

優化學校投訴 管理計劃

教育局

8.12.2017

背景

1. 《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。因此，學校應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。在校本管理精神下，家長、學生及公眾人士應直接向學校表達他們的意見（包括投訴）及改善建議，裨能促進學校的發展。
2. 教育局在2011年9月成立「處理學校投訴臨時委員會」（下稱委員會），及後於2013年9月改名為「優化學校投訴管理委員會」，就如何優化學校處理投訴程序作出建議。
3. 應委員會的建議，教育局於2012/13至2014/15學年共分三期推行先導計劃，協助學校制訂一套公平、公正及公開的「優化學校投訴管理安排」（優化安排），以處理由家長、學生或公眾人士提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。
4. 由於先導計劃檢討結果十分正面，教育局接納委員會的建議並於2016年1月宣佈所有官立、資助、按額津貼及直接資助學校於2017年9月1日全面推行優化安排。

優化學校投訴管理安排

（優化安排）

目的

- 制訂或優化校本投訴管理制度，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；
- 促進學校與持份者建立良好的溝通文化及渠道，減少誤解和積極面對投訴；及
- 增強管治效能和提升學校員工處理投訴的能力。

重點(1)

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

- 學校須按其校本處理投訴機制及程序盡速處理由家長、學生或公眾人士提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。然而，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。
- 教育局則負責處理其他類別的學校投訴，包括
 - (i) 涉及《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務的投訴；
 - (ii) 由其他部門(例如：特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會或其他政府部門等)轉介的投訴；及
 - (iii) 由學校員工提出的投訴等。

重點(2)

確保家長、學生及公眾人士的投訴得到公平公正的處理

學校經諮詢持分者(包括辦學團體及法團校董會/校董會成員、教職員及家長)制訂其校本處理投訴機制及程序後，須呈交法團校董會/校董會通過，再透過合適渠道，例如：通告、教職員會議、家長教師會、學校網頁等，通知教職員、家長和學生。學校應定期檢視及改善其校本處理投訴機制及程序的運作情況及成效。

重點(3)

設立獨立覆檢投訴機制

為確保學校能夠恰當和公正地處理由家長、學生或公眾人士提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴，教育局於2013年1月成立一個成員來自教育界及非教育界獨立人士的「學校投訴覆檢委員會」，負責覆檢投訴個案。投訴人或有關方面如能提供足夠理據或新證據，可向教育局申請個案覆檢。然而，要求覆檢的個案必須已經過校本投訴機制及程序處理。



優化安排實施前

有關學校日常運作及內部事務投訴的程序

投訴人向教育局提出
或由其他機構轉介

意見/投訴

教育局徵得投訴人
同意後轉介學校

學校按
校本機制處理

專責人員/小組
跟進/調查

學校向教育局
提交報告/回應

教育局審視學校
報告及回覆投訴人

問題

間接、耗時、
溝通障礙、
未能聚焦處理、
引起重複投訴

投訴人直接向
學校提出

意見/投訴

學校按
校本機制處理

專責人員/小組
跟進/調查

學校直接
回覆投訴人



優化安排實施後

有關學校日常運作及內部事務投訴的程序

優化學校投訴管理安排

教育局接獲
投訴

學校接獲投訴

有關教育條例、
教育政策及教育
局服務的投訴

有關學校日常
運作及內部事
務的投訴

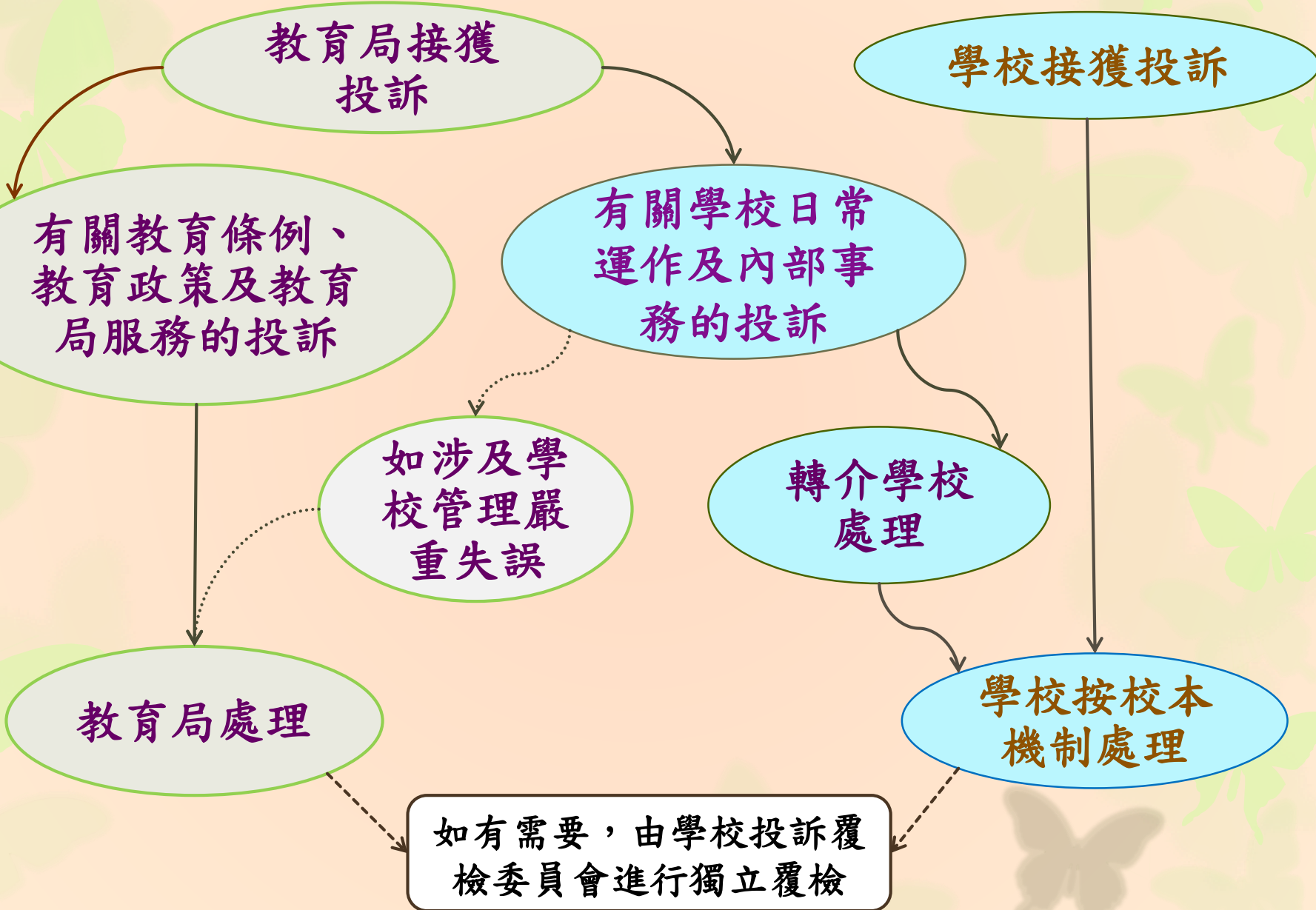
如涉及學
校管理嚴
重失誤

轉介學校
處理

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



完善的處理投訴程序

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

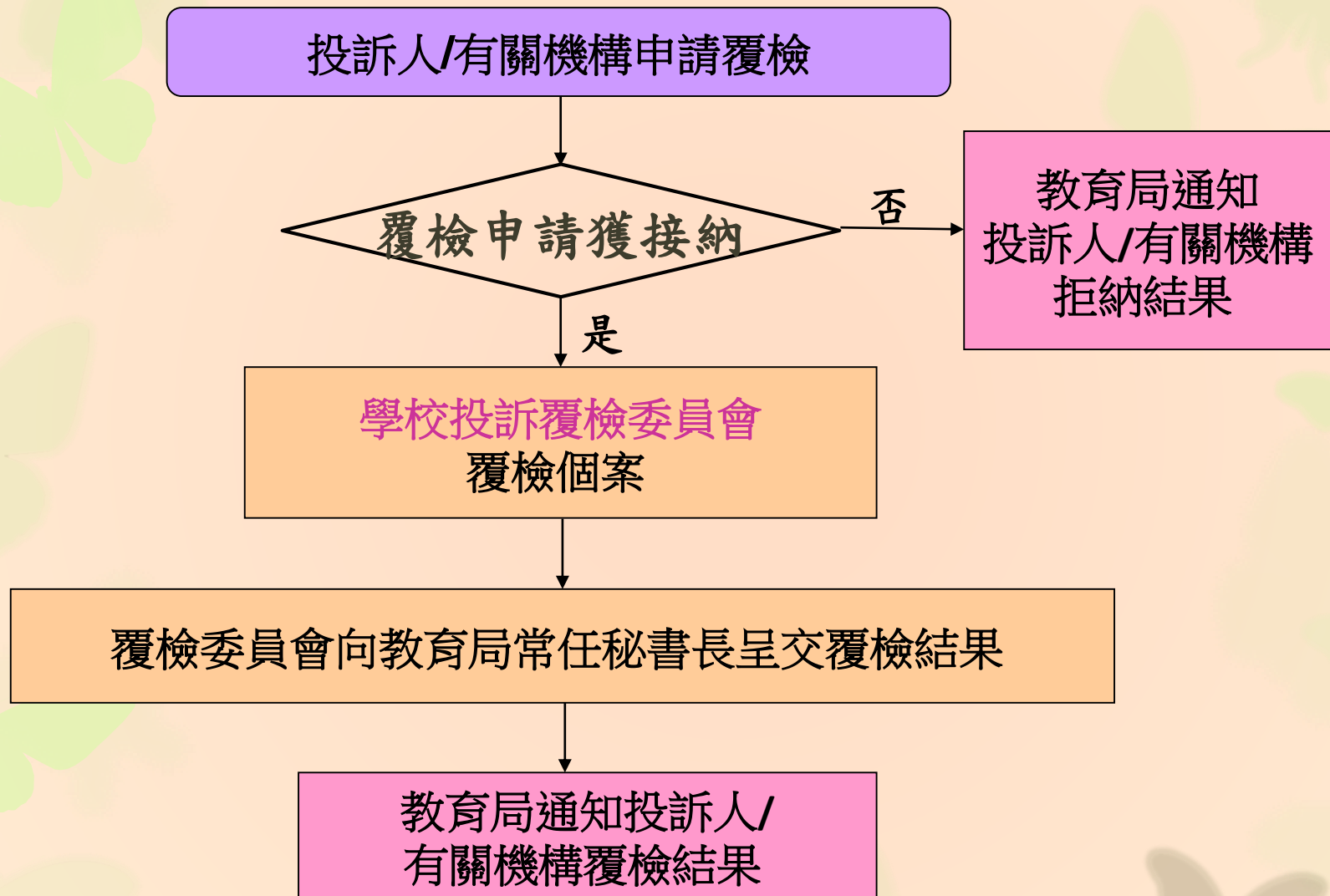
投訴人接納上訴結果

是

投訴人提出新投訴
點，另立案處理

結案

覆檢投訴安排



注意事項

1. 在一般情況下(即投訴內容只涉及輕微事故)，學校可考慮不受理以下投訴：

- ◆ 匿名投訴 [註:在特殊情況下(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)，校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。]
- ◆ 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

2. 委任適當人員

- ◆ 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. 資料保密

4. 申報利益

如家長對學校事務有意見/疑問/不滿，應如何表達？

- ◆ 家長應認識及透過學校的正式溝通渠道提出疑問或表達意見。
- ◆ 家長應信任學校，以理性務實態度與學校溝通，務求家校合作，共同改善校政和學習環境。
- ◆ 如必須對學校作出投訴，家長應提供個人資料(包括姓名、地址及聯絡電話)，及在合理時間內提出，並提供個案詳情，讓學校能有效蒐證及調查。

家校合作

良好溝通



共建和諧校園

By HikingArtist.com

有關優化學校投訴管理計劃資料，
請參閱教育局網頁：

主頁>學校行政及管理>一般行政
>優化學校投訴管理計劃



主頁

最新消息

有關教育局

新聞公報

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 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃

列印

優化學校投訴管理計劃

更新

《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。因此，學校應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。為此，教育局在2011年9月成立「處理學校投訴臨時委員會」（下稱委員會）[2013年9月改名為「優化學校投訴管理委員會」]，就如何優化學校處理投訴程序作出建議。

因應委員會的建議，教育局於2012/13至2014/15學年共分三期推行先導計劃，協助學校制訂一套公平、公正及公開的「優化學校投訴管理安排」（下稱優化安排），以處理由家長、學生或公眾人士提出與其學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。由於先導計劃檢討結果十分正面，教育局接納委員會的建議並於2016年1月宣佈所有資助、按額津貼、官立及直接資助學校於2017年9月1日全面推行優化安排。

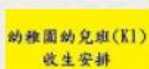
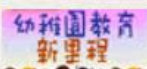
有關優化安排的詳情，請參閱以下資料：

- 「優化學校投訴管理安排」簡介 (更新日期：2017年9月1日)
- 已推行優化學校投訴管理安排的學校名單 (更新日期：2017年9月1日)
- 學校處理投訴指引 (更新日期：2016年9月1日)
- 常見問題 (更新日期：2017年9月1日)

相關資訊 座談會/ 分享會

2014/15學年

- 處理學校投訴經驗分享會 (2014年10月29日)
 - 加強家校溝通、預防及化解學校投訴
 - 應用調解方式處理及化解學校投訴
 - 了解高衝突投訴人的特質及處理不合理行為
- 處理學校投訴法律須知講座 (2015年1月21日)
 - 學校的法律責任
 - 學校面對投訴在法律上的考慮



謝謝