

學校投訴機制

目的

學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士，校方亦會按既定程序適當處理投訴。

1 處理投訴機制適用範圍

根據校本管理精神，《教育條例》授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會聯同辦學團體，處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告及內務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，**由教育局直接處理**：

1. 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
2. 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；
3. 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。

2 不適用的範圍

1. 已展開法律程序的有關投訴；
2. 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
3. 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等；
4. 由學校員工提出的投訴（涉及勞工署條例保障）。

3 不受理的投訴類別

投訴類別	註解	特殊情況/安排
匿名投訴	無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。校方如有懷疑，可要求投訴人出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可以考慮不受理有關投訴。	在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），學校的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。
並非由當事人親自提出的投訴	投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與學生（包括未成年人士及智障人士）有關的投訴，可由家長/監護人，或獲家長/監護人授權的人士代表當事人提出。	如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為聯絡人。 至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校將按照既定程序處理有關投訴。
投訴事件已發生超過一年	與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後 <u>一學年</u> 計算。	在特殊情況下，校方會視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。
資料不全的投訴	校方會要求投訴人就個案提供充份資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方會考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方將以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。	

4 處理投訴程序

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，教職員會先透過簡易處理程序，即時及盡快為有關人士提供協助或解決問題。

簡易處理程序

即時/ 盡速處理	當學校接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，教職員均會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，教職員會盡可能提供協助及所需資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。 如有需要，教職員會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮。簡易處理程序的回應時限，通常不超過三天。
回覆投訴	對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會以書面回覆，但校方會因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。
投訴紀錄	以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，校方只會簡單摘錄重點，以供日後參考。
適當跟進	校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或程序是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

5 正式調查投訴程序

調查階段	學校如接獲正式投訴會按以下程序處理： ‣ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。 ‣ 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。 ‣ 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求有關人士/機構提供相關資料。 ‣ 盡快處理有關投訴，校方一般會在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並回覆通知投訴人調查結果。 ‣ 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。 ‣ 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校回覆結果日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。
上訴階段	學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理： ‣ 發出通知書，確認收到有關上訴要求。 ‣ 委派適當人員（較負責調查階段的人員更高職級或另一組別的人員）負責處理

	<p>上訴個案及回覆投訴人。</p> <p>▷ 盡快處理有關上訴個案，校方一般會在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。</p> <p>▷ 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。</p> <p>▷ 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序；</p> <p>▷ 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。</p>
調解紛爭	<p>在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，考慮是否適宜尋求調解員的協助，進行調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人（包括投訴人及被投訴人/組織），找出解決方案。</p>
回覆投訴/ 上訴	<p>如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆；如投訴或上訴以口頭提出，校方會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆。</p> <p>如個案由教育局/其他機構轉介，覆函將抄送予教育局/有關機構備考。</p> <p>一般來說，回覆時限由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計，兩個月內完成。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計，兩個月內完成。如未能在指定時間內回覆，校方會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。</p>
投訴/ 上訴紀錄	<p>經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。</p>

6 處理投訴安排

專責人員 – 學校會考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理投訴。關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
學生	與校風有關的投訴	教師	主任
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員#
	2	法團校董會調查小組*	校監/法團校董會上訴小組*
校監/ 法團校董會		辦學團體專責人員#/ 專責小組	辦學團體專責人員#/ 專責小組

* 如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

辦學團體專責人員可由法團校董會成員出任，「調查階段」及「上訴階段」的處理人員需為不同人士。

資料保密

所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。如學校在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，學校會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議辦理。學校會確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

覆檢投訴

投訴人或學校在以下情況，可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案：

1. 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
2. 學校已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

有關人士在提出覆檢要求前，個案必須已經過學校/教育局的調查和上訴階段處理，有關人士並須具體交代不滿的原因及提供足夠的支持理據或新證據，否則覆檢委員會可以不受理。

7 處理不合理行為及要求的措施

情況	處理措施
面對不合理的態度或行為	任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。教職員會表明不接受不合理的態度行為，並要求投訴人改變態度及停止有關行為，如投訴人依然故我，在發出警告後，教職員可以終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，校方可採取適當行動，例如報警或採取法律行動。
面對不合理的要求	如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方會考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方會書面知會投訴人有關安排及處理程序。
面對不合理的持續投訴	如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，而投訴人仍不合理的持續投訴，學校會限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

8 校園性騷擾政策

背景

經修訂的《性別歧視條例》（條例）於 2008 年 10 月 3 日生效後，任何人因作出任何涉及性並造成「有敵意或威嚇性的環境」的行徑而構成的性騷擾，亦適用於教育環境。因此，學校有責任確保所有人（包括全體學生、教職員、義務工作者、合約員工/服務供應商/代理人）能夠在一個沒有性騷擾的安全環境下學習、進行課外活動、工作或提供服務。

原則：

人人有權受到尊重及得到平等對待，性騷擾是歧視及違法行為，不但校內會有紀律處分、並會帶來民事法律責任，更可能有刑事後果；性騷擾一旦發生，校內任何人都有權投訴；學校有消除及防止性騷擾的決心，不會容忍性騷擾的情況出現。

校園性騷擾政策的目標和責任

1. 確保全體學生和教職員（包括準學生及準員工），以及其他為學校服務的人士（如義務工作者、合約員工，服務供應商及代理人）能夠在一個沒有性騷擾的環境下學習、工作、進行課外活動、提供及享用服務。
2. 學校會以有效的途徑，讓校園內所有學生及教職員都清楚了解學校的性騷擾政策及相關的投訴渠道。
3. 學校為學生及教職員提供合適的培訓，提高他們對性騷擾的認知，並培養他們尊重他人的品格和正確價值觀。
4. 學校會提供有效、顧及投訴人感受和需要的投訴渠道，務求使投訴機制更容易為投訴人使用。
5. 學校以公正、不偏不倚和保密的原則及嚴肅和謹慎的態度處理性騷擾投訴。

全校教職員和學生的義務和責任

1. 全校教職員和學生有義務和責任協助防止和消除性騷擾，包括尊重他人的意願和感受，不會姑息任何形式的性騷擾行為，以及支持同事/同學採取合理行動制止被性騷擾。
2. 任何學生/教職員如果目睹其他學生/教職員作出性騷擾行為或被性騷擾，均可向處理性騷擾投訴的小組/教職員舉報。

性騷擾的定義

1. 性騷擾是指一個人向你作出不受歡迎而涉及性的行徑，包括令人厭惡的性注意、觸碰你、向你說出與性有關的事情或向你提出性要求。如你身處的環境在性方面具有敵意，使你感到受威脅，這也是性騷擾。
2. 《性別歧視條例》適用於男性及女性。與性騷擾相關的條文亦適用於男和女，以及同性之間的性騷擾行為。《性別歧視條例》中第 2(5) 條界定性騷擾。另外，第 2(7)、2(8)、9、23 及 39 條亦與性騷擾有關。根據《性別歧視條例》，「性騷擾」的法律定義是：
 - a. 任何人如 —
 - i. 對另一人提出不受歡迎的性要求，或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求；或
 - ii. 就另一人作出其他不受歡迎並涉及性的行徑，而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會感到受冒犯、侮辱或威脅；或
 - b. 任何人如自行或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑對另一人造成有敵意或具威脅性的環境。

性騷擾的例子

1. 主動作出的身體接觸或動作
2. 不受歡迎的性要求
3. 涉及性的言論或笑話
4. 追問或影射別人涉及性的私生活
5. 展示使人反感或色情的資料如海報、艷照、卡通、塗鴉或月曆
6. 不受歡迎的邀請
7. 使人反感的涉及性的通信資料（信件、電話、傳真、電郵等）
8. 盯著或色迷迷的看著別人或其身體部位
9. 不受歡迎的身體接觸，例如未經邀請為某人按摩或故意摩擦其身體
10. 觸摸或撥弄別人的衣服，例如掀起裙子或襯衫或把手放進其口袋

受害人的權利及可以採取的行動

1. 學校認同人人都有權投訴性騷擾行為。校內的投訴程序不會影響投訴人向平機會投訴或警方報案，或向區域法院提出訴訟的權利。
2. 受害人可以採取的行動包括：
 - a. 即時表明立場，告訴騷擾者其行為不受歡迎及必須停止。
 - b. 記錄性騷擾的日期、時間、地點、証人及性質（騷擾者的說話和做過的行為），以及受害人當時的反應。
 - c. 告訴信任的人/輔導人員，讓他們給予情緒的支援和處理事件的建議。
 - d. 向校長或其他負責老師作正式或非正式投訴。
 - e. 向平等機會委員會查詢或投訴，要求展開調查或調停；若調停不成功，投訴人可向平機會要求給予法律協助。平機會電話：2511-8211。其他向平機會查詢或投訴的方法，請參考平機會網頁：<http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/complaint.aspx>
 - f. 向教育局投訴。
 - g. 可以找律師商量、向警方報案，或向區域法院提出法律訴訟程序。

防止性騷擾的措施

1. 發布政策：

學校會定期向全體學生、家長和教職員發布/重申校園性騷擾政策，並向新入學學生及新入職教職員，包括代課老師，發布及解釋性騷擾政策。
2. 公開資訊，方便查閱：

學校於內聯網及學校網頁（合約供應商及聘用的校外團體或人士未必獲授權進入學校的內聯網）上載有關政策，方便有需要者隨時查閱，並於校園當眼處張貼通告，讓全校師生及職員，尤其是校內沒有電腦設備的人員，知悉學校已制定性騷擾政策，從何處可以查閱政策的文本及投訴的渠道。校方亦會告知合約供應商及聘用的校外團體或人士，學校不容忍性騷擾行為以及向他們提供有關的政策資訊。
3. 定期檢討：

每隔一年會檢討有關政策及措施，並訂於開課前進行檢視。
4. 定期培訓：

每年一次培訓和教育學生和教職員有關兩性平等、尊重他人和提高對防止性騷擾的意識，以及安排教職員接受有關處理性騷擾投訴的訓練。
5. 清除令人反感的物品或資料：

學校會清除校內可能涉及性騷擾的物品，並禁止把這些物品帶入學校，以及防止不適當使用電腦科技，引致性騷擾。
6. 指定人員負責措施：

把防止性騷擾的各項措施和工作，指定校內某些職位的教職員負責，權責分明，可有助確保措施得以落實。

相關資源

1. 為了在中小學有效傳遞防止性騷擾的訊息，平機會已委託專業劇團進行有關題材的話劇演出。有關安排性騷擾的話劇表演，學校可致電 2404 7288 或透過電郵 (forestunionxp@yahoo.com.hk)與劇社「森林聯盟」聯絡。
2. 平機會製作有關性騷擾的網上教材套《防止校園性騷擾網上課程》（網址為：<http://www.eoc.org.hk:8080/shoncampus/b5/tls/otm/index.jsp#>）。該自學課程有助提升學生和教育工作者對性騷擾的認識。
3. 平機會提供的免費講座及諮詢服務，詳情可參閱以下網址：<http://www.eoc.org.hk/EOC/GraphicsFolder/showcontent.aspx?content=Our%20service#1>
4. 除了有關四條反歧視條例的免費講座外，平機會亦會應學校要求為教職員度身訂造收費工作坊，教導認識何謂性騷擾和如何防止性騷擾。學校可致電 2106 2155 查詢詳情。

5. 如學校就上述活動需要進一步的資料或閱覽有關性別歧視條例的單張，可瀏覽平機會的網頁：
(<http://www.eoc.org.hk/EOC/GraphicsFolder/showcontent.aspx?leaf=1&content=Sex%20Discrimination%20Ordinance%20and%20I>)。

處理校園性騷擾投訴機制

1. 學校處理投訴原則：

- 公平處理：以公正、不偏不倚的原則和程序處理查詢和投訴。
- 保密原則：向學生和教職員保證，所有與性騷擾有關的資料和記錄都會保密。
- 避免延誤：校方收到投訴後立刻處理。
- 程序的透明度：學校會將設立處理性騷擾投訴的程序。
- 保護投訴人及證人：投訴人及證人應受保護，以免因投訴事件而遭報復。
- 避免利益衝突：若負責處理查詢/投訴的教職員，與投訴人或被指稱的騷擾者有密切關係，如親屬關係，或被指稱的騷擾者是校內負責處理性騷擾投訴的教職員，會把個案交由其他人士處理。
- 匿名投訴：無論投訴是否匿名，學校都可能需要就有關投訴進行調查，尤其需要謹慎處理任何懷疑對學生作出性騷擾的個案。
- 謹慎處理：確保處理投訴的過程不會讓投訴人不必要地承受更多困擾和蒙受更大的羞辱。
- 小心謹慎處理投訴，不讓其他有關人士受到不必要的困擾。

2. 處理性騷擾投訴的機制

- a. 負責處理投訴的教職員：副校長、訓輔主任、輔導主任及主任級（男/女）一名。

投訴涉及對象	調查階段	上訴階段
學生/教職員	性騷擾投訴處理小組	副校長、校長
校長	校監	辦學團體專責人員
	校董會調查小組	校監/法團校董會上訴小組
校監/法團校董會	辦學團體專責小組	辦學團體另立專責小組

- 投訴處理小組成員包括：副校長、訓輔主任、輔導主任及主任級（男/女）一名。
 - 如投訴涉及校長、校監/法團校董會，調查/上訴階段處理小組成員可包括校董。
 - 如負責處理投訴的教職員，與投訴人或指稱的騷擾者有密切關係，如親屬關係，或被指稱的騷擾者是負責處理投訴的教職員，應把個案交由其他人事處理。
- b. 投訴機制：
- 非正式：調停方式由投訴人及被指稱的騷擾者均同意的人士負責調停。
 - 正式：
 - 如投訴人或被指稱的騷擾者是學生，可由家長/監護人/親人陪同出席與處理投訴有關的會面，以保障學生權益。
 - 如有需要，可安排投訴人和被指稱的騷擾者在調查期間避免接觸，尤其避免單獨接觸。
 - 如有需要，可向投訴人提供支援及輔導（如投訴人為學生，可同時向學生和家長提供支援及輔導）。
- c. 處理方法：
- 以書面記錄與投訴人和被指稱的騷擾者的會面及其申述內容。
 - 書面報告，以書面向涉及事件的雙方交代調查結果、處分內容及其考慮因素。
 - 若性騷擾事件涉及的其中一方不接受調查結果，可向校內更高層上訴。
 - 性騷擾的行為可能同時涉及刑事罪行，會考慮向警方報案。
3. 程序：
- 投訴人向校方投訴
 - 校方啟動調查
 - 決定投訴性質（非正式/正式）
 - 填寫報告
 - 經調查後，如初步介定屬正式投訴，將按校方機制辦理。如行為可能涉及刑事，會考慮向警方報案。

4. 投訴的時限

- a. 向平機會提出投訴及提出法律訴訟均有時間限制。若被性騷擾者有意向平機會提出投訴，需於事件發生後的 12 個月內提出。
- b. 若打算在區域法院提出法律訴訟，需於事發後 2 年內提出。
- c. 若有合理原因令投訴人延誤投訴，校方亦會酌情處理。

5. 處分

性騷擾他人可導致的具體紀律處分及最高懲罰

- a. 如需要道歉、接受輔導
- b. 給予賠償
- c. 停職/停學
- d. 可被解僱或開除學籍等
- e. 如事件可能涉及刑事罪行，校方向警方舉報
- f. 如投訴涉及學生，學校會讓學生和家長都清楚知道有關規則及處分措施(包括以上 a. -f. 項)

9 平等機會條例

政府致力促進平等機會，以及消除一切形式的歧視。多年來，平等機會委員會推行了多項立法、行政以及/或教育措施，務使每個人，不論性別、家庭崗位、性傾向、種族，都能享有平等機會。政府於一九九六年根據《性別歧視條例》(第 480 章)成立一個獨立的法定機構—平等機會委員會，以進行實施反歧視條例相關工作。