

資料文件

立法會教育事務委員會

**大學教育資助委員會資助院校
申訴 / 投訴處理程序最新發展**

目的

本文件告知委員：

- (a) 大學教育資助委員會(教資會)資助院校就其申訴 / 投訴處理程序進行的檢討的最新發展；以及
- (b) 院校最新的申訴程序流程圖。

背景

2. 教資會在立法會教育事務委員會 2010 年 7 月的會議上，向委員介紹教資會制訂的申訴機制最佳做法指引。教資會制訂該指引時，曾研究其他地區十所大學 / 機構和教資會資助院校採用的申訴程序。委員亦得悉，八所教資會資助院校都同意根據海外經驗，積極檢討申訴程序，並考慮實施教資會提出的四項具體建議(如現行申訴程序沒有這些安排)：(i)委任調解人員；(ii)訂明處理申訴的時限；(iii)防範報復行為；以及(iv)校外人士參與處理最後階段的上訴程序。

3. 委員在 2010 年 7 月會議上表達的意見，教資會已轉告院校。我們亦邀請院校提供最新的投訴 / 申訴處理程序流程圖，並詳細述明會如何回應教資會的建議。院校的回覆概述如下。

院校檢討申訴 / 投訴處理程序的最新發展

概況

4. 香港中文大學(中大)和嶺南大學(嶺大)表示，已把教資會的四項建議納入申訴 / 投訴處理程序。香港城市大學(城大)、香港浸會大學

(浸大)和香港科技大學(科大)已完成申訴 / 投訴處理程序檢討，並已採納全部四項建議。香港教育學院(教院)、香港理工大學(理大)和香港大學(港大)正參照教資會的最佳做法指引，積極檢討申訴 / 投訴處理程序。

5. 本地院校最新的申訴程序摘要，以及院校提供的最新程序流程圖，分別載於附件 A 和附件 B。

委任調解人員

6. 2010 年 7 月教育事務委員會會議舉行後，科大在其申訴 / 投訴程序增訂條文，訂明可以採用調解方式處理申訴 / 投訴。因此，現時共有六所院校(城大、科大、中大、嶺大、浸大和港大)的程序訂明可以採用調解方式解決爭議。餘下兩所院校(教院和理大)現正進行的檢討正朝着這個方向進發。

7. 至於如何分擔聘請校外調解人員的費用，各院校的安排各有不同。中大、浸大、港大和嶺大會展開調解程序前，與投訴人和答辯人商議財政安排，包括分擔費用的安排，以期達成協議。城大會考慮由校方承擔整筆或部份費用。科大則要求投訴人和答辯人共同承擔費用。教院和理大表示會在檢討時考慮此事。所有院校均同意向有關員工公布分擔費用的安排。

8. 教資會欣悉院校積極回應有關委任調解人員的建議。

時限

9. 中大、浸大、嶺大和科大現行的程序已列明處理申訴每個重要階段的時限，並會不時根據海外經驗檢討有關的時限。城大現已在申訴程序列明處理申訴個案每個重要階段的時限。因此，現時共有五所院校列明所有重要階段的時限，並已向員工公布這些時限。教院表示現正進行的檢討正朝着這個方向進發。理大和港大正根據海外經驗，考慮如何列明每個重要階段的時限。

10. 教資會欣悉，所有院校皆同意申訴 / 投訴須在合理時限內盡快處理。這樣做對投訴人、答辯人和院校都有利。

防範報復行為

11. 城大現已在申訴程序訂定防範報復的條文。因此，現時已有五所教資會資助院校(城大、中大、浸大、嶺大和科大)在申訴程序訂定防範報復的條文。餘下三所院校(教院、理大和港大)表示會全面支持這項建議，並表明即使現行申訴程序沒有訂定該等條文，亦會嚴禁任何形式的報復行為。

校外人士的參與

12. 我們在 2010 年 7 月的會議上告知委員，與海外院校比較，八所教資會資助院校的校董會在各個階段的申訴程序，包括最後上訴階段，有很大程度的參與。為加強機制的獨立性，城大、浸大和科大已修訂申訴程序，容許非校董會成員的校外人士參與處理最後階段的上訴個案。另外有四所院校於 2010 年 7 月向教育事務委員會匯報進展時已作出上述安排，因此現時共有七所院校容許校外人士(非校董會成員)參與處理最後階段的上訴個案，即投訴人及 / 或答辯人可要求邀請校外人士參與最後的上訴階段。

13. 至於教院，其申訴程序中的最後上訴裁決機關成員已包括校董會非教職員成員，該校會考慮容許非校董會成員的獨立校外人士參與處理最後階段的上訴個案。

14. 教資會欣悉，所有院校均積極回應這項建議，在申訴程序增訂相關條文，或建議修改現有安排，容許獨立校外人士參與處理最後階段的上訴個案。教資會認為，邀請備受尊敬的獨立校外人士參與處理最後階段的上訴個案，可提高申訴程序的透明度，並提供適當的外部制衡。

未來路向

15. 教資會欣悉，多所院校已完成申訴程序檢討，並採納教資會四項具體建議。就教院、理大及港大而言，教資會得悉他們正按教資會最佳做法指引的建議修訂程序。教資會會監察院校改善申訴 / 投訴處理程序的進展。

16. 此外，我們亦會繼續留意其他地區的發展，並與教資會資助院校合作，確保申訴程序公平、透明，並與世界趨勢一致。

教資會秘書處

2011年7月15日

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
定義 / 範圍	<p>城大已完成檢討並制訂一套新的申訴程序以處理有關工作的一般投訴。大學新的申訴程序已於 2011 年 3 月 1 日生效。</p> <p>- 申訴指大學的一位或一組教職員向另一位或一組教職員作出與工作相關而未獲解決的投訴。申訴範疇並不包括以不公平或不恰當為理由而對大學通用政策不滿的投訴。此外，大學的申訴程序不適用於處理人事決定、工作表現評核、終止聘用、裁員、涉嫌性騷擾投訴及教職員紀律的問題。</p>	<p>- 申訴的定義，是某員工或某羣員工針對另一名員工或另一羣員工提出、與工作有關而尚未解決的投訴。</p> <p>- 如投訴或申訴涉及的事宜，屬一套特別訂定的政策和程序的適用範圍，或屬相關政策和程序下所訂的上訴機制所涵蓋的範疇，該宗投訴或申訴應按照該等政策和程序處理。</p>	<p>- 僱員申訴指投訴人(包括個人或群體)所提出的申訴)就與受僱相關的事宜提出的投訴或不滿。而投訴人認為有關事宜：</p> <p>(a) 不公義或不公平；</p> <p>(b) 對其履行有關責任或履行有關責任的能力可能有負面影響；</p> <p>(c) 而投訴人希望透過行動改善有關情況。</p> <p>- 有關程序不適用於其他已有特定的程序或政策的事宜(例如員工紀律事宜、性騷擾及人事決策程序)；與僱傭無關的事宜；受合約或法例所規限的事宜；涉及貪污或犯罪行為的指控，有關事宜應向相關執法機構舉報；以及與校外人士之間的任何糾紛。</p> <p>- 僱員申訴並不包括對人事管理有關決定的不滿(例如工作表現評估、表現增薪及服務條款等)；以及對大學整體政策和規例不滿，有關事宜應透過行政程序解決。</p> <p>- 匿名的僱員申訴不會受理。</p>	<p>- 申訴指僱員就與其聘任 / 受僱相關的事宜提出的關注、問題或投訴。</p> <p>- 申訴不包括：</p> <p>(a) 對判斷或評核結果(例如所獲評分等級)持有異議的投訴，除非能證明該判斷或評核結果源於程序錯誤；或</p> <p>(b) 僱員對大學整體政策和規例不滿的投訴。</p> <p>- 申訴程序不適用於其他已有特定檢討或上訴程序的事宜，例如處理性騷擾的程序。</p>	<p>- 任何由個別職員或一群職員對另一職員或另一群職員提出與工作有關並因下列情況引起而尚未解決的投訴：</p> <p>(a) 表面看來不公平或不公正的情況，例如歧視、性騷擾、偏袒等，以致他難於執行職務；</p> <p>(b) 在執行職務的過程中，沒有遵守學院訂明的指引及程序；以及</p> <p>(c) 任何其他與工作有關的不公平或不公正個案。</p> <p>- 如有關投訴或申訴所涉及的事宜，於與其相關的政策及程序內有適用之上訴機制處理，則該投訴應交由適當的負責人員處理。</p>	<p>- 申訴是指一名或一羣員工對另一名或另一羣員工正式提出與工作有關而尚未解決的投訴。</p> <p>- 以下投訴不予受理：</p> <p>(a) 就大學委員會(部門以上層面)關於人力資源管理事宜(例如服務條款)的決定提出上訴；</p> <p>(b) 與校外人士的爭議；但校外人士對校內一名或一羣員工作出有關性騷擾或違反道德守則的指控，則不在此限；以及</p> <p>(c) 涉及貪污或犯罪行為的指控。</p>	<p>- 申訴指員工表示覺得受到管理層或大學其他員工不合理的對待，而所受的對待有損他們在工作場所的合理的權利及 / 或受聘於大學的條款及條件。</p> <p>- 凡屬於應根據大學其他上訴機制及程序處理的事宜，或與工作無關的事宜，或應轉交適當公共機構(例如警方)處理的事宜，均不屬本申訴程序處理範圍。</p>	<p>- 有關程序不適用於下列事宜：</p> <p>(a) 按照大學規程或規例，應以其他上訴程序處理的事宜；</p> <p>(b) 在其他地方尚待裁決的事宜；</p> <p>(c) 與校外人士發生的糾紛；以及</p> <p>(d) 有關貪污或犯罪行為的指控並已向執法機關舉報和由執法機關調查的事宜。</p>
申訴處理程序	<p>- 大學已委任一位校園申訴員，負責管理、統籌及協調推展程序。所有申訴必須先遞交校園申訴員，校園申訴員負責建議如何調解及提交申訴的程序。</p> <p>- 校園申訴員收到投訴人遞交指定的申訴表格後，將</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決</u></p> <p>- 投訴人應向直屬上司，或系主任 / 部門主管 / 辦事處主管(如投訴針對直屬上司)，或相關院長或副校長(如投訴針對系主任 / 部門主管 / 辦事處主</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決</u></p> <p>- 投訴人(個人或群體)可與被投訴者(個人或群體)直接討論構成申訴的指稱，以期與被投訴者共同釋除疑慮。</p> <p>- 如未能與被投訴者解決</p>	<p>僱員應盡可能先與其直屬主管諮商，嘗試以非正式程序解決申訴。如雙方願意，可透過獨立第三者或調解人員調解，這也是一個有助雙方達成協議、解決申訴的有效方法。如果申訴未能以非正式程序解決，可按以下步驟</p>	<p><u>第一階段：</u></p> <p>- 投訴人可向直屬上司或系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管投訴；有關人員會界定投訴性質，並通常會在接獲投訴後一個月內，嘗試於部門層面以非正式程序解決問題。系主任或部門 /</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決問題</u></p> <p>- 校方鼓勵投訴人先向直屬上司、系主任 / 部門主管(如投訴針對直屬上司)或負責監察部門運作的大學管理委員會成員(如投訴針對系主任 / 部門主管)投訴。</p>	<p>大學各級主管均負管理職責，須對員工在工作時遇到的困難及情緒問題保持警覺，鼓勵員工抒發己見，及迅速解決任何可演變成申訴的問題及衝突。</p> <p><u>以非正式程序解決問題：</u></p> <p>- 如有申訴提出，有關各方</p>	<p><u>第一階段：</u></p> <p>- 申訴應首先在學系 / 部門或學院的層面解決。投訴人應向直屬上司、系主任 / 部門主管及學院院長提出申訴。</p> <p><u>第二階段：</u></p> <p>- 如投訴未能解決，投訴人</p>

特點	院校						
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大
<p>諮詢人力資源處處長，決定投訴是否屬於程序所訂的範疇，並按投訴人所遞交的資料，決定其投訴是否屬性質嚴重、表面證據確鑿的個案。</p> <p><u>透過調解通非正式的方式解決申訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 有關教職員在提出正式申請要求審查申訴前，先應透過調解以非正式的方式解決申訴。 - 通過調解以非正式的方式解決申訴，須由來自不同的學系及部門已完成調解培訓課程的教職員擔任。調解過程一般應在收到指定投訴表的兩個月內完成，惟雙方一致同意或大學按特殊情況，則可延期。 <p><u>透過正式審查方式解決申訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 正式審查方式分兩個階段進行。 <p><u>審查員進行的第 1 階段審查程序</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 受指派的審查員為下列的行政部門主管或處長、學系主任、學院院長、副校長或學務副校長，負責第 1 階段的正式程序對投訴進行審查： <ul style="list-style-type: none"> (1) 由部門 / 學系級別的決定或行動引致的申訴，應由主管 / 學系主任及其後由直屬主管處理（如適用）； (2) 由主管 / 學系主任 	<p>管），或副校長(學術)(如投訴針對院長或副院長)，或校長(如投訴針對副校長)，或校董會主席(如投訴針對校長)提出申訴。上述人士會嘗試在這階段以非正式程序解決投訴 / 申訴。</p> <p><u>第二階段：正式投訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如院長 / 副校長未能解決申訴，又或投訴針對院長 / 副校長，投訴人可向校長投訴。校長可考慮採取以下行動：(a)會見當事人，以非正式程序解決申訴；(b)如認為沒有採取適當步驟，把申訴轉交適當的院長 / 副校長審議；(c)把申訴轉交適當的委員會 / 小組覆核；以及(d)把申訴轉交常設的「申訴調解委員會」正式處理。 - 如針對副校長的申訴未能由校長解決，投訴人可把投訴轉交校董會「人事管理委員會」主席，主席可以非正式程序解決投訴，或交由「特別申訴調解委員會」處理投訴。 - 校董會主席接到針對校長的投訴後，可以非正式程序解決投訴，或把投訴轉交校董會「人事管理委員會」主席，成立「特別申訴調解委員會」處理投訴。 <p><u>第三階段：申訴調解委員會研訊</u></p>	<p>有關申訴，投訴人會被鼓勵向其部門主管或有關上司，或與引起該申訴有關的其部門主管或上司提出申訴，盡量以非正式程序解決申訴。</p> <p><u>第二階段：正式投訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴未能以非正式程序解決，投訴人可以書面形式向以下的“負責人”提出申訴： <ul style="list-style-type: none"> (a) 申訴統籌員； (b) 申訴統籌員的上司(如申訴針對申訴統籌員或由申訴統籌員提出)； (c) 校董會主席(如申訴針對校長或申訴由校長提出)。 - 申訴統籌員由校長委任，須以持平的身份協調有關人士，有效率及積極地解決申訴。 <p><u>第二·一階段：澄清</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 負責人須檢視投訴人提供的資料，並決定： <ul style="list-style-type: none"> (a) 駁回投訴(如不屬此程序下處理的申訴⁸)，如有需要/如適用，負責人可將投訴轉交適當負責機關進一步考慮個案或採取行動(例如，如申訴的內容會引發紀律程序，可轉交負責處理員工紀律的機關)；或 (b) 駁回投訴(如性質輕微或出於惡意⁸)；或 	<p>處理。</p> <p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 僱員必須在合理的情況下，盡快在申訴事件發生或發現該事件後 90 天內，在申訴聲明上詳列申訴的性質及內容，連同所有相關文件及證據送交以下負責人： <ul style="list-style-type: none"> (a) 所屬學系 / 學院 / 部門 / 單位主管(主管)；或 (b) 主管的上級(若申訴涉及主管或投訴人為主管本人)；或 (c) 校長(若申訴涉及主管的上級或投訴人為該上級本人) - 負責人可(a)直接處理申訴；或(b)呈請上級批准委任專責小組，處理申訴及作出決定。投訴人及被投訴人(如適用)會在負責人收到申訴後 20 個工作天內，獲邀與負責人或專責小組會面。 - 會面結束後，負責人應在其本人或專責小組就申訴作出決定後 10 個工作天內，以書面方式通知投訴人及被投訴人有關結果，以及將會採取的跟進和改善措施(視乎情況而定)。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人或被投訴人可提出書面上訴，但必須在收到負責人的決定通知書後 10 個工作天內，向校長提 	<p>中心 / 部 / 處的主管可徵詢人力資源處及 / 或有關副校長的意見。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 如果投訴是關於其直屬上司，投訴人可將書面投訴交予系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管。 - 如投訴是關於其所屬的系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管或其他系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管，投訴人可視乎情況以書面形式向副校長(學術)或副校長(行政)提出。 - 如投訴是關於副校長，投訴人可以書面形式向校長提出，校長可諮詢校董會屬下之人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)，成立申訴委員會調查事件，並作出決定。如投訴是關於校長，投訴人可以書面形式向人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)提出，主席會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴，或成立申訴委員會調查事件及作出決定。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴未能於部門層面解決，會以書面形式轉交副校長(學術)(如答辯人為教學人員)或副校長(行政)(如答辯人並非教學人員)。 - 副校長須確定投訴是否符合申訴程序的定義及適用範圍；若否，應將投訴交由適當的負責人員 / 委員會 	<p><u>第二階段：正式投訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人應向申訴委員會主席投訴。如投訴針對常務副校長或校長，投訴人應向校董會主席投訴。如投訴由一羣員工提出，他們應推舉其中一人為發言人。校外人士投訴校內一名或一羣員工性騷擾或違反道德守則的個案，會交由操守委員會主席審理；在適當情況下，會向申訴委員會主席報告。申訴委員會主席收到投訴後，會在一個月內委任委員會成員。委員會會以投票方式按多數票取向作出決定。申訴委員會完成調查後，會向校長提交書面報告。 <p>針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有關員工收到有關決定的正式通知後，可在 21 天內以書面方式提出上訴。校方收到上訴後，會委任覆核委員會覆核個案，以投票方式按多數票取向作出決定。 <p>以程序不當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：</p> <p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 人力資源總監和法律顧問一同審議上訴。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如人力資源總監和法律顧問意見分歧，校長會委任一 	<p>應盡量透過非正式途徑嘗試解決申訴。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 在很多情況下，面對面溝通能有助解決申訴。程序鼓勵投訴人首先與其直屬上司(或其直屬上司的上司，如投訴人認為更合適的話)商討，嘗試以非正式的途徑解決問題。 - 如申訴能透過非正式途徑解決，建議有關各方保留協議的書面記錄，以作將來參考之用。 <p>如有關事宜未能以非正式方法解決，可循以下途徑處理。</p> <p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 有關員工應在事件發生後兩個月內，以書面形式向直屬上司或系主任 / 部門主管提出申訴。如申訴針對系主任 / 部門主管，可直接向院長(就學院而言)或首席副校長/副校長提出申訴。上司應了解申訴內容，嘗試在一個月內解決申訴。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如該員工不滿意解決辦法，可在收到有關決定的通知後一星期內，以書面形式逐級向上司的上司、系主任 / 部門主管、院長(就學院而言)及首席副校長/副校長提出上訴。各級管理層應了解申訴內容，嘗試在一個月內解決申訴。 <p><u>第三階段：</u></p>	<p>可向副校長提出上訴。副校長會要求投訴人的直屬上司、系主任 / 部門主管、學院院長或任何他認為適當的其他人員提交報告，載述投訴的性質及為嘗試解決投訴而已經採取的步驟。副校長可(a)駁回投訴(如性質輕微或出於惡意)；(b)自行解決投訴；(c)將投訴轉交適當人士 / 委員會 / 辦事處進一步調查 / 採取行動；或(d)將投訴轉交申訴小組主席處理。副校長會把其決定通知投訴人及答辯人。即使副校長決定採取(a)及(b)的行動，投訴人也可要求申訴小組考慮投訴；申訴小組須按此照辦。</p> <p><u>第三階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如果投訴性質輕微或出於惡意，申訴小組主席可駁回投訴，否則會成立調查委員會(校務委員會轄下的常務委員會)調查投訴，並以書面形式通知投訴人及答辯人有關安排、委員會的成員，以及投訴人和答辯人的權利。完成調查後，委員會會擬備書面報告，列明有關事實、結論、決定的理由及建議。投訴人及答辯人均會收到報告，並可在三星期內提出書面回應。接獲書面回應或三星期期限屆滿後，委員會會為建議作定

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<p>或直屬主管級別的決定或行動引致的申訴，應由有關的院長或學務副校長或副校長或上一級主管處理；</p> <p>(3) 由學務副校長或副校長或任何直接隸屬校長人士的決定或行動引致的申訴，應由校長委任的另一位副校長或人士處理。</p> <p>- 一般情況下，遞交書面投訴後一個月內應作決定。倘若並無特別理由，審查員於一個月內仍未作出決定，則投訴人可將其申訴提交申訴架構內上一層處理。任何審查員所作的審查決定，投訴人可向申訴架構內上一層的審查員提出上訴，惟校長所作的決定為最終決定。投訴人倘若不滿意審查員的決定，可於收到決定的三星期內向校園申訴員提出上訴。校園申訴員收到上訴後，可按個案的情況通非正式的方式親自解決問題，又或將上訴轉交校長。</p> <p>- 校長經校園申訴員收到審查申訴的上訴後，可決定採取以下的行動：</p> <p>(1) 撤銷申訴；</p> <p>(2) 按個案的情況通非正式的方式親自解決問題；</p> <p>(3) 將個案轉交申訴審查小組作第 2 階段的審查。</p> <p><u>申訴審查小組的第 2 階段審</u></p>	<p>- 「申訴調解委員會」確定成員人選後，會盡快在兩個月內完成研訊，並在最後會議日期起計 10 個工作天內向校長提交報告。校長接到報告後，會在七個工作天內就是否接納委員會的建議通知委員會。如不接納委員會的建議，校長可採取第二階段所述的行動。</p> <p>- 「特別申訴調解委員會」會向校董會主席報告。</p> <p>- 投訴人和答辯人會在校長作出決定後七個工作天內，獲通知委員會的研訊結果。投訴人和答辯人可預期在書面投訴送交校長當天起計四個月內接到委員會的決定。</p> <p>[註：在處理申訴 / 投訴的不同階段，投訴人或獲授權處理投訴的人員可提出“調解”；如當事雙方同意，可邀請獨立的第三方(委任校內或校外人士擔任)協助進行調解，作為解決申訴 / 投訴的方法。]</p> <p><u>第四階段：上訴</u></p> <p>- 上訴可於獲悉研訊結果後一個月內提出。如答辯人的職級低於副校長，上訴可向校董會屬下「人事管理委員會」主席提出，主席可在接獲上訴後兩星期內成立「上訴委員會」。如答辯人為副校長或校長，上訴可向校董會主席</p>	<p>(c) 建議根據本程序繼續處理有關申訴。</p> <p>[註： 在第二·一(a)或二·一(b)階段遭駁回的申訴須根據第三階段轉交校長批准或再考慮有關駁回的建議。]</p> <p><u>第二·二階段：調解</u></p> <p>- 程序鼓勵投訴人或被告投訴人透過校內或校外的調解人員的協助，以解決申訴。</p> <p>- 申訴統籌員由校長委任，須以持平的身份協調有關人士，有效率及積極地解決申訴。</p> <p><u>第三階段：校長處理申訴</u></p> <p>- 如投訴未能於第二·一及 / 或二·二階段解決，投訴人可於第二·一階段(如沒有採用調解程序)或第二·二階段(如有採用調解程序)完成後的 10 個工作天內，以書面形式向校長提出申訴，校長會考慮轉交申訴予申訴聆訊小組處理。</p> <p>- 如申訴根據上述第二·一(a)或二·一(b)階段轉交校長，校長或其委託人(如認為適合)須檢視投訴人提供的所有資料，如有需要並可諮詢有關人士。投訴人或被告投訴人可能被邀請提交口頭或書面陳述。校長會於收到轉介個案 30 個工作天內，確認</p>	<p>出。負責人必須就此向校長呈交一份報告，內容包括搜集所得的資料及意見，以便校長考慮。校長可按情況作出諮詢或聽取意見，並於收到上訴後 30 個工作天內決定接受、拒絕或更改負責人的決定，並以書面方式告知有關人士。</p> <p><u>第三階段：</u></p> <p>- 投訴人或被告投訴人可以書面形式向校董會提出上訴，但必須在收到校長的決定通知書後 15 個工作天內，向校董會提出，並須提供理據和有關證據。校董會主席可指示校董會成立上訴委員會處理上訴。</p>	<p>處理，以及 / 或徵詢法律意見(如有需要)。</p> <p>- 如投訴符合申訴程序規定之定義或適用範圍，副校長會查詢曾經採用什麼非正式程序嘗試解決該投訴，並通常會在接到個案後一個月內嘗試以非正式程序解決投訴。如有需要，副校長可諮詢或將個案轉交其他副校長。如副校長確定已嘗試循所有非正式途徑解決投訴，可要求答辯人提交書面陳述。副校長可(a)將書面陳述交給有關的系 / 部門 / 中心 / 部 / 處作進一步調查或採取行動；以及 / 或(b)如認為恰當，可把書面陳述交申訴委員會作進一步調查。</p> <p>- 如答辯人為副校長，校長會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴，或諮詢人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)，成立申訴委員會調查事件和作出決定。如答辯人為校長，人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴；如認為恰當，可成立申訴委員會調查事件並作出決定。</p> <p><u>第三階段：</u></p> <p>- 如副校長沒有將投訴轉交申訴委員會處理，而投訴人對副校長選擇的做法感到不滿，只要有關事宜在申訴委員會的職權範圍內，投訴</p>	<p>名高層職員領導小組審議上訴。</p>	<p>- 如經首席副校長 / 副校長審理後，申訴仍未能解決，該員工可在收到有關決定後一星期內以書面形式把申訴交由校長處理。校長會覆核投訴個案，並請答辯人作出書面或口頭陳述。校長可(a)不接受處理申訴(如申訴在有關程序的適用範圍之外，或內容瑣屑或出於惡意中傷)；(b)把申訴轉交有關學系 / 部門 / 副校長 / 首席副校長及其辦公室轄下部門(如認為有關部門未有採取適當步驟)；(c)根據申訴的是非曲直及按照公平公正原則，自行解決申訴；或(d)把申訴轉交聽證委員會正式覆核。校長應在收到投訴後一個月內，把採取的行動通知投訴人及答辯人。投訴人可在收到校長通知後一星期內，要求成立聽證委員會；校長會按此照辦。</p> <p>- 投訴人和答辯人會在最少三星期前獲通知聽證日期。</p> <p>- 聽證委員可全權決定聽證程序。</p> <p>- 聽證委員會會在首次聽證會舉行後三個月內，向校長提交書面報告，載述聽證結果及建議。</p> <p>- 校長可接納全部或部分建議、否決建議或傳召投訴人及答辯人作進一步討</p>	<p>案，並向校務委員會報告其決定，以記錄在案。</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
<p><u>查程序</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴審查小組成立後一個月內須為個案召開聆訊。 - 小組須於首次聆訊後三個月內向校長提交審查結果及建議的書面報告。校長考慮小組的報告後，可接納或否決小組的全部或部分建議。 - 校長收到小組的書面報告後兩個月內須對申訴作出裁決，其裁決為最終決定。校長的裁決及其裁決理由須以書面通知投訴人及被投訴人。 	<p>提出，主席可在接獲上訴後兩星期內成立「上訴委員會」。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「上訴委員會」會在成立後兩個月內作出決定。 	<p>有關決定(有關決定為院校層面的最終決定),或將個案轉介回第二·一(c)階段。</p> <p><u>第四階段：申訴聆訊小組</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴聆訊小組須於 10 個工作天內成立，並於成立後 20 個工作天內召開第一次會議。整個聆訊過程須於第一次聆訊後的 60 個工作天內完成。 <p><u>第五階段：結果及建議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴聆訊小組須於最後一次聆訊後計起的 30 個工作天內，就聆訊結果及建議向校長提交書面報告。 - 在收到申訴聆訊小組的報告後，校長須於 15 個工作天內以書面形式通知投訴人及被投訴人有關結果。 <p><u>第六階段：上訴權利</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 就第五階段下的決定，或校長於第三階段下駁回申訴或轉交適當負責機關進一步考慮個案或採取行動的決定，申訴人可以書面形式向校董會的上訴委員會提出上訴。有關上訴須於獲通知有關結果的 15 個工作天內提出。 - 上訴委員會在收到上訴後須於 60 個工作天內作出決定，及於作出決定後的 			<p>人有權將投訴轉交申訴委員會審議。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴委員會會盡快(最好在首次會議日期起計一個月內)完成研訊。申訴委員會以不記名投票方式按多數票取向提出建議。如票數相同，委員會主席可投決定票。 - 委員會完成研訊後，須擬備報告，列明研訊結果、結論及建議，將報告提交校長作出決定(如該委員會是為處理職員(校長或副校長除外)的投訴而成立)。校長通常須在報告提交後一個月內，考慮委員會的報告及建議，決定應採取的行動。 - 對於校長及副校長的投訴，委員會須決定應採取的行動。 - 投訴人及答辯人通常會在申訴委員會作出決定後三個工作天內，接獲委員會秘書交來的書面決定。 <p><u>第四階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴人或答辯人不滿結果，可在獲悉決定當日起計兩星期內，以書面形式提出上訴。上訴裁決機構會覆核個案，研究處理該投訴的程序是否適當，並在接獲上訴後三十天內決定應採取的行動。上訴裁決機構的決定為最終決定。 		<p>論。校長會在收到書面報告後一個月內，以書面形式向投訴人及答辯人發出最後決定。</p> <p><u>第四階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如該員工不滿意校長的決定，可在收到校長決定的通知後一星期內，向校董會主席提出上訴，並提交理由陳述書。校董會主席會覆檢所有證據，經諮詢人力資源委員會主席後，決定(a) 不接受處理個案(如個案內容瑣屑或出於惡意中傷); (b) 否決上訴(如認為支持進行上訴聆訊的表面證據不成立); (c) 委任申訴委員會審理個案; 或(d) 採取任何其他適當行動。申訴委員會會向校董會主席提交報告，載述研訊結果及建議。校董會主席會作出最終決定。 <p><u>調解：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 調解是一個自願性的解決紛爭的方法，會有一個獨立、中立的第三方(即調解員)參與其中。 - 在申訴程序任何一個階段，並在校董會主席就上訴作出決定前(即上述第四階段結束前)，投訴人及答辯人任何一方均可以提出要求透過調解解決申訴。如雙方就進行調解方面能在提出調解後兩星期內達成協議，調解便會進 	

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
			<p>5 個工作天內以書面形式通知上訴人有關決定。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 上訴委員會的決定為最終決定。 				<p>行。就進行調解達成協議的時限在雙方同意下可延長。在各方同意下，可委任校內或校外的調解員。如需使用校外的調解服務，有關的調解費用(如有)需由雙方共同承擔。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 除非雙方同意延長調解時間，否則調解應盡快並一般在達成進行調解協議後兩個月內完成。 - 調解完成後：(a)如有關各方能就解決申訴達成協議，申訴人需在達成協議後一星期內以書面形式撤回審理申訴的要求；或(b)如有關各方未能就解決申訴達成協議，申訴人需在收到調解結果後一星期內或在就進行調解達成協議的限期屆滿後一星期內，按上述第一至四階段，以書面形式向適當的上司提出申訴。 - 就進行調解達成協議及調解的實際過程所花的時間將不會計算在申訴程序各階段所訂明的時限之內。 	
申訴處理機構成員組合	<ul style="list-style-type: none"> - 校園申訴員接受投訴 - 已完成調解培訓課程的教職員透過調解而非正式的方式解決申訴 - 受指派的審查員作第 1 階段的正式審查 - 申訴審查小組作第 2 階段的審查。申訴審查小組成員共 6 人，包括由校長委任為主席的一位副校長、 	<ul style="list-style-type: none"> - 「申訴調解委員會」的成員包括 (a) 一名由校長委任的副校長或高級人員；(b) 一名由校長委任的校董會「人事管理委員會」校外成員；(c) 三名由校長從「申訴調解委員會成員名單」(由每個學院 / 部門選舉出來的一至三名員工組成) 中挑選並委任的常 	<p>申訴聆訊小組 -</p> <p><u>召集人:</u> 副校長 (如申訴針對副校長，由校長委任的高級教學人員 / 行政人員擔任)</p> <p><u>成員:</u> (a) 一個教授級或以上的教學人員^;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 在第一階段負責申訴聆訊的專責小組由三名成員組成：(a) 負責人；(b) 負責人的上級指派的一名大學僱員；以及 (c) 人事處從備存以大學僱員組成的準成員名單，輪流指派一名成員，惟該成員不得來自投訴人或被投訴人所屬學系 / 學院 / 部門 / 單位。 	<p><u>申訴委員會</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如答辯人為教學人員，申訴委員會由副校長擔任主席，成員包括一名經選舉產生的教職員代表(同時為校董會及屬下人事委員會的成員)，以及三名由副校長(教學)挑選的教學人員(講師級或以上及服務年資最長)。 	<ul style="list-style-type: none"> - 申訴委員會的成員包括 (a) 一名主席及一名候補主席(副教授或以上職級，來自不同學院 / 教學單位)，由教務委員會成員以多數票選出；(b) 一名教學人員(副教授或以上職級)，從每個學院或教學單位(主席或候補主席所屬學院或教學單位除外) 選舉產生的員工名 	<p>(向校長提出的上訴)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 聽證委員會由五名教職員組成，(a) 由首席副校長 / 一名副校長擔任主席；成員包括 (b) 兩名系主任 / 部門主管，以及 (c) 兩名系主任 / 部門主管級以下、助理教授職級或以上或同等職級教職員。(b) 及 (c) 類委員從 24 名由首席副校長、副 	<ul style="list-style-type: none"> - 第一階段：直屬上司、系主任 / 部門主管或學院院長 - 第二階段：副校長 - 第二階段：申訴小組 / 調查委員會

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<p>由主席在申訴小組的常備成員名單中選出的 2 位主管 / 學系主任 / 院長 / 處長及 2 位職級低於主管 / 學系主任 / 院長 / 處長的教職員，以及由主席按個別情況委任的 1 位校外成員(可以包括但不限於校董會的校外成員)。</p> <p>- 小組成員不可與個案有直接利益或與被投訴的決定或行動有關連。校園申訴員或其提名人將擔任小組的秘書。</p>	<p>任成員；以及(d)一名由人事處處長委任的人事處員工，擔任委員會秘書。(在每個新學年開始時，各學院 / 部門會獲邀從屬下員工中選出一至三名代表組成「申訴調解委員會成員名單」校長會從中委任任成員及候補成員。)</p> <p>- 「特別申訴調解委員會」由校董會「人事管理委員會」主席，以及「人事管理委員會」兩名校外成員組成。</p> <p>- 如投訴針對副校長職級以下人員，由校董會「人事管理委員會」主席委任的「上訴委員會」，會由「人事管理委員會」一名校外成員擔任主席，並包括另外一名「人事管理委員會」校外成員，以及一名「人事管理委員會」成員(或一位校外人士)。如投訴針對副校長或校長，由大學校董會主席委任的「上訴委員會」，會由一名校董會校外成員擔任主席，以及校董會兩名校外成員(或校董會一位校外成員及一位校外人士)組成。</p>	<p>(b) 一個處長級或以上的行政人員[^];</p> <p>(c) 由召集人委任最多兩個(校內或校外增補成員)。</p> <p><u>秘書:</u> 人力資源處處長或其委託人</p> <p>[[^]註: 人力資源處須備存一份名單，載列 10 名可能被委任為申訴聆訊小組成員的人士，包括五名教學人員及五名行政人員。校長應根據名單以輪流的原則提名六名人士:三個由教學人員名單挑選，另外三個行政人員名單挑選。被選中的人士不能夠與投訴人及被投訴人有利利益衝突。投訴人及被投訴人會於兩份名單各剔除一個提名。投訴人及被投訴人剔除同一人，或選擇保留名單內所有人士，校長會於名單進一步剔除名字以成立小組。]</p> <p><u>上訴委員會-</u> (a)校董會的三個成員(非大學職員) (b)如有需要可增補其他非大學職員的校董會成員或校外人士</p>	<p>[註: 如有關個案屬香港中文大學條例規程下處理的個案，校董會的非教職員成員會參與該等程序。]</p>	<p>- 如答辯人為非教學人員，申訴委員會由副校長擔任主席，成員包括一名經選舉產生的教職員代表(同時為校董會及屬下人事委員會的成員)，以及三名由副校長(行政)挑選的非教學人員(二級行政主任或以上職級及服務年資最長)。</p> <p>- 如答辯人為校長或副校長，申訴委員會由人事委員會主席(一位校董會非教職員成員)擔任主席，成員包括最少四名由申訴委員會主席委任的人事委員會成員(並非院校員工)。</p> <p><u>上訴裁決機構</u> i) 校董會(如投訴是關於校長或副校長) - 包括校長及副校長(答辯人除外)、由行政長官委任的一至三名公職人員、由教務委員會在其成員當中提名並由校董會委任的一至三名人士、三名由全職教務人員及職級或級別相等於全職教務人員的行政人員互選產生的三名成員、不多於十四名由行政長官委任(非公職人員亦非學院僱員)的人士，以及一名由校董會委任的學院全日制學生。 ii) 人事委員會屬下教職員上訴分委會(如投訴是關</p>	<p>單中輪流委任；(c)一名非教學人員，須為第七級(根據二零零四年人力資源管理模式) / 行政主任及同等或以上職級，從每個非教學部門 / 單位選舉產生的員工名單中輪流委任；(d) 從香港理工大學教職員協會提名的六名員工組成的名單中輪流委任的一名成員；以及(e)主席諮詢其他成員後，從校內或校外增選的一名成員。如投訴人或答辯人反對某人出任成員，會以抽籤方式從該名成員所屬類別的同一名單中選出另一員工代替。</p> <p>(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：) - 負責處理教學人員上訴的覆核委員會，由負責監督該部門的大學管理委員會成員擔任主席，成員包括由校長委任的兩名高級教學人員。 - 負責處理非教學人員上訴的覆核委員會，由負責監督該部門的大學管理委員會成員擔任主席，成員包括由校長委任的兩名高級教學或非教學人員。</p> <p>(以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：) - 小組成員包括人力資源總監和法律顧問。</p>	<p>校長(行政)、副校長(研發及研究生教育)及副校長(大學拓展)提名的人員中挑選。</p> <p>- 在成立聽證委員會時，校長會委任主席，並從上述候選名單中提名八名成員。投訴人及答辯人會分別從(b)及(c)類委員中，各自剔除一人。</p> <p>(向大學校董會提出的上訴) - 申訴委員會由校董會人力資源委員會主席擔任主席，另委任兩名屬校外人士的校董會成員為成員。校董會主席或按個別申訴的情況，委任大學及大學校董會以外人士為成員。</p>	

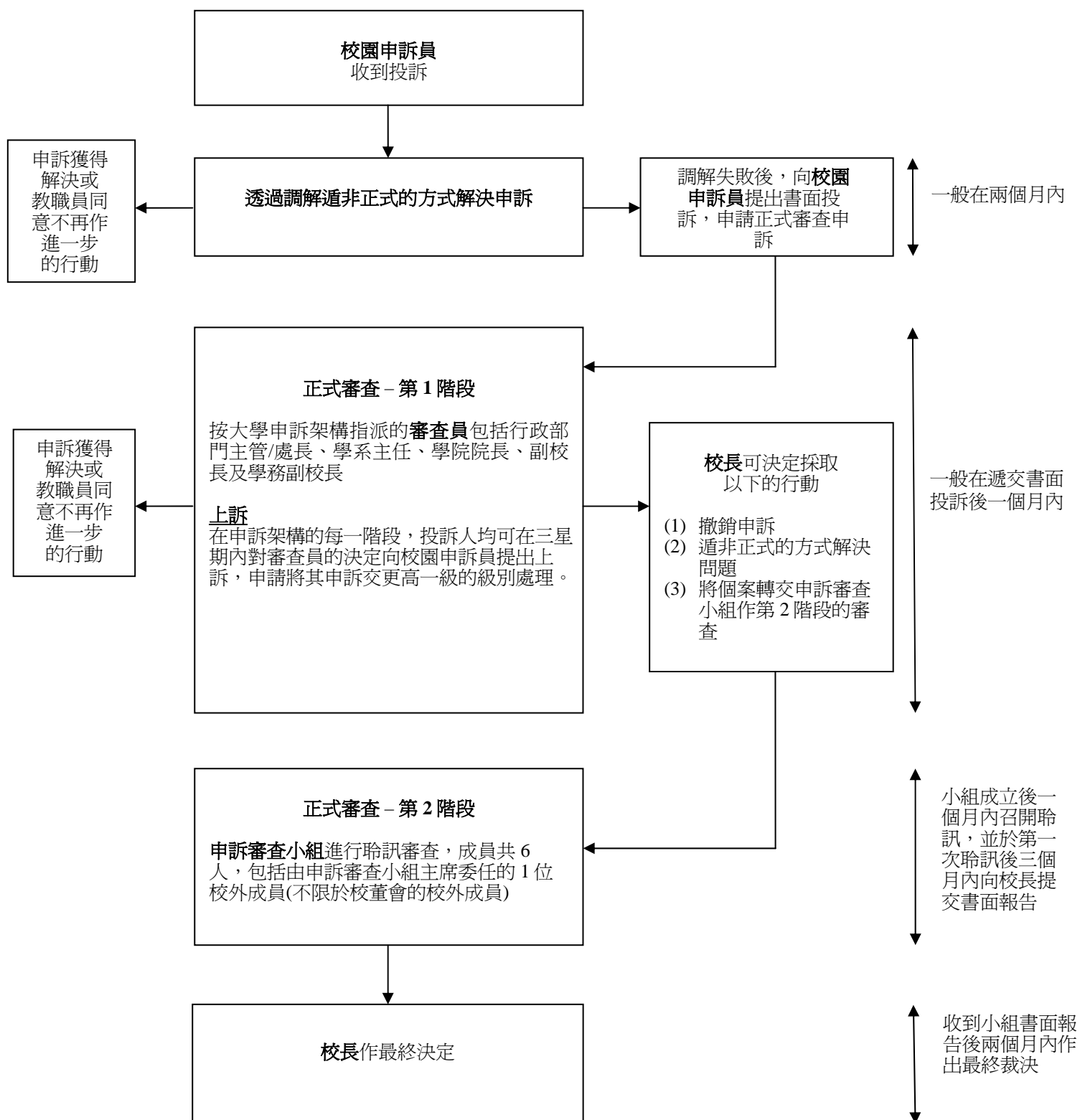
特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
					於其他教職員) - 由人事委員會的副主席(一位校董會非教職員成員)擔任主席,成員包括一名擔任人事委員會成員的校董會非教職員成員、校長,以及最多三名校董會成員(包括一名經選舉產生的教職員代表)。			
申訴處理程序適用於個人和/或集體申訴	申訴可由大學的一位或一組教職員向另一位或一組教職員作出投訴。由一組教職員所提出的申訴,必須是明確及適用於全組教職員。該組教職員須委任其中一人為全組的代表發言人。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	如以集體名義提出申訴,有關申訴須關乎該群體的所有人。該群體須委任一名代表作為發言人及在有關程序下代表該群體。	僱員只可以個人身分提出申訴。	可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。
最終上訴	校長	校董會「上訴委員會」。	校董會轄下上訴委員會的決定為最終決定。	大學校董會。	上訴裁決機構:如投訴是關於校長或副校長,上訴裁決機構為校董會;如投訴是關於其他職員,則為教職員上訴分委會(主席由身兼人事委員會副主席的校董會非教職員成員擔任)。	(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴:) 覆核委員會。 (以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴:) 小組。 (正式上訴-針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴,以及以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴除外): 申訴委員會。	校董會主席。	調查委員會。 (調查委員會主席由申訴小組主席(即校務委員會的非學術界成員)擔任,成員可包括校外人士。調查委員會將報告及決定,交給校務委員會,以記錄在案)
投訴人和答辯人的權利	在正式審查階段成立申訴審查小組後,須以書面通知投訴人及被投訴人,並同時通知雙方: - 小組的成員組合;	- 如校長決定把投訴轉交「申訴調解委員會」處理,投訴人及答辯人會在校長作出決定後七個工作天內收到委員會成員名單。	投訴人及答辯人有以下權利: (a)受到公平審訊; (b)提交證據; (c)傳召一名或多名證人; (d)可由一名人士陪同出席聆	- 投訴人可在會議上解釋申訴性質。 - 投訴人可由其一名指定的人士陪同出席申訴會議,但不得由法律代表陪同。如陪	- 如投訴交由申訴委員會調查,投訴人和答辯人應獲發書面通知,並獲提供載述有關程序的文件。 - 申訴委員會如要求投訴人	- 投訴人及答辯人可就申訴委員會成員組合提出反對。 - 投訴人及答辯人可向委員會陳述理據。 - 投訴人及答辯人可帶同一名	- 投訴人及答辯人可分別從聽證委員會各類委員中,各自剔除一人。 - 投訴人及答辯人會獲邀在聽證會舉行最少十天前,	- 投訴人及答辯人有以下權利:到調查委員會席前應訊;獲告知個案情況;收到另一方的書面陳詞;提出證據;傳召證人;以及

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<ul style="list-style-type: none"> - 會見小組的權利； - 投訴人有責任提供足夠證據以支持其個案，並以保密方式收取另一方提交的書面文件； - 提出證據及 / 或傳召證人(或由小組代其傳召)的權利； - 有權帶同一位人士作為觀察員(但非辯護員)陪伴出席會見小組，該位人士必須為大學的全職教職員； - 大學採取的程序及小組的權力和職責；以及 - 研訊的保密要求及投訴人與被投訴人保密的責任。 	<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人可在收到委員會成員名單後七個工作天內，就名單提出反對。校長考慮反對理由後，會作出最後決定。 - 答辯人會獲提供投訴人書面陳述的副本。 - 投訴人及答辯人有權到委員會席前應訊；提交證據；傳召證人；以及由一名同為大學員工的朋友陪同應訊。該員工只可以觀察員而非代訟人的身分出席(投訴人及答辯人不准委聘法律代表)。 	<p>訊/上訴有關程序，該名人士不包括其法律代表[*]。該名人士於只可以觀察員身分列席，不能參與聆訊，代投訴人或答辯人回答或提出問題。</p> <p>[[*]註： 由於申訴程序旨在公平及有效率地處理申訴，並非法律程序，因此當事人於程序的所有階段均不可委聘法律代表。]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 於正式申訴程序的任何階段，投訴人及答辯人均可要求以調解的方式解決申訴。如得到所有有關人士同意，調解程序即可啟動。 - 在處理申訴的所有階段，所有有關人士均可要求人力資源處提供指引及協助。 	<p>同者是職工會幹事，則須以同事而非職工會代表身分出席會議。陪同者必須在會議前簽署保密承諾書，並且不能代投訴人發問、回答或澄清問題。不過，如負責人或專責小組邀請，陪同者可在會議上向有關各方發言。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 被投訴人(如適用)應同樣有權詳細陳述其理據。 	<p>和答辯人出席研訊，一般應在不少於七個工作天前把日期、時間和地點通知他們。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 答辯人應獲發投訴人提交的書面陳述副本，並可在研訊舉行前三個工作天向申訴委員會提交書面陳述。 - 投訴人會獲發答辯人提交的書面陳述副本。 - 雙方應在研訊前最少三個工作天獲得申訴委員會擬議成員組合的書面通知。投訴人和答辯人可就申訴委員會其中一名成員(主席除外)的任命提出異議。主席可酌情決定是否更改委員會的成員組合。 - 投訴人和答辯人有權到委員會席前應訊，向委員會提交證據和傳召證人。 - 投訴人和答辯人有權由現職同事以觀察員身分陪同，但該人不得代表投訴人或答辯人發言(不准委派法律代表)。 - 投訴人或答辯人有權拒絕親身到委員會席前應訊(但沒有權要求另一名現職同事以觀察員身分出席委員會研訊)。 - 投訴人或答辯人可盤問對方和證人，並有機會澄清 / 回應 / 確認在調查過程中由對方或任何第三方向申訴委員會提交的任何證據。 	<p>朋友(必須是員工)出席(但不可有法律代表，也不可由任職執業律師的朋友陪同)。該名朋友會以觀察員身分出席，不會參與討論。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 就有關性騷擾的投訴而言，投訴人及答辯人可邀請一名朋友(無須是員工)代表他們回答問題(但不可有法律代表，也不可由任職執業律師的朋友陪同)。 - 委員會從任何一方收集所得的資料，須公開讓對方評論。 - 委員會的報告須公開予投訴人及答辯人查閱。 - 投訴人及答辯人會獲發個案裁決的書面通知。 <p>(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 提出上訴的員工有權反對某人出任覆核委員會成員，有關成員會由校長委任的另一名員工代替。 	<p>提出與申訴個案有關的證據，以及傳召的證人名單。有關資料文件及證人名單會在聽證會舉行前最少七天提供予另一方。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人有權到委員會席前應訊；提交證據；傳召證人；以及在他人陪同下在聽證委員會前應訊(但不准委聘法律代表)。 	<p>由一名可代表他們發言的朋友或顧問陪同應訊。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人可向另一方或另一方的證人提問。
記錄	人力資源處將為校園申訴員負責存放及保留所有投	所有會議記錄和提交的證據(如適用)會存放在人事處。	所有於處理申訴期間預備的資料均屬機密，並會由人力資	- 如以非正式程序解決申訴，負責人及有關各方宜	- 如投訴成立，委員會報告會存入被投訴人的機密檔案。	- 委員會秘書須保存委員會的記錄。	投訴人須以書面方式向直屬上司或系主任 / 部門主管提	校務委員會秘書會備存記錄。

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<p>訴的紀錄(包括有關的決定)。程序完成後一年,所有有關的資料及書面紀錄將全部刪除,除非有關申訴需採取紀律處分又或大學認為該等資料需保留一段較長時間(例如事件已進入法律訴訟程序)。</p>		<p>源處及校長室(校董會及諮議會)根據現行大學政策及有關法定要求備存。</p>	<p>就達成的協議備存書面記錄。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 在第一階段會面後,負責人會把所作決定以書面形式通知投訴人(及被投訴人(如適用))。負責人會備存正式會議記錄及所有相關文件,副本則送交人事處存檔。 - 在第二階段,載有校長決定的正式書面記錄及所有相關文件,會存放於校長辦公室,副本則送交人事處存檔。 - 在第三階段,填妥的上訴表格及相關文件,會送交校董會秘書及人事處進行上訴登記。校董會秘書會將校董會的決定存檔。 	<p>如投訴不成立,該報告會另存於主題案卷內。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴委員會的報告應列為“機密”文件,在整個調查程序(包括上訴程序)完成後,才可讓有關員工以個人身分查閱。校方按要求發放資料之前,會先把任何第三方的姓名隱去。 	<p>- 人力資源處會備存上訴個案和各項決定的記錄。</p>	<p>出有關事宜。如要向更高層提出上訴,必須以書面方式提出。聽證委員會須向校長提交書面報告,述明結果和建議。校長須向投訴人和答辯人發出書面通知,述明最終決定。申訴委員會(如召開)應向校董會主席提交書面報告,述明結果和建議。人力資源處將以保密形式保留所有書面報告、決定及通知的副本。</p>	
其他	<ul style="list-style-type: none"> - 城大致力根據公平、公正和具效率的原則,改善有關處理員工投訴的程序。 - 城大將會制定一套全面處理投訴機制,以處理不同的投訴。這個機制將由四套獨立而有聯繫的投訴處理程序集合而成,包括(a)有關人事決定的上訴程序;(b)一般與僱傭有關的申訴處理程序(由2011年3月1日起實施);(c)性騷擾處理程序(有待制定);及(d)紀律程序(已修改)。 - 參考由海外院校的最佳做法和教資會制定的最佳做法指引,上述新的申訴程序已加入以下的主 	無	<p>機密</p> <ul style="list-style-type: none"> - 處理申訴的人員須根據現行大學政策及有關法定要求,盡力確保有關人士的私隱受到保障,以及所有資料及文件應予以保密。 - 所有處理申訴程序的人員應遵守保密原則。違反有關規定會被視為嚴重違反專業操守,可受到處分。 <p>責任</p> <p>(a)處理申訴的人員,包括申訴統籌員,調解員,申訴聆訊小組或上訴委員會的成員,或決策者不會因為任何行動或決定而須負上個人責任。</p> <p>(b)任何人如出於惡意提出</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 申訴程序訂明,以誠實態度提出申訴者不會因其投訴而遭受迫害或處分,惟惡意投訴或誣告者可能會受紀律程序審查。 - 申訴程序訂明,處理申訴時應遵守保密原則。 	無	無	<p>保密- 有關各方必須嚴格遵從保密守則。如違反保密守則,會視作嚴重違反專業操守,會受相應懲處。</p> <p>免遭報復- 提出申訴或擔任證人的員工,應免遭約制、干擾、脅迫或報復。不過,如提出惡意中傷的投訴,可受紀律處分。</p>	無

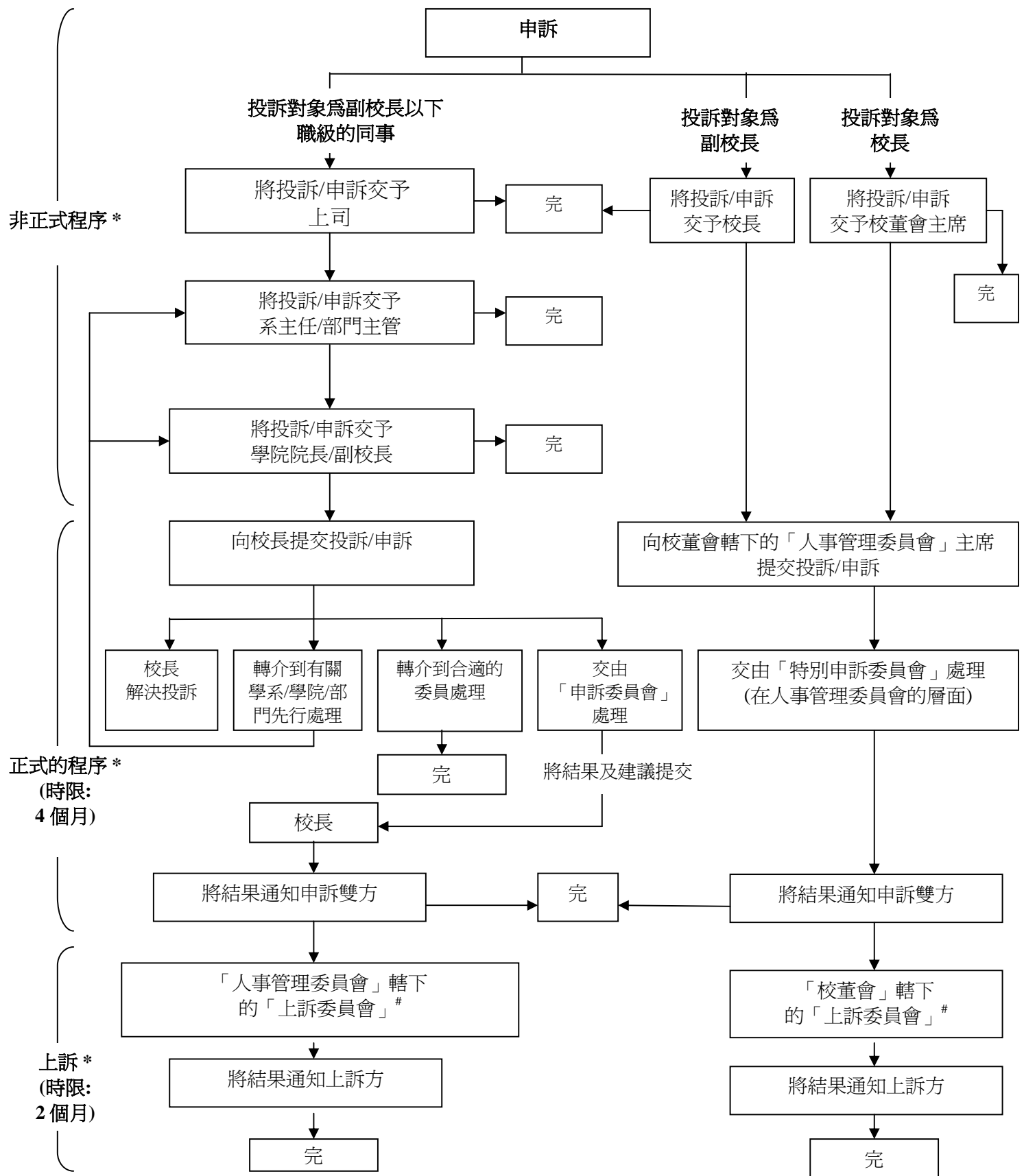
特點	院校								
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大	
	<p>要特點:(i)強調透過非正式程序解決衝突;(ii)任命調解員;(iii)防範報復;(iv)訂明處理申訴的時間;(v)於正式申訴處理程序引入校外人士(如有需要);及 vi)投訴人與答辯人在正式申訴處理程序中有權到委員會席前應訊,提交證據,傳召證人及由院校職員陪同。</p>		<p>申訴,或提供虛假陳述會被視為嚴重違規行為,會受到紀律處分。</p> <p>(c)所有處理申訴的人員在適當的情況下,須遵守大學的政策及指引,包括載於委員會手冊的《校董會及大學委員會的會議程序指引》,以及《申報利益指引》和《處理個人資料指引》。</p> <p>防止報復</p> <p>大學禁止任何人因為透過申訴程序提出申訴,或以任何形式參與申報的過程而遭報復。任何員工不遵從有關條文,會受到紀律處分。</p>						

香港城市大學
申訴程序流程圖表



香港浸會大學

職員申訴程序

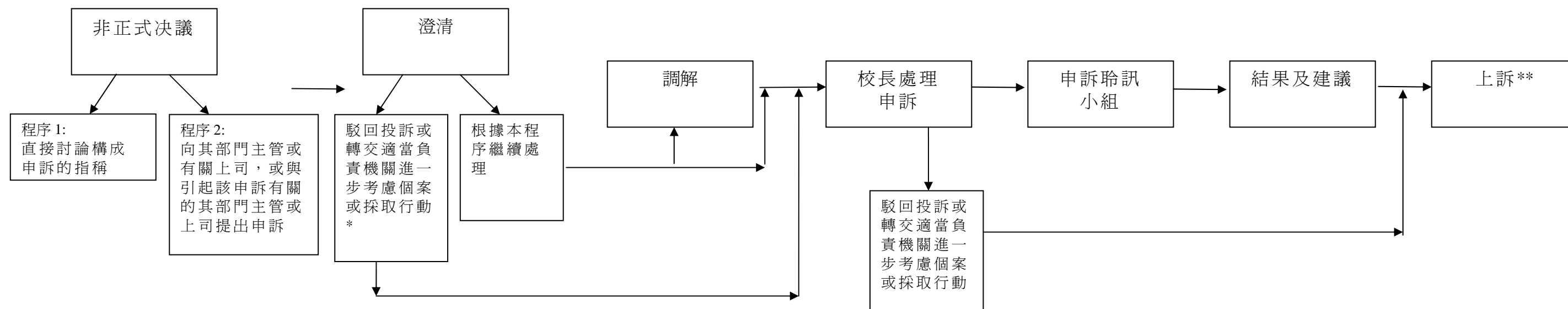


*在處理投訴的過程中(而在有關委員會在最終上訴階段作出決定前),作出投訴的同事,或是在該階段處理投訴的有關人士,可以隨時提出以「調解」方法處理該宗投訴。在得到申訴雙方的同意下,邀請獨立的第三方(可以是校內或校外人士)協助為該宗投訴作出「調解」。

「上訴委員會」成員可在有需要時包括校外人士。

嶺南大學的申訴程序流程表

第一階段 非正式程序 時限: -	第二階段 正式程序 <u>第二·一階段</u> 時限:	<u>第二·二階段</u> 時限:	第三階段 時限:	第四階段 時限:	第五階段 時限:	第六階段 時限:
	1. 提出書面申訴: (a) 如沒有經非正式決議程序, 事發後 3 個月內或 (b) 非正式決議程序完結後 1 個月內; 2. 確定投訴的性質: 收到書面申訴 15 個工作天內	第一次調解會議後 60 個工作天內。第一次調解會議須於第一階段完成後 15 個工作天內安排。	1. 以書面形式向校長提出申訴: 第一階段完成後(沒有進行調解) 或第二階段完成後 (進行調解) 10 個工作天內; 2. 校長的決定: 收到申訴/轉介個案後 30 個工作天內	申訴聆訊小組成立後 20 個工作天內召開第一次會議。整個聆訊過程須於第一次聆訊後的 60 個工作天內完成。	1. 申訴聆訊小組報告: 最後一次聆訊後的 30 個工作天內; 2. 校長的決定: 收到申訴聆訊小組的報告後 15 個工作天內	1. 提出書面上訴: 獲通知有關結果的 15 個工作天內; 2. 上訴委員會的決定: 收到上訴後 60 個工作天內; 3. 通知上訴人: 作出決定後的 5 個工作天內



* 在第二·一階段遭駁回的申訴須根據第三階段轉交校長批准或再考慮有關駁回的建議。

** 負責處理上訴的上訴委員會包括校董會的三個成員(非大學職員), 如有需要可增補其他非大學職員的校董會成員或校外人士。

*** 申訴程序通常應按照程序內指定的時限內完成。校董會主席/校長可因應要求, 合理地延長時限。

**** 在上訴委員會對上訴作出最終決定前, 於正式申訴程序的任何階段, 投訴人及答辯人均可要求以調解的方式解決申訴。如得到所有有關人士同意, 調解程序即可啓動。



香港中文大學

大學僱員申訴程序流程圖

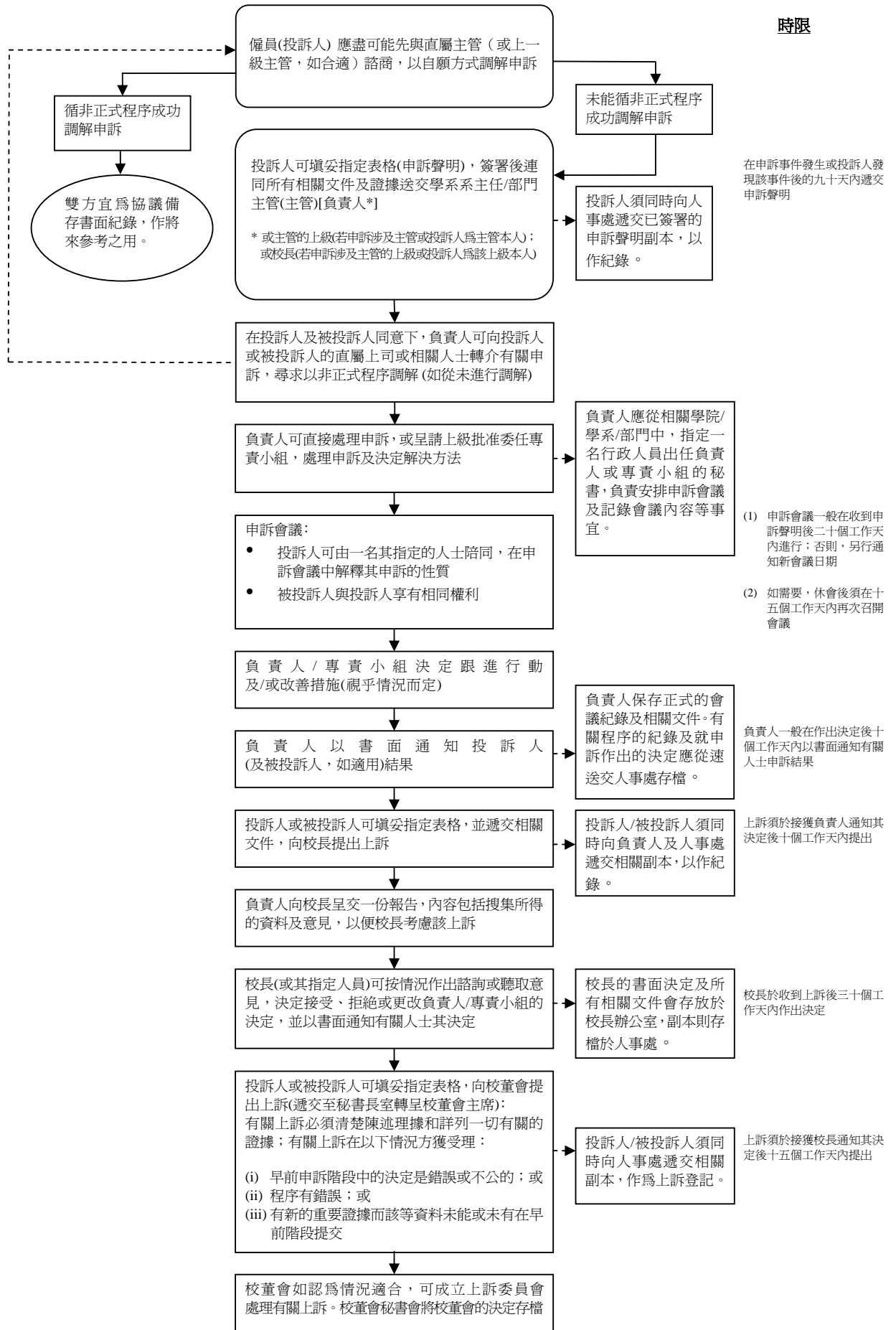
以非正式
程序解決

第一階段
提出正式投訴

第二階段
向校長上訴

第三階段
向校董會上訴

二零零九年十月



香港教育學院

現行僱員申訴程序流程圖 (檢討中)

非正式程序

第一階段: 部門層面處理

投訴人的直屬上司／其所屬的系主任或部門／中心／部／處的主管／有關副校長(視乎情況)會嘗試於部門層面以非正式程序解決問題。
(時限: 通常會在接獲投訴後一個月內)

申訴解決

第二階段: 副校長層面處理

有關副校長會查詢曾經採用什麼非正式程序嘗試解決該投訴，並嘗試以非正式程序解決投訴。
(時限: 通常會在接到個案後一個月內)

申訴解決

申訴未能解決

有關副校長可要求答辯人提交書面陳述，以及可將書面陳述交給有關的系／部門／中心／部／處作進一步調查或採取行動；或如認為恰當，可把書面陳述交申訴委員會作進一步調查。

正式程序

第三階段: 申訴委員會層面處理

申訴委員會會盡快完成研訊。
(時限: 最好在首次會議日期起計一個月內)

申訴委員會擬備報告，列明研訊結果、結論及建議，將報告提交校長作出決定。

校長考慮委員會的報告及建議，決定應採取的行動。
(時限: 通常須在報告提交後一個月內)

委員會秘書以書面通知投訴人及答辯人申訴委員會的決定。
(時限: 通常會在申訴委員會作出決定後三個工作天內)

如投訴人或答辯人不滿結果，可在獲悉決定當日起計兩星期內，以書面形式提出上訴。

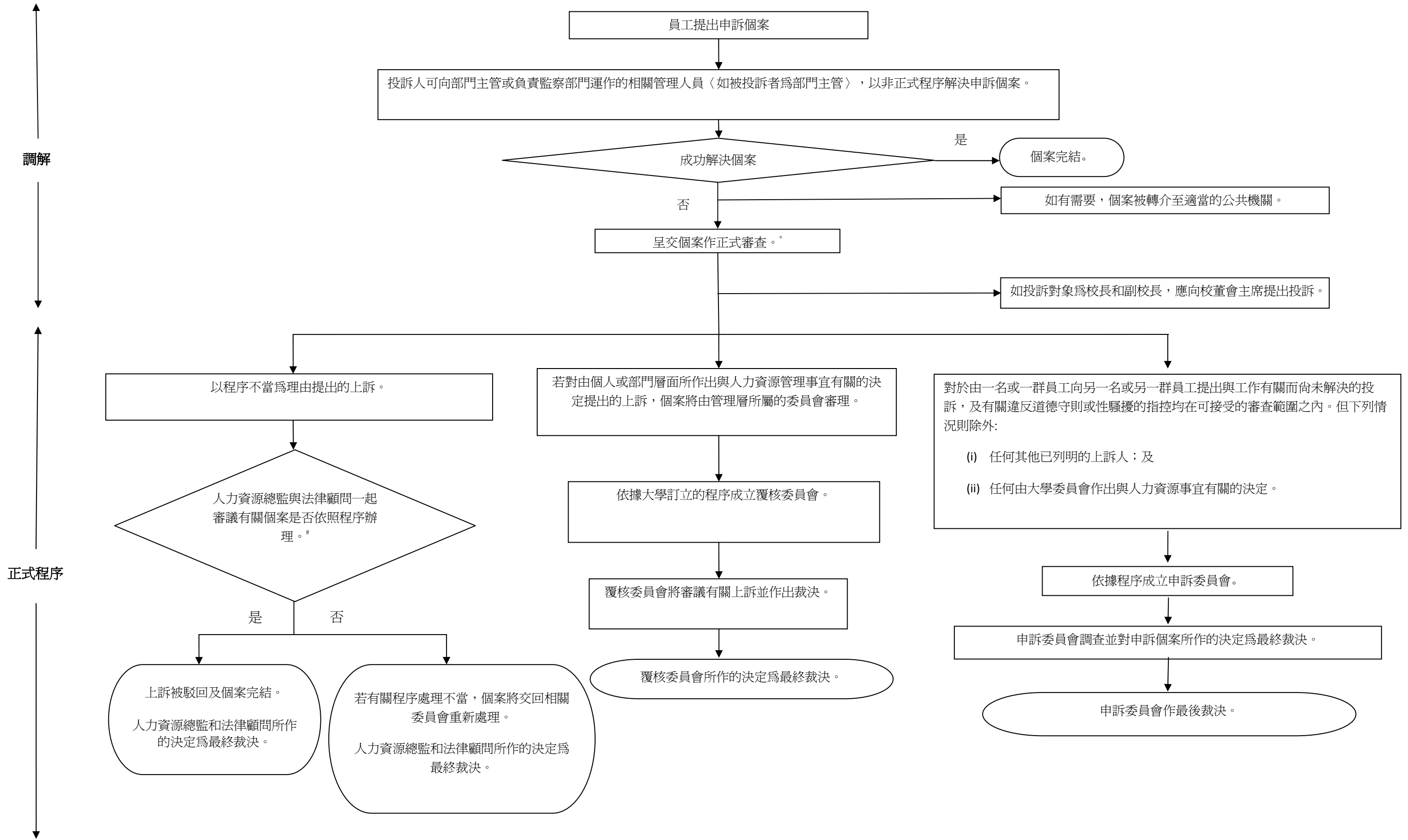
第四階段: 上訴

上訴裁決機構會覆核個案，並決定應採取的行動。
(時限: 通常在接獲上訴後三十天內)

上訴裁決機構的決定為最終決定。

註: 以上程序只適用於處理有關答辯人非校長/副校長之申訴。

香港理工大學 申訴程序概要



*大學通常不會處理匿名投訴。

#如人力資源總監和法律顧問的意見分歧，校長或其代表將會委任一名由人力資源總監和法律顧問認可的高層職員，領導該小組作最後決定。

香港科技大學 處理員工申訴程序流程表

非正式程序

- 有關各方面對面溝通
- 大學鼓勵有申訴的員工與其直屬上司(或其上司的上司，如有關員工認為更合適的話)商討

如申訴能透過非正式途徑解決，建議有關各方保留協議的書面記錄

正式程序

第一階段

- 有關員工以書面形式向直屬上司或系主任／部門主管提出申訴
(時限：在事件發生後兩個月內)
- 上司/部門主管嘗試在一個月內解決申訴
(時限：在收到申訴後一個月內)

第二階段

- 員工不滿第一階段的結果，以書面形式逐級向上司的上司、系主任／部門主管、院長(就學院而言)及首席副校長/副校長提出上訴
(時限：在收到有關決定的通知後一星期內)
- 各級管理層嘗試解決申訴
(時限：在收到上訴後一個月內)

第三階段

- 員工不滿第二階段的結果，以書面形式把申訴交由校長處理
(時限：在收到第二階段的有關決定後一星期內)
- 校長會覆核投訴個案，請答辯人作出陳述，並決定所需採取的行動，包括把申訴轉交聽證委員會正式覆核。
(時限：在收到申訴後一個月內)
- 投訴人可要求成立聽證委員會。
(時限：在收到校長通知後一星期內)
- 由聽證委員會正式覆核申訴(可由校長指示進行，或由投訴人要求)，並向校長提交書面報告
(時限：在首次聽證會舉行後三個月內)
- 校長會以書面形式向投訴人及答辯人發出最後決定
(時限：在收到聽證委員會的書面報告後一個月內)

第四階段(最終上訴)

- 員工不滿校長的決定，向校董會主席提出書面上訴
(時限：在收到第三階段校長決定的通知後一星期內)
- 校董會主席經諮詢人力資源委員會主席後，決定所需採取的行動，包括委任申訴委員會審理個案。
- 申訴委員會^(註)(如獲委任)會向校董會主席提交報告，載述研訊結果及建議。
- 校董會主席會作出最終決定。

調解

- 在申訴程序任何一個階段，並在校董會主席就上訴作出決定前(即第四階段結束前)，投訴人及答辯人任何一方均可以提出要求透過調解解決申訴。
- 就進行調解達成協議
(時限：在提出調解後兩星期內)
- 完成調解
(時限：應盡快並一般在達成進行調解協議後兩個月內)

如未能就解決申訴達成協議，申訴人可按第一至四階段以書面形式向適當的上司提出申訴

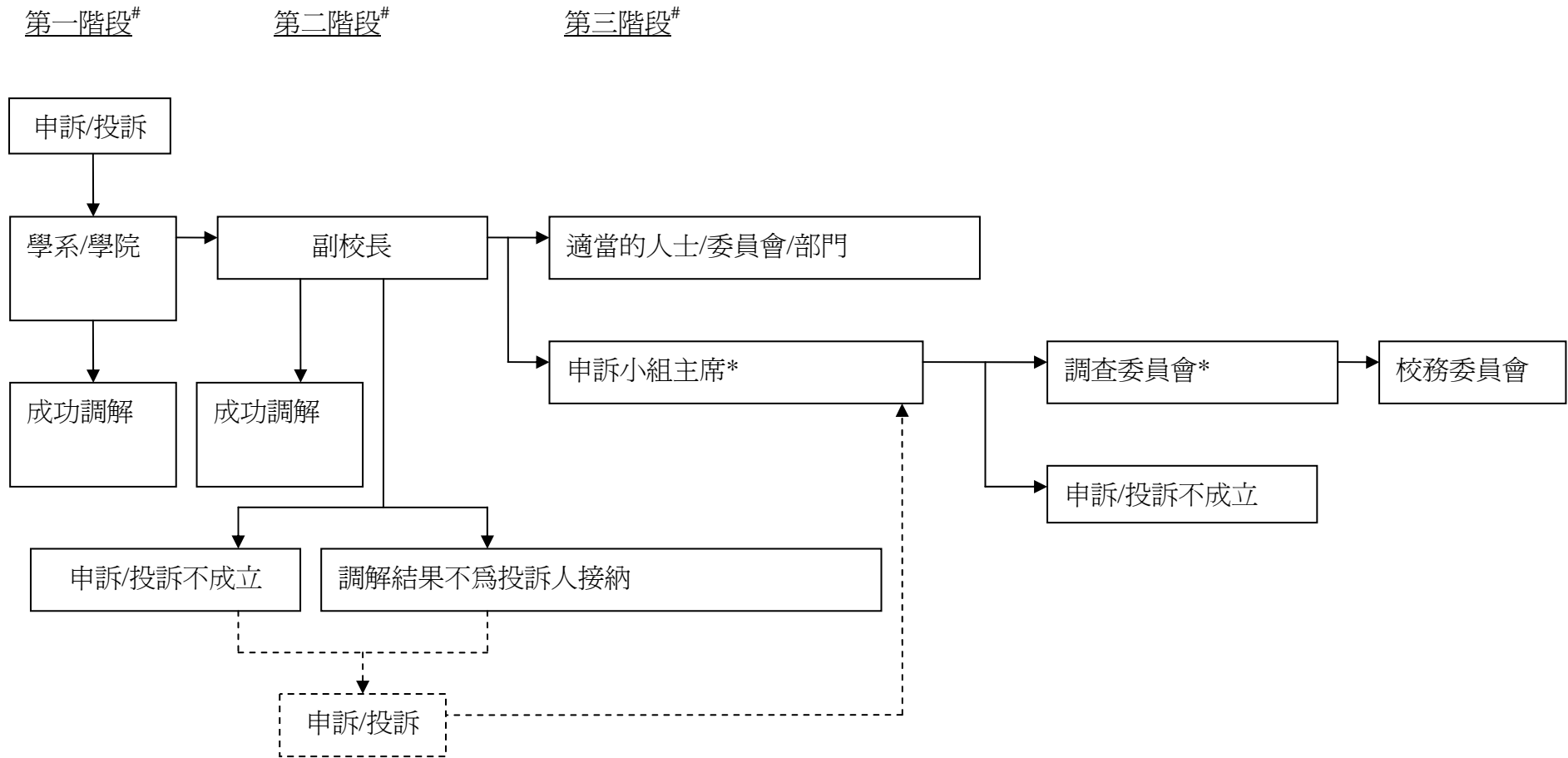
(時限：在收到調解結果後，或在就進行調解達成協議的限期屆滿後一星期內)

如能就解決申訴達成協議，申訴人需以書面形式撤回審理申訴的要求
(時限：在達成協議後一星期內)

(註)

申訴委員會由校董會人力資源委員會主席擔任主席，另委任兩名屬校外人士的校董會成員為成員。校董會主席或按個別申訴的情況，委任大學及大學校董會以外人士為成員。

香港大學
解決教職員申訴程序



* 有校外人士參與

在有關委員會在處理申訴的最後階段作出決定前，可採用校外/校內調解員協助