



### 《學校處理投訴機制》(家長諮詢)

敬啟者：

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。教育局於2012/13至2014/15學年推行「優化學校投訴管理先導計劃」(先導計劃)，協助學校制訂一套公平、公正及公開的投訴管理制度，及試行「優化學校投訴管理安排」(優化安排)。由於先導計劃的檢討結果十分正面，教育局宣佈於2017年9月1日開始在所有公營及直資學校全面推行優化安排。建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的環節。本校期望與各持分者加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。因此，本校現落實處理公眾投訴的校本機制及程序，期望能有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

隨函附上《學校處理投訴機制》簡化版以供參考，閣下亦可於學校網頁內查閱整全版。歡迎家長對《學校處理投訴機制》(諮詢稿)提出意見，有關意見可以透過書面形式於2017年3月1日前或以下回條交回班主任(所有意見副本送呈家長教師會)。

如有垂詢，請聯絡家長教師會副主席杜慧敏老師。

此致

各家長

仁愛堂田家炳中學校長

吳潔容謹啟

二零一七年二月廿四日

— ✂ —

回 條(請於 27/2 交回班主任)

敬覆者：

本人知悉 貴校《學校處理投訴機制》(家長諮詢)事宜，我/我們對諮詢稿有以下意見：

---

---

---

此覆

仁愛堂田家炳中學校長

班別：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_

學生姓名：\_\_\_\_\_

家長簽署：\_\_\_\_\_

No.16-17/49

二零一七年二月 日



24 February 2017

### “Mechanism for Handling School Complaints” (Parent Consultation)

Enhancing school governance and providing quality education services are visions shared by the Education Bureau and schools in Hong Kong. A governance culture of a high standard can help reduce misunderstandings and complaints. In the 2012/13 to 2014/15 school years, the Education Bureau implemented the “Pilot Project on Enhancement of Complaint Management in Schools” (pilot project) to assist schools in the formulation of a fair, objective and transparent system of complaint management and pilot-run the “Enhanced School Complaint Management Arrangements” (enhanced arrangements). In view of the positive results of the pilot project, the Education Bureau has announced that the enhanced arrangements will be fully implemented in all public and Direct Subsidy Scheme schools with effect from 1 September 2017. Establishing a good communication culture and formulating a comprehensive complaint management system are crucial to the provision of quality school services and maintenance of high-standard school governance. The school is looking forward to maintaining close partnerships with various stakeholders through enhanced communication and connection. As such, the school is in the process of finalizing the school-based mechanism and procedures of managing public complaints to effectively handle complaints from the public and enhance credibility in school governance.

A simplified version of the “Mechanisms of Complaint Handling by the School” is attached with this letter for parents’ reference. Parents can also review the complete version on the school website. Parents are welcome to provide their opinions on the “Mechanism for Handling School Complaints” (Consultation Draft). Please provide the opinions on the reply slip below to the form teacher, or in writing and have them submitted before 1 March 2017 (a copy of all opinions received will be provided to the Parent-Teacher Association).

For enquiries, please contact Ms To Wai Man, Vice Chairperson of Parent-Teacher Association.

Ng Kit Yung

Principal

--- ✂ ---

Reply slip (to be submitted to form teacher on 27/2)

\_\_\_\_ February 2017

I am notified of the “Mechanism for Handling School Complaints” (Parent Consultation) and have the following opinion in response to the consultation:

---

---

---

Class: \_\_\_\_\_ Class number: \_\_\_\_\_

Student name: \_\_\_\_\_

Parent signature: \_\_\_\_\_

# 仁愛堂田家炳中學

## 學校處理投訴機制(家長諮詢)

### 第一章 適用範圍

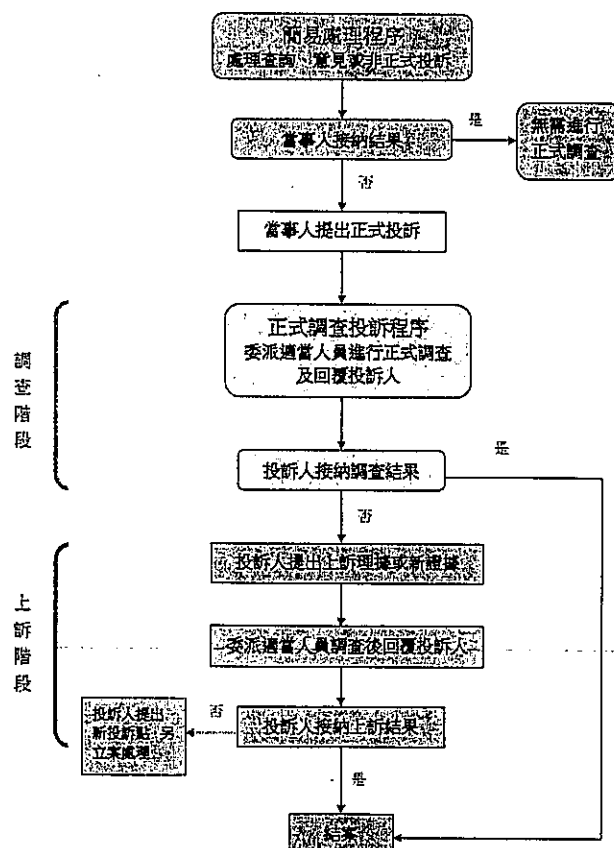
適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式提出與學校有關的投訴，包括：關於學校日常運作及內部事務的投訴。

### 第二章 處理投訴原則

學校處理投訴的原則包括：1) 分類處理、2) 迅速處理、3) 機制透明、4) 指引清晰、5) 保密機制、6) 適時修訂、及 7) 處事公平公正。

### 第三章 處理投訴程序

圖一：學校處理投訴流程



### 3.1 簡易處理程序

學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，會辨別事件的性質及採取相應措施。

### 3.2 正式調查投訴程序

學校如接獲正式投訴，會按程序處理。正式調查投訴程序包括調查階段及上訴階段。

## 第四章 處理投訴安排

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴，參考例子：

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

## 第五章 覆檢投訴

絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。投訴人或有關機構(包括學校/教育局)可要求「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案。

## 第六章 處理不合理行為

學校制定政策及措施處理投訴人的不合理行為，包括：不合理的態度或行為、不合理的要求、及不合理的持續投訴。

\*\*本版本為簡化版，家長可於內聯網/家長教師會/校務處索取整全版本參考。

\*\*歡迎家長對《學校處理投訴機制》(諮詢稿)提出意見