

屋崙聯合校區特許學校辦事處投訴程序::

屋崙聯合校區特許學校是 1992 年特許學校條例下受權的，這法律指定其創辦學校之目的是要在現有的校區體制下獨立運作的。

教育法規 §47601—議會在制定這部分法律之目的是要提供老師、家長、學生、和社區人士有機會在現有的校區體制下建立及維持獨立運作的學校。

當屋崙聯合校區批准特許請願，所批准之請願必須包括特許學校投訴程序的合理全面說明。一般的特許學校便會計劃投訴程序細節，然後他們便會藉著學校手冊或其他方法提供詳情給家庭。

教育委員會政策 BP 0420.4—任何由教育委員會准予的特許學校必須包括要學校任在履行其特許條件之適當程序和步驟負責。這必須包括，但不限於，財政問責制度、公共管轄制度、家長投訴制度之解決方法和多樣教育計劃之檢討措施。

每年秋季屋崙聯合校區特許學校辦事處（“辦事處”）會到每間特許學校來審閱學校之投訴程序以確保其程序和任何上訴過程是清楚地表達和在他們的學校管轄制度內有指定人員負責回應投訴。

調解員介入::

若特許學校觸犯特許法令下的明文條例，特許學校條例祇給特許學校調解員一種調解方法，這便是撤銷其特許權或關閉學校。調解員是沒有權力聘請或解僱學校員工或管理學校運作，若相信特許學校是有違反條例而可能導致學校關閉，法律是要求給予學校違例通知及提供合理機會來解決這違例。教育法規 §47607(c)

在特許學校法律所給予的預先安排下，是確保學校有機會解決這些違例問題，和特許學校法律之目的是在現有的校區體制下創辦獨立運作的學校。亦預料到特許學校會是主要收到針對他們的投訴及預料學校會作出首先回應和嘗試帶出解決這些投訴之方法。

標準投訴程序::

第一步：

向屋崙聯合校區特許學校辦事處提出投訴之前，首先必須用盡學校統一投訴程序上所提供之途徑。

*** 若投訴是涉及嚴重及迫切威脅到學生之健康及安全，在第一時間應該讓學校行政立刻注意此事，但也需要讓屋崙聯合校區特許學校辦事處注意此事，而辦事處便會通知學校和尋求處理及解決這可能性的風險。

第二步：

若不滿意特許學校管轄委員會或雙語仲裁員的裁決，可以向屋崙聯合校區特許學校辦事處投訴，但必須以書面投訴及包括提交能證明投訴人有跟隨所有學校統一投訴程序步驟的文件證據，也鼓勵投訴人知會特許學校他/她有意向特許學校調解員投訴。

第三步：

在收到已滿足第二步所要求的投訴後，辦事處將作以下檢討：

1. 投訴所牽涉的是否屬於以下一項或多項狀況？*
 - a. 違反任何法律規定
 - b. 在本質上違反學校特許條約
 - c. 學校沒有追求或達到在他們特許權上所鑒定的學生成果
 - d. 違反一般公認會計原則或財政管理不當

*教育法規 EC 47607(c)

2. 學校有否提供回應或滿足這投訴的決議？

第四步：

辦事處是使用以下指引來決定是否有理據需要調解員介入。

無須調解員介入::

無須調解員介入的原因，包括以下：

- 若投訴並不屬於以下的狀況：(教育法規 EC 47607(c))
 - 違反任何法律規定
 - 在本質上違反學校特許條約
 - 學校沒有追求或達到在他們特許權上所鑒定之的學生成果

- 違反一般公認會計原則或財政管理不當

或

- 相信特許學校已充分地處理投訴。

特許學校辦事處會在檢討結束後 15 個日曆天內書面發出無須調解通知給投訴人。

調解員介入::

- 若投訴是屬於以下的狀況：(教育法規 EC 47607(c))
 - 違反任何法律規定
 - 在本質上違反學校特許條約
 - 學校沒有追求或達到在他們特許權上所鑒定的學生成果
 - 違反一般公認會計原則或財政管理不當

和

- 相信特許學校沒有充分地處理投訴。

特許學校辦事處將聯絡學校和開始進行調查。

若相信學校觸犯有關係例，特許學校辦事處會嘗試為帶出問題解決方法而開始其調解程序。

調解程序::

1. 事件關注通知：書面通知學校包括投訴要點和要求矯正行動的證據或投訴無效的證據
2. 違例通知：屋崙聯合校區教育委員會通過發出通知呈遞實質違反條例的證據和通知要在指定時間內矯正所違反的條例或會有被撤銷學校特許權的風險
3. 撤銷特許權通知：屋崙聯合校區教育委員會通過發出通知指出沒有處理違反條例的矯正行動和屋崙聯合校區教育委員會有意撤銷學校特許權

*無論是否有調解員介入，所有辦事處收到的投訴會通知在投訴內被監定的特許學校。