

優化學校投訴管理安排

常見問題

1. 優化安排的重點為何？

答：在校本管理精神下，優化安排除了可讓學校適時和直接地回應日常收到的意見或投訴外，更重要是可建立學校與持份者良好的溝通文化及渠道，以及提升學校員工處理投訴的能力。優化安排的重點包括-

◆ 確保家長、學生及公眾人士的投訴得到公平公正的處理

校本處理投訴機制及程序已充份諮詢持份者並獲得通過。

◆ 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

學校按其校本處理投訴機制及程序處理由家長、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。然而，如投訴涉及嚴重事故或學校行政失當，教育局可進行直接調查。

教育局則負責處理其他類別的學校投訴，包括(i)涉及《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務的投訴；(ii)由其他部門(例如：特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會或其他政府部門等)轉介的投訴；及(iii)由學校員工提出的投訴等。

◆ 設有獨立覆檢投訴機制

在個案經校本投訴機制及程序處理後，如投訴人或有關方面對調查結果不滿而又能提供足夠理據或新證據，可向教育局申請覆檢有關個案。

2. 優化安排與故有處理投訴的機制有何分別？

答：在故有機制下，教育局收到有關學校日常運作及內部事務的投訴(例如考試評分、學生獎懲等)，會要求學校跟進，然後向教育局報告調查結果及跟進工作(如有)。教育局會審視學校提交的資料，並在有需要時作再向學校了解，然後回覆投訴人。

優化安排並非全新的機制。在優化安排下，教育局會繼續處理涉及違反教育條例或與教育政策及教育局直接提供的服務有關的投訴(例如開除學籍、派位安排等)。至於有關學校日常運作及內部事務的投訴，教育局會在徵得投訴人同意後，將個案

轉介有關學校跟進/調查和直接回覆投訴人，而有關學校覆函副本會送交教育局備考。如投訴人不滿意學校的回覆，仍可向學校上訴；如投訴人不接受上訴結果，而又能提供足夠的理據或新證據支持，則可以向教育局申請由「學校投訴覆檢委員會」¹覆檢個案。

教育局會監察學校處理投訴的程序和有關的跟進措施，並在有需要時為學校提供適切的支援。

3. 優化安排是否適用於所有學校？

答：優化安排適用於官立、資助、按額津貼及直接資助學校。由2017年9月1日起，全港現有的官立、資助、按額津貼及直資學校已全面推行優化安排。至於新開辦的官立、資助、按額津貼及直接資助學校，教育局會盡快協助其建立校本處理投訴機制及程序。

非官立、資助、按額津貼或直接資助學校的投訴，教育局會按第3題所述的故有機制跟進處理。

4. 優化安排有哪些優點？

答：在優化安排下，學校須建立清晰明確的校本機制及程序，以有效地處理家長/學生/公眾人士的查詢/投訴。而有關查詢/投訴會由負責有關學校日常運作及內部事務的人員直接處理，可減少溝通障礙及更聚焦和迅速地處理該查詢/投訴。

5. 在優化安排下，學校收到由教育局轉介或家長/學生/公眾人士直接提出的投訴後，會怎樣處理？

答：在優化安排下，學校如收到由教育局轉介或由家長/學生/公眾人士直接提出的投訴，須按既定的校本機制(包括上訴機制、資料保密及申報利益的要求)及程序(包括簡易處理程序及正式調查投訴程序)處理。

¹ 教育局已成立「學校投訴覆檢委員會」，覆檢委員會可按需要成立「學校投訴覆檢委員會」覆檢與學校有關的投訴個案。覆檢委員會成員為教育界及非教育界的獨立人士。要求覆檢的個案必須已經過學校調查及上訴階段處理，而申請覆檢的人士或有關方面亦需要提供足夠理據或新證據，以支持其覆檢要求。覆檢安排只適用於已推行優化安排的學校。為落實「校本管理政策專責小組」的相關建議〔即《校本管理政策專責小組檢討報告》中第24項建議〕，教育局於2020年2月10日起擴大由覆檢委員會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，延伸至涵蓋教師直接向所屬學校提出及向教育局提出與學校有關的投訴個案。詳情請參考問題(12)。

校方須委派適當專責人員或成立專責小組處理投訴個案。專責人員/小組完成調查後，會向校方匯報結果。校方會直接回覆投訴人，並把覆函副本送交教育局備考。

6. 投訴人如不滿學校處理投訴的方式或不接納學校對投訴的回覆，可以怎樣做？

答：投訴人可以提出理據向學校上訴。學校收到上訴要求後，會委派不同人員/小組獨立處理，然後回覆上訴人。

投訴人如仍不接納學校的上訴結果，並能提出充分理據，可要求教育局成立「學校投訴覆檢委員會」覆檢個案。

如「學校投訴覆檢委員會」接納覆檢要求，會成立覆檢委員會審視個案是否按適當程序處理及調查結果是否公平合理，並就覆檢結果，向教育局常任秘書長提出建議，包括是否終止處理個案、應否採取跟進/改善措施或是否需要重新調查個案。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並回覆投訴人。

7. 由學校直接處理投訴，是「自己人查自己人」，會否有角色衝突？是否公平公正？

答：在校本管理精神下，《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，學校應聯同所屬辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。

優化安排的目的，是協助學校建立或優化其校本機制及程序，使之更為清晰明確，並能公平、公正及有效地處理家長/學生/公眾人士的查詢及投訴。校方須委派適當的專責人員或成立專責小組處理投訴；因應情況，專責小組成員可包括法團校董會/校董會及/或辦學團體代表，亦可邀請獨立人士加入，以增加公信力。專責人員及相關人士均須向校方申報利益；如有利益或角色衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。此外，調查及上訴階段應由不同人員負責處理。原則上，上訴應由職級較調查人員職級為高的人員或另一組別人員再作調查，以確保處理公正，例如：有關老師的投訴，由科主任或副校長處理；有關副校長的投訴，由校長處理；有關校長的投訴，則由校監/法團校董會/校董會/辦學團體處理。因此，利益/角色衝突的情況是可以避免和處理的。

如投訴經學校或辦學團體處理後，投訴人仍不接納結果，並能提出充分理據，可要求教育局成立由獨立人士組成的「學校投

訴覆檢委員會」覆檢個案，審視個案是否按適當程序處理及調查結果是否公平合理。對投訴人來說，覆檢委員會提供了多一個覆檢渠道，是一個更為完善的機制。

8. 在優化安排下，教育局是否不再監察學校？是否對學校的行政失當置諸不理？

答：在優化安排下，教育局會繼續監管學校。優化安排的原則是由學校負責處理的事情(例如有關學校日常運作及內部事務)，應交由學校自行處理；而應由教育局負責的事情(例如涉及教育條例、政策及教育局直接提供的服務)，就由教育局處理。有關涉及其他法例的投訴，應交由相關的執法部門/機構處理。

在優化安排下，有關學校日常運作及內部事務的投訴，會交由學校直接處理。與此同時，教育局仍會繼續監察學校：在學校行政運作方面，教育局會監察學校是否符合《教育條例》、《資助則例》及其他指引的要求；在處理投訴方面，教育局會要求學校在完成投訴個案的調查或跟進後，把回覆投訴的函件副本送交分區學校發展組備考。如有需要，教育局分區學校發展組會為學校提供適切的意見及支援；如情況特殊，例如涉及法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局會直接介入調查。

9. 推行優化安排，會否增加學校老師的工作量？學校老師是否有能力處理投訴？

答：學校一貫皆有按其校本程序處理收到的投訴，因此，對學校來說，處理投訴並非一項新的額外工作。處理投訴的工作主要由學校管理人員(例如校監、校長、副校長、主任等)負責，前線教師即使涉及投訴個案，亦多數是被投訴者的角色，他們可能需要協助調查，但並不需要參與處理投訴的工作。因此，優化安排並不會增加前線教師的工作量。根據教育局進行的問卷調查，接近九成先導學校表示試行校本處理投訴機制後，教師及學校員工處理投訴的工作量沒有明顯改變。

推行優化安排的主要目的在於協助學校優化本身的投訴管理制度，教育局會為學校提供支援，包括提供處理投訴指引，以及為學校人員提供有關處理投訴的培訓，以協助學校預防及妥善處理投訴。

10. 教育局接獲由學校員工(包括教師)提出的投訴是否會交回學校處理？

答：無論是在優化安排推行前或後，所有教育局接獲學校員工(包括教師)提出的投訴，一直由教育局處理，而並沒有如處理由家長、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般，交回學校處理。當接獲學校員工提出的投訴，教育局會詳細研究投訴人提交的資料，採取合適的調查行動，包括在得到投訴人的同意後，將投訴事項通知有關學校及要求學校作出回應和提交資料。其後，教育局會詳細審視學校的回應及判斷是否需要採取進一步行動，包括要求學校澄清疑點、到校與相關人員會面及檢視各種學校文件。調查完成後，教育局會直接回覆投訴人。

至於學校員工(包括教師)直接向所屬學校提出的投訴，則由學校按其校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理。

11. 「學校投訴覆檢委員團」會否覆檢由教師提出的投訴個案？

答：為落實「校本管理政策專責小組」的相關建議〔即《校本管理政策專責小組檢討報告》中第24項建議〕，教育局於2020年2月10日起擴大現時由「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，延伸至涵蓋教師直接向所屬學校提出及向教育局提出與學校有關的投訴個案。要求覆檢個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，而投訴人須在申請書具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當，以便覆檢委員團決定是否接納有關覆檢的申請。有關安排適用於所有資助、按額津貼及直接資助計劃學校。至於官立學校方面，如教師提出申訴，局方會按照相關的教育局通告、指引等處理。

12. 公營學校和直接資助計劃(直資)學校及其校董會／法團校董會／學校管理委員會如欲採購專業調解服務，以處理接獲的投訴，可以運用那些政府撥款和津貼？

答：為支援校董會／法團校董會／學校管理委員會(校管會)的運作，資助學校(包括特殊學校)、按位津貼學校及官立學校可考慮運用「校本管理額外津貼」購買專業調解服務，以協助校董會／法團校董會／校管會處理學校接獲的投訴。有關該津貼的運用原則及相關安排，必須符合教育局通告第20/2019號《校本管理額外津貼》所載的規定。

就直資學校而言，「校本管理額外津貼」已計算在直資單位津貼額內。有關該津貼的運用，必須符合教育局通告第20/2019號《校本管理額外津貼》所載有關運用政府撥款的原則。直資學校的校董會／法團校董會如欲聘請調解員，以處理學校接獲的投訴，可考慮運用直資津貼；有關直資津貼的運用，必須符合教育局通告第17/2012號《直接資助計劃學校(直資學校)運用政府撥款及非政府經費》所載有關運用政府撥款的原則。

除此之外，學校如欲購買專業調解服務，以處理所接獲的投訴，資助學校(包括特殊學校)亦可根據「營辦開支整筆津貼」／「擴大的營辦開支整筆津貼」的運用原則及相關程序，支付有關開支；按位津貼學校則亦可把有關開支記錄在相關的帳目中，本局會考慮有關開支以計算學校的學費津貼；官立學校則可根據「擴大的科目及課程整筆津貼」的運用原則及相關程序，支付有關開支。

教育局

2020年2月