

獅子會蔣翠琮中學
香港考試及評核局「校本評核」學校投訴機制

✧ 目的

透過清晰明確和廣為人知的處理投訴程序，達致以下的目的：

- (1) 迅速及有效地處理有關校本評核的投訴個案，並改善投訴所涉及的問題；
- (2) 可循明確的程序，處理仍未解決的投訴；
- (3) 從調查投訴的工作中汲取經驗，藉以改善校本評核的工作。

✧ 投訴程序

- (1) 投訴者以電話/親身/書面向以下人仕作出投訴：

(1.1) 當事老師：當事老師應盡量即時處理家長的投訴，及作出回覆，並需將投訴過程及結果記錄下來，然後與其上級作出匯報，讓其上級知悉有關投訴，並將其紀錄存檔；

(1.2) 助理校長/副校長：因應投訴內容，交回當事老師處理或直接交予投訴委員會處理；

(1.3) 校長：因應投訴內容，交回助理校長/副校長轉交當時老師處理或直接交予投訴委員會處理；

- (2) 如投訴者認為所提出的投訴仍未獲得解決，可以再向助理校長/副校長投訴，由其將投訴個案交予由校方所成立的投訴委員會(成員包括校長、助理校長/副校長及相關主任)處理。

- (3) 如投訴者仍不接受投訴委員會的調查結果，可向校董會作出投訴，但家長必須具備充分證據顯示校方處理投訴工作並沒有按正常程序進行。校方會將有關投訴轉交校董會處理。

✧ 時限

每個投訴程序，校方均會於七個工作天內作出回覆。

✧ 改善方法

如果投訴合理，校方會就投訴內容作出相應改善措施。

✧ 其他投訴渠道

校方會告知投訴人，假如他/她對投訴結果感到不滿，可以向香港考試及評核局、教育局或相關部門投訴。