



關於處理投訴機制

前言

東華三院一直重視與持份者及外界保持良好的溝通，以促進學校的持續發展，為莘莘學子提供優質的教育服務。

在處理投訴事宜方面，本院屬校由 2013/14 學年用教育局的「校本投訴機制」及本院既有的機制及指引處理投訴。而有關的投訴記錄，各屬校亦會按機制向教育科作適時的匯報。

至於對辦學團體及法團校董會作出的投訴，教育科會按情況，根據辦學團體及法團校董會所簽署的服務合約，代表辦學團體處理有關投訴。

一般而言，投訴若屬於匿名，教育科會作出查證，並確定是否能立案處理。此外，教育科亦會就該等投訴，向校長作出建議，以優化及改善教育服務。若不涉及紀律程序，該投訴不會在校董會上報告。

若是具名的投訴，教育科會作出調查並回覆投訴人。若當中屬於需改善的問題，教育科會協助學校改善。若不涉及紀律程序，該投訴不會在校董會上報告。

建議

為了能更有效跟進及處理投訴，教育科現建議各屬校定期以總表形式集合接獲的投訴，並在法團校董會會議以撮要形式報告該等投訴及有關跟進情況。

1. 由公眾或學校持份者（如：家長）提出的投訴，請用校本機制及本院企業傳訊處的紀錄冊（見附件一）作記錄；
2. 由學校教職工提出的投訴，請用本院人力資源處的紀錄冊（見附件二）作記錄

本科建議每年收集總表兩次，分別包括每年的 10 月 1 日至 3 月 31 日及 4 月 1 日至 9 月 30 日。各屬校需把 2 份紀錄冊經由相關的學務主任呈上教育科有關的學校組別以作記錄。

委員會考慮

茲 徵求教育委員會就優化投訴處理的意見。

東華三院教育科
2019 年 6 月