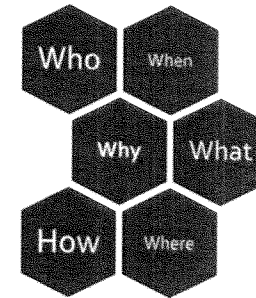


Seminar on Legal Matters in Relations to Handling of School Complaints

Handling of School Complaints

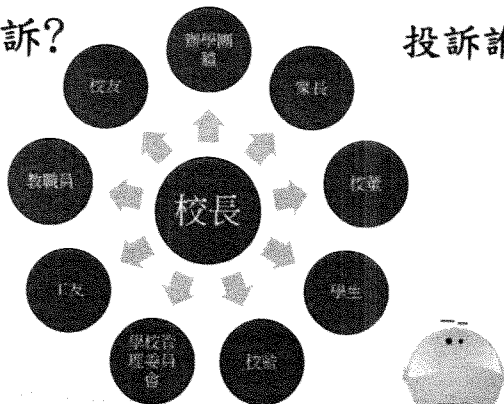
Dr. Anne Chan
Principal
CCC Ming Ying College
6 October 2017

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 (例如科目選擇) 選科分派 (例如學生選擇困難) 家長事務 (例如家課量、校本評語標準) 學生會務 (例如評核制度) 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 (例如校服儀表) 課外活動 (例如課餘活動、課外活動) 對學生支援 (例如對有特殊需要學生的支援) 課外活動管理 (例如課餘小組或活動的安排)
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?



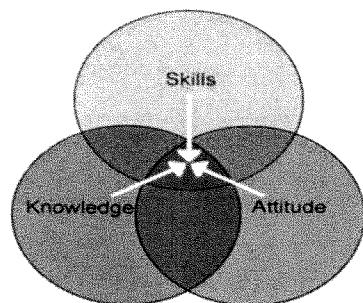
5

如何處理?



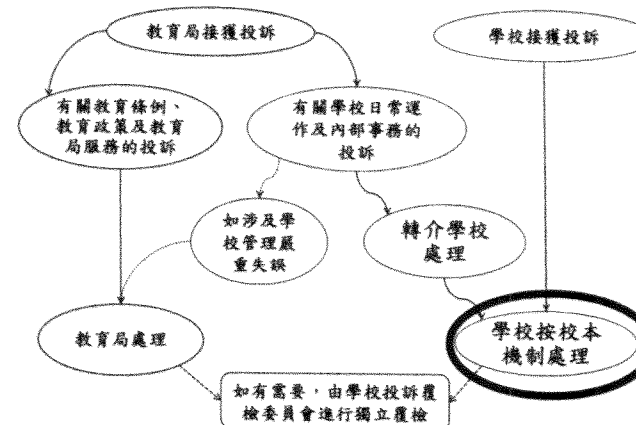
6

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 回覆卡樣本

程序

投訴人提出投訴

學校處理投訴

投訴人提出正式投訴

是否調查投訴程序
案件嚴重程度/投訴正式程度
是否屬投訴人

投訴人獲通知調查結果

投訴人提出上訴/向教育署投訴

教育署處理投訴

投訴人獲通知上訴/覆核結果

投訴人提出上訴/覆核

覆核

程序

調查

上訴

教育署投訴處理個案紀錄表樣本

案號/投訴日期: _____ 時間: 上午/下午*

投訴/予處: 投訴投訴人 投訴校長/副校長/副主任/負責老師*

投訴投訴人 電郵/傳真*

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

投訴/投訴人地址(查詢/覆核): _____

投訴/投訴事項: _____

投訴/投訴人/投訴: 投訴 查詢/投訴事項: _____

處理方式: 電話回覆 會面 其他(請註明): _____

結果: 投訴/投訴人獲通知投訴/投訴人無須再投訴

其他(請註明): _____

處理/投訴人/投訴人: _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日


* 請劃去不適用者

備用文件

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



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

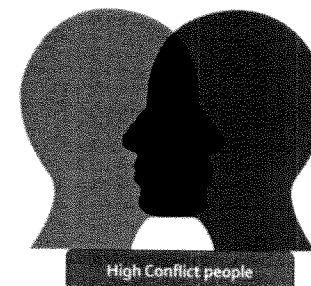
Family Therapy

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

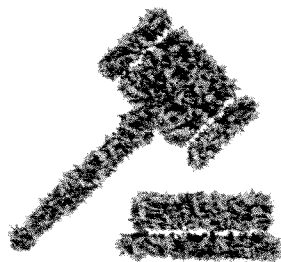
- 震驚
- 拒絕接受
- 混亂
- 沮喪 / 內疚
- 憤怒
- 接受



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
江麗萍律師

16

與學校特別相關的法例

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 教育條例 ● 香港人權法案條例 ● 僱傭條例 ● 僱員補償條例 ● 法律援助條例 ● 時效條例 ● 個人資料私隱條例 ● 誹謗條例 ● 性別歧視條例 ● 殘疾歧視條例 | <ul style="list-style-type: none"> ● 家庭崗位歧視條例 ● 種族歧視條例 ● 佔用人法律責任條例 ● 保護兒童及少年條例 ● 淫褻及不雅物品管制條例 ● 防止兒童色情物品條例 ● 刑事罪行條例 ● 防止賄賂條例 ● 侵害人身罪條例 ● 刑事訴訟程序條例 | <ul style="list-style-type: none"> ● 婚姻訴訟條例 ● 家庭暴力條例 ● 婚姻法律程序與財產條例 ● 版權條例 |
|--|--|---|



校規、紀律程序、開除學籍 李仕傑律師

優化學校投訴管理計劃

香港教育局

優化學校投訴管理計劃

《教育條例》已將學校在處理投訴方面的法律地位釐定，因此，學校應訂定投訴管理程序，以處理投訴有關的投訴。為此，教育局於2017年9月成立「處理學校投訴管理委員會」，以統籌有關工作。該委員會於2017年11月公布「優化學校投訴管理計劃」。

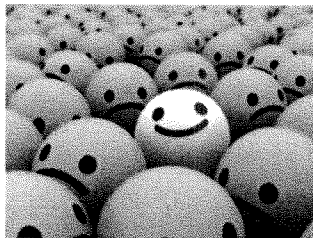
該項管理計劃，是根據2017年11月14日舉行的公眾諮詢結果，訂定學校訂定一套公開、公正及透明的「優化學校投訴管理計劃」(下稱「管理計劃」)。該項管理計劃，是根據《教育條例》第203條訂立的。該項管理計劃，是根據《教育條例》第203條訂立的。該項管理計劃，是根據《教育條例》第203條訂立的。

有關優化投訴管理計劃，詳情請以下列：

- 《優化學校投訴管理計劃》(實施日期：2017年9月1日)
- 《處理學校投訴管理委員會工作細則》(實施日期：2017年9月1日)
- 《處理學校投訴管理委員會章程》(實施日期：2017年9月1日)
- 《處理學校投訴管理委員會成員名單》(實施日期：2017年9月1日)

學校如何面對投訴(投訴文化)?

- 建立溝通文化
- 積極面對投訴
- 制定校本機制
- 增強管治效能



教育局指引

合法

合理

合情

學校行政手冊 (2017/18學年)

教育局

P.91-92

4.4.1 處理投訴的指引

1. 擬訂適用於投訴的溝通程序

- 學校應訂定一套適用於投訴的溝通程序。
- 該項程序，應包括處理投訴的各個步驟，包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。
- 該項程序，應包括處理投訴的各個步驟，包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

2. 提高投訴人士的溝通技巧

- 學校應定期為投訴人士提供溝通技巧培訓。
- 該項培訓，應包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

3. 統籌投訴管理委員會

- 學校應成立一個統籌投訴管理委員會。
- 該委員會，應包括校長、校董、家長及投訴人士等。

4. 有關投訴的個案轉介

- 有關投訴的個案，應根據投訴的性質，轉介予有關部門處理。
- 該等部門，包括教育局、警方、社會福利署等。

5. 監察投訴人的投訴進度

- 學校應定期監察投訴人的投訴進度。
- 該項監察，應包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

6. 處理投訴人的投訴個案

- 學校應定期處理投訴人的投訴個案。
- 該項處理，應包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

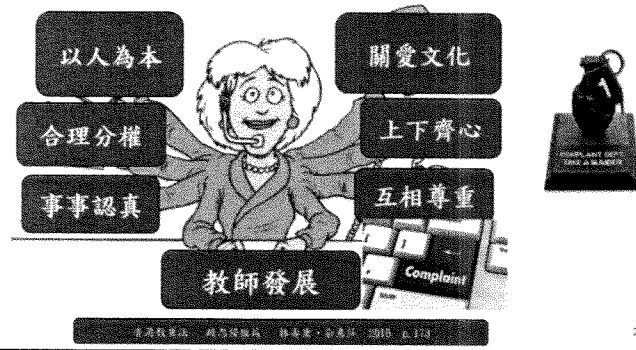
7. 把有關資料作為紀錄

- 學校應定期把有關投訴的資料，作為紀錄。
- 該項紀錄，應包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

8. 提供上訴渠道

- 學校應定期提供上訴渠道。
- 該項渠道，應包括投訴的提出、調查、聆訊、上訴及覆核等。

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

