

「優化學校投訴管理安排」簡介

背景

《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。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。

2. 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)，及後於 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。委員會成員名單見 [附件一](#)。

3. 因應委員會的建議，教育局於 2012/13 至 2014/15 學年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」(下稱優化安排)，以處理由家長、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。

4. 由於先導計劃檢討結果十分正面，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。

優化安排重點

5. 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，更可促進學校與持分者建立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。優化安排的重點摘要如下：

◆ 確保家長、學生及公眾人士的投訴得到公平公正的處理

學校經諮詢持分者(包括辦學團體及法團校董會/校董會成員、教職員及家長)制訂其校本處理投訴機制及程序後，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。學校應定期檢視及改善其校本處理

投訴機制及程序的運作情況及成效。

◆ **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。

◆ **設立獨立覆檢投訴機制**

為確保學校能夠恰當和公正地處理由家長、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，教育局已於 2013 年 1 月成立一個成員來自教育界及非教育界獨立人士的「學校投訴覆檢委員會」，負責覆檢投訴個案。投訴人或有關方面如能提供足夠理據或新證據，可向教育局申請個案覆檢。然而，要求覆檢的個案必須已經過校本投訴機制及程序處理。

教育局

2018 年 5 月