

2014年7月8日會議
資料文件

**教育事務委員會
融合教育小組委員會**

處理因推行融合教育而引起的投訴

目的

本文件旨在向委員闡釋有關教育局處理學校投訴（包括因推行融合教育而引起的投訴）的機制和最新發展。

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(包括有關融合教育的投訴)，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。

處理學校投訴的程序

3. 當教育局收到公眾人士提出有關學校的書面或口頭投訴(包括因推行融合教育而引起的投訴)，均會記錄及立案，並根據既定程序處理。如涉及《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務，教育局會直接處理；如涉及學校日常運作及內部事務，

教育局在徵得投訴人同意後，會要求有關學校在合理的時間內就投訴事項提交報告/回應。在這方面，教育局已編訂《學校行政手冊》為資助學校提供指引，要求學校制訂處理投訴的程序、因應投訴的性質指派適合人士處理投訴，以及從速對投訴作出回應。教育局會審視學校的有關報告/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，以確認校方提交的報告/回應是否合理及全面。如投訴涉及嚴重事件，例如有關事件危害學生安全，嚴重影響學校運作；或情況特殊，例如投訴涉及校董會/法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局人員會進行直接調查。以上程序亦適用於涉及殘疾歧視條例的投訴。

4. 就處理涉及殘疾歧視的投訴，平等機會委員會根據《殘疾歧視條例》（《條例》），制訂了《教育實務守則》（《守則》），向教育工作者作出實際指引，使其服務殘疾學生時的行為符合《條例》的條文；及使殘疾人士、其家長及有聯繫人士，如家人、照料者及業務伙伴等認識《條例》賦予他們的權利。該守則第23.2.8段列明：「教育機構宜訂立一套投訴程序，以處理有殘疾的學生或申請入學者及／或其家長對關乎《條例》事宜的不滿或投訴。」

5. 若學校和投訴人未能達成共識，學校或投訴人可將涉及殘疾歧視條例的個案遞交所屬的教育局區域教育服務處，由教育局安排調解會議，讓雙方共同商議解決的方法，以期達成和解。如未能透過以上程序解決問題的話，教育局會以個案研究小組形式徵詢外界人士的意見。個案研究小組委員由教育局委任，除主席外，其餘委員皆由局外人士擔任，包括家長、教育界人士及其

他專業人士，如醫學界代表、法律界代表、教育心理學家、社工界代表等。教育局將根據個案的性質邀請有關界別的人士加入研究小組。小組會以客觀、公正及持平的態度研究有關個案，並向教育局提出和解建議。

6. 家長如欲作出有關殘疾歧視的投訴，除可選擇循以上程序解決外，亦可將個案交平等機會委員會處理。

優化學校投訴管理計劃

7. 為了協助學校建立或完善現有的校本處理投訴機制，教育局在2011年9月成立由獨立人士組成的「處理學校投訴臨時委員會」(臨時委員會)，就如何妥善處理學校投訴及優化處理投訴程序作出建議，因應臨時委員會的建議，本局於2012/13學年開展「處理學校投訴修訂安排先導計劃」(先導計劃)¹試行有關的安排。先導計劃的目的是協助參與學校制訂或優化校本機制，建立一套公平、公正及公開的學校投訴管理制度，讓學校在處理投訴/查詢時，各方（包括校方、教職員工及家長等）均可依循清晰的原則和程序，並透過有效的溝通渠道，與持分者共同磋商、解決問題。我們曾於去年二月七日向立法局教育事務委員會匯報先導計劃的構思及進展情況²，有關先導計劃的最新詳情，可參閱教育局有關網頁³。

¹為了更精確地反映計劃的精神，臨時委員會決定由2013年9月開始，把先導計劃更名為「優化學校投訴管理計劃」；同時，「處理學校投訴臨時委員會」亦已更名為「優化學校投訴管理委員會」。

²詳情請參考CB(4)380/12-13(04)號文件

³ <http://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/index.html>

未來路向

8. 教育局會繼續密切留意學校推行融合教育的情況及提醒學校按既定的程序妥善處理有關的投訴。除鼓勵學校積極加強和家長的溝通和合作，了解彼此在推行融合教育上的角色及責任外，我們亦已要求學校建立恆常的溝通機制，讓家長知悉學生的特殊教育需要、參與制定支援計劃、檢視學習進展及支援的成效等，從而促進互相了解，在互信、互諒、和互讓的基礎上共同為有特殊教育需要的學生提供適切的支援。

徵詢意見

9. 請委員備悉這份文件的內容。

教育局
2014年7月