

優化學校投訴管理計劃

「優化學校投訴管理安排」

教育局

2023年11月

優化學校投訴管理安排 (優化安排)

簡介

- ❖ 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，包括與學校有關的投訴。
 - 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。
 - 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。
- ❖ 由2017年9月1日起，所有資助、按額津貼、官立及直接資助學校(統稱為優化安排學校)，已全面推行優化安排
 - 按校本處理投訴的機制和程序，直接跟進及回覆由家長、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。

優化學校投訴管理安排 (優化安排)

目的

- ❖ 制訂或完善校本投訴管理制度，讓學校在處理投訴/查詢時，各方（包括校方、教職員、家長及公眾人士等）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
- ❖ **提升管治效能**及學校員工處理投訴的能力。

優化學校投訴管理安排 (優化安排)

重點

公平公正地
處理投訴

學校及教育局
的角色和責任

重點1

公平公正地處理投訴

- ❖ 學校應聯同其辦學團體，制訂其校本處理投訴機制及程序，經諮詢持分者後，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**。
- ❖ 應**定期檢視**其校本處理投訴機制及程序的運作情況及成效，及**修訂**有關安排。

重點2

學校及教育局的角色和責任

- ❖ **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。如投訴事件涉及**特殊情況**，例如危害學生安全、學校管理嚴重失誤或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，教育局可以直接介入調查。

- ❖ **教育局**則負責處理其他類別的學校投訴，包括有關
 - 《教育條例》
 - 教育政策
 - 教育局直接提供的服務

重點2 (續)

學校及教育局的角色和責任

- ❖ 優化安排不適用於學校處理由於處理下列類別的投訴：
 - i. 與已展開法律程序有關的投訴;
 - ii. 屬其他團體/政府部門權力範圍;
 - iii. 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等; 或
 - iv. 由學校員工提出的投訴
- 如**學校接獲**有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理；如**教育局接獲**有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。

重點2 (續)

學校日常運作
及內部事務

向學校提出

學校按校本機制處理

向教育局提出

轉介學校－
按校本機制處理

如涉及法團校董會行
事失當及學校管理嚴
重失誤－教育局可直
接介入調查

教育條例、
教育政策及
教育局所提
供的服務

向教育局提出

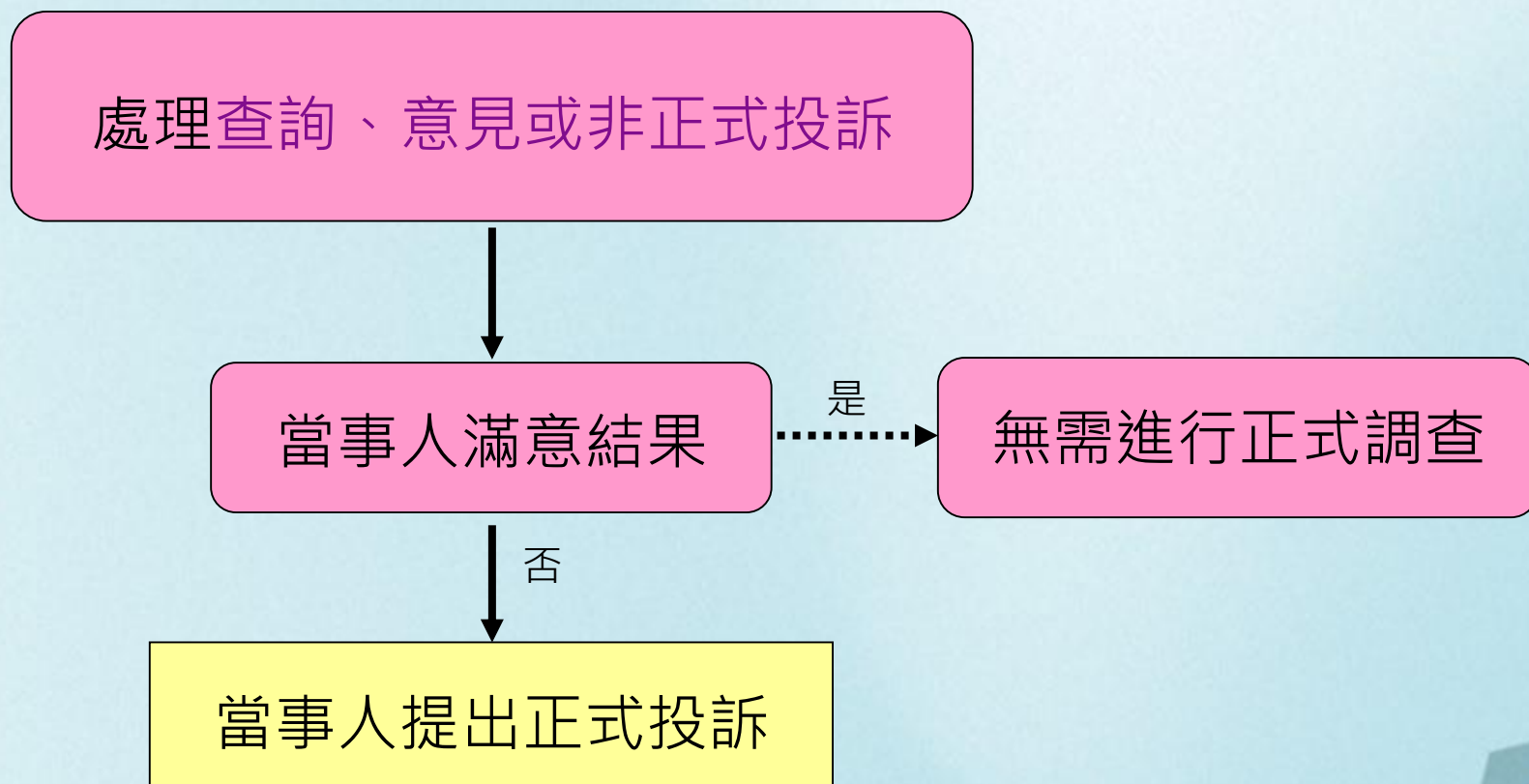
由教育局處理

向學校提出

轉介教育局跟進
及處理

學校處理投訴程序

簡易處理程序



學校處理投訴程序(續)

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

上訴階段

委派適當人員調查後回覆投訴人

投訴人接納上訴結果

否

是

投訴人提出
新投訴點，
另立案處理

結案

注意事項

1. 學校可考慮不受理以下投訴

- ❖ 匿名投訴
- ❖ 非由當事人親自/授權提出的投訴（未成年人士或智障人士除外）
- ❖ 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

- ❖ 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。

注意事項

3. 資料保密

- ❖ 遵守《個人資料(私隱)條例》的規定及建議
- ❖ 妥善保存所有與投訴個案相關的記錄
- ❖ 只有獲授權負責人員才可接觸/查閱有關資料
- ❖ 電腦文件及磁碟機應加密處理，以免內容被他人窺看

4. 申報利益

- ❖ 如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌
- ❖ 任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，包括調查、撰寫調查報告及簽署回覆信函等
- ❖ 處理過程避免私相授受和偏袒的情況

獨立覆檢

- ❖ 適用於已推行優化安排的學校及經其校本投訴機制處理的投訴個案。
- ❖ 投訴個案如經調查、上訴階段處理後，仍然未能解決。在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求由教育局成立的覆檢委員會覆檢個案：
 - 投訴人提出足夠的理據或新證據，證明學校/教育局處理不當；
 - 學校/教育局已按既定程序（包括調查和上訴程序）適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

獨立覆檢 (續)

- ❖ 2019 年，教育局接納了「校本管理政策專責小組」的所有建議，包括將獨立覆檢安排的適用範圍，**擴展至涵蓋教師直接向其學校或教育局提出與學校有關的投訴個案**。新安排由2020年2月10 日起生效，適用於所有資助、按額津貼及直接資助計劃學校。

教育局提供的支援

- ❖ 提供《**學校處理投訴指引**》範本。
- ❖ 提供學校處理投訴的基本原則及安排**一覽表**、**學校調查報告範本**等。
- ❖ 協助學校建立/修訂校本處理投訴機制，向持分者介紹優化安排的內容。
- ❖ 為學校人員提供有關預防及處理投訴的**培訓課程**，例如調解技巧課程、預防及處理學校投訴工作坊...
- ❖ 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。

教育局提供的支援 (續)

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](#)



The screenshot shows the Education Bureau website interface. At the top, there is a navigation bar with the Education Bureau logo and name, and a search bar. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃. The main content area features a large image of a classroom and a heading for the 'Optimised School Complaints Management Scheme' with a '更新' (Update) icon. The text below the heading discusses the scheme's purpose, its implementation timeline, and the current status of the optimization process.

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，教育局在2012/13至2014/15學年期間，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。由於先導計劃的檢討結果正面，所有公營及直接資助計劃學校自2017年9月1日起，已全面實行優化安排。鑑於相關工作已全部完成，委員會已於2018年2月解散。

教育局接納了「校本管理政策專責小組」的所有建議，包括將獨立覆檢安排的適用範圍，擴展至涵蓋教師直接向其學校或教育局提出與學校有關的投訴個案。新安排由2020年2月10日起生效，適用於所有資助、按額津貼及直接資助計劃學校。至於官立學校教師提出的申訴，則繼續按照相關的教育局通告、指引等處理。

有關優化安排的詳情，請參閱以下資料：



謝謝！