

立法會教育事務委員會

香港浸會大學

教職員申訴處理程序

香港浸會大學同意大學校長會對跨院校申訴機制的意見，我們同樣在原則及實際層面來看，都不贊同建議中的跨院校申訴機制是有效和可行的。而處理申訴有效的方法是由院校用公正、公平、公開的原則處理。

浸大現時已有「教職員申訴處理程序」，特色是：

- (1) 鼓勵以溝通、調解，解決紛爭；
- (2) 由校內有公信力的同事參與組成「申訴調解委員會」；
- (3) 有校外人士參與申訴調解程序及上訴程序；
- (4) 投訴者及被投訴者都有充分機會申辯。

這個機制是公開的，在教職員手冊及人事處網頁都可參閱這些程序細節，符合公正、公平、公開的原則。

程序主要分為三部份：第一是非正式的程序：鼓勵同事可以首先與其直屬上司提出工作有關的申訴，透過溝通、調解，達致共識。第二部份是正式程序：倘若申訴未能以非正式程序獲得解決，申訴人可以要求成立「申訴調解委員會」，成員組合主要來自由個別學院/部門的同事代表，並有一位校董會校外成員。第三部份是上訴程序：倘若任何一方不滿意調查結果，可以提出上訴。校董會轄下「人事委員會」主席，可以成立一個三人組成的「上訴委員會」，其中二人必須為「人事委員會」內的校外人士，並由其中一人擔任主席。大學會不時檢討有關程序，計劃於明年進行另一次檢討，繼續完善有關程序。

此外，有關浸會大學傳理學院的「工作表現評估」政策，乃是根據大學「非教學人員工作表現獎勵計劃」的守則而設立的，並不是新政策，故此並不存在「一邊諮詢，一邊落實」。由於浸大教職員工會發放的資料不盡不實，必須澄清如下：

第一，傳理學院為了更有系統地實施多角度評估，特別成立了「評估委員會」，又設計網上問卷，給予學院內，認識被評估者的同事及同學參與；並

不是邀請「學院外，不認識的同事及同學參與」，也沒有把「同事的工作範圍向外發放」。

第二，教職員工會發放的問卷調查，內容多處失實，有誤導之嫌，得出的結果，並不反映事實。例如：

第1題：「你認為以工作表現評估需要為理由，把你的工作範圍(Job Description)向外發放，給與你工作完全無關的同學和系外不認識你的教職員審閱，這做法合理嗎?」；又

第3題：「院內、院外、全時間、兼讀的學生；所有認識或不認識你的教職員，都可評估你的工作表現，你認為合理嗎?」

第三，教職員工會報導，調查結果收回 302 份問卷，約佔全校二千多位全職同事百分之十五，並不是全校九成同事。

第四，大學所有高層，包括校長、副校長、院長及部門主管，在評估其表現時都會進行問卷調查，收集其他評估者的意見。所以，增加多角度評估，並不是傳理學院首創的新評估方法。

傳理學院最近一次的網上評估，有很多同事回應，亦得到 145 同學回應，絕大部份回應屬正面的鼓勵，令人鼓舞。有同學表示：非常高興學院能實施這一種評估方法，讓他們能對非教學人員的服務表示意見。

二零零九年七月十三日

人事政策及程序(一般指引)

「教職員申訴處理程序」

前言

1. 大學鼓勵同事間互相體諒，互相扶持及互相尊重，以建立一融洽的工作環境。在意見出現分歧時，應作坦誠及正面的溝通，儘速處理及解決問題，以避免分歧惡化為衝突或紛爭，因而引致嚴重的申訴。
2. 上司與下屬如能定期互相溝通，可減少彼此間的誤會，有助建立一個互信的文化。倘若同事關注到任何與工作有關的問題，應首先向其直屬上司提出商討。如有關的問題涉及其直屬上司，同事可將問題提交予部門主管/系主任處理。同樣地，若投訴的對象是部門主管/系主任，同事應向學院院長/所屬部門直屬的副校長提出投訴。倘若是投訴學院院長，應向學務副校長提出；而投訴副校長的個案，應向校長提出。除非有關同事認為必須以書面作出投訴，否則應儘量以面談的溝通方式與直屬上司商討有關的投訴。
3. 直屬上司在接獲同事的申訴時，應以不偏不倚的精神儘快作出回應，會見有關的同事，了解該申訴的原因及背景，務求解決同事的申訴。在大部分情況下，申訴的事件往往是因誤會產生，雙方溝通出現問題，或因某方面的疏忽所引致。任何一方迅速作出道歉或適當的補償，通常有助解決問題。同事提出的申訴越早獲得處理，能夠成功解決的機會便越大。如有需要，同事或部門可知會人事部尋求協助調解。若同事選擇以書面形式向其上司提出投訴，有關上司亦應作出書面回覆，告知同事調查的結果。
4. 倘若投訴未能根據上述非正式程序獲得解決，提出投訴的同事可循下述的程序提出申訴。

定義與範疇

5. 本政策中，「申訴」是指任何由一位或一組教職員提出與工作有關而又未獲解決的投訴，對象可以是個別同事或一組同事。如申訴個案屬其他政策及程序涵蓋的範疇(如以下甲段所述)，或由其他政策及程序中所訂明的上訴機制來處理的投訴/申訴(如以下乙及丙段所述)，則此等個案應根據有關的政策及程序來處理:

(甲) 性騷擾的投訴、與「平等機會條例」相關的投訴/申訴;

(乙) 對「大學評審委員會」作出有關續約/實任/完約/跨越薪級關限等評估結果而提出的上訴；

(丙) 對「終止聘任調查委員會」所作出的決定提出的上訴。

6. 由一組教職員提出的投訴，必須具體以及為該組同事的共同投訴。有關同事應委派一名代表，於申訴程序進行期間，作為該組同事的發言人。在任何情況下，本申訴程序並不能用作要求大學修改「服務條件及條款」的談判媒介。

正式的程序

向校長提交書面投訴

7. 倘若同事認為他／她的投訴未能由學院院長/副校長圓滿解決，又或者個案涉及學院院長/副校長，他／她可自行決定以書面方式將申訴呈交校長，說明申訴的性質，以及有關指控的依據。校長在詳細考慮同事的申訴以及曾經採取的行動後，將會在收到書面投訴的兩個星期內，以書面形式告知投訴者他會採取的行動。校長會採取的行動可包括：

- 校長親自接見申訴雙方，並試圖解決同事的申訴；
- 倘若校長認為學系/學院/部門尚未會處理或未曾有機會適當地處理該投訴個案，可將個案轉介到有關的學系/學院/部門先行處理；
- 倘若校長認為投訴事件並不屬於本程序範圍內處理的個案，可將個案轉介到合適的委員會處理；
- 校長可將申訴交予「申訴調解委員會」作正式的審理。

由「申訴調解委員會」進行調查

「申訴調解委員會」的組成

8. 倘若校長認為合適的話，他可以將投訴交由一常設「申訴調解委員會」進行調查。「申訴調解委員會」的組成如下：

- 由校長委派一名副校長或一名資深教／職員擔任「申訴調解委員會」的主席；
- 由校長委任一名屬「人事管理委員會」的校外委員作成員；
- 由校長從「申訴調解委員會成員名單」當中，委派三名作為「申訴調解委員會」的常任成員。「申訴調解委員會成員名單」，是從每個學院及行政部門，由同事選出最少一位及不多於三位的教職員組成；
- 由人事部主任委派一名人事部的職員出任「申訴調解委員會」的秘書。

9. 在處理某一個案時，倘若「申訴調解委員會」的成員包括與該投訴個案有直接利益關係的人，或為申訴任何一方的直屬主管或下屬，以及曾經在非正式或正式的程序中參與過處理同一個案的人，將不會獲委派作為該個案的「申訴調解委員會」成員。校長將會從「申訴調解委員會成員名單」中另外委任合適的成員，以處理該項投訴。

10. 在新學年開始的時候，每個學院及行政院部門，將會由同事選出最少一名及不多於三名教職員，組成「申訴調解委員會成員名單」。校長會從名單中委任三位常任委員或按需要委任合適的成員組成「申訴調解委員會」。

11. 作出投訴的同事及被投訴的一方在校長決定將投訴交由「申訴調解委員會」處理後的七個工作天之內，將會收到書面通知負責處理該投訴個案的「申訴調解委員會」委員名單。任何一方如對委員會名單有意見，或希望提出反對，必須在收到委員會名單通知的七個工作天之內，以書面形式向校長提出反對，並需列明反對的原因。校長在考慮過提出的反對及因由後，會作出最終的決定。無論如何，委員會名單必須於發出有關校長決定將投訴交由「申訴調解委員會」處理的書面通知的二十一個工作天之內確定。

程序

12. 個案如被轉介到「申訴調解委員會」處理，「申訴調解委員會」須以書面方式將有關的安排及本程序知會申訴雙方。被投訴一方會獲發一份由申訴人所提交的書面申訴內容，而他／她亦會被要求在收到申訴內容的兩個星期內以書面回應申訴一方所作的指控。而此份書面回應，將會隨同有關「申訴調解委員會」聆訊的時間、日期、地點的通知交予申訴的一方。

13. 申訴雙方均享有以下的權利：

- 出席「申訴調解委員會」的聆訊；
- 提交證據予「申訴調解委員會」；
- 個別傳召證人；
- 由一位校內同事陪同出席「申訴調解委員會」的聆訊。陪同申訴任何一方的校內同事可為其提供精神上的支持，惟在「申訴調解委員會」的會議上，只可在旁觀察，不可參與討論。(由於本申訴程序並非法律訴訟，故此雙方不得邀請法律代表出席)。

14. 「申訴調解委員會」須於聆訊日期至少十個工作天前知會申訴雙方聆訊的日期、時間及地點。申訴雙方亦應於聆訊日期至少五個工作天前以書面通知委員會秘書下列的事項：

- 他／她會否出席「申訴調解委員會」的聆訊；

- 他／她會否邀請一位校內的同事陪同出席委員會的聆訊。倘若他／她會邀請一位同事出席，應提交該名同事的姓名；
- 他／她會否傳召證人出席委員會聆訊。倘若他／她會傳召證人，應提交證人的姓名；
- 任何與申訴個案有關的證據。

15. 「申訴調解委員會」將會仔細調查個案，並把結果及建議向校長匯報。在調查期間，「申訴調解委員會」將考慮申訴雙方、以及其傳召的證人所提交的證據，「申訴調解委員會」亦可以傳召其他證人，及審查其他相關的證據，以收集更多有關的資料。「申訴調解委員會」可於調查期間尋求法律意見，以確保調查的程序正確。

16. 無論申訴雙方出席與否，聆訊都會如常舉行。「申訴調解委員會」須於其委員名單獲確定後兩個月內盡快完成調查的程序，並把調查結果及建議的報告於聆訊完結後十個工作天內提交校長作考慮。校長將會於七個工作天內回覆是否採納委員會的建議。倘若建議不獲接納，校長可根據以上第七段所述，考慮其他跟進的方法。

將裁決結果知會雙方

17. 申訴雙方於校長作出裁決後的七個工作天內，可獲書面通知有關的結果。

時限

18. 所有負責處理有關申訴個案的同事，必須儘快於每個程序訂立的時限內完成有關的工作。如申訴個案由「申訴調解委員會」處理，申訴一方大約可於向校長作出書面投訴後的四個月內，獲知調查的結果。

投訴副校長的個案

19. 倘若申訴的對象為副校長，個案應首先向校長提交。倘申訴不獲得解決，而基於副校長是由校董會聘用，同事應自行決定，是否以書面方式向校董會轄下的「人事管理委員會」主席提出申訴。

20. 「人事管理委員會」主席可與申訴雙方會面，以解決該項申訴。或可將個案交由一「特別申訴調解委員會」處理。「特別申訴調解委員會」由「人事管理委員會」主席出任主席，包括兩名「人事管理委員會」的校外成員出任委員會成員，以及由「人事管理委員會」秘書出任為委員會的秘書，按照 12 至 18 段所述的程序調查申訴個案，以決定最適當處理該申訴個案的方法，並將結果知會校董會主席。在調查過程中，「特別申訴調解委員會」在有需要的情況下會邀請校長提供有關的資料。

投訴校長的個案

21. 倘若申訴的對象為校長，有關個案應首先提交予校董會主席處理。校董會主席可約見申訴雙方，以解決有關的投訴，或要求「人事管理委員會」主席成立一個「特別申訴調解委員會」處理。「特別申訴調解委員會」由「人事管理委員會」主席出任為主席，包括兩名「人事管理委員會」的校外委員作為成員，及由「人事管理委員會」的秘書出任為秘書，並按照第 12 至 18 段所述的程序來調查申訴個案。「特別申訴調解委員會」將會決定最適當處理申訴個案的方法，並將結果知會校董會主席。

上訴

22. 倘若任何一方不滿意調查結果，可以在接獲調查結果的通知後的一個月內提出上訴。上訴一方需提出不滿原因，以及是否有新的証據以支持其上訴。負責處理上訴的單位(請參閱下述第 23 至 25 段)會考慮要求「申訴調解委員會 / 特別申訴調解委員會」再審核其決定，或將個案提交「上訴委員會」處理。

23. 倘若申訴對象為副校長以下職級的同事，上訴一方可以去信校董會轄下的「人事管理委員會」主席提出上訴，主席在接獲上訴要求的兩個星期內，會考慮成立一個「上訴委員會」調查上訴個案。「上訴委員會」由「人事管理委員會」主席委任一名「人事管理委員會」的校外成員擔任主席，包括另外兩名「人事管理委員會」的成員(其中一名必須為校外成員)，以及由人事部主任委派一名人事部職員出任秘書。

24. 「上訴委員會」會重新審議所有經「申訴調解委員會」考慮過的証據，及「申訴調解委員會」處理該個案的程序，以決定有否處理不當，或是否有任何証據未被「申訴調解委員會」考慮。「上訴委員會」未必會尋求更多的証據，亦未必會就上訴個案進行聆訊。如「上訴委員會」決定進行聆訊，會按照第 14 至 16 段所述的程序進行。「上訴委員會」的決定將為最終的裁決。無論如何，「上訴委員會」須於成立兩個月內就上訴個案作出裁決，並於裁決後的七個工作天內，將結果以書面形式知會提出上訴的一方。

25. 倘若申訴對象為副校長或校長，上訴一方可以去信校董會主席，校董會主席在接獲上訴要求的兩個星期內，可成立一個「上訴委員會」調查上訴個案。處理投訴校長／副校長個案的「上訴委員會」由一位校董會的校外成員出任主席，包括另外兩名校董會的校外成員，並以校董會主席委任合適人士擔任「上訴委員會」的秘書。「上訴委員會」將根據第 24 段所述程序進行調查。「上訴委員會」的決定將為最終的裁決。「上訴委員會」必須於裁決後的七個工作天內，將結果以書面形式知會上訴的一方。

保密

26. 所有曾參與處理教職員申訴個案的人士，包括所有直接或間接知道與申訴個案有關的資料的人士，都需要將事件高度保密。所有有關會議的記錄及在適當的情況下所有提交的証據，將會於人事部存案。

修訂

27. 大學將會不時檢討上述程序，並在有需要時作出適當的修訂。

- 完 -