

## 意見處理機制

### (一) 目的：

1. 提供溝通渠道，讓各持分者可對學校提出意見。
2. 加強監察學校各方面的運作。
3. 集思廣益，優化學校的各項政策、制度、活動或設施。

### (二) 基本方針：

1. 以公平、公正的方法，適時處理各類的意見。
2. 處理投訴時，必須以積極的態度處理及跟進，並以提升學校效能為主要目的。
3. 處理個案的專責人員及相關人士均須向校方申報利益，如有利益衝突，不得接觸任何與個案有關的資料及處理個案的人員。
4. 學校將按需要，檢討有關政策及收集持分者的意見，以優化處理程序。

### (三) 適用範圍：

1. 關於學校日常運作及內部事務的意見反映。
2. 不適用於下列類別的意見反映：
  - 與已展開法律程序有關的事宜
  - 屬其他團體/政府部門權力範圍的事宜
  - 受其他法例或法定要求規管的事宜
3. 不受理下列類別的意見反映：
  - 匿名投訴
  - 非由當事人親自提出的意見或未獲當事人以書面授權的代表者/組織/團體的意見。
  - 相關事件已發生超過一年
  - 資料不全的事項或事件根本不可能調查或跟進

### (四) 修訂程序：

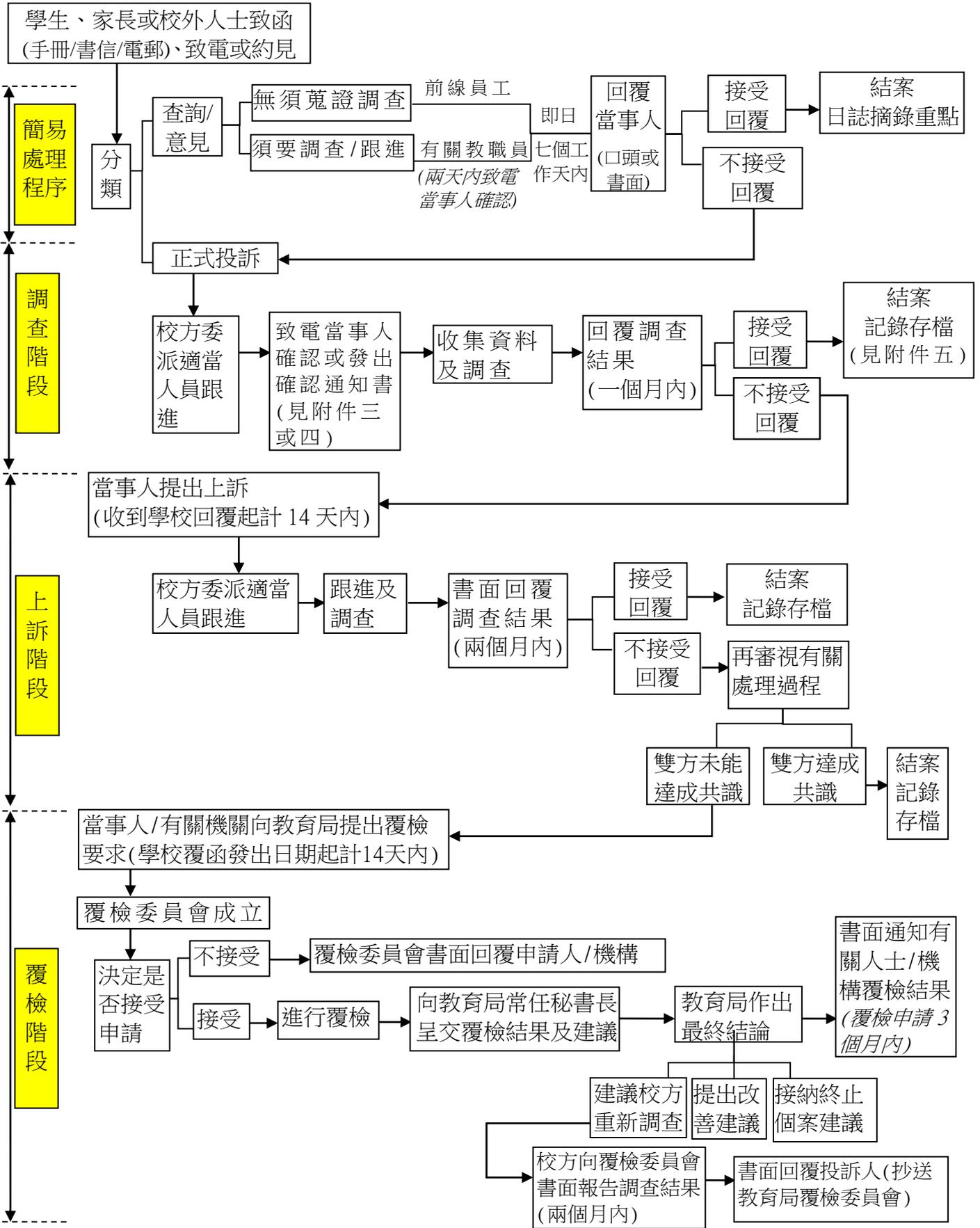
是項政策，如須修訂，將按需要於全體會議收集意見，然後於行政會議商議，由法團校董會通過後方可施行。

### (五) 運作程序：

- 學生、家長或校外人士提出及處理意見的程序，詳見附件一。
- 校內員工提出及處理意見的程序，詳見附件二。

### 提出及處理意見的程序

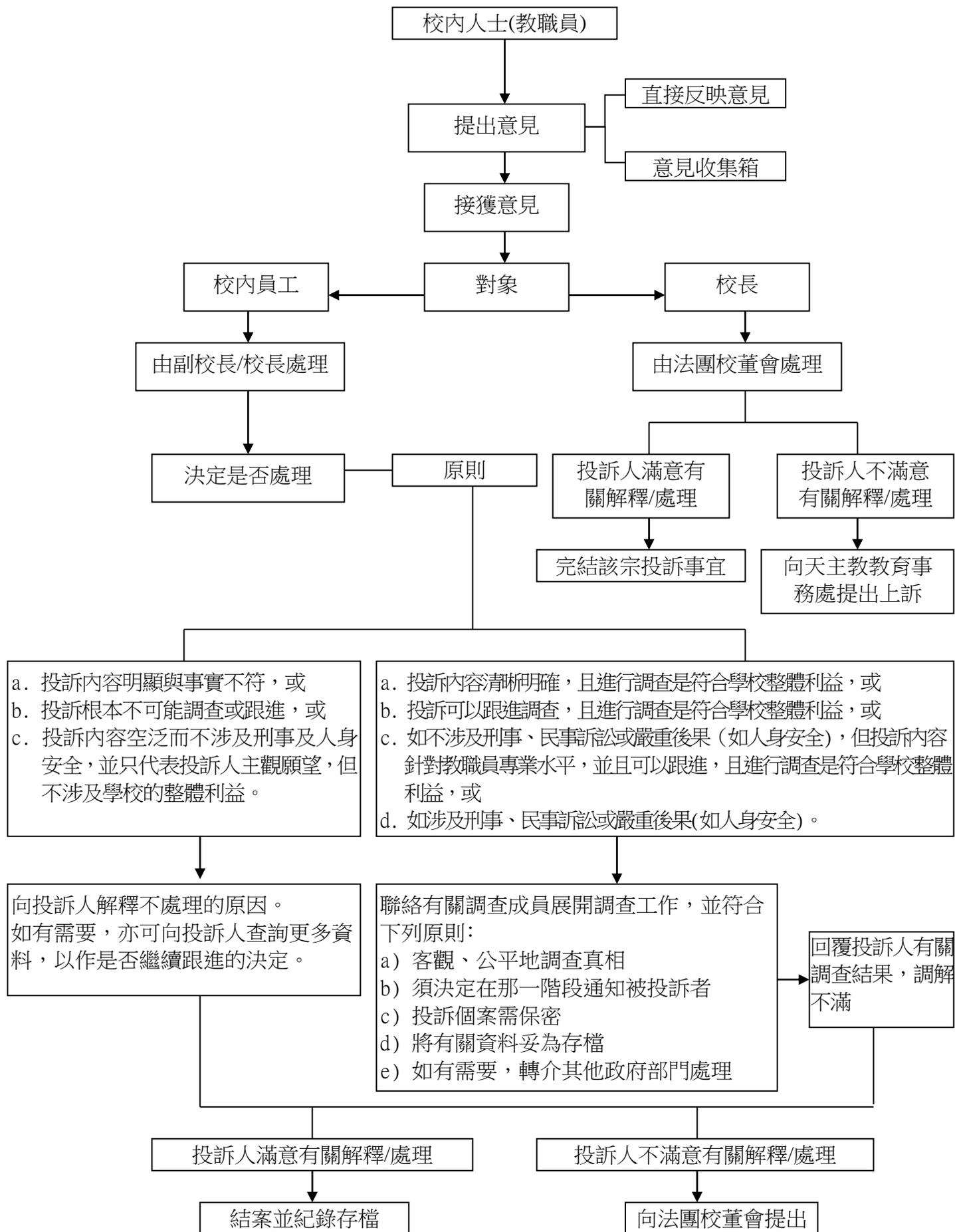
附件一



備註：\*回覆形式：學校負責人可視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆各項意見反映或投訴。(一般而言，如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆或以口頭補充；如投訴或上訴以口頭提出，校方則會視乎情況，以口頭或書面回覆。)如遇不受理的意見反映或投訴時，可考慮以回覆卡作回應(見附件六)。

校內人士提出及處理意見的程序

附件二



**確認通知書樣本(一)**

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭\*投訴。現正展開調查工作，並會於 x 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長\*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

附件四

### 確認通知書樣本(二)

[需轉介予其他機構(例如政府部門/外判服務承辦商)處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭\*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的回覆表格，在本年 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長\*聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 學校校長 /  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本(二)  
回覆表格

致XXX學校

投訴檔案編號：(如適用)

# 投訴人姓名：\_\_\_\_\_ (先生/女士)

[請依照身份證上姓名填寫]

# 通訊地址：\_\_\_\_\_

# 聯絡電話號碼：\_\_\_\_\_

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。  
為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士／機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

\_\_\_\_\_

日期

\_\_\_\_\_

投訴人簽名

# 必須填寫

## 投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：\_\_\_\_\_

來源：直接向學校投訴由教育局轉介其他機構轉介：\_\_\_\_\_投訴方式：電話 信件 電郵 傳真 親身其他：\_\_\_\_\_

投訴人資料：

姓名：\_\_\_\_\_先生／女士／太太

身分：家長 議員 市民團體\_\_\_\_\_其他\_\_\_\_\_獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與投訴人的關係）：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_傳真：\_\_\_\_\_電郵：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

投訴對象：

校長 教師 職員其他：\_\_\_\_\_

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現其他：\_\_\_\_\_

**投訴內容撮要：**

**調查階段**

**負責調查人員：** \_\_\_\_\_

發出確認通知書（日期： \_\_\_\_\_）

電話聯絡（日期： \_\_\_\_\_）

面見投訴人（日期： \_\_\_\_\_）

發出書面回覆（日期： \_\_\_\_\_）

**調查結果撮要：**

**上訴階段**（如適用）

**提出上訴日期：** \_\_\_\_\_

**負責上訴調查人員：** \_\_\_\_\_

發出確認通知書（日期： \_\_\_\_\_）

電話聯絡（日期： \_\_\_\_\_）

面見投訴人（日期： \_\_\_\_\_）

發出書面回覆（日期： \_\_\_\_\_）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署：\_\_\_\_\_

## 回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日(及其他覆函[如適用]的日子)給你的回覆。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

(簽署)

XXXXXXXXX 學校校長／  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者