

## 基督徒信望愛堂課餘託管中心 處理投訴政策及程序

本會致力提供優質課餘託管服務。各持份者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對託管中心各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，託管中心與持份者保持良好溝通至為重要。託管中心在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向託管中心表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，本會製訂以下政策。

### 處理投訴的步驟

1. 任何職員一旦接獲與本託管中心的有關的投訴，不論是口頭或書面投訴，有關職員應立即（通常是接獲投後二十四小時內）將轉交中心主任處理。
2. 中心主任應盡快（通常是接獲投後四十八小時內）約見申訴人，親自向對方了解情況，務求從速解決問題。
3. 若經過商討後未能解決問題，中心主任應告訴申訴人服務單位準備如何處理其投訴，並訂出向申訴人報告行動結果的時限。（一般來說，應在十個工作天內以書面回覆申訴人。）
4. 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，託管中心應視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。在大部分情況下，採取此處理方法應有助於及早圓滿解決投訴。
5. 若申訴人收到中心主任的回覆後仍感不滿，中心主任應將事件轉交託管小組主席。

### 應付投訴的態度

6. 任何職員一旦接獲與服務單位有關的投訴，即使申訴人強辭奪理、態度輕浮，職員也應保持虛心有禮的態度聽取對方的投訴。
7. 任何職員一旦接獲投訴，應告知申訴人本身準備如何處理其投訴（通常是轉交中心主任處理），以及申訴人會收到初步回覆（通常是中心主任聯絡申訴人）的時限。
8. 與提出申訴的服務使用者、家屬或其他申訴人溝通時，不論是口頭或書面溝通，都應該用簡單明確的措辭，避免使用術語或簡稱。

### 記錄投訴個案

9. 任何職員一旦接獲投訴，若該投訴是初次提出的，職員應在投訴記錄冊中記錄投訴的性質、接獲投訴的日期和採取的行動（例如轉交託管中心處理）。
10. 中心主任應在投訴記錄冊中記錄該投訴的結果。
11. 所有關乎該投訴的來往信件及其他有關文件均應存入投訴檔案。

## 保密

12. 所有職員在調查和解決投訴問題時，必須遵守下列規定：
  - 基本原則是在處理投訴時，只可向有需要知道內情的人士透露投訴的細節；及
  - 如申訴人表明需要將資料保密，應特別注意尊重申訴人的保密權利。
13. 投訴記錄冊及投訴檔案應由中心主任保管。只有當中心主任認為有需要時，才應該另備與投訴有關的文件副本，存入有關的服務使用者或職員的檔案內。