校子女不會因投訴而受到歧視。
 5. 倘若投訴超越本委員會層面，更應從“整個學校”的宏觀角度承接投訴，並涵蓋個別組別的處理程序。

- 個案紀錄：
1. 本委員會應妥善記錄及保存有關資料及文件。
 2. 如有需要，書信抄送教育局。

評估：副校長不定時抽樣檢視投訴個案，評定處理這些投訴的方式孰優孰劣、解決問題的程度，以及與投訴者溝通的程度及質素。

學校的支援：鑑於本委員會同事需經常處理投訴，校方應理解他們的壓力，盡量給予支援。

教育局的支援：

1. 提供指引及信件樣本供學校參考。
2. 協助學校制定校本處理查詢／投訴機制。
3. 協助學校建立良好的溝通文化。
4. 提供諮詢及調解服務。
5. 提供培訓。

訓導委員會角色：

1. 建立互相支援的文化。
2. 處理投訴後，須逕向副校長或校長提交報告。
3. 讓公眾有多方面的投訴渠道，如接受公眾以電子方式投訴，在學校的網頁加入電郵連結，讓公眾以電子方式提出意見或投訴。

學校角色：

1. 建立良好的溝通文化。
2. 制定有效的校本處理查詢／投訴機制。