

「优化学校投诉管理安排」简介

背景

《教育条例》已授予学校法团校董会/校董会管理学校的权力和职能。因此，学校应制订其校本机制及程序以处理学校事务，包括与学校有关的投诉。在校本管理精神下，家长、学生及公众人士应直接向学校表达他们的意见(包括投诉)及改善建议，裨能促进学校的发展。

2. 为此，教育局在 2011 年 9 月成立「处理学校投诉临时委员会」(下称委员会)，及后于 2013 年 9 月改名为「优化学校投诉管理委员会」，就如何优化学校处理投诉程序作出建议。委员会成员名单见附件一。

3. 因应委员会的建议，教育局于 2012/13 至 2014/15 学年共分三期推行先导计划，协助学校制订一套公平、公正及公开的「优化学校投诉管理安排」(下称优化安排)，以处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉。

4. 由于先导计划检讨结果十分正面，所有公营及直接资助计划学校自 2017 年 9 月 1 日起，已全面实行优化安排。鉴于相关工作已全部完成，委员会已于 2018 年 2 月解散。

优化安排重点

5. 在校本管理精神下，优化安排除了可让学校适时和直接地回应日常收到的意见或投诉外，更可促进学校与持分者建立良好的沟通文化及渠道，以及提升学校员工处理投诉的能力。优化安排的重点摘要如下：

- ◆ **确保家长、学生及公众人士的投诉得到公平公正的处理**

学校经咨询持分者(包括办学团体及法团校董会/校董会成员、教职员及家长)制订其校本处理投诉机制及程序后，须呈交法团校董会/校董会通过，再透过合适渠道，例如：通告、教职员会议、家长教师会、学校网页等，

通知教职员、家长和学生。学校应定期检视及改善其校本处理投诉机制及程序的运作情况及成效。

- ◆ **清楚界定学校及教育局在处理学校投诉方面的角色及责任**

学校须按其校本处理投诉机制及程序处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉。然而，如投诉涉及严重事故或学校行政失当，教育局可进行直接调查。

教育局则负责处理其他类别的学校投诉，包括(i)涉及《教育条例》、教育政策及教育局直接提供的服务的投诉；(ii) 由其他部门(例如：特首办公室、立法会、平等机会委员会、区议会或其他政府部门等) 转介的投诉；及(iii) 由学校员工提出的投诉等。

- ◆ **设立独立覆检投诉机制**

为确保学校能够恰当和公正地处理由家长、学生或公众人士提出与学校一般日常运作或内部事务有关的投诉，教育局已于 2013 年 1 月成立一个成员来自教育界及非教育界独立人士的「学校投诉覆检委员团」，负责覆检投诉个案。投诉人或有关方面如能提供足够理据或新证据，可向教育局申请个案覆检。然而，要求覆检的个案必须已经过校本投诉机制及程序处理。

教育局

2018 年 5 月

Membership of the Committee on Enhancement of Complaint Management in Schools*

优化学校投诉管理委员会*成员名单

Chairperson: Ms Tai Yuen-ying, Alice, GBS, JP

主席: 戴婉莹女士

Members:

成员:

1. Mr Chan Kar-lok, Walter, SBS, JP
陈家乐律师
2. Dr Chen Yuk-lun, Ronald
陈玉麟医生
3. Ms Hon Kit-sheung, Ann
韩洁湘女士
4. Mr Li Wing, BBS
李荣先生
5. Mr Mok Gar-lon, Francis
莫家麟先生
6. Dr Tang Shao-fen, Joyce
唐少芬医生
7. Dr Wong Chun-yu
王振宇医生
8. Dr Wong May-may, MH, JP
黄美美博士

Ex-officio Members:

当然成员:

9. Deputy Secretary for Education 4
教育局副秘书长(四)
10. Principal Assistant Secretary for Education (Administration)
教育局首席助理秘书长(行政)

*Formerly known as the “Ad Hoc Committee on Complaints Handling in Schools”

*前名「处理学校投诉临时委员会」