

香港特別行政區政府
教育局
處理學校投訴經驗分享會(2018)

全校參與策略以預防及化解學校投訴

麥耀光博士
2018年2月26日

1

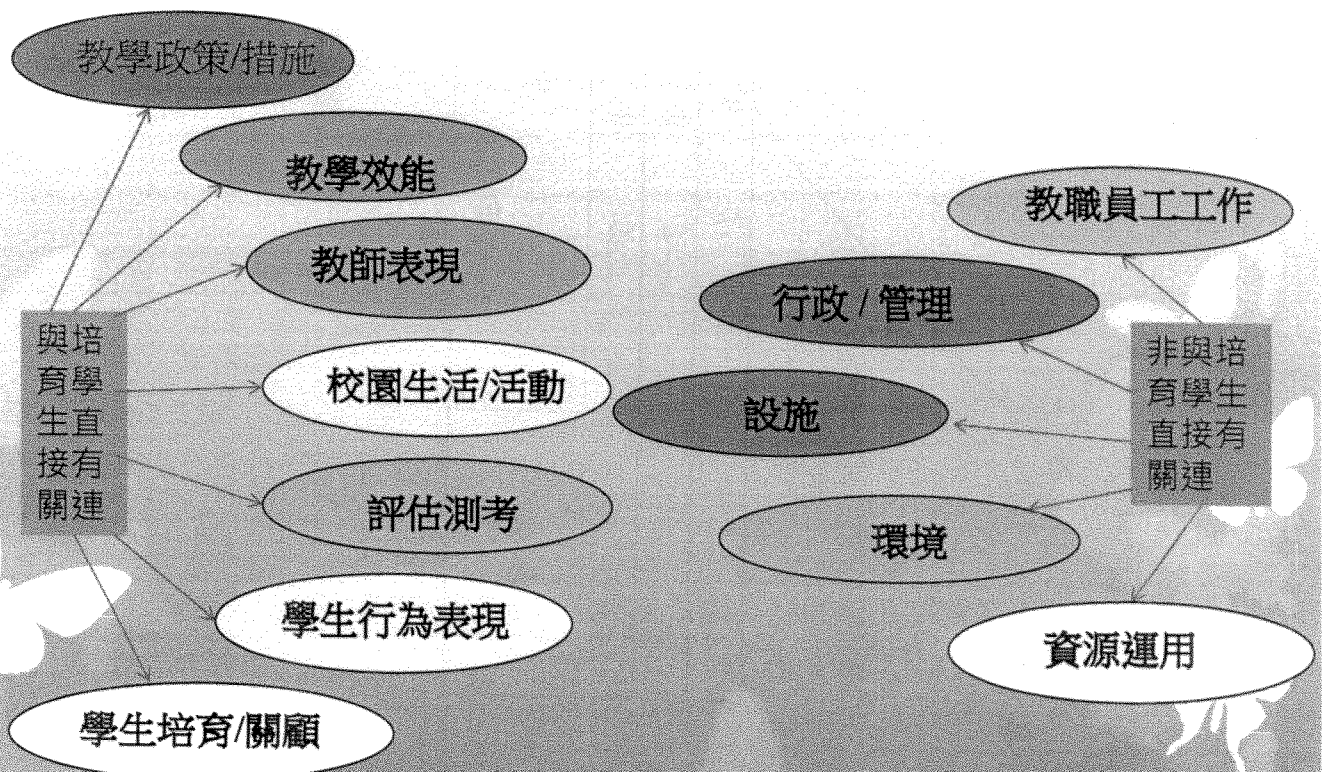
改變

- 社會政治環境
- 投訴文化
- 監察文化
- 社經地位
- 社會/家長期望
- 投訴渠道(監管組織)增加/增多
- 傳媒

諗 諗 ... ☁

- 甚麼人會向學校作出投訴？
- 投訴形式？
- 投訴的原因是甚麼？
- 投訴是好是壞？
- 假若你是投訴人，你希望學校如何處理你的投訴？

《學校被投訴之範疇》



學校普遍之投訴

家長 / 學生

- 教學情況及教師表現
- 學生培育及紀律
- 不恰當措施及管理

教師 / 職工

- 不公平對待及考績評估
- 解僱及終止合約
- 不恰當措施及管理

投訴是

好事

壞事

改變的動力

找麻煩

投訴渠道 / 形式

學校內部

向學校、向校董會、
或向辦學團體進行內部投訴。

口頭形式

- 致電學校
- 親身會面

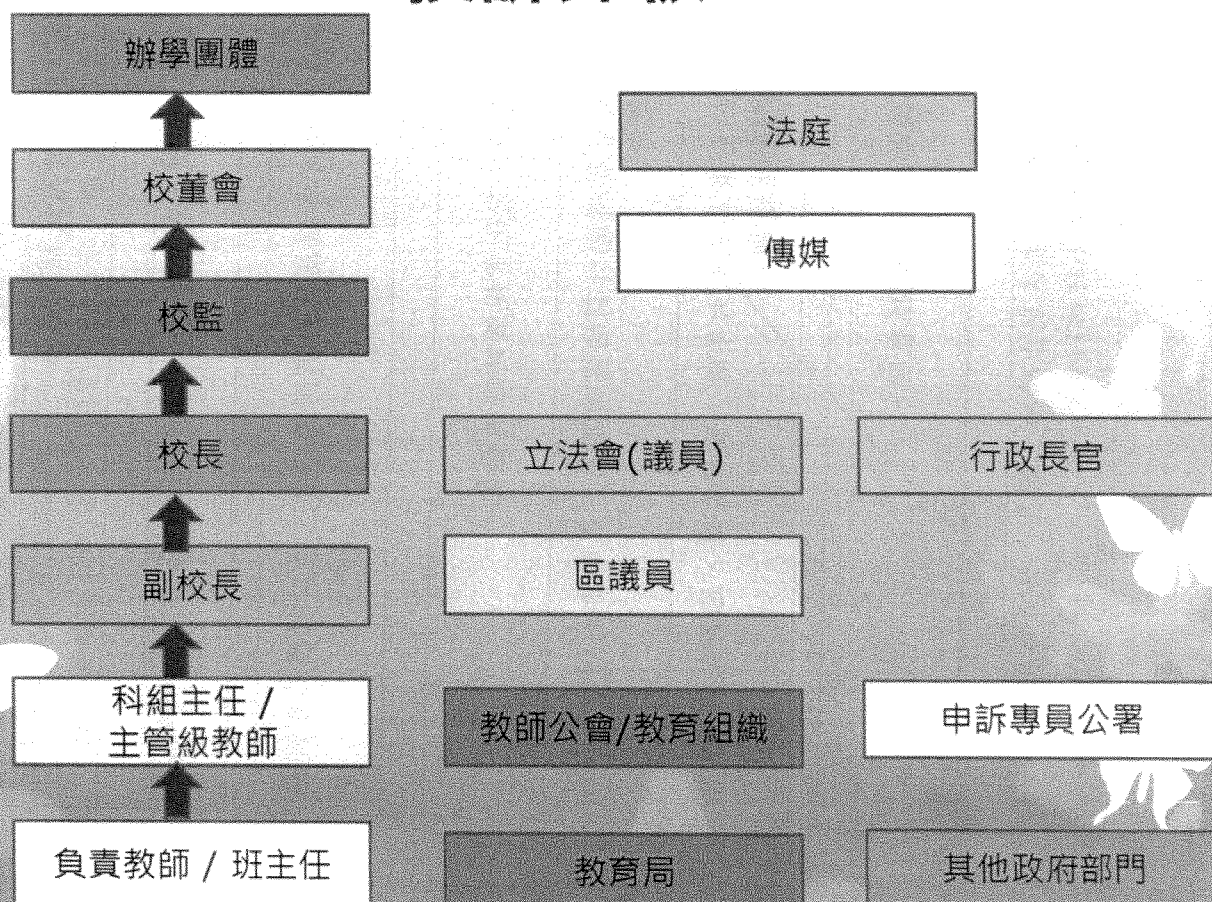
外間管道

向政府部門及監管機構、
外間機構組織
(媒體、社群網絡)公開管道投訴。

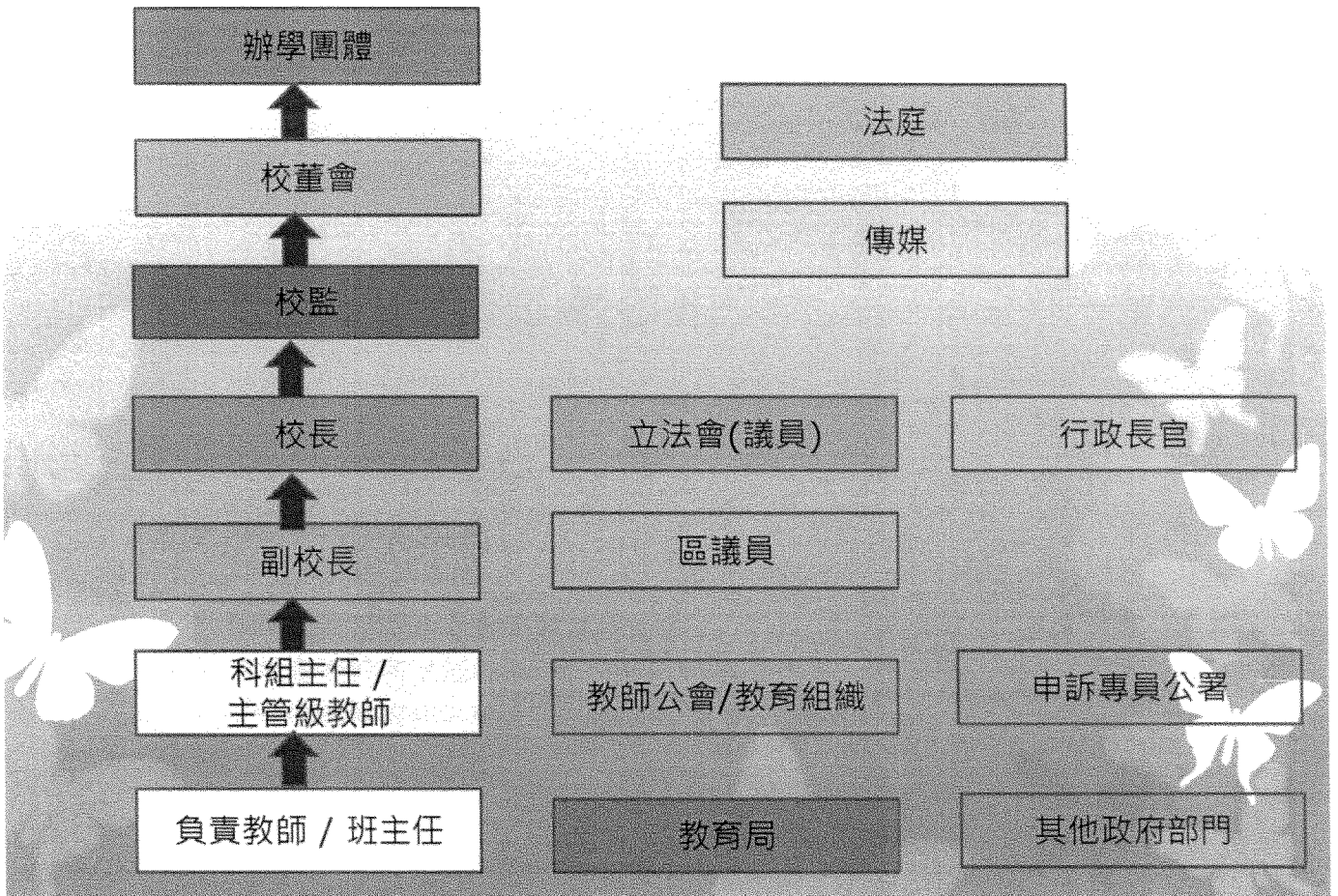
書面形式

- 郵遞信函
- 傳真信件
- 電子郵件

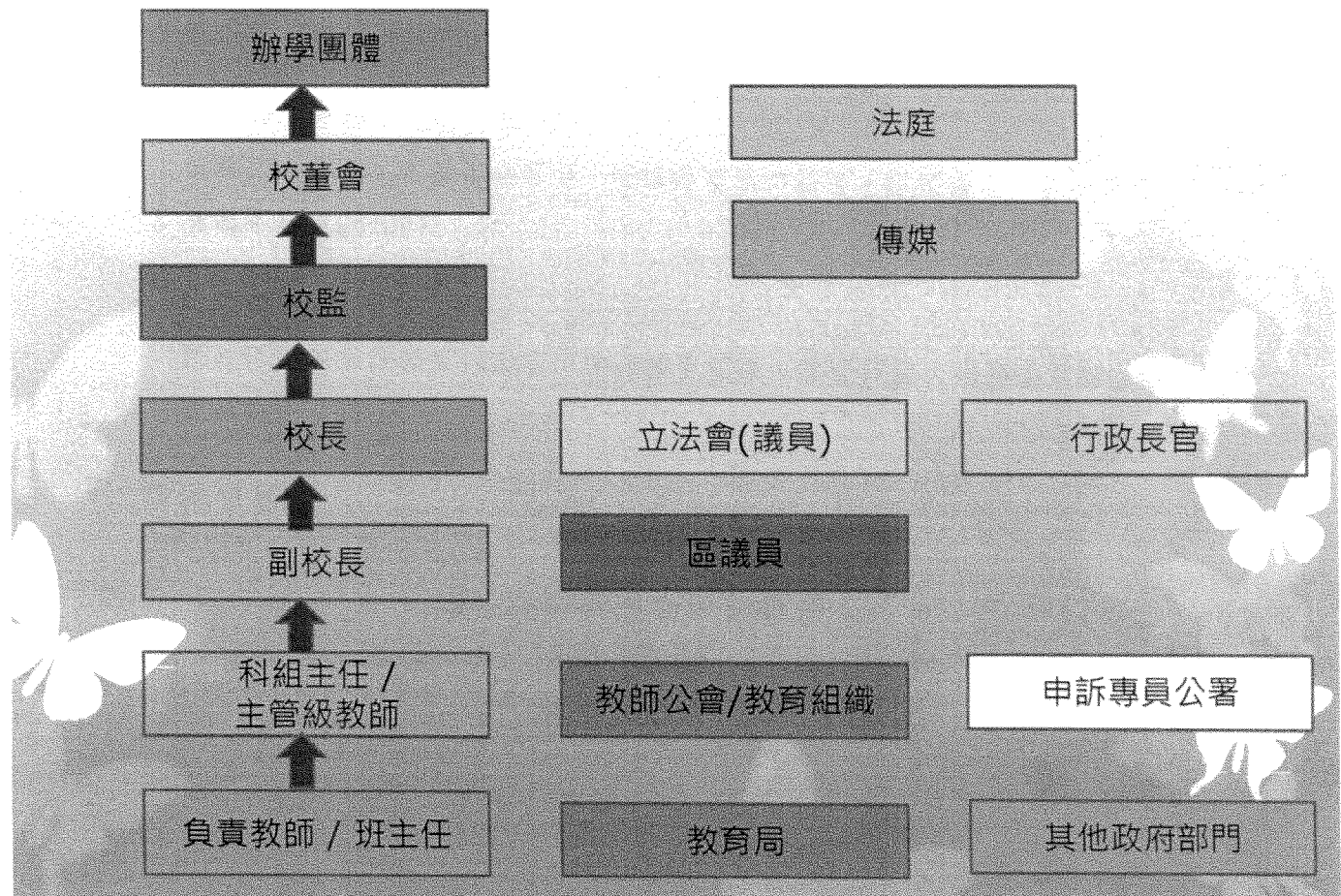
投訴升級



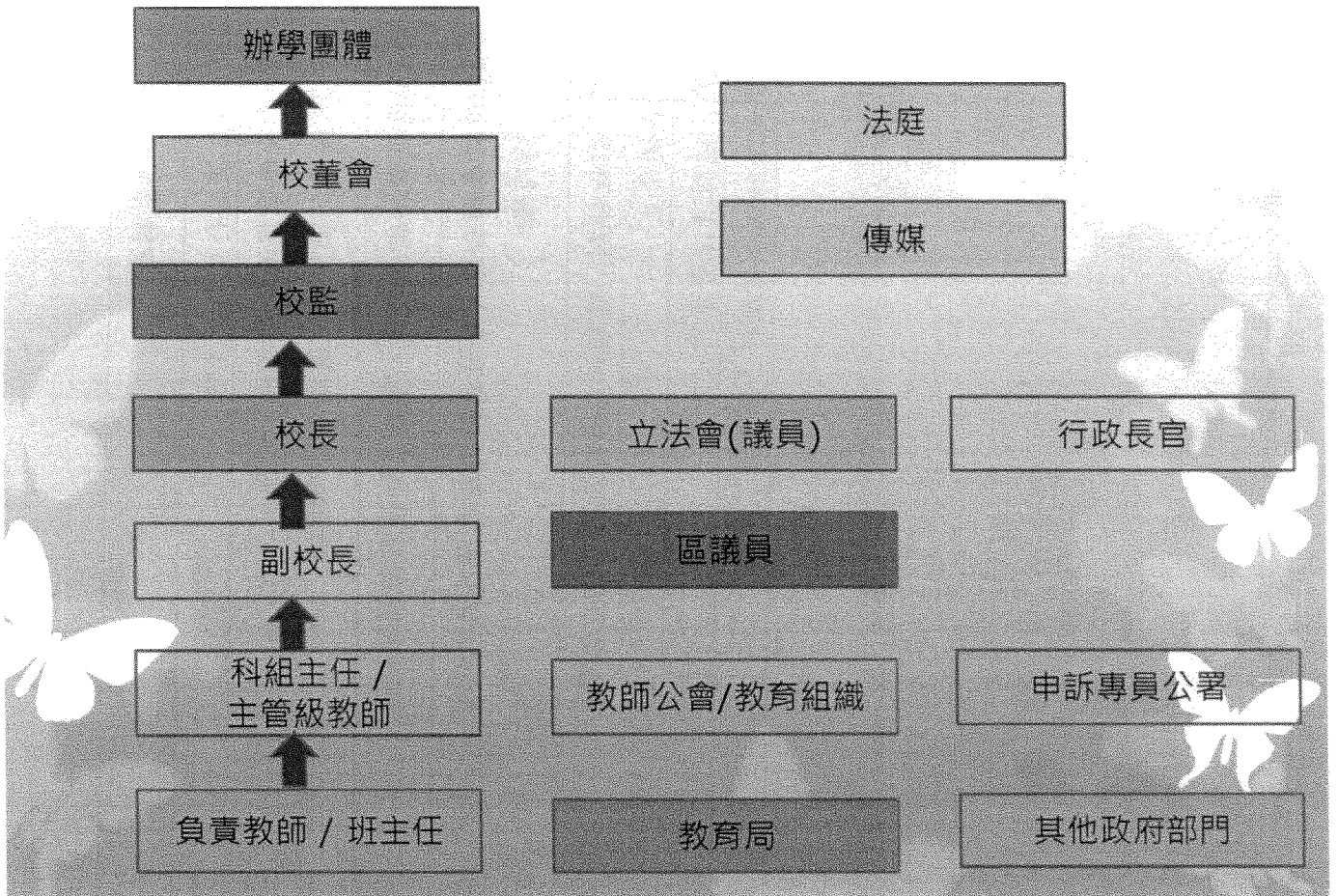
學生 / 家長



教職員工



其他人士



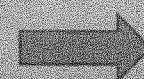
留意 ... 形式亦可升級

口頭/電話查詢



書面投訴

個人查詢/投訴

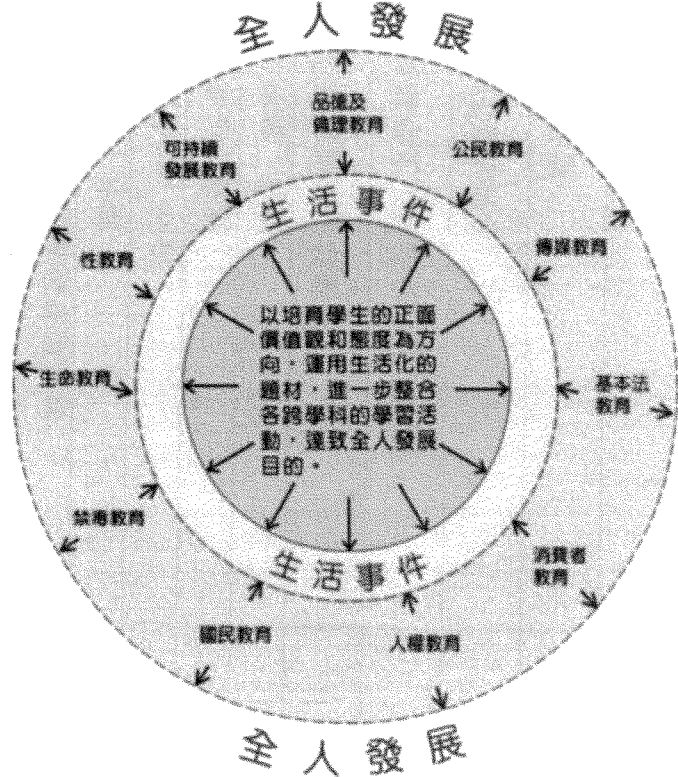


集體投訴

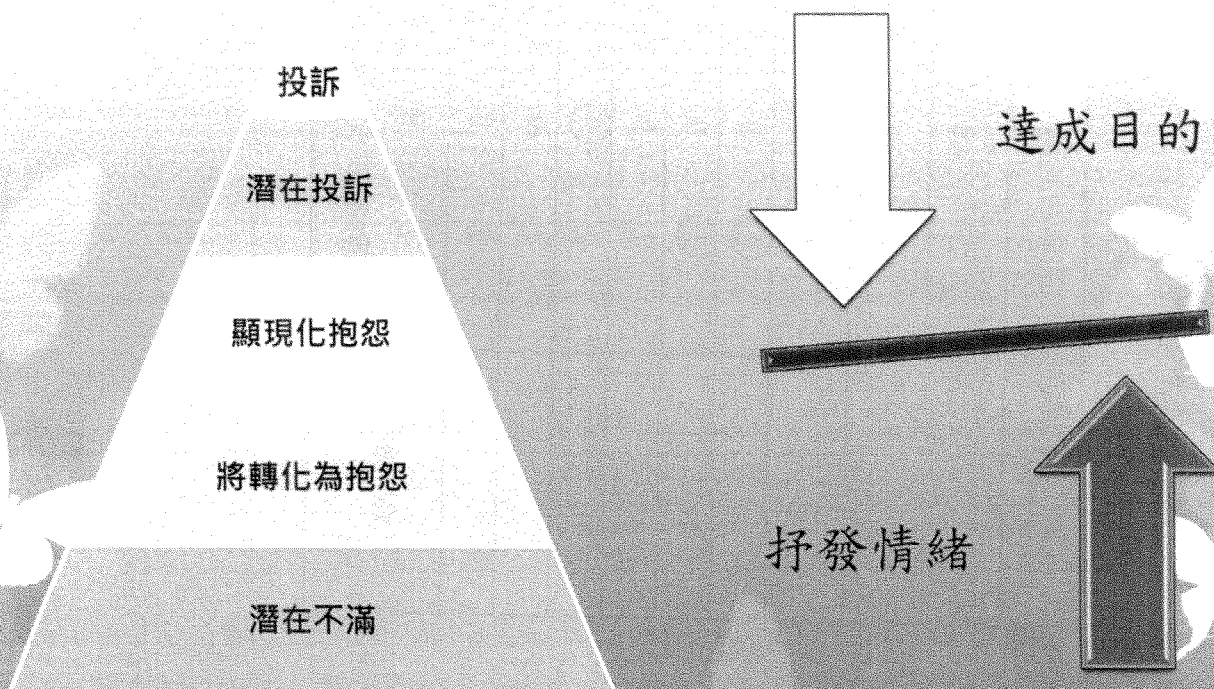
減少投訴的策略

一. 提供全面/全方位/優質之教育

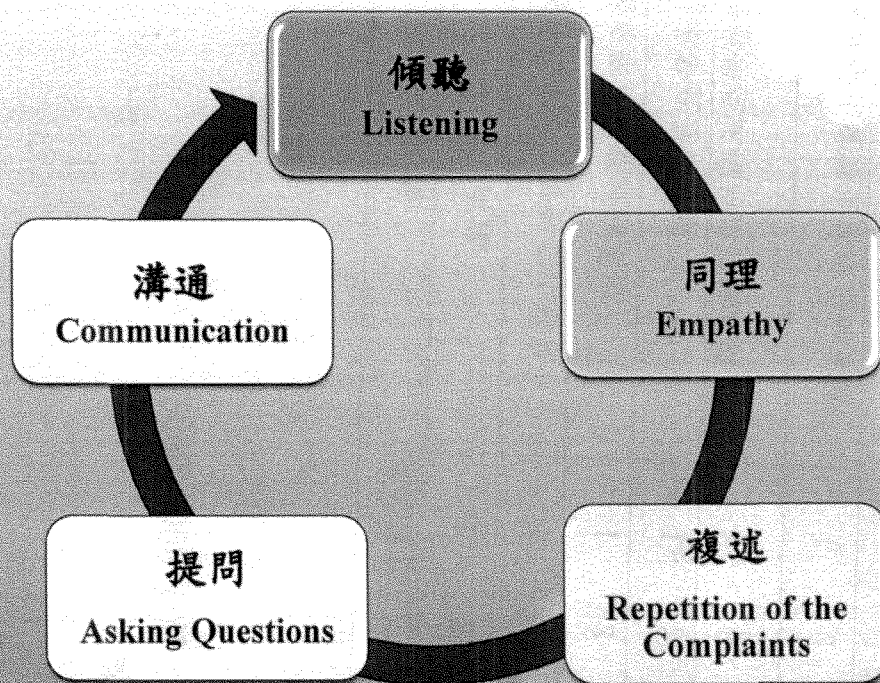
1. 學與教
2. 學生成長
3. 校園安全
4. 資源運用
5. 人事管理
6. 設施環境
7. 良好關係



二. 對潛在投訴者：減低抱怨



面對抱怨時處理的五大原則



三. 建立完善的投訴系統

1. 設定校本投訴機制
2. 訂定明確之政策
3. 應諮詢各持份者，並獲支持及讓其知悉
4. 清晰投訴渠道
5. 制定投訴的處理之準則和程序
6. 投訴事件存檔紀錄
7. 對投訴事件及時通報
8. 參閱教育局之學校行政手冊及相關指引

處理原則

1. 管理層要有承擔
2. 負責處理投訴人士的態度要誠懇認真及尊重對方
3. 面對投訴者生氣時，要保持冷靜、讓其發泄不滿，平息其怒氣、了解問題所在
4. 處理客觀、公平、公正；在需要和不涉私隱，亦宜公開透明
5. 處理過程中如需要諮詢或查證，應作出妥善安排
6. 留意是否出現利益衝突和誤解
7. 對投訴須盡快作出回應，處理要及時，包括進度和結果
8. 要有良性之溝通，以加強多方之協作與諒解
9. 保障多方的私隱和尊嚴，須守保密原則

處理投訴之安排

1. 委派合適職位人士處理相關投訴
2. 處理投訴者宜選取涉事者之高級職位人士負責
3. 成立和安排調查小組較佳
4. 提高教職員工處理投訴的能力，包括支援與訓練
5. 所有文件須妥善保存
6. 須有監察系統
7. 設有上訴機制

四. 保險

教育局為學校(津貼 / 官立…) 購買
法團校董會責任保險…

但教職員工的責任保險又 … … ?

預防投訴

- 一. 提供全面/全方位/優質之教育
- 二. 對潛在投訴者：減低抱怨
- 三. 建立完善的投訴系統
- 四. 保險

謝謝

