

2013年2月7日會議

資料文件

立法會教育事務委員會
「處理學校投訴修訂安排先導計劃」

目的

本文件旨在向委員簡報教育局推行「處理學校投訴修訂安排先導計劃」的目的及先導計劃的詳情。

背景

2. 建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。我們一向鼓勵家長及公眾人士直接向學校表達意見(包括投訴)，以便學校可適時考慮、回應、跟進及/或改善。根據校本管理精神，《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，學校須聯同其辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。

3. 一直以來，對於日常收到的投訴，無論是來自家長或公眾，還是由教育局或其他機構轉介，學校都會按其既定的校本程序處理，所以對學校來說，處理投訴並非一項新的額外工作。然而，處理投訴的校本機制能否做到明確、完備及具透明度，例如：有明文的上訴程序、資料保密及申報利益方面有清晰及具體安排等，學校之間存在差異；而部分學校人員對處理投訴的技巧亦未夠圓熟，以致某些投訴或未能得到迅速有效的處理。更深層次的問題是學校有否建立良好的溝通文化，溝通渠道是否足夠和暢順。此外，一些不合理的重複投訴，亦可能會虛耗校方大量人力，甚至妨礙學校運作或服務。

4. 另一方面，部分人士選擇向教育局投訴與學校日常運作或內部事務有關的事項。根據現時的安排，教育局如收到這

類投訴，會按投訴的對象轉交有關學校或其辦學團體跟進，並要求學校或辦學團體提交報告/回應。教育局會審視有關的報告/回應，然後回覆投訴人；如有需要，教育局會要求校方作進一步的澄清。現行的處理程序較為間接、耗時，未必能有效、適時及聚焦地處理問題。

5. 因應上述情況，教育局在 2011 年 9 月成立由不同界別獨立人士組成的「處理學校投訴臨時委員會」（臨時委員會），當中包括具豐富處理投訴經驗的人士、律師、醫生、人力資源管理專家、資深的學校管理人員等；負責就如何妥善處理學校投訴及優化處理投訴程序作出建議。

制訂處理學校投訴修訂安排的過程和考慮

6. 臨時委員會曾探訪不同類別的學校，了解學校處理投訴的現況和困難，及聽取學校管理層、前線人員和家長的意見。臨時委員會亦參考了海外國家(包括英國、美國、澳洲、加拿大)處理投訴的機制及經驗，然後提出處理學校投訴修訂安排(下稱「修訂安排」)的初步建議。及後，臨時委員會於 2012 年 5 月至 6 月期間就建議的「修訂安排」進行了廣泛的諮詢，對象涵蓋業界和不同持分者，包括：18 區的校長會、7 個學校議會、4 個教師團體、家庭及學校合作事宜委員會與 18 區的家長教師會聯會、29 個辦學團體、香港辦學團體協會和香港法團校董會聯會、12 所受訪學校、27 所參與「加強公營學校行政管理試驗計劃」學校，以及「加強公營學校行政管理試驗計劃」督導委員會委員。

7. 各個團體對「修訂安排」的建議大致持正面態度。有團體對由學校人員負責調查投訴，擔心會出現「自己人查自己人」的角色衝突情況；亦有團體憂慮「修訂安排」是否意味著教育局不再監管學校。對於前者，臨時委員會在為「修訂安排」定稿時，已特別針對利益或角色衝突的情況，在指引中訂明申報利益的要求，即被委派處理投訴的專責人員及相關人士必須向校方申報利益；如有利益/角色衝突的情況出現，有關人士必須避嫌，不可參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。我們亦會在轉介投訴給先導學校跟進時，提醒他們須確保任何被投訴的人員均不得參與或監督調查工作。為增強處理投

訴的客觀性，指引亦建議學校可按需要邀請獨立人士參與調查或上訴工作。因此，我們認為利益/角色衝突的情況是可以避免和處理的。

8. 對於後者有關監管的問題，我們希望藉此澄清：教育局會繼續在校本管理的大前提下監管學校；具體來說，就是應由學校處理的事就讓學校自己承擔，微觀監控並不合乎學校發展趨勢和現實需要。就「修訂安排」的監管而言，教育局要求學校在完成調查或跟進後，須把回覆投訴信的副本送交教育局備考，我們會留意學校是否已按既定的校本程序適當處理有關投訴，而學校在處理的過程中亦可徵詢教育局的意見。如情況特殊，例如投訴涉及嚴重事故或學校管理有重大失誤，教育局亦會隨時介入調查。故此，就監管的問題而言，教育局一定責無旁貸，與此同時，我們亦應相信及尊重學校人員的專業和能力。

9. 我們推出「修訂安排」和先導計劃，不光是著眼於優化處理程序和步驟，我們更希望全面深化學校的溝通文化和加強溝通渠道，協助學校建立或優化處理投訴的機制，以及提升學校人員處理投訴的技巧。

處理學校投訴修訂安排的詳情

10. 臨時委員會參考了各個團體及本地和海外的經驗後，建議進行先導計劃，試行包括下列要素的處理學校投訴修訂安排：

◆ 清楚界定學校及教育局在處理學校投訴方面的角色：

投訴如涉及教育條例、教育政策及教育局直接提供的服務，繼續由教育局負責處理；有關學校日常運作及內部事務的投訴（事例見附件），則由學校負責處理，以便更直接有效地解決問題及回應投訴人的訴求。

◆ 確立/完善校本處理投訴機制：

學校須設有清晰及具透明度的處理投訴機制及程序，當中須包含上訴階段、資料保密，以及申報利益/角色衝突等要求，以確保家長及公眾的投訴得到公平公正的處理。

◆ 設有獨立機制覆檢與學校有關的投訴：

為確保家長及公眾投訴獲得妥善公正的處理，教育局已成立由教育界及非教育界獨立人士組成的「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）負責覆檢學校已處理的投訴個案。如有需要，投訴人及相關機構（例如學校/辦學團體）均可向覆檢委員會申請獨立覆檢。

11. 「修訂安排」並非全新的機制，只是優化現行的處理投訴程序；目的在於協助學校建立或完善校本處理投訴機制及程序，以便更妥善、迅速地跟進及回應日常接獲的意見或投訴。臨時委員會和各持分者均認同由負責學校日常運作及內部事務的人員直接處理有關投訴，可減少溝通障礙，並能更聚焦及迅速地處理問題。

12. 試行的「修訂安排」並不適用於處理由學校員工提出的投訴。教育局如收到由先導學校員工提出的投訴，仍會按現行做法由教育局跟進。臨時委員會現正約見教育團體，包括辦學團體、教師工會及學校議會，就處理學校員工投訴的機制及程序蒐集意見。

先導計劃

13. 「處理學校投訴修訂安排先導計劃」在 2012/13 學年起於全港 80 所學校進行。大部分先導學校均由辦學團體提名或主動報名參與。參與學校均認同修訂安排的方向，並認為「修訂安排」可以幫助學校完善其處理投訴的機制及程序，及讓持分者清楚了解學校的有關政策。為讓公眾知悉先導計劃的詳情及先導學校的名單，我們已把有關資料上載教育局網頁：學校行政 > 一般行政 > 「處理學校投訴修訂安排先導計劃」（<http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=9168&langno=2>）。

14. 教育局為先導學校提供了各項支援，包括提供《處理學校投訴指引》、向學校持分者簡介處理投訴修訂安排，以及為學校負責人員提供有關處理投訴、溝通及調解技巧等培訓。由 2011 年 7 月至今，教育局已舉辦了 30 個培訓工作坊及處理投訴經驗分享會，參加人數超過 1200，對象包括校長、專責處理投訴人員，以及前線人員等。參加者對有關培訓表示歡

迎，認為有助學校人員預防及妥善處理投訴；我們會繼續舉辦不同重點的培訓。先導學校可參考教育局提供的指引，制訂校本處理投訴機制及程序，並透過合適渠道，例如家長教師會活動、通告、學校網頁等，讓持分者知悉有關資料。

15. 「修訂安排」由 2013 年 1 月開始於先導學校試行。具體安排如下：

- ▶ 教育局如接獲由家長及公眾提出或其他機構轉介有關先導學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人同意後，轉交有關學校按其校本程序跟進。先導學校會直接回覆投訴人及抄送覆函副本予教育局備考。如投訴人不同意轉介投訴予有關學校處理，教育局一般不會介入調查。但如情況特殊，例如投訴涉及嚴重事故或學校管理有重大失誤，教育局會進行直接調查。
- ▶ 如投訴經學校/辦學團體的調查及上訴機制處理及回覆後，投訴人仍然認為有關問題尚未解決，並能提供足夠的支持理據或新證據，可以向覆檢委員會申請覆檢。另一方面，如相關機構（例如學校或辦學團體）已按照既定程序適當處理有關投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴，有關機構亦可要求覆檢委員會覆檢個案。

16. 教育局會檢視「修訂安排」的試行情況及和成效，從而計劃進一步推行「修訂安排」的工作。

徵詢意見

17. 請各委員備悉「處理學校投訴修訂安排先導計劃」的詳情。

教育局
2013 年 2 月

關於學校日常運作及內部事務的投訴事例

1. 學校管理與組織方面

- 有關學校政策和措施，例如校服規定、上課時間表
- 有關承辦商服務水準，例如校巴服務、飯盒供應。
- 有關環境衛生，例如噪音、蚊患。
- 有關學校設施，例如漏水、日久失修。

2. 學與教方面

- 有關選科分班，例如學生選科安排。
- 有關家課作業，例如家課量、校本評核標準。
- 有關學生考核，例如評分標準。
- 有關教職員表現，例如教職員的行為態度。

3. 校風及學生支援方面

- 有關校風，例如校服儀表。
- 有關訓導輔導，例如獎懲制度、校規。
- 有關家校合作，例如諮詢機制、溝通渠道。
- 有關對學生支援，例如對有特殊教育需要學生的支援。
- 有關課外活動安排，例如興趣小組或活動的安排。

4. 學生表現方面

- 有關學生整體表現，例如學業成績、操行。
- 有關學生紀律，例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌。