




香港津貼中學議會及教育局合辦  
優化學校投訴管理先導計劃分享會(中學)



仁濟醫院林百欣中學  
曹達明校長  
08/05/2015

# 分享內容

1. 為何參加先導計劃？
2. 推行過程
3. 學校處理投訴指引
4. 反思



# 擔心遇到什麼困難？

- 工作量增加？
- 處理投訴技巧不足？
- 擔心未能妥善處理投訴？
- 影響教學工作？
- 擔心反被投訴？
- 引致更多家長投訴？
- 其他



# 為何參加先導計劃？

1. 處理投訴(日常工作)
2. 遲早要做
3. 認同學校應先處理
4. 完善校內投訴機制
5. 裝備教職員





# 推行過程

- **19/10/2012教育局簡介會**
  - 理念、指引、日程
- **10月至12月**
  - 諮詢持分者 (教職員、家長、校董)
  - 培訓
- **1月至7月/2013**
  - 1月初試行(發通告通知家長，及上載網頁)
  - 培訓
- **7月檢討**



# 學校處理投訴指引(2012,2013)

## 前言

1. 適用範圍
2. 處理投訴原則
3. 處理投訴程序
4. 處理投訴安排
5. 覆檢投訴
6. 處理不合理行為
7. 結語



## 一 • 適用範圍

- 關於學校日常運作及內部事務的投訴，如
  1. 管理與組織：校巴、收費...
  2. 學與教：家課量、評分標準...
  3. 校風及學生支援：校服儀表...
  4. 學生表現：成績、操行...

## 範圍(教育局直接處理)

- 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴





## 不適用範圍

- 與已展開法律程序有關的投訴
- 與其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等
- 由學校員工提出的投訴



## 二・處理投訴原則

1. 分類處理投訴
2. 即時迅速處理
3. 機制清晰透明
4. 處事公平公正



# 處理投訴原則-不受理

1. 匿名投訴
2. 並非由當事人親自提出的投訴
3. 投訴事件已發生超過一年
4. 資料不全的投訴



### 三・處理投訴程序

#### ■ 投訴釋義：

- 投訴？
- 關注？

#### ■ 學校處理投訴流程：

- 簡易處理程序
- 正式程序



## 四・處理投訴安排：專責人員

涉及對象	調查階段 專責人員	上訴階段 專責人員
教職員	科組主管	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體 專責人員
	IMC調查小組	IMC上訴小組
校監/IMC	辦學團體 專責人員/小組	辦學團體 專責人員/小組



# 反思

## 1. 釐清角色、職責

- 校長、副校長、科組主管
- 辦學團體、校董會、校監

## 2. 加強培訓

- 意識及技巧提升
- 工作坊：校內及校外
- 參與：教師、職員
- 提供名額：惜不足

# 反思

## 3. 提高意識

- 辨識：關注？投訴？
- 盡速處理

## 4. 建全檔案

- 可作日後培訓之用



# 擔心遇到什麼困難？

- 工作量增加？
- 處理投訴技巧不足？
- 擔心未能妥善處理投訴？
- 影響教學工作？
- 擔心反被投訴？
- 引致更多投訴？
- 其他







多謝！