

保良局莊啟程預科書院 校本處理投訴機制

前言：

本處理投訴機制，基本上按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》、教育局《學校處理投訴指引》、《學校行政手冊》及相關通告之原則和要求制定。本處理投訴機制適用於處理本校員工、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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

- (i) 本校日常運作及內部事務(包括本校制度、政策及員工管理的投訴)；
- (ii) 本校教師教學及言行的投訴，
- (iii) 本校非教學職員的工作表現和言行的投訴；
- (iv) 有關《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴。

1. 處理學校員工投訴的程序：

員工有時會就某種制度或待遇，表示不滿或感到不安。可直接向校長作出投訴，由校長按機制處理。如投訴涉及校長，可直接向法團校董會作出投訴。

- 1.1 員工如需作出投訴，應判斷向何人作出投訴。如投訴學校制度、學校政策、同工或下屬，可向直屬上司、副校長或校長提出。如投訴上司，可向上司的上一級提出(例如老師、主任的上一級是副校長，文員的上一級是行政主任)。
- 1.2 校長或前線人員應按照員工投訴的內容作出調查，以公平、公正的原則處理相關投訴。
- 1.3 校長處理員工投訴時，盡可能由該員工的直屬上司解決有關事情。如有關的不滿仍未能獲得解決，則應交由更高一級的上司處理，最後由校長直接處理。
- 1.4 如員工投訴的對象是其直屬上司，應視乎實際情況的需要委任一名更高一級的人員或成立一個獨立委員會處理有關投訴。至於有關性騷擾的投訴，則按照本校的《防止性騷擾政策》的程序處理。
- 1.5 處理投訴的人員須從速處理，以免問題擴大。相關投訴如已獲得解決和處理，應向校長報告，並以校長的名義給予投訴的員工一個正式的答覆。
- 1.6 本校須將所有投訴個案的資料，包括所有面見記錄及調查報告等，開立獨立的文檔妥為保存。
- 1.7 如投訴的對象是校長，員工應直接向本校法團校董會作出投訴。相關投訴一般由本校辦學團體保良局屬下教育事務部處理和跟進，最後向本校法團校董會報告和作出裁決。

2. 處理家長、學生及公眾人士投訴的程序：

所有與本校事務有關的投訴，應直接向前線老師或校長提出。如投訴人向教育局或其他政府部門提出，基於校本管理原則，所有與學所校日常運作及內部事務有關的投訴都會由本校負責處理。所以，此類投訴會轉介本校校長直接處理。如投訴校長則會轉介至本校辦學團體保良局屬下教育事務部處理和跟進。

- 2.1 本校與持份者必須加強溝通聯繫，以維持緊密合作的夥伴關係，以免學校持份者因任何誤會而作出投訴。

- 2.2 如投訴由教育局轉介，本校將由校長或校長委任的人員與教育局人員保持聯繫，以公平、公正的原則處理相關投訴，期間並需配合教育局的投訴處理機制。
- 2.3 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，本校人員須同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
- 2.3.1 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2016 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
- 2.3.2 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》(第 480 章)的修訂」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
- 2.3.3 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平機會的《殘疾歧視條例教育實務守則》
- 2.3.4 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」及平機會的《種族平等與校服》小冊子
- 2.3.5 與採購服務及貨品(例如校服、飯盒供應等)有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
- 2.3.6 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」
- 2.3.7 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
- 2.4 對本校員工的投訴皆會由校長或校長指定的人員作出調查。投訴人及被投訴者皆有權提供資料或作出解釋，以對投訴事項作出判斷和結論。若投訴事項證據確鑿，相關員工需承擔責任，並可能受到處分。若被投訴者為校長，則由本校辦學團體保良局屬下教育事務部處理和跟進。
- 2.5 若投訴日常運作及內部事務(包括制度或財務)，將由校長或校長指定的人員作出了解和他分析，以對投訴事項作出判斷和結論，如需改善或跟進，由校長指示相關教職員跟進。結論及相關措施(如有)會向投訴者作出回覆。
- 2.6 本校須將所有投訴個案的資料，包括所有面見記錄及調查報告等，開立獨立的文檔妥為保存。

3. 參照教育局優化投訴機制，本校將不接納下列投訴：

- (i) 與已展開法律程序有關的投訴；
- (ii) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
- (iii) 受其他條例或法定要求規管的投訴(例如貪污舞弊及欺詐等)。如本校接到此類投訴，將轉介相關政府部門處理；
- (iv) 並非由當事人提出的投訴(除非當事人以書面授權形式委託其他人代其作出投訴)；
- (v) 所有不涉及本校日常運作及內部事務的投訴(包括與教職員日常教學或工作相關的投訴)。當投訴事項涉及教師的私德，若校長判斷該教師的私德不會對學生的學習造成嚴重的影響，且不會違反「教師專業操守議會」的守則，可拒絕接受投訴。
- (vi) 匿名投訴。

4. 所有信件及通知書可參考教育局《學校處理投訴指引》內之樣本草擬。