

「优化学校投诉管理安排」简介

背景

《教育条例》已授予学校法团校董会/校董会管理学校的权力和职能。因此，学校应制订其校本机制及程序以处理学校事务，包括与学校有关的投诉。在校本管理精神下，家长、学生及公众人士应直接向学校表达他们的意见(包括投诉)及改善建议，裨能促进学校的发展。

2. 为此，教育局在 2011 年 9 月成立「处理学校投诉临时委员会」(下称委员会)，及后于 2013 年 9 月改名为「优化学校投诉管理委员会」，就如何优化学校处理投诉程序作出建议。委员会成员名单见[附件一](#)。

3. 因应委员会的建议，教育局于 2012/13 至 2014/15 学年共分三期推行先导计划，协助学校制订一套公平、公正及公开的「优化学校投诉管理安排」(下称优化安排)，以处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉。

4. 由于先导计划检讨结果十分正面，所有公营及直接资助计划学校自 2017 年 9 月 1 日起，已全面实行优化安排。鉴于相关工作已全部完成，委员会已于 2018 年 2 月解散。

优化安排重点

5. 在校本管理精神下，优化安排除了可让学校适时和直接地回应日常收到的意见或投诉外，更可促进学校与持分者建立良好的沟通文化及渠道，以及提升学校员工处理投诉的能力。优化安排的重点摘要如下：

- ◆ **确保家长、学生及公众人士的投诉得到公平公正的处理**

学校经咨询持分者(包括办学团体及法团校董会/校董会成员、教职员及家长)制订其校本处理投诉机制及程序后，须呈交法团校董会/校董会通过，再透过合适渠道，例如：通告、教职员会议、家长教师会、学校网页等，通知教职员、家长和学生。学校应定期检视及改善其校

本处理投诉机制及程序的运作情况及成效。

- ◆ **清楚界定学校及教育局在处理学校投诉方面的角色及责任**

学校须按其校本处理投诉机制及程序处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉。然而，如投诉涉及严重事故或学校行政失当，教育局可进行直接调查。

教育局则负责处理其他类别的学校投诉，包括(i)涉及《教育条例》、教育政策及教育局直接提供的服务的投诉；(ii) 由其他部门(例如：特首办公室、立法会、平等机会委员会、区议会或其他政府部门等) 转介的投诉；及(iii) 由学校员工提出的投诉等。

- ◆ **设立独立覆检投诉机制**

为确保学校能够恰当和公正地处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉，教育局已于 2013 年 1 月成立一个成员来自教育界及非教育界独立人士的「学校投诉覆检委员团」，负责覆检投诉个案。投诉人或有关方面如能提供足够理据或新证据，可向教育局申请个案覆检。然而，要求覆检的个案必须已经过校本投诉机制及程序处理。

教育局

2018 年 5 月