

香港道教聯合會青松中學 處理公眾申訴政策

目的：

訂立有關政策和一套有效及公正的程序，以便恰當處理公眾申訴。

處理公眾申訴原則：

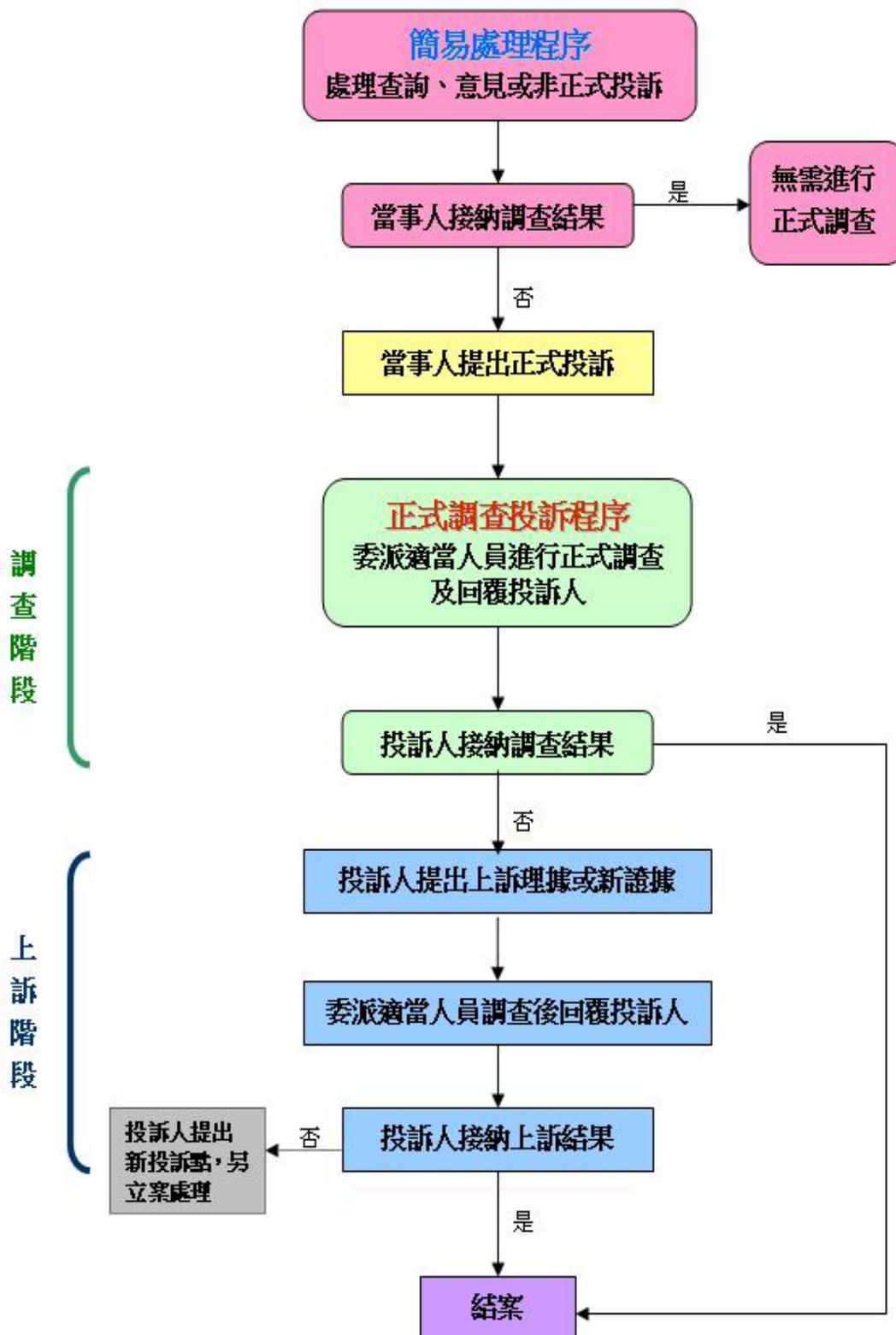
1. 及時迅速處理
2. 機制清晰透明
3. 跟進有法可依
4. 處事公平公正

有關申訴處理：

1. 本校歡迎學生及家長就著 學校日常運作及內部事務(事例見〈學校處理投訴指引〉附件一)作出意見反映，甚至投訴，本校將根據教育局〈學校處理投訴指引〉的原則，處理任何有關之投訴個案。
2. 校長、副校長及相關主任就著意見或投訴作出跟進，與投訴人及相關教職員面談，協調解決方法。
3. 處理層面及階段：
 - 對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般毋須書面回覆及存檔。
 - 如口頭回應後，投訴人仍指明提出正式書面投訴，校方應啟動正式投訴程序，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
 - 若投訴不涉及校長，由校長委派副校長及科組主責人員處理。
 - 若投訴涉及校長，由校長直接回覆處理，若未能解決，法團校董會成立調查小組處理，調查小組包括辦學團體成員，調查完畢後由調查小組主席覆信。
 - 投訴人如對回覆不滿，可於發出回覆的 14 天內以書面提出上訴申請，詳細列出申請上訴的理據。學校須委派適當人員調查及回覆投訴人。
4. 若投訴人仍有不滿，校方將轉介投訴個案予教育局進一步「覆檢個案」。

學校處理投訴的流程（參考教育局〈學校處理投訴指引〉）

圖一：學校處理投訴流程



校方一般不受理的投訴：

1. 匿名投訴：

由於不能向投訴者回應，學校只會作內部參考，雖然會將訊息傳達予有關教職員，但不會紀錄為投訴個案。

2. 並非由當事人親自提出的投訴：

投訴應由當事人親自提出，與學生有關的投訴，可由家長/監護人提出。

3. 投訴事件已發生超過一年：

與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境/證據可能已改變或消失。

4. 資料不全的投訴：

如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，校方可以不受理有關投訴。

處理投訴專責人員：

學校可因應個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員
	2	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

處理不合理行為：

投訴人任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。處理人員應表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。有關不合理行為的定義，可參照教育局〈學校處理投訴指引〉第21-22頁。