



# 優化學校投訴管理 先導計劃

2015年5月8日



先導計劃實施前，  
處理學校投訴的現況

# 與教育條例、教育政策及 教育局服務有關的投訴

投訴人向教育局提出

意見/投訴

分區學校發展組  
或有關科組跟進  
/調查

教育局直接  
回覆投訴人

投訴人向學校  
或其他機構提出

意見/投訴

學校或其他  
機構轉介  
教育局直接  
跟進/調查

投訴人向教育局提出  
或由其他機構轉介

## 與學校日常運作及 內部事務有關的投訴

投訴人直接  
向學校提出

意見/投訴

意見/投訴

學校按  
校本機制處理

教育局徵得投訴人  
同意後轉介學校

學校按  
校本機制處理

### 問題

間接、耗時、

溝通障礙、

未能聚焦處理、

引起重複投訴

專責人員/小組  
跟進/調查

專責人員/小組  
跟進/調查

學校向教育局  
提交報告/回應

學校直接回  
覆投訴人

教育局審視學校報告  
及回覆投訴人



# 優化學校投訴管理安排

# 背景

- ◆ 2011年10月：成立**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**）
- ◆ 研究如何協助學校建立/優化校本處理投訴機制，妥善處理與學校有關的投訴或查詢。
  - 參考海外國家處理投訴的機制及程序
  - 探訪學校及
  - 諮詢業界及持分者意見
- ◆ 2012年6月：臨時委員會推出《**學校處理投訴指引**》
- ◆ 2012/13學年開始：推出**處理學校投訴修訂安排先導計劃**（2013年9月更名為**優化學校投訴管理先導計劃**）

# 優化學校投訴管理安排

向教育局投訴

向學校投訴

有關教育條例、  
教育政策及教育  
局服務的投訴

關於學校日常運  
作及內部事務的  
投訴

涉及法團校董  
會行事失當或  
學校管理嚴重  
失誤

教育局處理

學校按校本  
機制處理

如有需要，由  
學校投訴覆檢委員會  
進行獨立覆檢

# 處理投訴原則



# 原則一：分類處理投訴

- ◆ 教育局負責處理有關教育條例、教育政策及教育局服務的投訴
- ◆ 學校負責處理關於學校日常運作及內  
部事務的投訴，以便更直接有效回應  
投訴人的訴求（如情況特殊，例如法  
團校董會行事失當或學校管理嚴重失  
誤，教育局可直接介入調查）

## 原則二：即時迅速處理

清楚分辨查詢或投訴，必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化

# 原則三：機制清晰透明

- ◆ 徵詢持分者意見，確保程序廣為接納
- ◆ 清晰向持分者通告有關政策、程序步驟及負責人員
- ◆ 確保負責員工了解及遵從有關政策及指引
- ◆ 定期檢討及完善校本處理投訴機制

# 原則四：處事公平公正

- ◆ 提供足夠上訴渠道
- ◆ 邀請獨立人士參與處理投訴/上訴
- ◆ 申報利益
- ◆ 處理過程避免私相授受和偏袒的情況
- ◆ 確保不影響投訴人或相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫



# 學校處理投訴程序

# 簡易處理程序

處理查詢、意見或非正式投訴

當事人滿意結果

是

無需進行正式調查

否

當事人提出正式投訴

# 正式調查投訴程序

調查階段

委派適當人員進行正式調查及  
回覆投訴人

投訴人接納調查結果

是

否

投訴人提出上訴理據  
或新證據

委派適當人員調查後  
回覆投訴人

否

投訴人接納上訴結果

是

結案

投訴人提出新投訴  
點，另立案處理

上訴階段

# 校本處理投訴機制應包括:

## 1. 上訴渠道

## 2. 負責人員

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員應有所不同
- ◆ 如有需要，學校/辦學團體可成立專責小組處理某些特別投訴個案

## 3. 投訴/上訴記錄

- ◆ 經正式調查程序處理個案應保存清楚記錄

## 4. 申報利益

- ◆ 任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作
- ◆ 如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌

## 5. 資料保密

- ◆ 只有獲授權負責人員才可查閱有關資料

## 6. 處理不合理行為政策 (建議加入)



# 適用範圍

## 適用於處理：

- ◆ 由家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴

## 不適用於處理：

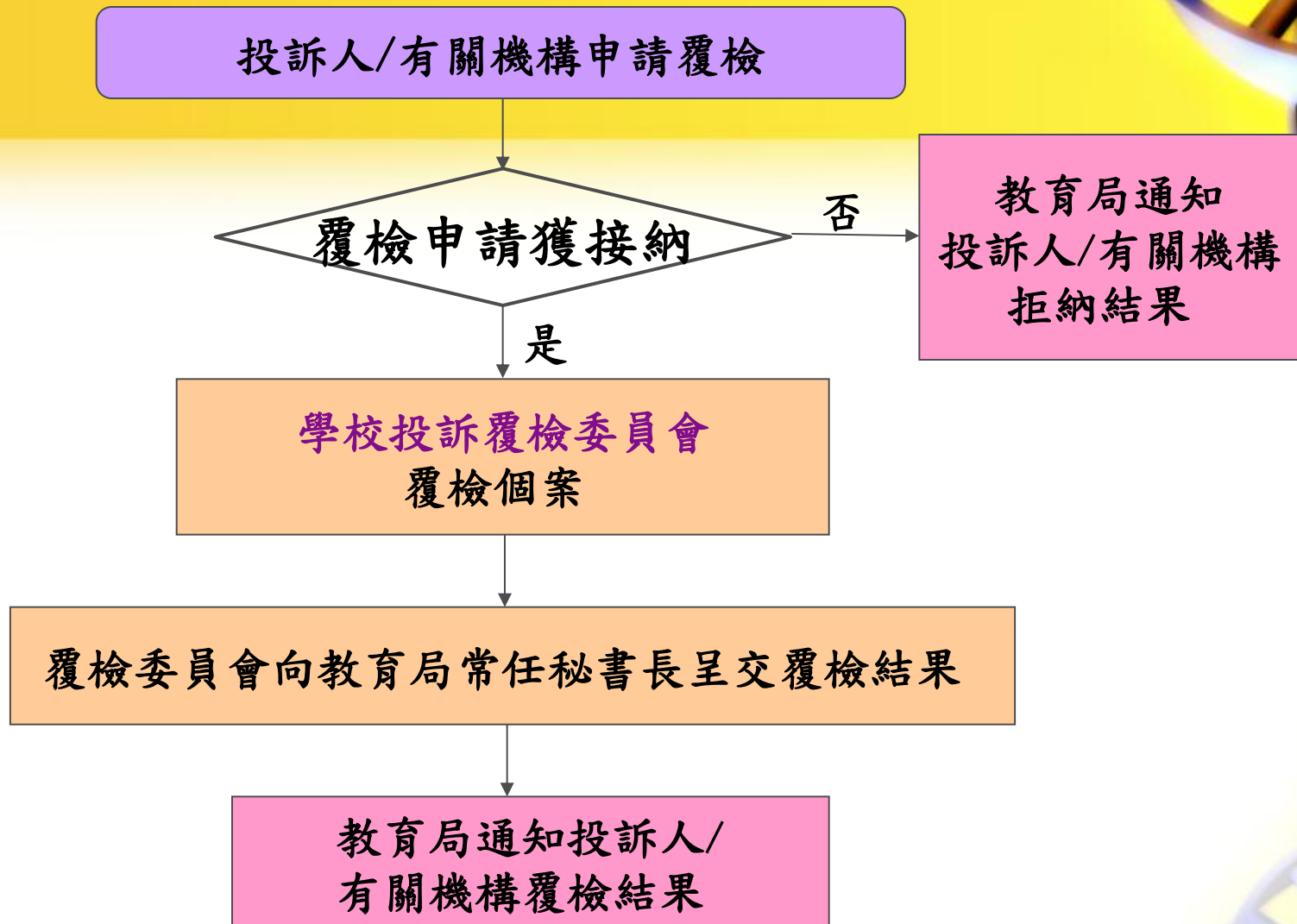
- ◆ 學校員工提出的投訴（\*教育局按現有程序處理）
- ◆ 與已展開法律程序有關的投訴
- ◆ 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
- ◆ 涉及其他香港法例的投訴

# 適用範圍

下列的投訴校方一般可不受理：

- ◆ 匿名投訴（可交由校方中/高層人員決定是否需要跟進或作出補救/改善措施。**如不跟進，應簡列原因及存檔記錄**）
- ◆ 非由當事人（未成年人士或智障人士除外）親自/獲當事人書面授權人士提出的投訴
- ◆ 事件已發生超過一年的投訴
- ◆ 資料不全的投訴

# 覆檢投訴安排



# 覆檢委員會

- ◆ 教育局已成立一個由不同界別獨立人士(包括來自教育界及非教育界人士)組成的學校投訴覆檢委員團。
- ◆ 委員團成立覆檢委員會覆檢個案\*。
- ◆ 教育局常任秘書長參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出**最終結論**。
- ◆ 如常任秘書長接受覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。

\* 覆檢安排暫只適用於與先導學校有關的個案

# 優化學校投訴管理 先導計劃

## 目的：

協助參與學校制訂或優化校本機制，建立一套公平、公正及公開的學校投訴管理制度，讓學校持分者(包括校方、教職員及家長等)均有清晰的原則和程序可供依循，並鼓勵學校透過有效的溝通渠道，與持分者共同磋商、解決問題。

# 先導計劃

## 供資助及直資學校參與

◆ 2012/13學年（第一期）

**80**所學校

◆ 2013/14學年（第二期）

**101**所學校

◆ 2014/15學年（第三期）

**170**所學校

# 先導計劃

## 教育局提供的支援

- ◆ 提供《學校處理投訴指引》範本。
- ◆ 協助學校建立校本處理投訴機制，向持分者介紹優化安排的內容。
- ◆ 為學校人員提供有關預防投訴及處理投訴技巧的培訓課程。
- ◆ 辦學團體/學校的成功經驗分享。
- ◆ 分區學校發展組支援學校處理投訴及監察學校調查進展。

# 培訓課程



課程名稱	參加對象	課程時間
1. 前線人員處理投訴溝通技巧工作坊	學校前線人員，包括學校文員及專責人員等	(半天課程)
2. 預防及妥善處理學校投訴工作坊	<ul style="list-style-type: none"><li>• 校長、教師、行政人員等</li><li>• 法團校董會/校董會成員</li><li>• 先導學校所屬辦學團體行政人員</li></ul>	(1天課程)
3. 回覆投訴信的撰寫技巧工作坊	<ul style="list-style-type: none"><li>• 校長、教師、行政人員等</li><li>• 先導學校所屬辦學團體行政人員</li></ul>	(1天課程)
4. 調解技巧工作坊 (1天)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 校長、教師、行政人員等</li><li>• 法團校董會/校董會成員</li><li>• 先導學校所屬辦學團體行政人員</li></ul>	(1天課程)
5. 40 小時調解技巧訓練課程	<ul style="list-style-type: none"><li>• 校長、教師、行政人員等</li><li>• 法團校董會/校董會成員</li><li>• 先導學校所屬辦學團體行政人員</li></ul>	(40 小時)
6. 專題講座/分享會	有關處理投訴的講座/分享會，包括平機會及個人資料私隱專員公署主講的專題講座等	



# 先導計劃中期檢討

- ◆ 問卷調查(收回第一及第二期先導學校問卷：179，回應率：99%)

- ◆ 持分者小組討論

探訪學校：26所第一及第二期先導學校

參與對象：

- 學校管理層：辦學團體代表、校董會成員、校長、副校長及專責處理投訴人員
- 教職員代表(包括前線人員，例如校務處文員)
- 家長教師會代表/家長

# 問卷調查結果

## 2014年6月進行的調查結果

- ◆ 在制訂校本處理投訴機制的過程中，95%的先導學校表示沒有遇到困難。
- ◆ 設立校本處理投訴機制有助學校
  - 反思及改善現行的機制/程序 (86%)
  - 建立正面處理投訴的文化 (74%)
  - 加強與持分者的溝通 (61%)
  - 減少因誤會而引起的投訴 (49%)

# 問卷調查結果

- ◆ 多於90%先導學校認為教育局提供的《學校處理投訴指引》範本
  - 提供明確清晰的處理投訴步驟，讓學校人員有所依循
- ◆ 99%先導學校認為教育局提供的培訓課程
  - 能增進管理人員/老師/前線員工處理投訴的知識及技巧

# 問卷調查結果

試行校本處理投訴機制後，

- ◆95%先導學校收到來自家長/公眾的**投訴個案數目沒有明顯改變**。
- ◆90%先導學校表示**教師及員工處理投訴的工作量沒有明顯改變**。
- ◆63%先導學校認為**處理查詢/投訴的過程比以前更清晰/順暢**。

# 持分者小組討論結果

- 所有受訪學校均**認同有關學校事務的投訴**，應由**學校直接處理**，以便迅速解決問題及減少不必要的誤解
- 所有受訪學校均認為學校已**建立正面的處理投訴文化**
- 大部分受訪學校認為機制可以幫助有效處理家長及公眾的**查詢/意見/投訴**，**鼓勵**學校人員直接與**家長溝通**，促進家校互信
- 大部分受訪學校認同設立校本機制**有助提升學校管治**

# 持分者小組討論結果

- 大部分受訪學校認為設立了校本機制及指引，對處理投訴有以下的幫助：
  - ◆ 有**清晰程序**讓投訴人及負責處理人員**有所依循**
  - ◆ 採用**簡易程序處理查詢/投訴**，盡量透過溝通、協商解決當事人的問題/關注。
  - ◆ 有**系統地處理投訴和記錄個案**
  - ◆ **培訓課程提升教職員處理投訴的技巧、態度和信心**

## 誤解

## 事實

教育局推卸責任，將投訴交回學校處理

- 校董會/法團校董會負責按《教育條例》妥善管理學校，由負責人員處理與學校管理有關的投訴，能更直接有效回應投訴人的訴求

(2012/13及2013/14學年，涉及先導學校的投訴分別有17及38宗，當中分別只有1宗及8宗由先導學校直接處理，其餘涉及《教育條例》、《教育則例》及教育政策或由學校員工提出的投訴均由教育局處理，反映教育局並無推卸處理學校投訴的責任)

吸引更多投訴

- 超過九成先導學校表示投訴個案數目沒有明顯增加

增加老師工作量

- 超過九成先導學校表示處理投訴的工作量沒有明顯改變

## 誤解

## 事實

老師不懂得怎樣處理投訴

- 超過九成先導學校表示教育局提供的培訓為能增進學校人員處理投訴的知識和技巧及針對遇到的困難

「自己人查自己人」，不公平公正

- 學校須建立清晰明確的校本機制及程序，包括上訴及申報利益制度
- 委派適當的專責人員或成立專責小組，以確保處理投訴過程公平公正
- 獨立覆檢制度

教育局不再監察學校

- 教育局繼續處理與《教育條例》、《教育則例》及教育政策有關的投訴，以及由學校人員提出的投訴
- 學校按校本機制處理與日常運作及內部事務有關的投訴，如個案涉及嚴重行政失當或學校管理失誤，教育局會直接介入調查



# 2014/15學年

- ◆ 教育局繼續為先導學校提供支援，並按需要增辦培訓課程
- ◆ 與業界(包括辦學團體/校董會/學校議會等)分享先導計劃的成功經驗
- ◆ 了解尚未參與先導計劃的學校的情況及關注事項

# 2015/16 學年

- ◆ 先導學校正式實施校本處理投訴機制
- ◆ 教育局繼續為學校提供包括培訓等支援及協助非先導學校盡早成立/優化校本處理投訴機制
- ◆ 向非先導學校推介先導計劃的成功經驗，並為有需要的辦學團體/學校提供額外支援，包括持分者簡介會、處理投訴技巧培訓等

# 2016/17 學年

- 教育局會按優化學校投訴管理安排，處理與學校有關的投訴。如學校已設有校本處理投訴機制，當教育局接獲與這些學校日常運作及內部事務有關的投訴，會轉介學校按校本機制處理。

*[如學校的校本處理投訴機制在2015/16學年仍未建立完備，教育局會提供校本支援，協助有關學校盡早確立有關校本機制。]*



有關「優化學校投訴管理先導計劃」資料，請參閱教育局網頁：

<http://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/index.html>

[主頁](#) > [學校行政及管理](#) > [一般行政](#) > [優化學校投訴管理先導計劃](#)



主頁

最新消息

有關教育局

教育制度及政策

課程發展

學生及家長相關

教師相關

學校行政及管理

公共及行政相關

公開資料

聯絡我們

主頁 &gt; 學校行政及管理 &gt; 一般行政 &gt; 優化學校投訴管理先導計劃

列印

## 優化學校投訴管理先導計劃

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」，就如何妥善處理學校投訴及優化處理投訴程序作出建議。因應臨時委員會的建議，本局於2012/13學年推出「處理學校投訴修訂安排先導計劃」試行有關的安排。為了更精確地反映計劃的精神，由2013年9月開始，有關計劃正式更名為「**優化學校投訴管理先導計劃**」(先導計劃)；同時，「處理學校投訴臨時委員會」亦更名為「**優化學校投訴管理委員會**」。

先導計劃的目的是協助參與學校制訂或優化校本機制，建立一套公平、公正及公開的學校投訴管理制度，讓學校在處理投訴/查詢時，各方(包括校方、教職員及家長等)均有清晰的原則和程序可供依循，並透過有效的溝通渠道，與持分者共同磋商、解決問題。

先導計劃分別於2012年9月及2013年9月推出第一期及第二期，2014年9月開始進入第三期，有關先導計劃的詳情，請參閱以下資料：

- [「優化學校投訴管理先導計劃」簡介](#) (更新日期：2014年9月1日)
- [學校處理投訴指引一修訂版](#) (更新日期：2014年9月1日)
- [常見問題](#) (更新日期：2014年9月1日)

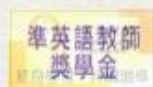
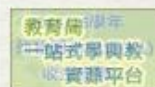
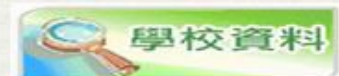
### 相關資訊

#### 座談會/分享會

- [《個人資料\(私隱\)條例》座談會](#) (2013年5月10日)
- [《個人資料\(私隱\)條例》座談會](#) (2014年5月14日)
- [平等機會在校園座談會\(有關處理學校投訴的關注\)](#) (2013年7月4日)
- [平等機會在校園座談會\(有關處理學校投訴的關注\)](#) (2014年1月24日)
- [處理學校投訴經驗分享會](#) (2013年11月27日)

- [處理投訴經驗分享](#) [\[英\]](#)

- [如何處理投訴人的不合理行為](#) [\[英\]](#)





如對計劃有查詢，請聯絡：

學校行政分部特別職務一組

電話: 3540 6869

或

各分區學校發展組

謝謝

