

## 「優化學校投訴管理安排」簡介

### 背景

1. 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會/校董會管理學校的權力和職能。學校應聯同其辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。
2. 建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。我們一向鼓勵家長及公眾人士直接向學校表達意見(包括投訴)，以便學校參考改善及適當跟進；然而，部分人士會選擇向教育局投訴與學校日常運作或內部事務有關的事項。根據現行的做法，教育局如收到這類投訴，會按投訴的對象轉交有關學校或其辦學團體跟進，並要求學校/辦學團體提交報告/回應。教育局會審視有關報告/回應，然後回覆投訴人；如有需要，教育局亦會要求校方作進一步的澄清，或由局方直接調查。現時有關的處理程序會較為間接、耗時，未必能有效、適時及聚焦地處理問題。有見及此，教育局在2011年9月成立由獨立人士組成的「處理學校投訴臨時委員會」[2013年9月更名為「優化學校投訴管理委員會」](委員會)，就如何優化學校處理投訴程序作出建議，委員會成員名單見[附件一](#)。

### 優化學校投訴管理安排

3. 委員會經參考本地和海外的處理學校投訴經驗及諮詢業界和持分者的意見後，建議教育局推行先導計劃，試行下列優化學校投訴管理安排(優化安排)：
  - ◆ 確保家長及公眾投訴得到公平公正的處理：學校須成立清晰透明的校本處理投訴機制及程序，處理與學校有關的投訴。學校須諮詢持分者(包括辦學團體及法團校董會/校董會/學校管理委員會成員、教職員及家長)的意見及呈交法團校董會/校董會/學校管理委員會通過有關校本機制。此外，學校須透過合適渠道，例如通告、教職員會議、家長教師會、學校網頁等，通知教師、家長和學生有關校本處理投訴機制及程序。在正式推行校本處理投訴機制及程序後，學校應收集持分者的意見，檢視校

本機制的運作情況及成效。

- ◆ 清楚界定學校及教育局在處理學校投訴方面的角色及責任：投訴如涉及《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務，由教育局負責處理；有關學校日常運作及內部事務的投訴，則由學校負責處理。教育局如接獲來自家長、公眾或其他機構轉<sup>1</sup>介有關先導學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介予有關學校按校本機制處理。校方須直接回覆投訴人，並將覆函抄送予教育局備考。如投訴涉及嚴重事故或學校行政失當，教育局可進行直接調查。
- ◆ 獨立覆檢投訴程序：如投訴個案經校本調查及上訴階段處理後仍然未能解決，投訴人或學校可申請由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)<sup>2</sup>覆檢個案。

4. 因應委員會的建議，教育局於 2012/13 至 2014/15 學年先後推出了三期先導計劃，共有 350 所學校參與。先導計劃旨在協助學校制訂一套公平、公正及公開的投訴管理制度，及試行上述的優化安排。教育局已就先導計劃進行檢討，結果顯示大多數先導學校均認同有關學校日常運作及內部事務的投訴應由校方負責處理，而設立校本處理投訴機制亦有助學校建立正面的處理投訴文化，加強與持分者的溝通及減少因誤會而引起的投訴。試行校本機制後，大多數先導學校均表示處理查詢/投訴的過程比以前更清晰順暢，投訴個案數目沒有明顯改變，而教職員處理投訴的工作量亦沒有明顯增加。此外，大多數先導學校均認同教育局的《學校處理投訴指引》能提供清晰的程序供學校人員參考，相關的培訓課程亦能提升教職員處理投訴的技巧和信心。

5. 由於先導計劃的檢討結果十分正面，教育局接納委員會的建議，於 2017 年 9 月 1 日開始在全港公營及直資學校全面推行優化安排，並於 2015 年 9 月推出「優化學校投訴管理計劃」(優化計劃)，協助未參與先導計劃的學校儘早設立/優化校本處理投訴機制，妥善處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴。所有非先導學校可因應校本情況，選擇於 2016 年 9 月 1 日、2017 年 1 月 1

---

<sup>1</sup> 如投訴由學校員工提出，教育局會按現行安排直接處理。

<sup>2</sup> 教育局已於 2013 年 1 月成立「學校投訴覆檢委員會」，成員來自教育界及非教育界的獨立人士，有需要時會成立覆檢委員會，負責覆檢投訴個案。要求覆檢的個案必須經過校本調查及上訴階段處理，申請覆檢的人士或有關方面亦需提供足夠理據或新證據，以支持其覆檢要求。覆檢安排只適用於已實施優化學校投訴管理安排的學校。

日或 2017 年 9 月 1 日起推行優化安排。學校須在所選擇實施日期前完成有關準備工作，包括參照教育局提供的《學校處理投訴指引》，制訂/優化其校本處理投訴機制、諮詢教師及家長、呈交校本處理投訴機制予法團校董會/校董會/校管會通過及安排負責人員接受有關培訓等。校方亦須透過合適渠道，例如通告、教職員會議、家長教師會、學校網頁等，通知持分者有關校本處理投訴機制及程序。

6. 教育局會為參加優化計劃的學校提供各項支援，包括提供《學校處理投訴指引》範本、舉辦學校持分者簡介會，以及為學校負責人員提供有關處理投訴技巧的培訓課程。

7. 已推行優化安排的學校名單，將會分階段上載於教育局網頁，供公眾人士參閱。

8. 如就優化計劃或優化安排有任何查詢，請致電 2863 4771 與學校發展分部特別職務一組聯絡。

教育局

2016 年 9 月