



學校處理投訴指引

2017年1月1日

前言

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。為加強學校的行政管理效能，教育局於 2012/13 學年開始在部分公營學校進行「加強公營學校行政管理試驗計劃」，協助學校更有效地處理行政事務及減少教師的行政工作。與此同時，教育局在 2012/13 至 2014/15 學年推行先導計劃，協助學校建立或完善其校本處理投訴機制及程序。由於先導計劃的檢討結果正面，教育局已於 2015 年 9 月推出「優化學校投訴管理計劃」，協助未參加先導計劃的所有公營及直接資助計劃學校，盡早設立或優化其校本處理投訴機制，並宣布於 2017 年 9 月 1 日開始，在全港公營及直資學校全面推行優化安排。

學校處理投訴流程

