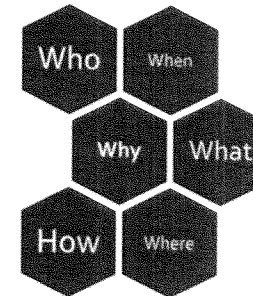


Seminar on Legal Matters in Relations to Handling of School Complaints

Handling of School Complaints

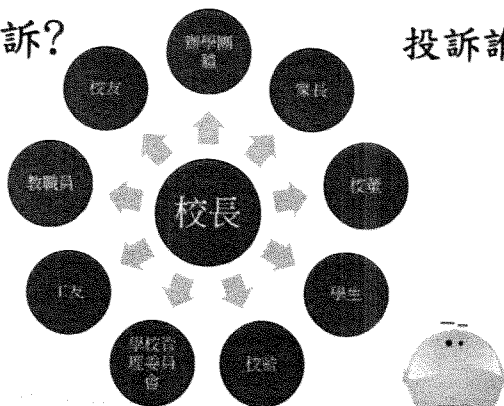
Dr. Anne Chan
Principal
CCC Ming Ying College
6 October 2017

學校如何處理投訴? The 6 Ws



誰會投訴?

投訴誰?



10 x 9 x 8 x 7 x 6 x 5 x 4 x 3 x 2 = 3,628,800

投訴?關於些什麼?

投訴類別	事例
學校行政	<ul style="list-style-type: none"> 學校政策 (例如校章修訂) 其他收費 (例如課外活動費、留位費) 政策資料 (例如圖書制度、學業安排) 老師與教職員 (例如校工關係、職員酬賓) 服務合約 (例如設備維修) 環境衛生 (例如噪音、蚊蟲)
學務	<ul style="list-style-type: none"> 代表課程 (例如科員課程) 選科分派 (例如學生選科安排) 家課作業 (例如家課量、校本評語標準) 學生會 (例如評分標準) 教職員表現 (例如教職員的升遷、工作表現)
校園生活	<ul style="list-style-type: none"> 校規 (例如校規修改) 學校合作 (例如諮詢機制、溝通渠道) 對學生支援 (例如對有特殊需要學生的支援) 課外活動安排 (例如興趣小組或活動的安排)
學生其他	<ul style="list-style-type: none"> 學生管理表現 (例如成績、操行) 學生紀律 (例如語言穢語、吸煙、打架、欺凌)

其他?

透過什麼投訴?



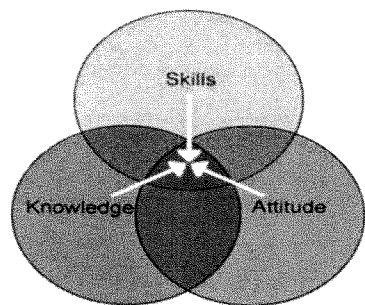
5

如何處理?



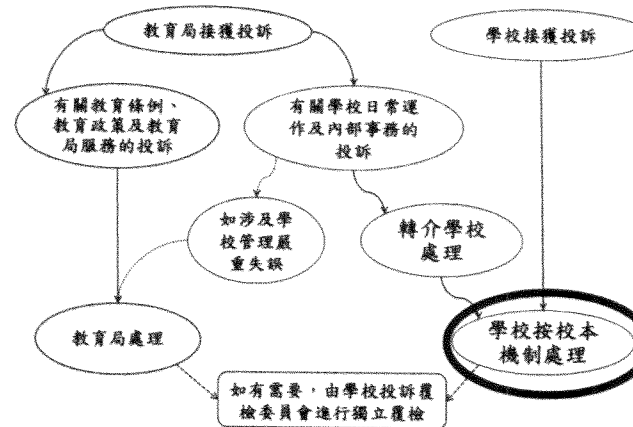
6

學習: 態度、知識、能力



7

教育局優化學校投訴管理安排



校本政策

學校處理投訴指引

修訂版

(資助、獲撥津貼及直屬學校適用)

教育局
2016年9月

目 錄

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆核投訴

第六章 處理不當行為

第七章 附錄

附件一 關於學校日常運作及行政事務投訴審判

附件二 處理投訴程序處理個案紀錄表樣本

附件三 確認通知書樣本 (一)

附件四 確認通知書樣本 (二)

附件五 投訴個案紀錄表

附件六 回覆信樣本

9

程序

調查

上訴

10

投訴處理程序處理個案紀錄表樣本

處理投訴日期: _____ 時間: 上午/下午*

投訴/下訴: 投訴投訴人 投訴校長/副校長/副主任/負責老師*

投訴校務 電郵/傳真* 其他(請註明): _____

投訴/下訴人姓名: _____ 身份: 家長 學生 其他(請註明): _____

投訴/下訴地點(書院/學校/書院): _____

投訴/下訴事項: _____

投訴資料/文件: 紙質 電子通訊: _____

處理方式: 電話回覆 會面 其他(請註明): _____

結果: 投訴/投訴人接納投訴結果, 無須再跟进 其他(請註明): _____

處理/負責人簽名: _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

* 請劃去不適用者

備用文件

11

調解課程

教育局第三期調解技巧訓練證書課程 (2015)
香港調解資歷評審協會 (調解員)

- 理解事情經過
- 作出適當善後安排
- 修補關係
- 改善溝通

12

調解技巧

- 聆聽
- 溝通
- Reality Test (knowledge)
- BATNA, WATNA, PATNA (Best, Worst, Alternative to a Negotiated Agreement)



亞洲家庭治療學院 - 家庭治療課程

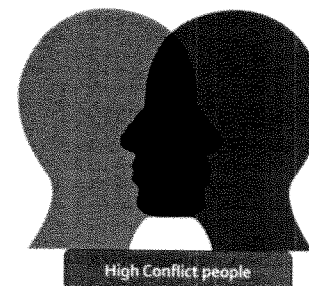
Family Therapy

Family therapy is an important development in the field of relationship science. Current research has shown that it is a particularly effective approach in working with child and adolescent problems, trans-generational conflicts and a range of mental health problems including depression and eating disorders. With an increasing number of domestic conflicts related to problems in the family at home during the past few years, the need for family-oriented human service workers has been on the rise.

13

情緒狀態的影響

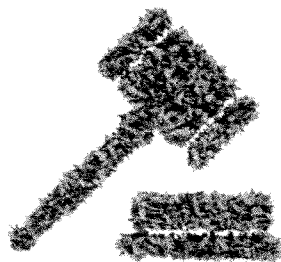
- 震驚
- 拒絕接受
- 混亂
- 沮喪 / 內疚
- 憤怒
- 接受



High Conflict people

14

法律問題 了解法例、有助調解



BATNA, WATNA, PATNA (Best, Worst, Alternative to a Negotiated Agreement) 調解技巧

15

基本法與學校有關的人權公約

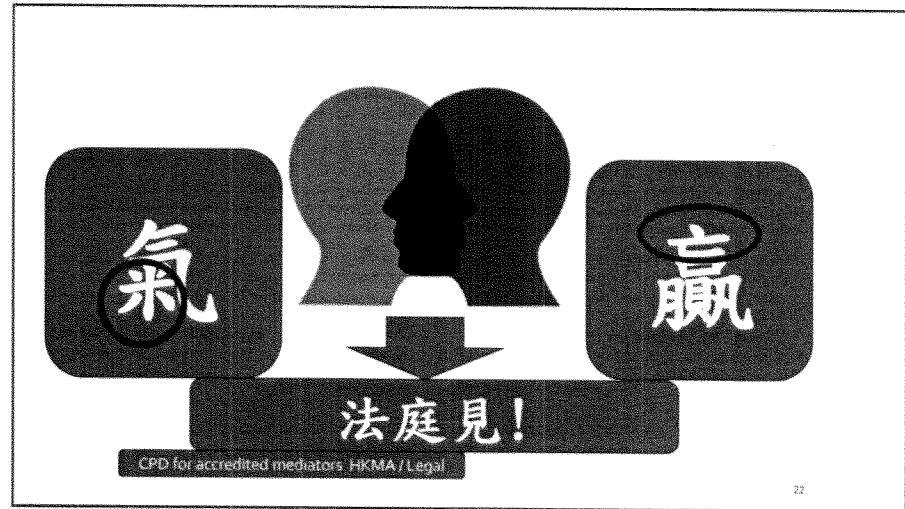
- 基本法
- 公民權利和政治權利國際公約
- 經濟社會文化權利國際公約
- 兒童權利公約
- 消除一切形式種族歧視國際公約
- 消除對婦女歧視公約
- 禁止酷刑和其他殘忍不人道或有辱人格的待遇或處罰公約
- 殘疾人權利公約

學校的法律責任

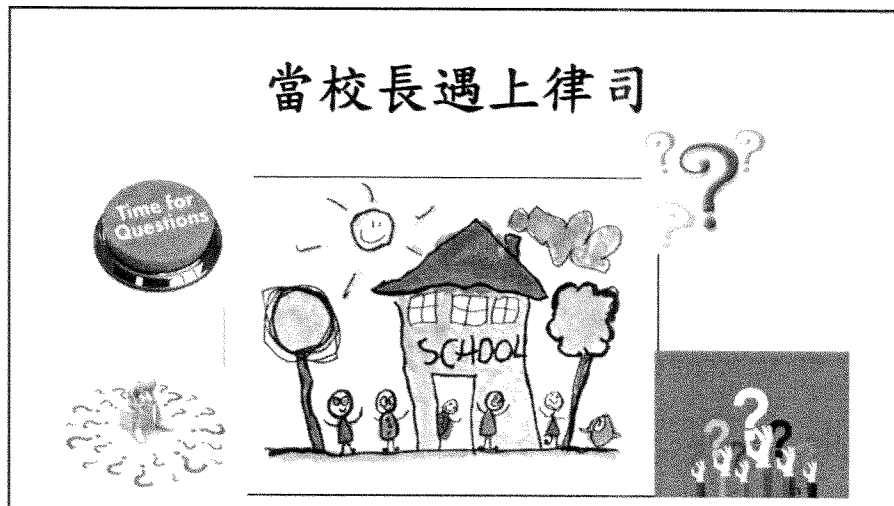
2015年1月21日
教育局委任香港教育學院教育政策與領導學系主理
香港教育學院教育政策與領導學系高級專任導師
江麗流律師

16

學校如何面對投訴?



當校長遇上律司



問題何其多?

- 學校是否一定要根據資助則來程序終止教職員合約?
- 新聘任老師在簽約後違約，學校可否追討違約金額?
- 投訴人並無舉證而對校方作出嚴重指控 (如:行賄、收受利益、性騷擾、使用暴力、欺誑行為等)，校方可否拒絕接受此類投訴?
- 辦學團體在處理學校投訴上是否有必然的角色?
- 學校可否拒絕處理針對法團校董會的投訴?

周偉雄大律師
楊晉祺大律師

