

「學校行政主任」入職培訓課程 –

優化學校投訴管理計劃

「優化學校投訴管理安排」

2020年

優化學校投訴管理安排(優化安排) 簡介

- 《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。而在校本管理精神下，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。
- 由2017年9月1日起，所有資助、按位津貼、官立及直接資助計劃學校(統稱為優化安排學校)，已全面推行優化安排，並需按其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；
- 促進學校與持分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(1)

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。學校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)

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。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
 - 1) 與《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務有關的投訴；
 - 2) 由其他部門/機構(例如：特首辦公室、立法會、區議會或其他政府部門等)轉介的投訴；及
 - 3) 由學校員工(包括教師)提出的投訴等。

重點(2) (續)

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

- 優化安排不適用於學校處理由學校員工直接向學校提出的投訴。(如學校接獲由學校員工(包括教師)直接提出的投訴，應按校本或辦學團體的員工投訴機制及指引(如適用)處理。)
- 由於處理有關學校日常運作及內部事務的投訴的基本原則及安排，也適用於處理學校員工的投訴，建議法團校董會可參照教育局為學校所提供的「學校處理投訴指引」，制定／修訂其處理員工投訴機制及程序，以便更妥善地處理員工的投訴。

優化安排

與學校日常運作及內部事務有關的投訴

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

向教育局提出

由教育局處理

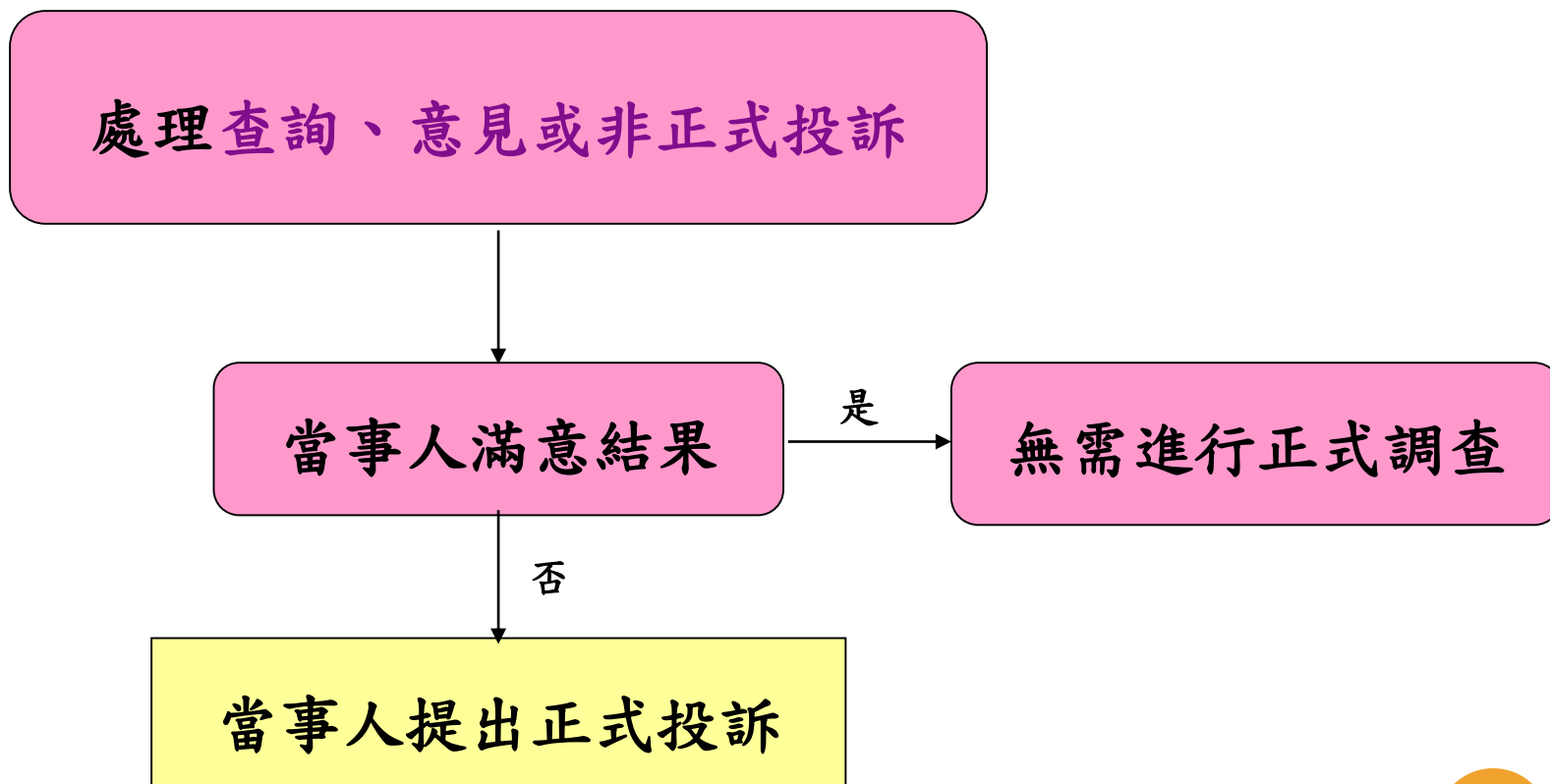
與教育條例、教育政策及教育局所提供的服務有關的投訴

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

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

投訴人接納上訴結果

否

投訴人提出新投訴
點，另立案處理

是

結案

注意事項

1. 學校可考慮不受理以下投訴：

- ◆ 匿名投訴(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

注意事項

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。

3. 資料保密

- ◆ 注意《個人資料(私隱)條例》
- ◆ 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

注意事項

4. 申報利益

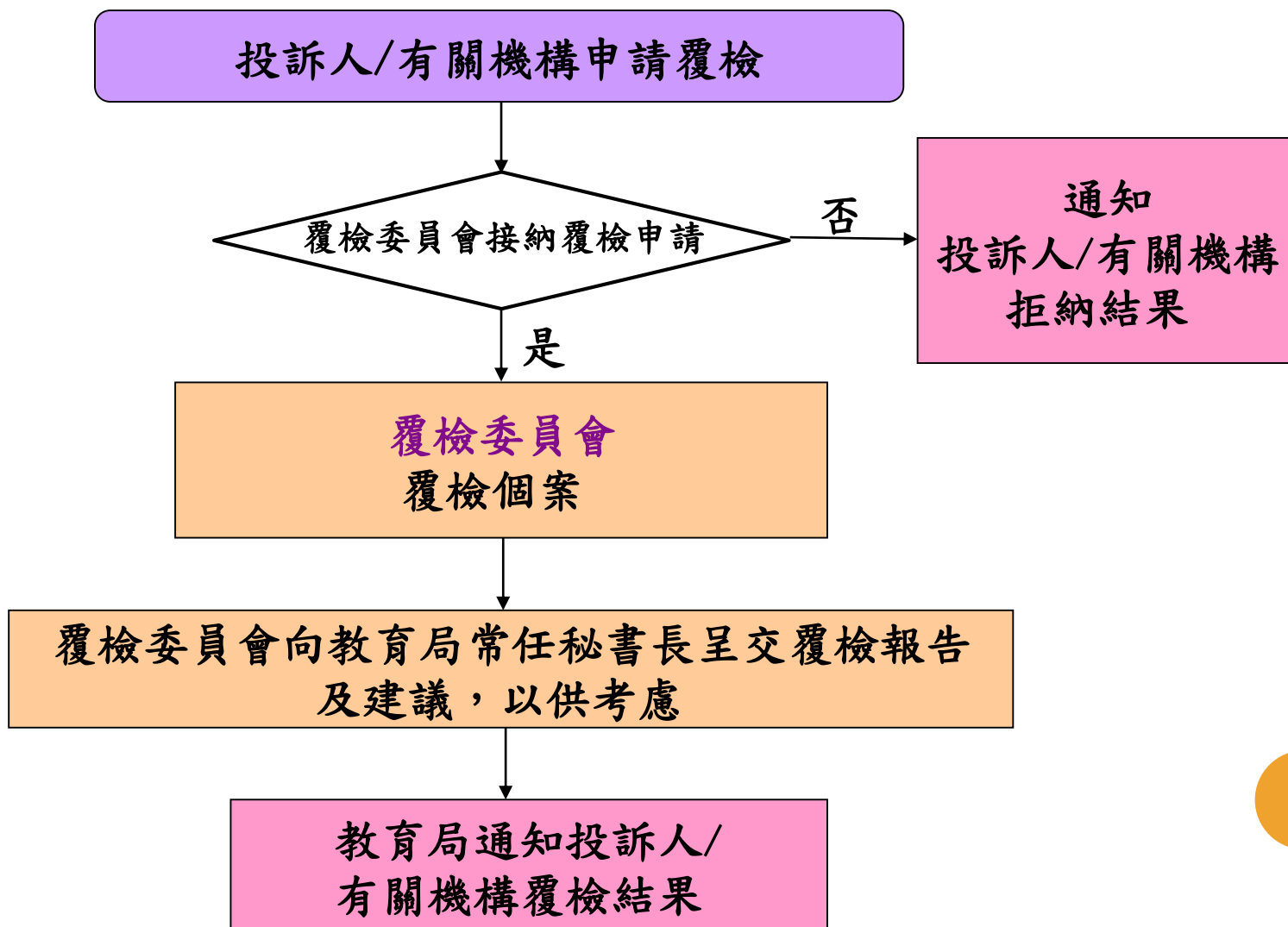
- ◆ 處理過程避免私相授受和偏袒的情況
- ◆ 任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，包括調查、撰寫調查報告及簽署回覆信函等
- ◆ 如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌
- ◆ 避免影響投訴人或相關人士的權益

獨立覆檢

- 由「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）進行獨立覆檢的安排，適用於已推行優化安排的學校及經其校本處理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。

學校投訴覆檢委員會

覆檢投訴安排



教育局提供的支援

◆ 優化學校投訴管理計劃的相關資料

主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃

<http://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/index.html>



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。
- ◆ 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。
- ◆ 為學校處理投訴提供意見

校本管理政策專責小組 檢討報告

- 校本管理政策並不涵蓋處理投訴機制，惟鑑於2019年3月初發生教師墮樓的不幸事件，引發教育界對處理教師投訴機制的廣泛討論及關注，校本管理政策專責小組認為有需要研究此議題並提出改善建議。
- 教育局經詳細考慮專責小組於2019年7月提交的檢討報告後，決定全面接納報告內的建議。當中有四項建議（建議24至27）與處理學校投訴安排（包括處理教師投訴）相關。

校本管理政策專責小組 檢討報告

建議 24

教育局擴大現時由「學校投訴覆檢委員團」負責覆檢的個案類別，從只涵蓋由家長、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，延伸至涵蓋教師的投訴個案，讓投訴人或被投訴人雙方得到獨立、客觀和具公信力的覆檢結果；並透過不同渠道，加強持份者了解現行處理各類投訴的安排。

建議 25

法團校董會參照教育局提供的「學校處理投訴指引」，制訂／修訂其處理員工投訴的機制及程序。此外，教育局每年收集公營學校接獲教職員投訴的資料，以了解學校情況；並在有需要時，作出適切跟進。

建議 26

法團校董會宜盡早以調解方式處理與持份者的分歧，避免事情惡化，以期讓雙方重建互信及維持和諧關係；並定期／按需要檢視其處理投訴及上訴的校本機制和程序，包括處理教師的投訴，以進一步提升處理程序的公平、公正和認受性。

建議 27

鼓勵辦學團體盡早以調解方式處理其屬校與投訴人的分歧，以期讓雙方重建互信及維持和諧的關係；並定期／按需要檢視其處理關於屬校的投訴及上訴的機制和程序，包括教師的投訴，以進一步提升處理程序的公平、公正和認受性。

- 學校應參閱報告內容及建議，作出適當跟進。

預防及妥善處理投訴

重點

- ◆ 探討衝突的源頭
- ◆ 了解雙方的立場和角色
- ◆ 引致投訴的原因（背後動機）
- ◆ 利用可用的資源解決爭議

預防及妥善處理投訴

解決糾紛 / 處理投訴

- 可安排會面/適當溝通去處理糾紛/投訴。
- 個別複雜的投訴個案，宜盡早以調解方式處理與持分者的分歧，避免事情惡化，以期讓雙方重建互信及維持和諧關係

準備工作

- ◆ 地方
- ◆ 擺設
- ◆ 參與人物
- ◆ 所需資料

預防及妥善處理投訴

會面/溝通的過程

- ◆ 自我介紹/打招呼
- ◆ 回應對方情感上的需要/表示歉意
- ◆ 確認個案內容
- ◆ 解決方法（*可否即時解決）
- ◆ 歡送



預防及妥善處理投訴

處理投訴的技巧

- ◆ 主動聆聽（讓對方感覺被尊重）
- ◆ 確認接收
- ◆ 展現同理心及傾聽
- ◆ 維護自尊 辨別對錯
- ◆ 表達歉意
- ◆ 散發正面肢體訊息
- ◆ 採用正向詞彙
- ◆ 減少帶有負面色彩的說話

