

優化學校投訴管理計劃

「優化學校投訴管理安排」

教育局

2024年11月

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，包括處理與學校有關的投訴。
 - 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。

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。

重點

公平公正地
處理投訴

學校及教育局
的角色和責任

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，經諮詢持份者後，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。

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

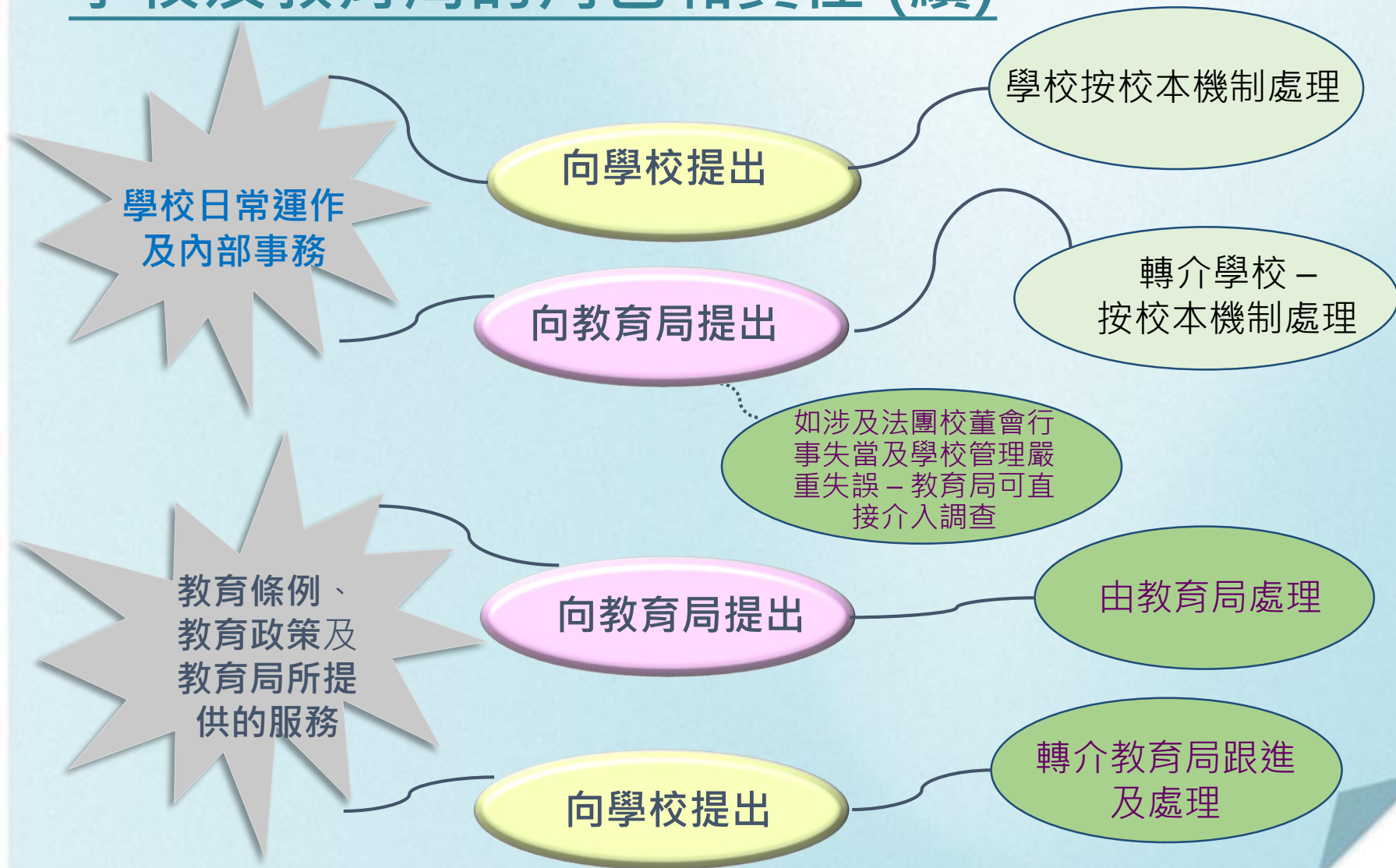
學校及教育局的角色和責任 (續)

❖ 優化安排不適用於處理下列類別的投訴：

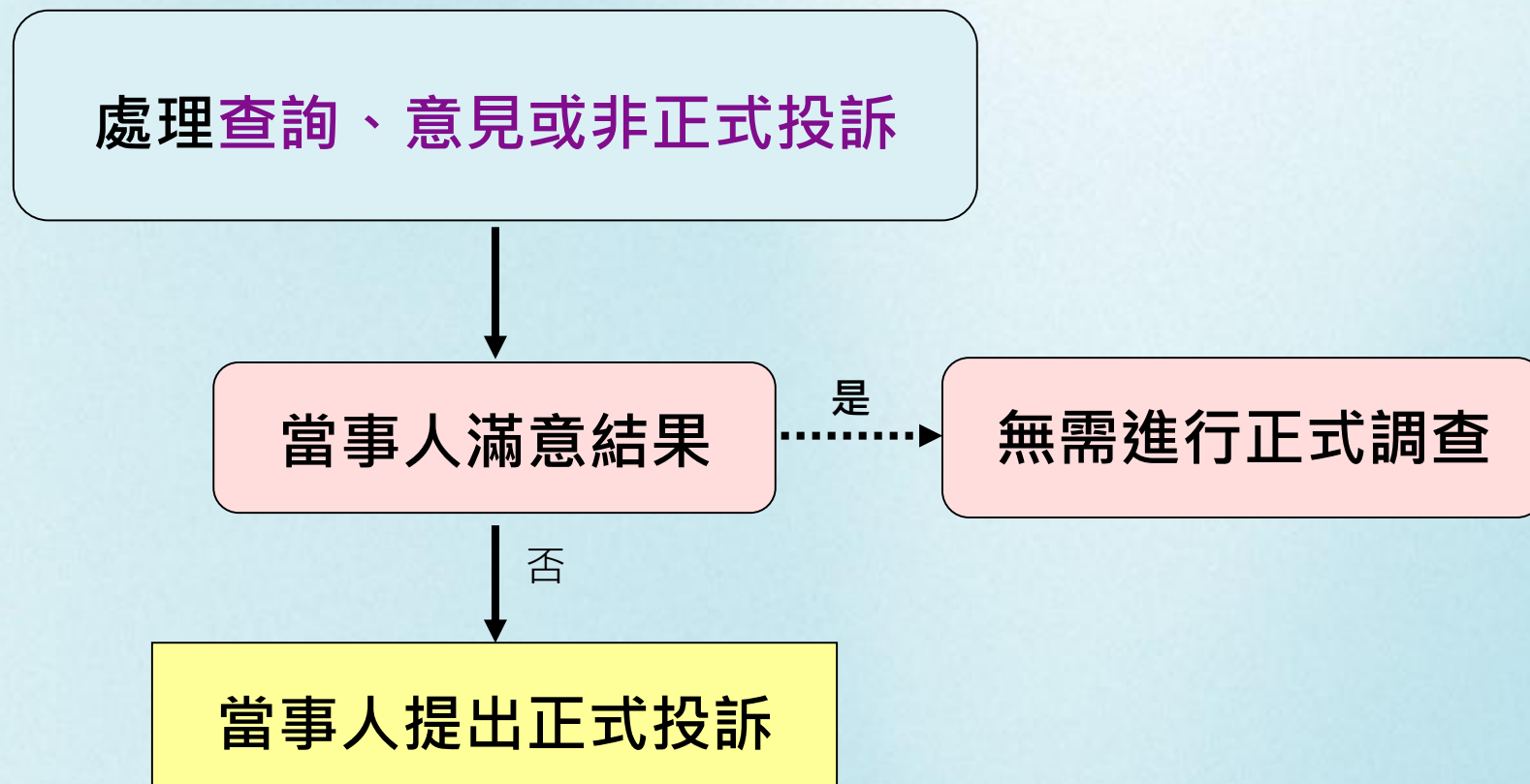
- i. 與已展開法律程序有關的投訴;
- ii. 屬其他團體/政府部門權力範圍;
- iii. 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等; 或
- iv. 由學校員工提出的投訴

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。

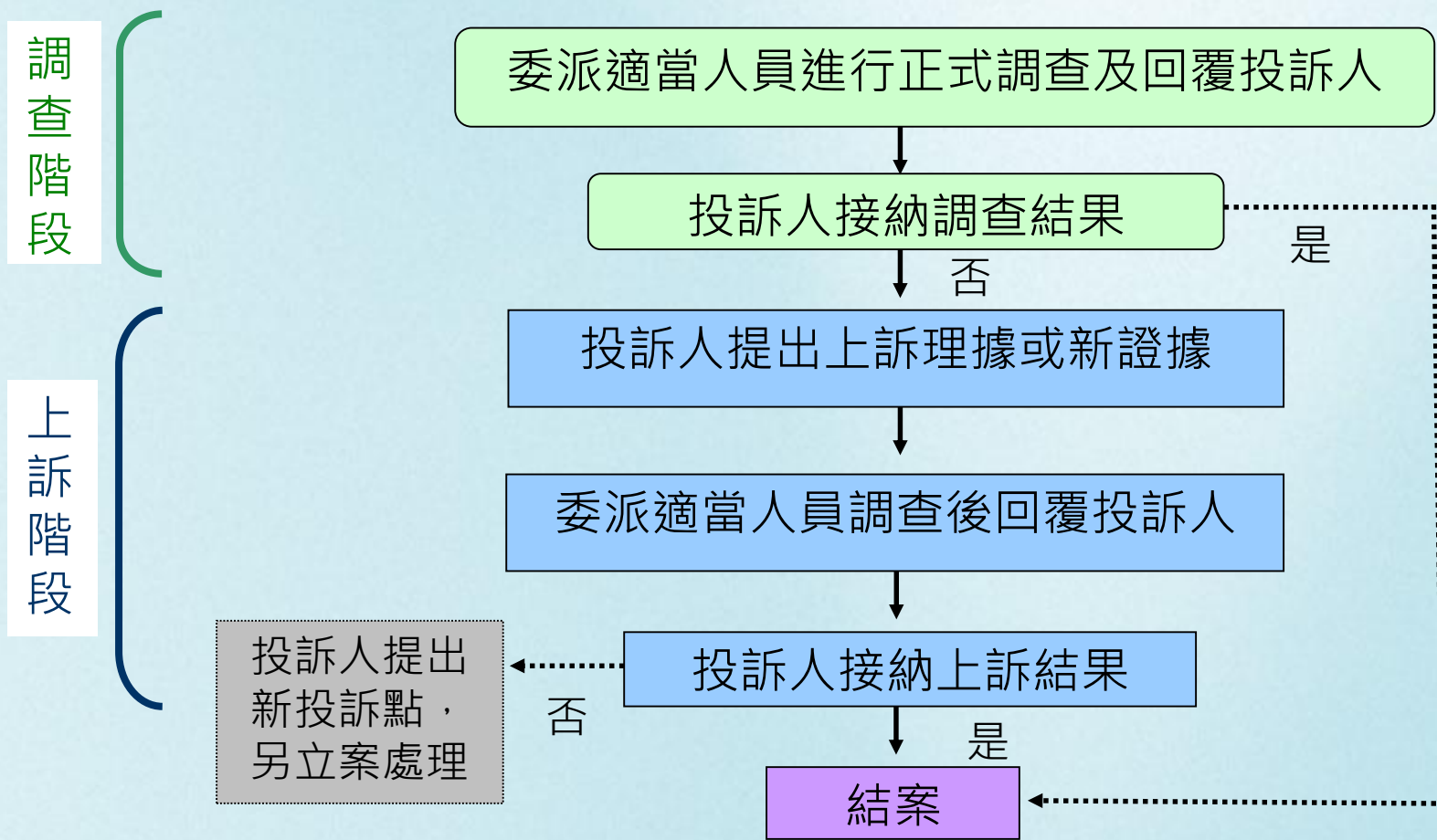
學校及教育局的角色和責任 (續)



簡易處理程序



正式調查投訴程序



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 (續)

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

覆檢投訴

- ❖ 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。
- ❖ 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**。

調解紛爭

在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人（包括投訴人及被投訴人/組織），盡早找出解決方案，化解糾紛。

相關網站 / 參考資料

mediation.judiciary.hk

Hong Kong Judiciary 解決糾紛的另一途徑

關於調解

1 甚麼是調解

調解是一種自願參與的程序，當中由一名公正和受過訓練的第三者，即調解員，協助爭議各方在良好的氣氛下，達成既能滿足各方所需，又為各方所接受的和解……

2 調解常見問答集

為何考慮調解？調解有甚麼好處？
怎樣委任調解員……

W3C MAI-AA WCAG 2.0

主頁 | 聯絡方法 | 網頁指南 | 免費聲明

hkmaal.org.hk

Hong Kong Mediation Accreditation Association Limited

香港調解概況

香港調解概況

引言

調解是一種自然及互下解決爭端的方法，其中由一位中立人士，調解員協助雙方達成協議的協議。調解員無權進行要求解決爭議，其作用是打聽雙方，鼓勵當事各方友好和解。

民事爭議中，僵局的產生往往不是因對方的誠信缺乏信任，而是因對爭議的事實或法律議題缺乏共同決定的意志或誠意。調解員或能安排各方在平等及中立的環境下，消除僵局的成份，使當事人通過對話中在存在的目標上，依個案調解雙方自行達成共識而非向其進行強逼。

數據化調解是解決棘手爭議的非常有效的管理辦法。調解的過程中，當事人可獲得即時的回饋，也可解決未來的爭議。這對於商業爭議尤其重要，因為商業爭議往往有複雜的解決的成份，包括子女的監護權等……

調解規則

香港調解守則

一般責任

1. 調解員應公平地對待爭議各方，對任何和協議的條款不應有任何個人利益關係，不得偏袒任何一方，需要在合理的境況下確保得各方的要求提供調解服務，並確保調解各方的權益和調解程序……

調解員

認可調解員名冊

- 綜合調解員
- 基本調解員
- 家事調解員

持續專業發展

持續專業發展標準

調解員應尋求其認可的協會及專業調解員均擁有良好素質，並取得認可的訓練水平……

香港調解概況 | 調解員 | 香港調解守則 | 調解員課程 | 表格下載 | 聯絡我們

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. 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 heading '優化學校投訴管理計劃' with a '更新' (Update) icon. Below the heading, there are three paragraphs of text. The first paragraph discusses the Education Ordinance and the establishment of the 'Advisory Committee on School Complaints Management' in 2011. The second paragraph describes the 'Pilot Scheme' from 2012/13 to 2014/15, which led to the 'Optimised School Complaints Management Arrangements' in 2017. The third paragraph mentions the 'School Management Policy Task Force' and the expansion of the pilot scheme to all schools from 2020. At the bottom, there is a link to '有關優化安排的詳情, 請參閱以下資料:'.

香港特別行政區政府
教育局

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

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：



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，向持份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。

謝謝！