

「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

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

優化學校投訴管理委員會*成員名單

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

主席: 戴婉瑩女士

Members:

成員:

1. Mr Chan Kar-lok, Walter, SBS, JP
陳家樂律師
2. Dr Chen Yuk-lun, Ronald
陳玉麟醫生
3. Ms Hon Kit-sheung, Ann
韓潔湘女士
4. Mr Li Wing, BBS
李榮先生
5. Mr Mok Gar-lon, Francis
莫家麟先生
6. Dr Tang Shao-fen, Joyce
唐少芬醫生
7. Dr Wong Chun-yu
王振宇醫生
8. Dr Wong May-may, MH, JP
黃美美博士

Ex-officio Members:

當然成員:

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

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

*前名「處理學校投訴臨時委員會」