

選定地方高等教育界的申訴處理機制

2010年10月13日

李敏儀

立法會秘書處
資料研究及圖書館服務部

香港中區花園道3號花旗銀行大廈5樓

電話 : (852) 2869 9602

傳真 : (852) 2509 9268

網址 : <http://www.legco.gov.hk>

電郵 : library@legco.gov.hk

目錄

	頁
研究摘要	
第1章 —— 引言	1
背景	1
研究範圍	2
香港的情況	3
研究方法	3
第2章 —— 英國	4
概覽	4
相關法例及實務守則	5
《紀律及申訴實務守則》	5
《1998年公眾利益披露法》	5
《1975年僱傭保護法》	6
《2002年蘇格蘭公共服務申訴專員法令》	7
高等教育院校的申訴處理機制	7
投訴及申訴處理程序	7
處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構	9
大學及學院工會	9
處理高等教育界教職員申訴的公營機構	10
諮詢、調解及仲裁服務部	10
蘇格蘭公共服務申訴專員	15
改善糾紛調解計劃	17
《院校糾紛：應予汲取的教訓》的研究結果	18
《以其他方式處理糾紛》的研究結果	19
《與高等教育院校合作發展調停培訓》的研究結果	19
第3章 —— 澳洲昆士蘭省	21
概覽	21
相關法例及實務守則	22
《1994年告發者保護法》	22
《2001年罪行及不當行為法》	23
《2001年申訴專員法》	23
大學內的申訴處理機制	23
申訴處理機制	24
處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構	25
國家高等教育工會	25
處理高等教育界教職員申訴的公營機構	27
罪行及不當行為委員會	27
昆士蘭申訴專員	30

第4章 —— 台灣	35
概覽	35
相關法例及實務守則	35
《大學法》，《教師法》及《公務人員保障法》	35
《1992年監察法》	36
《公務員懲戒法》	36
高等教育院校的申訴處理機制	36
申訴處理機制	36
處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構	38
教師組織	38
處理高等教育界教職員申訴的公營機構	40
公務人員保障暨培訓委員會	40
監察院	43
第5章 —— 分析	47
引言	47
有關處理高等教育界教職員申訴的法例或實務守則	47
高等教育院校的申訴處理機制	49
協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構	49
處理高等教育界教職員投訴及申訴的公營機構	50
申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構	52
有關處理高等教育界申訴的檢討或研究	53
附錄	55
參考資料	67

研究報告為立法會議員及其轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等研究報告作為上述意見。研究報告的版權由立法會行政管理委員會(下稱"行政管理委員會")所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製研究報告作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究及圖書館服務部，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。

研究摘要

有否制定法例或實務守則以處理高等教育界教職員的申訴

1. 在選定的3個地方 —— 即英國、澳洲昆士蘭省(下稱"昆士蘭")及台灣 —— 當中，只有台灣制定了《教師法》，專門保障教師權益，以及訂明投訴及申訴的渠道。台灣亦制定了《大學法》，規定個別高等教育院校須設立教師申訴評議委員會，以處理教師有關解聘、停聘及其他令教師受損的決定的投訴及申訴。英國及昆士蘭則有訂立法例，保障公眾披露有關公職人員行為不當及行政失當以致對個人權益造成負面影響的資料的權利。
2. 英國訂有《英國高等教育管治團體成員指引》(*Guide for Members of Higher Education Governing Bodies in the UK*)，就高等教育界的告發行為、投訴和申訴的處理程序作出指引。同時，諮詢、調解及仲裁服務部(Advisory, Conciliation and Arbitration Service)公布的《紀律及申訴實務守則》(*Code of Practice on Discipline and Grievance*)就如何處理工作場所的違紀及申訴作出指引。高等教育院校尤其須根據《守則》設立投訴及申訴程序。

高等教育院校的申訴處理機制

3. 在選定研究的地方之中，只有台灣設有法定條文規定高等教育院校須成立委員會，處理教職員有關解聘、停聘及其他令教師受損的決定的投訴及申訴。

是否有協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構

4. 選定研究的地方均沒有設立獨立的跨院校機構，協助高等教育界教職員解決投訴及申訴。不過，這些地方均設有全國教師工會或組織，為涉及糾紛的會員提供一般性質的援助及／或財政援助。

處理高等教育界教職員投訴及申訴的公營機構

5. 選定研究的3個地方均沒有專責的公營機構處理高等教育界教職員的投訴及申訴。不過，英國及昆士蘭均設有公營機構(即英國的諮詢、調解及仲裁服務部及昆士蘭的罪行及不當行為委員會(Crime and Misconduct Commission))，處理公眾投訴。在台灣，高等教育院校的教職員可向教育部作出投訴及申訴，而公立高等教育院校的教職員還可向公務人員保障暨培訓委員會作出投訴及申訴。

申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構

6. 英國及昆士蘭均設有申訴專員，處理有關公營部門行政失當的申訴。在台灣，監察院在功能上被視為等同於獨立的申訴專員。

有關處理高等教育界申訴的檢討或研究

7. 選定研究的地方之中，只有英國曾經在最近就如何改善高等教育院校的糾紛調解進行一項研究計劃，旨在與高等教育院校探討如何改善調解糾紛的安排。有關方面開設了一個網站，作為高等教育院校解決糾紛的"項目手冊"。

選定地方高等教育界的申訴處理機制

第1章 —— 引言

1.1 背景

1.1.1 2001年5月，當時的教育統籌局局長委託大學教育資助委員會(下稱"教資會")就香港的高等教育進行全面檢討，有關檢討報告於2002年3月發表。政府接納教資會提出的大部分建議，並於2002年11月公布進一步發展香港高等教育的藍圖。

1.1.2 根據該藍圖，教資會資助院校須檢討其管治及管理架構，包括申訴及投訴機制。有關院校的管治團體於2008年完成就管治及管理架構進行的內部檢討。

1.1.3 檢討期間，教育事務委員會(下稱"事務委員會")舉行了多次會議，就該等院校的管治架構和申訴及投訴機制與團體代表進行討論，以及聽取團體代表的意見。部分資助院校的教職員協會認為，各院校現行的處理教職員針對院校的投訴機制成效不彰。因此，它們建議設立獨立的跨院校申訴機制，以及探討可否將申訴專員的職權範圍擴大至涵蓋教資會資助院校。

1.1.4 事務委員會部分委員支持這項建議。然而，政府、教資會及大學校長會均不支持該建議，認為推行該建議會損害個別院校因應其政策、慣例及獨特情況處理員工事務及投訴的自主權。

1.1.5 在2009年2月9日的事務委員會會議上，委員同意要求資料研究及圖書館服務部(下稱"研究部")進行研究，探討海外地方高等教育界的校外申訴處理機制。研究部對英國、澳洲昆士蘭省(下稱"昆士蘭")、台灣、美國、加拿大及新加坡進行初步研究後，建議對英國、昆士蘭及台灣的有關機制進行研究，因為這3個地方或訂有法例，或設有獨立公營機構，或兩者兼備，以處理高等教育界教職員提出的申訴。

1.1.6 英國及昆士蘭均有訂立法例，保障公眾人士(包括高等教育院校教職員)披露關於公職人員行為不當及行政失當以致對個人權益造成負面影響的資料的權利。英國更就如何處理高等教育界的告發行為、投訴和申訴程序訂有明確指引。台灣設法例，訂明高等教育界的投訴及上訴渠道，以及個別高等教育院校須設立專責委員會，處理教師有關解聘、停聘及其他令教師受損的決定的投訴及申訴。2009年7月6日，研究部就該議題編製了一份比較表，概述初步研究結果，供委員在當日舉行的會議上討論。

1.2 研究範圍

1.2.1 由於教資會資助院校的教職員對設立採用仲裁制度的獨立跨院校申訴機制持強烈意見(在該仲裁制度下，個別院校中一些備受各方尊重的人士，應獲委任為仲裁員，負責調解關乎大專院校的投訴)，而委員認為，教職員享有集體談判權，以及教職員協會及工會能夠參與投訴處理制度，至為重要，故此，研究範圍涵蓋以下範疇：

- (a) 關於高等教育界教職員申訴制度的法例及實務守則；
- (b) 高等教育院校的申訴處理機制；

- (c) 處理高等教育界教職員投訴及申訴的獨立跨院校機構及其他校外機構；及
- (d) 處理高等教育界教職員申訴的公共機構。

1.3 香港的情況

1.3.1 截至2010年6月，香港共有13所可頒授學位的高等教育院校：8所教資會資助院校、由公帑資助的香港演藝學院¹及4所財政自給的院校。截至2009年年底，該8所教資會資助院校聘用了13 525名教職員，其中52%是教學人員、15%是研究人員、33%是行政、技術及其他人員。²

1.3.2 雖然全部教資會資助院校均設有審核和上訴機制，以處理教職員及學生的申訴及投訴，亦有大學工會或職員協會³協助會員處理投訴及申訴，但正如傳媒廣泛報道，若干個案曾經訴諸法庭，或轉介予立法會處理。

1.3.3 2010年5月，教資會就其他司法管轄區的大學及院校所採用的申訴機制完成一項研究，並會根據研究結果，包括本地和海外院校的最佳做法，與教資會資助院校探討如何改善各院校的既定機制。

1.4 研究方法

1.4.1 是項研究以資料閱覽方式進行，包括在互聯網上搜尋資料、閱覽文獻及分析，以及與有關機構及團體通信。

¹ Education Bureau (2010).

² University Grants Committee (2010).

³ 例子有香港教育專業人員協會及香港高等院校教職員會聯會。

第2章 —— 英國

2.1 概覽

2.1.1 截至2010年8月，英國有165所高等教育院校⁴，當中115所為大學。⁵ 大部分高等教育院校位於英格蘭，佔131所(即79.4%)。在2008至2009年度，英國高等教育院校共聘用179 040名學術人員。⁶

2.1.2 一般而言，大學校董會是高等教育院校的管治團體，負責院校的管理和發展，以及處理教職員提出的投訴和申訴。若投訴或申訴未能在校內解決，教職員可向校外機構求助。這些機構包括大學及學院工會(University and College Union)，以及諮詢、調解及仲裁服務部(Advisory, Conciliation and Arbitration Service)。此外，英國有大約20名申訴專員，負責處理各類有關公營機構行政失當的申訴⁷，而蘇格蘭公共服務申訴專員的職權範圍更同時包括各院校及大學。教職員亦受《1998年公眾利益披露法》(Public Interest Disclosure Act 1998)(下稱"《公眾利益披露法》")⁸ 保障，令他們的利益不會因基於公眾利益而作出披露後受損。

⁴ 高等教育院校包括大學、大學學院、專科高等教育院校及其他高等教育學院。

⁵ 該數字未計及於英國營辦的外國及私立高等教育院校。

⁶ *Universities UK* (2010).

⁷ 這些認可的申訴專員計劃大部分按照法例設立，並有特定的職權範圍。

⁸ 《公眾利益披露法》於1998年7月獲英女皇欽准，並於1999年7月生效。

2.2 相關法例及實務守則

《紀律及申訴實務守則》

2.2.1 儘管沒有明文規定投訴及申訴處理機制必須符合指定要求，然而，諮詢、調解及仲裁服務部公布的《紀律及申訴實務守則》(*Code of Practice on Discipline and Grievance*)⁹，為僱主、僱員及其代表提供實用指引，訂定處理工作場所違紀及申訴的原則。因此，個別高等教育院校會按照《守則》制訂其投訴及申訴程序，以處理教職員的投訴及申訴。

2.2.2 由於《守則》只就如何處理違紀及申訴的情況提供指引，故此，如某人或某所高等教育院校沒有遵守《守則》，並不足以令其受到檢控。然而，僱傭審裁處審理有關個案時，會將《守則》列為考慮因素。任何一方如沒有合理理由而不遵守《守則》，僱傭審裁處作出裁決時，可調整判給額最高達25%。

《1998年公眾利益披露法》

2.2.3 根據《公眾利益披露法》，若有人士就工作場所的嚴重欺詐或不當行為提出關注而遭受迫害或解僱，則該人士披露關於以下範疇的資料時會受到保障：

- (a) 刑事罪行；
- (b) 未能履行法律責任；
- (c) 司法不公；
- (d) 對個別人士的健康及安全構成危險；
- (e) 對環境構成破壞；及
- (f) 隱瞞以上任何資料的作為。

⁹ 《紀律及申訴實務守則》原本根據《1992年工會及勞資關係(綜合)法令》(*Trade Union and Labour Relations (Consolidation) Act 1992*)第199條發出。在政府進行糾紛調解檢討(Dispute Resolution Review)後，《守則》的最新修訂本於2009年4月6日由國務大臣頒令生效。

2.2.4 若高等教育院校的教職員因告發行為而遭受報復，該名教職員會受到《公眾利益披露法》保障，但他或她必須是：

- (a) 真誠地作出披露；
- (b) 合理地相信有關資料實質上真確；
- (c) 並非出於個人利益行事；及
- (d) 合理地行事。

2.2.5 若高等教育院校的教職員因告發行為而遭受報復，他或她可向以下各方提出申訴：

- (a) 相關的高等教育院校；
- (b) 法律顧問；
- (c) 部長；或
- (d) 由國務大臣指定的人士。

2.2.6 根據《公眾利益披露法》，教職員亦可透過僱傭審裁機制尋求保障。補救方法包括不設限額的金錢補償及命令相關的高等教育院校續聘告發者。

《1975年僱傭保護法》

2.2.7 《1975年僱傭保護法》(*Employment Protection Act 1975*)訂明諮詢、調解及仲裁服務部的權力。該法例亦訂明僱主披露資料的責任，以供集體談判及就裁員事宜進行磋商。

《2002年蘇格蘭公共服務申訴專員法令》

2.2.8 《2002年蘇格蘭公共服務申訴專員法令》(*Scottish Public Services Ombudsman Act 2002*)就蘇格蘭公共服務申訴專員的委任及其職能作出規定。該專員須根據分享權力、問責、獲得資料及參與，以及平等機會等權力下放的原則，設立申訴處理服務。

2.3 高等教育院校的申訴處理機制

投訴及申訴處理程序

2.3.1 根據英格蘭高等教育撥款委員會 (Higher Education Funding Council for England)¹⁰ 在改善糾紛調解計劃 (Improving Dispute Resolution Project)¹¹ 下所發表題為《院校糾紛：應予汲取的教訓》(*Disputes in your institution: Lessons to be learned*)的報告，高等教育院校處理投訴及申訴的原則及各項紀律程序根據下列原則確立：

- (a) 平等；
- (b) 公平；
- (c) 遵行相關法例規定；
- (d) 無懼指責，盡早解決糾紛；
- (e) 《紀律及申訴實務守則》提出的價值；
- (f) 高等教育院校的優良做法檢討；及
- (g) 與當地的大學及學院工會及UNISON¹² 分部人員磋商。

¹⁰ 英格蘭高等教育撥款委員會是一個非政府部門公營機構，負責分配公帑予英國的大學和學院。委員會亦在確保高等教育界問責性及提倡優良做法方面擔當關鍵角色。

¹¹ 該計劃旨在改善高等教育界對糾紛進行調解的工作，將在第2.6部分討論。

¹² UNISON是英國及歐洲最大型的公營機構工會，有超過130萬名成員。UNISON的工作包括保障及改善公營服務、確保同工同酬及僱傭權利、改善工作場所的安全及防範工作上的歧視和騷擾行為。它亦支持燃油貧困 (fuel poverty) 及公平貿易的對外工作。

2.3.2 大學主席委員會 (Committee of University Chairs)¹³ 於 2009 年 3 月發表《英國高等教育管治團體成員指引》(*Guide for Members of Higher Education Governing Bodies in the UK*)，就高等教育院校內的告發行為及投訴和申訴的處理程序作出指引。《指引》訂明，有關高等教育院校高級人員、或管治團體的業外委員／獨立委員的行為，或管治團體委員會¹⁴ 或其他集體決定的恰當性的指控，應向校長、管治團體的秘書或主席，或審計委員會 (Audit Committee)¹⁵ 主席提出。

2.3.3 受理指控的人士或申訴委員會負責就有關指控展開調查。若決定不作調查及有關指控被駁回，作出指控的人士會獲得通知，並有機會向該院校的另一位人士或機構提出申訴。有關指控所針對的人士亦會獲得通知，並會獲准於調查完成及發出報告前表達意見。調查結果亦會向審計委員會匯報。若無法透過內部解決有關投訴或申訴，可向大學及學院工會或諮詢、調解及仲裁服務部尋求協助。

申訴委員會

2.3.4 一般而言，申訴委員會 (Grievance Committee) 向大學校董會匯報，並負責按照該院校的規程或申訴程序，就教學人員作出的投訴及申訴進行聆訊。申訴委員會主席一般由副校長擔任，委員包括 1 名並非受聘於該所院校的大學校董會成員，以及最少 1 名教學人員。申訴委員會會進行聆訊，而申訴人可在 1 名友人、同事或工會代表陪同下出席聆訊。主席會向所有相關各方轉達申訴委員會的決定 (包括處理申訴的方案)，以及就決定提出上訴的權利。

¹³ 大學主席委員會於 1986 年成立，為各大學主席提供一個討論的平台。各大學主席可透過分享知識及經驗，更有效地協助各自的校董會履行職責及考慮各項備受關注的事宜。

¹⁴ 這些委員會包括審計委員會 (Audit Committee)、僱傭委員會 (Employment Committee)、提名委員會 (Nominations Committee) 及薪酬委員會 (Remuneration Committee)。

¹⁵ 審計委員會是一個小型的權威性機構，負責審核高等教育院校的風險管理監控和管治，以及向管治團體匯報關注事項。

2.4 處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構

2.4.1 儘管英國沒有獨立的跨院校機構處理高等教育界教職員的投訴及申訴，但大學及學院工會為調解高等教育院校教職員的投訴及申訴提供意見和協助。

大學及學院工會

2.4.2 大學及學院工會於2006年6月1日成立，由大學教師協(Association of University Teachers)及大學與學院講師工(University and College Lecturers' Union)合併而成，代表全英國的大學、學院、監獄、成人教育及培訓機構逾120 000名學者、講師、培訓員、導師、研究員、經理、行政人員、電腦人員，圖書管理員及研究生。任何為高等教育院校工作的人士均合資格加入大學及學院工會。會費介乎每月2.23英鎊(27港元)¹⁶至16.47英鎊(200港元)之間，視乎個別會員的收入。

職責及職能

2.4.3 大學及學院工會保障及促進會員的個人及集體權益、監察會員的僱用條款及條件，並推動會員與僱主之間維持良好關係。該會亦就一切騷擾行為、偏見、歧視及其他人事事宜，向會員提供意見及代其行事。大學及學院工會透過集體談判、推行各種運動、教育及培訓，以及出版有關資料等方式展開其工作。

¹⁶ 2009年的平均兌換率為1英鎊兌12.16港元。

為會員提供的援助

2.4.4 在關乎紀律行動、不公平解僱或裁員的事件中，涉及的會員可要求大學及學院工會派出代表，陪同他或她出席有關聆訊或代其行事，與相關的高等教育院校磋商，以確保相關院校適當遵循各項投訴及申訴處理程序。在某些情況下，大學及學院工會會採取工業行動，例如游說、抗議或罷工，以期迫使有關的高等教育院校讓該教職員即時復職。¹⁷

2.5 處理高等教育界教職員申訴的公營機構

諮詢、調解及仲裁服務部

2.5.1 根據《1975年僱傭保護法》於1975年成立的諮詢、調解及仲裁服務部，是一個非政府部門公營機構，負責透過更佳的僱傭關係，以改善機構及工作生活。

職責及職能

2.5.2 諮詢、調解及仲裁服務部的職責及職能包括：

- (a) 在工作場所推動最佳做法；
- (b) 處理員工羣組與僱主之間的糾紛；
- (c) 處理個別人士聲稱其僱主剝奪其法律權利的糾紛；及
- (d) 就僱傭及工作政策向政府及社會夥伴機構(例如工會及僱主或其代表機構)提供意見及指引。

¹⁷ 大學及學院工會捍衛會員權利的一個例子，是因應埃平森林學院(Epping Forest College)一名建築系講師被指遭不公平解僱而宣布於該校進行連串的1天罷工行動，該名講師亦是大學及學院工會的分部主席。

2.5.3 諮詢、調解及仲裁服務部就一切有關僱傭權利的事宜免費提供意見，其服務範圍覆蓋英格蘭、蘇格蘭及威爾斯。雖然諮詢、調解及仲裁服務部有法定責任行使權力，以調解可能向僱傭審裁處提出的申索，但該部無權迫使當事人同意仲裁，而經調解達成的協議一般不具法律約束力。

問責性及領導層

2.5.4 諮詢、調解及仲裁服務部主要由英國商業創新和技術 (Department for Business, Innovation and Skills) 提供撥款，並由一個獨立委員會負責管理，以及負責釐定該部的策略方向、政策及優先次序，並確保該部有效履行其法定責任。諮詢、調解及仲裁服務部委員會的成員包括商界、工會、獨立界別和學界的領袖，而委員會的主席和11名成員是由商業、企業和制度改革大臣委任，以非全職方式出任。

2.5.5 諮詢、調解及仲裁服務部的日常運作由該部的行政總監及管理委員會管理。管理委員會的成員包括全國總監及地區總監。

予以處理的申訴的主要類別

2.5.6 諮詢、調解及仲裁服務部有法定責任就所有向僱傭審裁處提出的申索個案促成和解。這些申索個案可能是源於不公平解僱、僱用條款及條件、違反合約或歧視導致。在2009至2010年度，諮詢、調解及仲裁服務部接獲87 421宗這類個案，當中45.8%與不公平解僱有關。¹⁸ 援用高等教育院校內部所有必要的正式申訴程序後仍然未能調解的投訴及申訴個案，也可交由諮詢、調解及仲裁服務部處理，但沒有資料顯示這個類別的個案數字。

2.5.7 以下情況的個案被視為不適合由諮詢、調解及仲裁服務部提供仲裁服務：

- (a) 對僱傭審裁處是否有權審理有關個案的爭議；

¹⁸ ACAS (2010).

- (b) 有關各方均不清楚所涉及的複雜法律問題；及
- (c) 有關個案對歐洲委員會的法規提出質疑，例如基於歐洲聯盟的公民權利就不公平解僱提出申索(如性別歧視或工作時間)。

申訴處理程序

2.5.8 在進行糾紛調解檢討¹⁹後，政府修改了諮詢、調解及仲裁服務部處理工作問題的方式，強調以靈活的方式及早解決問題，並著重有關方式是否適合和適用於有關各方。

2.5.9 諮詢、調解及仲裁服務部的首個步驟，是建議有關各方透過調解解決糾紛。若雙方均已盡用所有內部程序但仍未能達致可以接受的結果，而調解亦被視為不可行，則諮詢、調解及仲裁服務部會提供"提出申索前的調解服務"，如有需要，可將該服務延展為提供調解服務。而諮詢、調解及仲裁服務部的仲裁計劃是僱傭審裁處進行聆訊的另一選擇，但只有關乎不公平解僱的指稱或根據彈性上班法例提出申索的個案，才會透過此計劃進行調解。

2.5.10 原則上，調停屬於用以解決工作場所糾紛的一種非正式方式，目的是避免訴諸更正規的程序或法律程序。調解與調停類似，但調解一般只適用於可能或實際已向僱傭審裁處提出申索的個案，而不適用於普通的僱傭問題。仲裁屬較正式程序，與調停及調解均有所不同，因為仲裁員的角色仿如法官，就個案作出確實的決定。

¹⁹ 政府於2006年進行糾紛調解檢討，覆檢各項簡化和改善僱傭糾紛調解的方案，目的是維持僱員現有權利之餘，同時令有關制度的運作更加切合僱主和僱員的需要。

(A) 調停

2.5.11 諮詢、調解及仲裁服務部的調停程序是一個自願過程。若有關各方希望維持僱傭關係，而並非就某項特定事宜執行法律權利，則大部分糾紛均可透過調停解決。因此，如有需要，諮詢、調解及仲裁服務部會安排一個獨立調停人，協助雙方找出問題所在和解決方法。若雙方無法達成協議，則可進一步採用其他工作場所程序或法律程序。

2.5.12 諮詢、調解及仲裁服務部會就所提供的調停服務收取費用，除非有關申訴是關乎就業權利；並須由僱傭審裁處解決。有關費用通常由僱主支付。

(B) 調解

2.5.13 諮詢、調解及仲裁服務部有法律責任就已向僱傭審裁處提出有關就業權利的申訴免費提供調解服務。僱傭審裁處接獲這種申訴後，會將申訴個案轉介諮詢、調解及仲裁服務部，以便進行調解。諮詢、調解及仲裁服務部的調解員會與有關各方通力合作，務求解決有關糾紛。經由諮詢、調解及仲裁服務部解決的申訴，其協議具有法律約束力。若無法達成協議，有關個案會發還審裁處系統處理。

2.5.14 諮詢、調解及仲裁服務部盡力為下列情況下的糾紛進行調解：

- (a) 有關的僱主和僱員已為解決有關事宜作出努力；
- (b) 在提出請求時已表面確立訴訟因由，而可能提出申索的人士似乎合資格提出申索，以及先前未有為解決有關事宜而訂立具約束力的協議；
- (c) 集體及／或其他協議及程序不會對有關個人權利的準申索構成風險；
- (d) 調解可望成功²⁰；及
- (e) 審裁程序時間冗長、開支龐大者，特別是集體糾紛。

²⁰ 通常適用於擅自剋扣工資、違反合約，或有關遣散金額或假日薪酬的糾紛。

(C) 提出申索前的調解

2.5.15 雖然調解適用於可能或實際向僱傭審裁處提出申索的個案，但只要尚未向僱傭審裁處提出申索，所有僱主和僱員均可免費獲得"提出申索前的調解服務"。申訴人可致電諮詢、調解及仲裁服務部的求助熱線尋求協助，以及要求轉介到"提出申索前的調解服務"。

(D) 仲裁

2.5.16 諮詢、調解及仲裁服務部的仲裁計劃提供一個容易負擔的方法，以代替僱傭審裁處的聆訊。仲裁計劃適用於有關不公平解僱的指控或根據彈性上班法例提出申索的個案。有關各方一經簽訂該計劃的仲裁協議，有關不公平解僱的申索個案即不能繼續由僱傭審裁處審理。

2.5.17 以仲裁計劃解決糾紛，可透過諮詢、調解及仲裁服務部調解人的協助達成仲裁協議，或由申訴人的獨立顧問擬訂和解協議。在進行相關聆訊後，仲裁員會作出具有約束力的"裁決"，摘要說明有關個案的內容、仲裁員的主要考慮因素、決定及補救方法。仲裁員就不公平解僱的個案下令作出的補救方法，與僱傭審裁處可下令作出的補救方法相同，例如復職、重新聘用及作出賠償。可對調停人的判決作出挑戰的理由不多，除非有關個案關乎歐洲委員會的法例或《1998年人權法》(Human Rights Act 1998)，否則有關各方不能就調停人的決定提出上訴。

接受諮詢、調解及仲裁服務部的服務的可能結果

2.5.18 藉諮詢、調解及仲裁服務部所提供的其中一種服務解決糾紛的可能結果包括：

- (a) 和解(經諮詢、調解及仲裁服務部或私下進行)²¹；
- (b) 撤銷申訴；

²¹ 在2009至2010年度，97%的個別僱員及其僱主的糾紛是透過調停服務解決。

- (c) 若有關各方透過調解達成協議，有關方面作出金錢及／或非金錢的賠償(例如，僱主作出道歉，以及願意為僱員日後的工作申請提供推薦信)；及
- (d) 如個案未能獲得調解或撤銷，則會交由僱傭審裁處審理。

蘇格蘭公共服務申訴專員

2.5.19 於2002年成立的蘇格蘭公共服務申訴專員(Scottish Public Services Ombudsman)取代了先前設立的3個職位，即蘇格蘭國會及醫療服務申訴專員(Scottish Parliamentary and Health Service Ombudsman)、蘇格蘭地方政府申訴專員(Local Government Ombudsman for Scotland)及蘇格蘭房屋協會申訴專員(Housing Association Ombudsman for Scotland)，為處理公眾申訴提供"一站式服務"。

職責及職能

2.5.20 根據《2002年蘇格蘭公共服務申訴專員法令》，蘇格蘭公共服務申訴專員既非監管機構，也非監察者，而是作為對蘇格蘭提供公共服務的機構提出申訴的最後途徑。這些機構不但包括地方議會、國家醫療服務、各類型房屋協會、蘇格蘭政府及其機構和部門及大部分蘇格蘭公共機構，《法令》更明確訂明，學院及大學也包括在內。

問責性及領導層

2.5.21 蘇格蘭公共服務申訴專員向蘇格蘭國會問責，並要向國會呈交年報及調查報告。然而，蘇格蘭公共服務申訴專員不受蘇格蘭政府或國會指示或控制。

2.5.22 蘇格蘭公共服務申訴專員由國會提名並由英女皇委任，任期不超過5年。他或她可以連任兩屆，但只會在十分特殊的情況下才會在第三屆再獲委任。

予以處理的申訴的主要類別

2.5.23 蘇格蘭公共服務申訴專員可調查公眾聲稱受到不公平待遇或困苦²²的申訴，而有關不公平待遇或困苦是源於公共機構行政失當²³、未能提供服務或所提供的服務欠缺妥善。蘇格蘭公共服務申訴專員被視為是最後途徑，原因是惟有當申索人已經盡用有關機構的正式申訴程序，專員才會對個案進行調查。

2.5.24 如有關機構已經適當地審理有關事件，並已適當地作出決定，但申索人不接受有關決定，蘇格蘭公共服務申訴專員不會調查有關個案。蘇格蘭公共服務申訴專員不受理的其他申訴包括商業或合約事宜，或關於僱員的人事事宜，例如任免、薪酬、紀律或退休金等。

申訴處理程序

2.5.25 高等教育院校的教職員要對該院校提出申訴，可親自向蘇格蘭公共服務申訴專員提出，也可以透過電話、書面或填妥網上申訴表格提出。

2.5.26 蘇格蘭公共服務申訴專員會研究有關申訴是否成立及合資格展開調查。若蘇格蘭公共服務申訴專員決定對申訴展開調查，他或她會：

- (a) 通知申訴人及有關高等教育院校；
- (b) 公正地調查申訴，透過多種方法搜集及研究證據，包括要求有關人士對問題作書面答覆、面談、檢取文件副本、實地視察及諮詢專家意見；

²² 不公平待遇或困苦包括：(a)情感受傷害、苦惱、擔憂或蒙受不便；(b)失去權利或福利；(c)金錢損失或不必要開支；及(d)為追究一宗可成立的投訴而花費的時間及精神。

²³ 《2002年蘇格蘭公共服務申訴專員法令》及其他的蘇格蘭申訴專員法例中，均沒有就"行政失當"一詞作出定義。無論如何，英國國會申訴專員1993年年報中提供了若干行政失當的例子，這些例子包括：(a)粗魯無禮；(b)不願意把申索人視為擁有權利的個人；(c)拒絕回答合理提問；(d)給予有誤導成分的意見；(e)不給予申訴或只給予明顯不相稱的申訴；(f)歧視；(g)程序出錯；(h)不遵守程序及；及(i)有所偏袒。

- (c) 衡量證據，以作出相信是公平和合理的決定；及
- (d) 對申訴作出結論，並撰寫報告擬稿。

2.5.27 申訴人可就報告擬稿發表意見，而最後報告會派發給申訴人、有關院校，以及相關的大臣。報告亦會呈交蘇格蘭國會。

調查的可能結果

2.5.28 如申訴成立，蘇格蘭公共服務申訴專員會向有關的高等教育院建議採取適當行動，例如作出解釋、道歉，或發還申訴人招致的開支，或改善院校的工作安排。若蘇格蘭公共服務申訴專員認為有關個案涉及公眾利益²⁴，可向蘇格蘭國會呈交報告，提出此事。有關的高等教育院校亦有義務作出安排，讓公眾閱覽或取得任何由蘇格蘭公共服務申訴專員就該院校發表的調查報告。

2.6 改善糾紛調解計劃

2.6.1 在英格蘭高等教育撥款委員會的領導、管治及管理基金(HEFCE Leadership, Governance and Management Fund)²⁵ 提供撥款下，英格蘭高等教育撥款委員會於 2007 年委託利茲都會大學(Leeds Metropolitan University)及多所其他院校和機構進行改善糾紛調解計劃，目的是與高等教育院校探討改善調解糾紛的安排。²⁶ 鑒於在糾紛的任何階段進行調停，均有機會作出調解，有助有關各方省卻或減省法律費用。該計劃特別涵蓋下列範圍：

²⁴ 涉及公眾利益的個案包括：(a)嚴重的個人不公平投訴；(b)系統性失效的個案；(c)先例及試驗個案；及(d)涉及投訴程序嚴重缺失的個案。

²⁵ 英格蘭高等教育撥款委員會的領導、管治及管理基金旨在：(a)鼓勵高等教育界在領導、管治及管理的層面發展和採納優良做法；(b)為業界在領導、管治及管理質素及機構表現方面帶來顯著的改變及影響；(c)為業界物色及延續衡工量值效益；及(d)令高等教育院校的領導、管治及管理受到尊重及肯定。

²⁶ 利茲都會大學為牽頭院校；其他院校和機構包括(a)斯塔福德郡大學(Staffordshire University)；(b)伍爾弗漢普頓大學(University of Wolverhampton)；(c)牛津高等教育政策研究中心高等教育調停服務(Higher Education Mediation Service of the Oxford Centre for Higher Education Policy Studies)；(d) Martineau法律事務所；(e) Eversheds法律事務所；(f) Mills & Reeve法律事務所；及(g)美國喬治亞州大學法學院協商及衝突調解學會(Consortium on Negotiation and Conflict Resolution, College of Law, Georgia State University, the United States)。

-
- (a) 蒐集各高等教育院校在調停及以其他方式調解糾紛的經驗；
 - (b) 與高等教育院校討論識別哪些糾紛適宜展開調停的方法；及
 - (c) 與高等教育院校合作發展各種就調停培訓的需要進行評估的方式。

2.6.2 上述3項研究範圍的個別報告於2009年發表。下文摘要說明下列各份報告的研究結果：

- (a) 《院校糾紛：應予汲取的教訓》；
- (b) 《以其他方式處理糾紛》(*Alternative handling of disputes*)；及
- (c) 《與高等教育院校合作發展調停培訓》(*Working with HEIs [higher education institutions] to develop mediation training*)。

《院校糾紛：應予汲取的教訓》的研究結果

2.6.3 《院校糾紛：應予汲取的教訓》報告蒐集各高等教育院校在進行調停及以其他方式調解糾紛的經驗，報告的主要結果如下：

- (a) 高等教育院校處理糾紛的行政安排偏向零碎不全，導致糾紛曠日持久，對有關各方在時間和開支方面造成更大損失；
- (b) 以其他方式調解糾紛及進行調停，特別多用於處理教職員糾紛，而較少用於處理學生糾紛；
- (c) 雖然若干高等教育院校已着手發展內部調停服務，但大部分高等教育院校在發展更佳的糾紛調解工作方面進展緩慢，亦鮮有交流優良做法及曾經汲取的經驗或互相交換調停人；

- (d) 雖然申訴個案的數目有所增加，但由於高等教育院校一般透過內部解決糾紛，因而轉介到僱傭審裁處的申索個案為數甚少；及
- (e) 高等教育院校一般透過按照議定條款維持關係、對損失作出金錢補償，以及作出道歉等方式調解教職員糾紛。

《以其他方式處理糾紛》的研究結果

2.6.4 《以其他方式處理糾紛》報告展示高等教育院校可藉多種方法識別適宜進行調停的糾紛；報告結果特別顯示：

- (a) 以其他方式(特別是透過調停)調解糾紛，好處是能夠以具成本效益的方式迅速達成調解，但必須要有內部調停人介入，而且只讓有關各方參與其事。若有其他人士(例如外界調解員、律師、有關高等教育院校的高層管理人員等)介入，則會招致龐大開支；
- (b) 其他海外司法管轄區的高等教育院校設有校園申訴專員，這種制度成效良好，但專員必須先與有關的高等教育院校及學生團體進行磋商，清晰釐定其任務並明確劃分其角色；及
- (c) 工會的"調停意識"偏低，對如何應用調停欠缺制度化的政策。

《與高等教育院校合作發展調停培訓》的研究結果

2.6.5 《與高等教育院校合作發展調停培訓》報告指出高等教育院校發展調停服務的需要。促進有關發展的措施包括：

-
- (a) 發展網上參考資源，讓高等教育院校分享經驗，並在教職員對校內調停服務欠缺信心時找尋適合的調停人；
 - (b) 鼓勵進一步研究調解糾紛的其他方式(特別是調停)；
 - (c) 鼓勵高等教育院校全面檢討各項調解糾紛策略，以及全面考慮各種調解需要；
 - (d) 探討由可頒發學位的機構所提供的優質調停課程；
 - (e) 為揀選準調解員訂定準則；及
 - (f) 就如何處理高等教育院校糾紛為校內及校外調解員擬訂標準專業守則。

2.6.6 截至本研究報告付梓當天，英國政府仍未安排對擬議的措施進行大型檢討或評估。直至目前為止，有關方面只開設了一個網站，作為高等教育院校解決糾紛的"項目手冊"。英格蘭高等教育撥款委員會繼續蒐集意見和建議，以改善向高等教育院校提供的援助，並協助院校精簡程序，及汲取其他高等教育院校的經驗。有關方面已安排於隨後幾個月舉行工作坊及會議，讓高等教育院校分享調解糾紛的經驗和做法。

第3章 —— 澳洲昆士蘭省

3.1 概覽

3.1.1 現時澳洲共有37所大學，其中9所在澳洲昆士蘭省(下稱"昆士蘭")²⁷。這9所大學僱用的教職員總數為18 000人。此外，昆士蘭有超過30所未具自行評審資格的高等教育院校²⁸及少數州際大學，開辦高等教育課程²⁹。

3.1.2 澳洲每所大學均有其賦權法例，訂明其營運規模、管治安排和問責事宜。昆士蘭與英國的情況相似，大學的管治團體都是大學校董會或教務委員會。這9所大學當中，龐德大學(Bond University)的法例³⁰中訂有關於教學人員協會的條文。該協會是獲認可作為教學人員代表的實體，保障教學人員的僱用條款和條件、代表他們與資方談判，並制訂解決勞資糾紛的程序。

3.1.3 若投訴或申訴不能在大學內獲得解決，有關的教職員可向公營機構(例如罪行及不當行為委員會(Crime and Misconduct Commission))和昆士蘭申訴專員(Queensland Ombudsman)求助。此外，《1994年告發者保護法》(Whistleblowers Protection Act 1994)(下稱"《告發者保護法》")亦為基於公眾利益而作出披露提供特殊保護。在昆士蘭，此等披露的定義為有關下述資料的披露：公營機構的非法、疏忽或不當行為，或危害公眾健康、公眾安全或環境的事宜。

²⁷ 該9所大學是：(a)澳大利亞天主教大學(Australian Catholic University)；(b)龐德大學(Bond University)；(c)中央昆士蘭大學(Central Queensland University)；(d)格里菲斯大學(Griffith University)；(e)詹姆斯庫克大學(James Cook University)；(f)昆士蘭科技大學(Queensland University of Technology)；(g)昆士蘭大學(The University of Queensland)；(h)南昆士蘭大學(University of Southern Queensland)；及(i)陽光海岸大學(University of the Sunshine Coast)。

²⁸ 未具自行評審資格的高等教育院校是根據《2008年高等教育(總則)法》(Higher Education (General Provisions) Act 2008)開辦經評審的高等教育課程。

²⁹ Department of Education and Training (2010).

³⁰ 此法例指《1987年龐德大學法》(Bond University Act 1987)。

3.2 相關法例及實務守則

3.2.1 儘管昆士蘭並無任何法例或實務守則載有關於高等教育界教職員申訴制度的條文，惟根據《告發者保護法》，任何人士不得因另一人基於公眾利益作出披露，而令其受到損害³¹。

《1994年告發者保護法》

3.2.2 《告發者保護法》旨在創造一個訂有大家都明瞭和遵行的正確操守準則的工作環境。根據《告發者保護法》，任何人士若基於公眾利益而作出披露，均無須負上民事或刑事法律責任，亦無須在任何行政程序下負上法律責任。向作出披露的人士報復屬可公訴罪行，最高罰則為罰款 16,700 澳元 (102,872 港元)³² 或監禁兩年。申訴人若覺得有可能遭受報復，可要求調職。

可予披露的資料範圍

3.2.3 根據《告發者保護法》，任何人士如基於公眾利益而披露下列資料，均無須負上法律責任：

- (a) 公職上的不當行為³³；
- (b) 對個人利益造成明確、重大及不利影響的行政失當³⁴；
- (c) 涉及大量浪費公帑的疏忽或不當管理資源的行為；

³¹ 損害包括(a)人身傷害或安全受損；(b)財物損壞或損失；(c)恐嚇或騷擾；(d)事業、專業、僱傭、行業或業務上的敵意歧視、不利或敵意對待；(e)作出損害的威脅；及(f)因損害引致的經濟損失。

³² 2009年的平均兌換率為1澳元兌6.16港元。

³³ 根據《2001年罪行及不當行為法》(Crime and Misconduct Act 2001)，公職上的不當行為所指的行為是：一經證明屬實，可構成(a)刑事罪行；或(b)違紀事項，即僱主可以此為合理理由解僱現時或當時在職的有關人員的事項。

³⁴ 行政失當是指違法、武斷、不公正、具壓制性、不當地偏頗或為不當目的而做出的行政作為。

- (d) 公職人員、公共機構或根據合約向公營機構供應貨品或服務的任何人士(僱員除外)所作出的行為；及
- (e) 對公共衛生或安全或環境構成的危險。

《2001年罪行及不當行為法》

3.2.4 《2001年罪行及不當行為法》(*Crime and Misconduct Act 2001*)旨在打擊及減少嚴重罪行，以及提高公營部門的廉潔，減少出現不當行為。此法例亦授權設立罪行及不當行為委員會。罪行及不當行為委員會獲賦權力，調查嚴重罪行及協助公營部門處理不當行為。

《2001年申訴專員法》

3.2.5 《2001年申訴專員法》(*Ombudsman Act 2001*)旨在為人民提供適時、獨立和公正的途徑，就公營機構的不恰當行政作為調查，並改善其決策及行政安排。為達到此等目的，當局委任申訴專員，以調查公營機構的行政作為，並向它們作出建議。

3.3 大學內的申訴處理機制

3.3.1 根據《告發者保護法》，大學的教職員如基於公眾利益而作出披露後遭受報復，可向有關的大學或立法會議員投訴。儘管該名議員在有關披露的調查中並不擔當任何角色，惟其可將個案轉介給適當而其認為有權就所披露的行為進行調查或糾正的公營機構。

申訴處理機制

申訴及紀律程序的基本原則

3.3.2 昆士蘭的大學普遍在其程序中訂明，它們致力以最佳做法，並採取一切合理步驟，確保糾紛中的各方均能夠得到公平和嚴謹的處理。投訴、申訴和紀律程序的基本原則臚列如下：

- (a) 鼓勵透過非正式方法，及早解決申訴；
- (b) 敏銳、及時和保密地解決投訴；
- (c) 引用自然公正原則；及
- (d) 確保大學社群反對迫害或報復行為。

投訴及申訴程序

3.3.3 在昆士蘭的大學，處理投訴或申訴的程序通常涉及下列步驟：

- (a) 向直屬上司或適當的大學主管人員提出投訴或申訴。他們會建議可供選擇的方案，例如調停或調解，以作解決；
- (b) 申訴人若覺得事件仍未獲解決，可致函學院主管、首席副校長或人力資源總監；
- (c) 由相關的大學主管人員聘請獨立和中立的調停人或申訴調查委員會(Grievance Investigation Committee)³⁵解決個案；及

³⁵ 一般而言，申訴調查委員會由下述人士組成：由人力資源總監提名的大學高層主管人員或職方成員，以及由教職員諮詢委員會提名的職方成員。

- (d) 若有關申訴經調停後仍未能解決，聯絡校外的相關機構，包括昆士蘭申訴專員公署 (Office of the Queensland Ombudsman)。

3.3.4 有關大學會保存這方面的申訴紀錄，並會每年擬備提交立法議會的報告，提供以下資料：

- (a) 就每類披露的資料，在報告期內接獲或轉介的此等申訴的數字；及
- (b) 就每類經證實的資料，在報告期內經充分證明屬實³⁶的此等申訴的數字。

3.4 處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構

3.4.1 昆士蘭沒有專門處理高等教育界教職員投訴及申訴的獨立跨院校機構。儘管如此，高等教育界的教職員可向國家高等教育工會 (National Tertiary Education Union) (下稱 "高教工會") 求助，以解決糾紛。

國家高等教育工會

3.4.2 高教工會是一個全國專家工會，專門擔當澳洲各大專院校教職員³⁷代表的角色，會員人數超過25 000名³⁸，每人每年向會方捐出薪金的1%作為會費³⁹。高教工會向每名會員額外徵收其年薪的0.05%，撥入工業護守基金 (Industrial Defence Fund)，以支援參加可持續工業行動的會員，或用作向高教工會屬下涉及對會員有較廣泛影響的糾紛的支部或分部提供法律援助。

³⁶ 經充分證明屬實的披露包括任何已就有關罪行提出檢控或建議採取紀律行動的披露。

³⁷ 符合會員資格的人士包括：(a)學術及研究人員；(b)一般職員；(c)澳洲海外留學生英語精修課程 (English Language Intensive Courses for Overseas Students)的教師；及 (d)學生會和大學附屬公司的僱員。

³⁸ *National Tertiary Education Union* (2010).

³⁹ 大部分支部將徵費定於每名會員年薪的1%，若干支部的徵費率會稍高或稍低。

職責及職能

3.4.3 高教工會的首要職責是捍衛專業權益，並改善會員的生活水平。高教工會旨在透過以下方式，促進會員的權益：

- (a) 就有關僱用條款和條件，例如晉升、職位重編、人手重行調派、終止聘用及裁員、架構重組和合約問題的糾紛，直接與僱主進行談判；
- (b) 派出代表加入管治團體，以及相關的政府機構和院校委員會；
- (c) 就有關知識產權、學術自由、職業健康及安全、培訓和招聘事宜提供意見；
- (d) 協助成立代表網絡和工會其他溝通機制，並提供培訓及資源；
- (e) 使用勞資及其他審裁處；
- (f) 就有關教育的法律框架及撥款、教育政策和勞資事宜，向政府進行遊說；
- (g) 直接工業行動；及
- (h) 為個別會員提供服務。

3.4.4 高教工會向會員提供一系列的服務和福利，從以優惠價提供稅務和醫療服務，到種種商品折扣等。若會員因為參與高教工會認可的工業行動、被僱主解僱或起訴而陷於經濟危機，工業護守基金亦會向他們提供援助。

3.5 處理高等教育界教職員申訴的公營機構

3.5.1 雖然昆士蘭沒有專責處理高等教育界的教職員申訴的公營機構，但罪行及不當行為委員會和昆士蘭申訴專員為公眾提供申訴處理服務。

罪行及不當行為委員會

3.5.2 罪行及不當行為委員會是一個法定組織，於2002年藉合併刑事司法委員會(Criminal Justice Commission)和昆士蘭罪行委員會(Queensland Crime Commission)而成立。該委員會的管轄範圍涵蓋昆士蘭所有州和地方政府部門、昆士蘭警務處(Queensland Police Service)、大部分公營機構和法定組織、大學、法院、監獄，以及州和地方政府內經選舉產生的官員。

職責及職能

3.5.3 罪行及不當行為委員會是獨立的執法委員會，其成立的目的是打擊昆士蘭的嚴重罪行，包括昆士蘭公營部門內有關公職方面的不當行為。該委員會透過以下方式履行職責：

- (a) 接受及處理有關公營部門不當行為的投訴；
- (b) 調查嚴重的公營部門不當行為及貪污個案；
- (c) 協助個別公營機構處理及防止不當行為；
- (d) 對相關範疇進行研究，包括維護法紀的方法；
- (e) 為支援調查而蒐集情報；及
- (f) 向協助罪行及不當行為委員會或其他執法機關行使職能的人士提供保護證人服務。

問責性及領導層

3.5.4 罪行及不當行為委員會由州政府提供撥款，並透過議會轄下罪行及不當行為監察委員會 (Parliamentary Crime and Misconduct Committee)⁴⁰ 向昆士蘭立法議會負責。該委員會由一名主席領導，並由一個5人委員會(稱為"管理委員會")管理。管理委員會負責制訂整體政策和策略方針，交予由10名委員組成的策略管理小組執行。

3.5.5 根據《2001年罪行及不當行為法》，罪行及不當行為委員會主席須為執業律師，並曾經或合資格獲委任為任何州份的最高法院，高等法院或聯邦法院的法官。《2001年罪行及不當行為法》又規定，委員會其中一名委員須為實際關注公民自由的執業律師，並有至少一名委員具備下述範疇的資歷或專門知識：公營部門管理及檢討、犯罪學、社會學，或有關罪案或防止罪案方面的研究。

予以處理的申訴的主要類別

3.5.6 罪行及不當行為委員會處理就以下其中一項有關公職人員履行職務時的不當行為而作出的申訴：

- (a) 不誠實或不公正；
- (b) 違背某人憑藉其職位所獲的信任；及
- (c) 不當使用從公職取得的資料。

3.5.7 公營機構有法律責任向罪行及不當行為委員會轉達機構內所有關乎被懷疑在公職方面出現的不當行為的申訴個案。有關個案須為刑事罪行，或其嚴重程度足以令有關公職人員被合理解僱，方符合條件由罪行及不當行為委員會處理。

⁴⁰ 罪行及不當行為監察委員會在管轄罪行及不當行為委員會方面的主要職責為：(a)監察及檢討罪行及不當行為委員會在行使其職能方面的表現；(b)向立法議會報告與罪行及不當行為委員會相關的事宜；及(c)參與罪行及不當行為委員會委員的遴選工作。

3.5.8 表1顯示有關昆士蘭的大學教職員於2004至2008年間向罪行及不當行為委員會提出的投訴。在該5年間，罪行及不當行為委員會每年接獲少於10宗此類投訴，涉及少於30項由大學教職員提出的指控。罪行及不當行為委員會就此等申訴採取的主要回應行動，一般是將個案交回有關的大學處理。

表1 —— 昆士蘭的大學教職員於2004至2008年間向罪行及不當行為委員會作出的投訴

	2004	2005	2006	2007	2008
接獲的投訴	4	4	7	1	7
涉及的指控項目	17	27	27	2	19
指控的類別					
有關公職方面的不當行為	8	5	13	0	4
迫害／騷擾	2	6	1	0	7
資訊管制	1	2	0	0	6
貪污及偏私	2	6	5	0	0
其他	4	8	8	2	2
採取的行動					
裁定為與公職方面的不當行為無關	0	0	0	0	1
將個案交回有關的大學處理，而罪行及不當行為委員會僅就結果提供意見	8	4	26	0	7
將個案交回有關的大學處理，而罪行及不當行為委員會在大學採取最後行動前進行覆檢	4	0	0	0	10
裁定為不合理使用資源，無須採取進一步行動	5	23	1	2	1

資料來源：罪行及不當行為委員會。

3.5.9 罪行及不當行為委員會不干涉輕微的公職人員行為不當個案(例如無禮或缺乏效率)，亦不會處理有關在工作場所出現不公平歧視⁴¹ 及僱傭糾紛⁴² 的投訴。

申訴處理程序

3.5.10 任何人士均可親身或透過書面、電話或罪行及不當行為委員會的網站，向罪行及不當行為委員會提出申訴。罪行及不當行為委員會會評估申訴是否成立，並決定採取適當行動。在處理確認成立的個案時，罪行及不當行為委員會會把此等個案轉交有關大學，並監察其處理的進度，又或直接調查此等個案。

經罪行及不當行為委員會調查的可能結果

3.5.11 由於罪行及不當行為委員會並非法庭，故此不會作出裁決或施行紀律制裁。就此，其調查的可能結果為：

- (a) 若當中不涉及不當行為，建議有關大學就曾發生的事情作出解釋；
- (b) 建議有關大學採取補救行動，例如作出行政上的改變或採取預防策略；
- (c) 把個案交由刑事檢控專員 (Director of Public Prosecutions) 提出刑事檢控，或交由有關大學的主管採取紀律處分；或
- (d) 把個案交由失當行為審裁處 (Misconduct Tribunal) 提出紀律檢控。

昆士蘭申訴專員

3.5.12 昆士蘭申訴專員是獨立的申訴調查機構，自1974年起開始運作。其設立的目的是確保昆士蘭的公營機構合法和公平地服務大眾。

⁴¹ 在工作場所出現的不公平歧視由昆士蘭反歧視委員會 (Queensland Anti-Discrimination Commission) 處理。

⁴² 僱傭糾紛由僱傭及勞資關係部 (Department of Employment and Industrial Relations) 處理。

職責及職能

3.5.13 根據《2001年申訴專員法》，昆士蘭申訴專員肩負雙重職責：

- (a) 向認為公營機構的決定或行動對其產生不利影響的人士提供公平公正的調查服務；及
- (b) 協助公營機構改善決策和行政安排。

3.5.14 昆士蘭申訴專員提供免費的申訴服務，旨在昆士蘭的公營機構和地方議會中推動良好的公共行政。昆士蘭申訴專員就公營機構及其職員可能違法、不合理、不公平、不當地偏頗或在其他方面錯誤的行動或決定進行調查，並透過以下方法協助州和地方政府機構改善其行政安排：

- (a) 根據申訴專員的調查所得作出建議；
- (b) 提供有關良好決策和申訴管理的培訓；及
- (c) 提供意見和協助。

問責性及領導層

3.5.15 昆士蘭申訴專員是獨立於政府之外的國會人員，透過法律、憲法及行政覆核委員會 (Legal, Constitutional and Administrative Review Committee)⁴³ 向立法議會負責。

⁴³ 法律、憲法及行政覆核委員會在管轄昆士蘭申訴專員方面的職責為：(a) 監察及檢討昆士蘭申訴專員的表現；(b) 向立法議會報告任何相關的事宜；(c) 審閱申訴專員的周年報告，在有需要時予以置評；及 (d) 就昆士蘭申訴專員公署的職能、架構和程序的任何改變，向立法議會報告。

3.5.16 昆士蘭申訴專員由州總督會同行政局 (Governor-in-Council) 委任，任期不超過5年。出任此職位者有資格連任一次，惟總服務年期逾10年者不會再獲委任。

予以處理的申訴的主要類別

3.5.17 屬於昆士蘭申訴專員管轄範圍的申訴類別，包括公營機構不就投訴採取行動，以及不公平的聘用或招標程序。大學及其教職員作出的可能違法、不合理、不公平、不當地偏頗或在其他方面錯誤的行動或決定，亦屬申訴專員管轄。

3.5.18 不屬於昆士蘭申訴專員調查權力範圍的申訴類別包括：

- (a) 有關歧視及僱傭糾紛的申訴；
- (b) 申訴人作出申訴前已知悉超過12個月的問題；
- (c) 屬其他機構管轄範圍但申訴人並無向該等機構提述的事項；及
- (d) 申訴人原先沒試圖與有關機構(大學)解決的問題。

申訴處理程序

3.5.19 任何人士均可親身或以書面向昆士蘭申訴專員提出申訴。假設個案涉及大學，當局會視乎個案的複雜程度，按以下步驟處理申訴：

- (a) 評估 —— 以對事件的評估或獨立研究為基礎解決申訴，而不接觸有關的大學；
- (b) 初步查訊 —— 向有關的大學取得基本資料後解決申訴；

- (c) 非正式調查 —— 透過下述方法進行調查，以解決申訴：口頭查詢、查找來往文書及其他文件，或與涉及事件的各方進行磋商；
- (d) 標準調查 —— 在不行使《2001年申訴專員法》的蒐證權力下，與大學人員或其他相關人士進行正式會面，或要求有關的大學以書面正式回覆；及
- (e) 大型調查 —— 行使《2001年申訴專員法》賦予的蒐證權力，因應大學的行政失當證據而徹底調查。

調查的可能結果

3.5.20 昆士蘭申訴專員接獲申訴後，會評估申訴是否成立，並決定是否展開調查。若決定無須展開調查，昆士蘭申訴專員會將決定的原因告知申訴人。若有關大學犯錯或不公平對待申訴人，昆士蘭申訴專員會建議大學採取適當行動。在一些個案中，昆士蘭申訴專員可向立法議會提交報告，視乎申訴的性質及個案是否涉及公眾利益而定。

3.5.21 **表2**載列有關昆士蘭的大學教職員於2006-2007年度至2008-2009年度向昆士蘭申訴專員提出的投訴和申訴。與罪行及不當行為委員會的情況相同，在該3年間，向昆士蘭申訴專員提出的投訴和申訴每年少於10宗，主要涉及行政失當，亦未有出現關乎公眾利益而須向立法議會報告的個案。

3.5.22 在2006-2007年度的9宗個案中，6宗交予相關各方解決；而在2007-2008年度的7宗申訴中，昆士蘭申訴專員須對其中5宗展開直接調查。在2008-2009年度，昆士蘭申訴專員接獲3宗來自大學教職員的申訴，並建議兩名申訴人與有關的大學解決其申訴。

表2 —— 昆士蘭的大學教職員於2006-2007年度至2008-2009年度向昆士蘭申訴專員提出的投訴和申訴

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
接獲的投訴／申訴	9	7	3
經調查的投訴／申訴	1	5	1
交予相關各方解決的投訴／申訴	6	2	2
指控的類別			
有關公職方面的不當行為	0	0	0
行政失當	6	6	2
欺凌	1	1	1
騷擾	0	0	0
歧視	0	0	0
報復	1	0	0
紀律行動	0	0	0
其他	1	0	0

資料來源：昆士蘭申訴專員。

第4章 —— 台灣

4.1 概覽

4.1.1 在2009至2010年度，台灣有164所高等教育院校，當中有105所大學及59所學院。受聘的教學人員總數為50 658人，當中20%是教授、28%是副教授、27%是助理教授。⁴⁴

4.1.2 公立及私立大學的管治，以及高等教育院校教職員的權益及申訴處理機制，均由相關法律作出規定。法例亦涵蓋由教職員自行決定參加的高等教育院校教師組織。處理高等教育院校教職員投訴及申訴的公營機構包括公務人員保障暨培訓委員會(下稱"保訓會")及監察院。此外，全國教師會代表全台灣大部分教師的權益。

4.2 相關法例及實務守則

《大學法》，《教師法》及《公務人員保障法》

4.2.1 台灣公立及私立大學的管治均由《大學法》⁴⁵ 作出規定，該法例訂明，校務事項⁴⁶ 由校務會議⁴⁷ 審議。《大學法》亦規定個別大學設立教師申訴評議委員會，處理教師有關解聘、停聘及其他令教師受損的決定的投訴及申訴。評議會的組成、職權範圍及申訴處理機制，由《教師申訴評議委員會組織及評議準則》⁴⁸ 規定。

⁴⁴ 教育部全球資訊網(2010年)。

⁴⁵ 《大學法》於1948年公布，2010年9月曾作修正。

⁴⁶ 校務事項包括：(a)校務發展計劃及預算；(b)組織規程及章則；(c)學院、學系、研究所及附設機構之設立、變更與停辦；(d)教務、學生事務及其他總務；(e)有關教學評鑑辦法之研議；(f)校務會議所設委員會或專案小組決議事項；及(g)會議提案及高等教育院校的校長提議事項。

⁴⁷ 校務會議成員包括高等教育院校的校長、副校長、教師代表、學術與行政主管、研究人員代表、職員代表、學生代表及其他有關人員代表。

⁴⁸ 《教師申訴評議委員會組織及評議準則》於1996年公布，2010年9月曾作修正。

4.2.2 《教師法》⁴⁹ 保障高等教育院校所有全職教員的權利及專業地位，並訂明作出投訴及申訴的渠道，而《公務人員保障法》⁵⁰ 保障在公立大學工作的教職員的權利，包括就違法或顯然不當的決定作出補救。

《1992年監察法》

4.2.3 《1992年監察法》授權監察院依據憲法及憲法增修條文之規定，行使彈劾、譴責、審計權，並提出糾正案。《1992年監察法》並規定監察院可接受市民書面申訴。

《公務員懲戒法》

4.2.4 《公務員懲戒法》⁵¹ 就公務員未有遵守相關規則及法令法規作出規管。該法訂明政府針對公務員失職採取紀律行動的目的及程序。

4.3 高等教育院校的申訴處理機制

申訴處理機制

4.3.1 根據《教師申訴評議委員會組織及評議準則》，每所高等教育院校均須設立教師申訴評議委員會，以處理院校內教職員提出的投訴及申訴。若申訴個案無法在校內解決，申訴人可要求教育部提供協助。

⁴⁹ 《教師法》於1995年公布，2009年曾作修正。

⁵⁰ 《公務人員保障法》於1996年公布，2003年曾作修正。

⁵¹ 《公務員懲戒法》於1931年公布，1985年曾作修正。

教師申訴評議委員會的組成

4.3.2 高等教育院校在校務會議通過授權下，可決定教師申訴評議委員會的組成方式，以及該委員會的主席及會員的委任和任期，並向教育部作出通知。一般而言，教師申訴評議委員會由15至21名委員組成，當中最少三分之二是未兼行政的教師。

4.3.3 教師申訴評議委員會的成員組合包括來自以下各方的代表：

- (a) 教師組織，例如地區教師組織；
- (b) 來自其他高等教育院校的學者；
- (c) 所屬高等教育院校的行政人員；及
- (d) 公眾人士。

投訴及申訴處理程序

4.3.4 一般而言，高等教育院校的教職員如認為其所屬的院校從事違法或不當行為，以致其權益受到損害，即可向教師申訴評議委員會提出申訴。如申訴成立，該委員會會就個案向有關院校作出通知，解決申訴個案一般需時3個月。

4.3.5 教師申訴評議委員會處理個案的首個步驟，是委派一個由3至5名委員組成的小組，研究及分析相關文件及法例，並向委員會作出建議。委員會隨後會邀請有關人士到委員會會議作證。該等委員會會議並不公開。

4.3.6 教師申訴評議委員會會議最低限度須有半數委員出席，其決定須得到三分之二與會者通過方可生效。會議決定會送交有關各方、該區的教師組織及教育部。若有關各方不服委員會的決定，可向教育部提出上訴。

4.3.7 至於公立大學的教職員，可根據《公務人員保障法》向所屬的教師申訴評議委員會提出申訴，程序與私立高等教育院校所採用的相若。若申訴人不服委員會的決定，可將個案向保訓會提出。

4.4 處理高等教育界教職員投訴及申訴的校外機構

4.4.1 台灣沒有專責處理高等教育界教職員投訴及申訴的獨立跨院校機構，但教師組織可就僱傭、申訴及其他相關事宜代表教師與相關院校及／或部門談判。

教師組織

4.4.2 根據《教師法》，教師組織分為三級，在學校為學校教師會；在直轄市及縣(市)為地方教師會；在中央為全國教師會。教師可自由加入教師組織或在教師組織擔任任何職位，學校不得因教師參與教師組織而採取任何針對教師的行動。

學校教師會

4.4.3 根據《教師法》，開辦超過20班及聘用超過30名教員的高等教育院校，應成立學校教師會。若班別少於20者，該院校可與同區另一所院校或跨區與任何規模相若的其他高等教育院校合組學校教師會。組成學校教師會的兩所院校應合共聘用最少30名教員。

地方教師會

4.4.4 地方教師會由行政區內最少半數學校教師會組成，而每區只有一個地方教師會。加入地方教師會的學校教師會被歸類為團體成員。如所屬的高等教育院校沒有成立任何學校教師會，教師可以個人會員身份加入地方教師會。

全國教師會

4.4.5 全國教師會於1999年成立，由25個地方教師會組成，代表全台灣大部分教師，有超過10萬名會員。⁵² 每年會費為新台幣200元(49港元)⁵³，包括向全國教師會申訴基金繳付新台幣10元(2.4港元)⁵⁴，以提供財政資源，紓緩會員就關於投訴及申訴的訴訟及法律費用的負擔。

職責及職能

4.4.6 根據《教師法》，各級教師組織的職責及職能如下：

- (a) 維護教師專業尊嚴與專業自主權；
- (b) 與各級機關協議教師聘約及聘約準則；
- (c) 研究並協助解決各項教育問題；
- (d) 監督離職給付儲金機構之管理、營運、給付等事宜；

⁵² 全國教師會(2010年)。

⁵³ 2009年的平均兌換率為1新台幣兌0.243港元。

⁵⁴ 除了會員年費外，基金的其他收入來源包括捐款、利息及其他收入。

- (e) 派出代表參與教師聘任、申訴及其他與教師有關之法定組織；及
- (f) 制定教師自律公約。

全國教師會為會員提供的財政援助

4.4.7 雖則全國教師會並不直接處理投訴及申訴，但全國教師會接受來自地方教師會要求法律意見或援助的轉介個案。轉介個案會由全國教師會的申訴委員會審議，如申訴成立，可提起法律行動，則有關訴訟開支可獲財政援助，每宗個案的援助金額最高為新台幣36,000元(8,748港元)。

4.5 處理高等教育界教職員申訴的公營機構

4.5.1 與英國及昆士蘭的情況相約，台灣沒有專責的公營機構處理高等教育界教職員的申訴。高等教育界教職員的申訴個案若無法在有關院校內解決，可向教育部提出。公立高等教育院校的教職員亦可向保訓會或監察院提出，以解決其投訴及申訴。

公務人員保障暨培訓委員會

4.5.2 保訓會於1996年成立，隸屬考試院⁵⁵，為院屬機關。保訓會負責有關公務員的保障及培訓事宜。

職責及職能

4.5.3 保訓會的職能包括：

- (a) 檢討及策劃有關公務員保障的政策、法例及規例；

⁵⁵ 考試院負責全台灣的考試及所有公務人員的人事管理。

-
- (b) 就關於保障公務員權益的事宜，例如僱用條款及條件作出建議；
 - (c) 處理公務員的投訴及申訴；
 - (d) 制訂及執行公務員培訓政策；
 - (e) 發展培訓制度；及
 - (f) 設立規管培訓、主考人員資歷、晉升、行政及人事事宜的法規。

問責性及領導層

4.5.4 保訓會依據《公務人員保障暨培訓委員會組織法》獨立行使職權。主任委員負責監督會務，輔以2名副主任委員、5至7名專任委員及5至7名兼任委員。主任委員由台灣總統直接委任，而副主任委員、專任委員及兼任委員則由考試院院長提請台灣總統任命，任期3年，可以連任。兼任委員為各政府機關的副首長，由考試院院長委任。

予以處理的申訴的主要類別

4.5.5 保訓會處理有關公營機構違法或行政失當行為的投訴及申訴，特別是就行政失當或工作環境惡劣以致權益受侵害而提出申索的相關申訴個案。因此，若申訴人(高等教育院校的教員)不服被投訴院校所屬教師申訴評議委員會作出的回覆或決定，可向保訓會提出申訴。

4.5.6 在2000至2009年間，保訓會接受了8 596宗申訴個案⁵⁶。然而，並沒有公立高等教育院校教員所提出的投訴或申訴個案未獲解決個案的分項數字。

4.5.7 保訓會不處理以下個案：

- (a) 無具體之事實內容者；
- (b) 未具真實姓名，住所及服務單位詳情者；及
- (c) 教育部已作出決定的個案。

申訴處理程序

4.5.8 若申訴人不滿教師申訴評議委員會的答覆，他或她可在接獲上述答覆後30日內向保訓會提出申訴。保訓會進行程序覆檢，評估個案是否成立，並可以展開調查。保訓會的保障處會擬備處理個案的意見，送請專任委員初審，再提交審查會⁵⁷審查，然後由委員會議⁵⁸作出最後決定。有關各方必須遵從有關決定，特別是有關的高等教育院校須在兩個月內就有關決定的執行情況向保訓會作出報告。公立高等教育院校須定期公布保訓會就申訴所作出的決定及有關決定的執行情況。

保訓會調查的可能結果

4.5.9 保訓會會在考試院公報刊登委員會議所作之決定及執行情況的報告，並跟進執行情況。若有關高等教育院校未能履行提出的建議，個案會送交監察院作出紀律處分。

⁵⁶ 公務人員保障暨培訓委員會(2010年)。

⁵⁷ 審查會成員由1名副主任委員及全體專任委員組成。

⁵⁸ 委員會議由主任委員、副主任委員及全體專任和兼任委員組成，負責處理公務員覆核個案及商議投訴個案。

監察院

4.5.10 監察院於1931年成立，具有審計和調查的權力，在功能上被視為等同於獨立的申訴專員。

職責及職能

4.5.11 根據《1992年監察法》，監察院的職能如下：

- (a) 處理公眾人士(包括公立高等教育院校教職員)的申訴⁵⁹；
- (b) 對中央政府及地方政府進行調查；
- (c) 執行針對政府機關之糾正措施；
- (d) 監督考試；及
- (e) 履行其他與行使彈劾、譴責及審計權力有關的職能。

問責性及領導層

4.5.12 監察院是台灣憲法規定設立的一個政府機關。29名監察委員，包括一名院長和一名副院長，由台灣總統提名，經立法院同意任命，任期6年。

予以處理的申訴的主要類別

4.5.13 監察院處理以下情況導致的申訴：

- (a) 公眾人士(包括高等教育院校教職員)發現任何公營機構失職；

⁵⁹ 監察院設有7個委員會，其中1個委員會處理關於教育及文化的個案。

- (b) 由監察院的監察委員提出的個案；及
- (c) 指稱公營機構牽涉違法活動或失職事件的新聞報道。

4.5.14 監察院不調查匿名、沒有證據，或沒有進一步證據支持而重行提起已被駁回的個案。

申訴處理程序及調查的可能結果

4.5.15 高等教育院校的教職員可親自、書面，或填寫網上申訴表格，向監察院當值委員⁶⁰提出申訴。當值委員會評估個案是否成立。如個案成立，可作出調查，監察院會指派監察委員或委託一個相關組織負責進行調查。以調查結果為基礎而可能採取的行動，包括彈劾、譴責或糾正措施。彈劾涉及向公職人員提起正式控罪，而譴責是就有關公職人員的行為作出強烈批評。

(A) 彈劾

4.5.16 若發現公立高等教育院校的職員失職或違法，監察院可建議提出彈劾案。彈劾案須由最少兩名監察委員提出，並由9名以上監察委員覆核，然後交由審查委員會⁶¹審議。若審查委員會認為彈劾案不成立，但提案委員堅持有理由作出彈劾，則會成立一個最少由9名不同委員組成的審查委員會覆核該案，第二個審查委員會的決定為最後決定。

⁶⁰ 《1992年監察法》訂明，監察院可成立當值委員辦事處，接受市民投訴。

⁶¹ 每宗個案會由來自13名監察委員新組成的審查委員會審議。全體監察委員須輪流出任審查委員會委員。

4.5.17 如有關罪行嚴重並需要立即作出補救，有關個案會直接轉介予犯事者的督導人員，立即處理。如個案涉及刑事成份，則會送交法院採取適當行動。

(B) 譴責

4.5.18 如監察委員發現公立高等教育院校的職員違反法例，需要停職，可建議向有關職員作出譴責。譴責案由提案委員外3名或以上的監察委員審議及通過。若個案涉及刑事成份，即會送交法院採取行動。

4.5.19 有關的公立高等教育院校亦會受到書面譴責，而有關的督導人員或主管人員應於1個月內依《公務員懲戒法》採取適當行動。督導人員可將被譴責的人士停職或採取其他即時行動。如督導人員認為不應處分，應向監察院提出報告，並作出適當解釋。如督導人員沒有根據法例採取行動，或所採取的行動被超過兩名監察委員認為並不適當，則可向被譴責的人士提出彈劾案。如被譴責的人士因被彈劾而受懲戒，該督導人員應負失職責任。

(C) 糾正措施

4.5.20 有關的公立高等教育院校接獲監察院要求作出改善的通知後，須立即採取行動，並在兩個月內向監察院報告有關進展。若有關院校沒有合理理由而未能依時向監察院作出報告，原先負責進行調查的監察委員會再次檢視有關個案。

4.5.21 監察院於2009年接獲28 829宗申訴，當中1 878宗(6%)涉及教育及文化界，但沒有公立高等教育院校教職員申訴的詳細分類數字。⁶²

上訴

4.5.22 如有下列情況，申訴人可向監察院提出上訴：

- (a) 有進一步證據推翻先前的決定；
- (b) 在最初階段忽略了若干重要證據；及
- (c) 因參考某條其後確認不相關法例而導致個案沒有解決。

⁶² 監察院(2010年)。

第5章 —— 分析

5.1 引言

5.1.1 本部分的分析檢視英國、澳洲昆士蘭省(下稱"昆士蘭")及台灣高等教育界的申訴處理機制，尤其指出這些地方有否就如何處理高等教育界教職員申訴制定法例或擬備實務守則、高等教育院校內的申訴處理機制的特色、是否設有校外機構擔當類似職能、是否設有專責的公營機構或申訴專員處理此等投訴及申訴，以及這些選定地方有否就這研究議題進行任何檢討或研究。

5.2 有關處理高等教育界教職員申訴的法例或實務守則

5.2.1 在3個選定地方當中，只有台灣有制定《教師法》，專門保障教師權益，以及訂明投訴及申訴的渠道。《教師法》並規定設立教師組織，與相關機關協議教師聘約條款及條件，並派出代表參與關乎聘任及糾紛的法定組織。此外，在台灣，《大學法》規定個別高等教育院校須設立教師申訴評議委員會，處理教師有關解聘、停聘及其他令他們受損的決定的投訴及申訴，《教師申訴評議委員會組織及評議準則》訂明教師申訴評議委員會的組成、職權範圍及申訴處理機制。在公立大學內工作的教職員，其權益更受到《公務人員保障法》保障。

5.2.2 英國及昆士蘭與台灣不一樣，並沒有就如何處理高等教育界教職員申訴制定法例，但該兩個地方有法例保障公眾(包括高等教育院校教職員)有權披露有關公職人員行為不當及行政失當以致對個人權益造成負面影響的資料。

5.2.3 在英國，倘"告發者"就公眾利益披露資料，將受《1998年公眾利益披露法》(*Public Interest Disclosure Act 1998*)保障。若高等教育院校對作出告發的教職員作出報復，該教職員可透過僱傭審裁機制尋求保障。補救方法包括金錢補償及命令相關的高等教育院校續聘告發者。

5.2.4 在昆士蘭，《1994年告發者保護法》(*Whistleblowers Protection Act 1994*)為就公營機構的非法、疏忽或不當行為，或危害公眾健康、公眾安全或環境的事宜而作出披露的人士提供保護。向作出披露的人士(包括高等教育院校的任何教職員)報復屬可公訴罪行，最高罰則為罰款16,700澳元(102,872港元)或監禁兩年。

5.2.5 除了保障公眾利益的法例，英國設有《英國高等教育管治團體成員指引》(*Guide for Members of Higher Education Governing Bodies in the UK*)，就高等教育界的告發行爲及投訴和申訴的處理程序作出指引。同時，諮詢、調解及仲裁服務部(Advisory, Conciliation and Arbitration Service)公布的《紀律及申訴實務守則》(*Code of Practice on Discipline and Grievance*)就如何處理工作場所的違紀及申訴作出指引。高等教育院校尤其須根據《紀律及申訴實務守則》設立投訴及申訴程序。

5.2.6 香港沒有法例處理高等教育界教職員的申訴或保障公眾"告發行爲"的權利，亦沒有任何實務守則就如何處理高等教育界的紀律及申訴個案提供指引。同時，大學教育資助委員會(下稱"教資會")資助院校各自根據院校的需要設立該校的申訴處理機制。

5.3 高等教育院校的申訴處理機制

5.3.1 在選定的地方當中，只有台灣設有法定條文規定高等教育院校須成立委員會，以處理教職員有關解聘、停聘及其他令教職員受損的決定的投訴及申訴。個別高等教育院校的教師申訴評議委員會由15至21名委員組成，當中最少三分之二是未兼行政的教師。教師申訴評議委員會的委員一般包括教師組織的代表、來自其他高等教育院校的學者、相關高等教育院校的行政人員及公眾人士。

5.4 協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構

5.4.1 選定研究的地方均沒有設立獨立的跨院校機構以協助高等教育界教職員解決投訴及申訴。不過，這些地方在各地均設有全國教師工會或組織，為涉及糾紛的會員提供一般性質的援助及／或財政援助。在香港，個別大學設有工會或教職員協會，以處理投訴及申訴個案，亦有教師工會及跨院校組織，協助會員調解糾紛。

5.4.2 在台灣，《教師法》規定設立教師組織，與相關機關協議教師的聘約條款及條件，及派出代表參與關乎教師聘任及投訴的法定組織。尤其全國教師會會為會員的訴訟開支提供財政援助，每宗申訴個案的最高援助金額為新台幣36,000元(8,748港元)。

5.4.3 英國的大學及學院工會(University and College Union)會在涉及紀律行動、不公平解僱或裁員的事件中派出代表，陪同涉事會員出席聆訊或代其行事，與相關的高等教育院校磋商，以確保該院校適當遵循各項投訴及申訴處理程序。在某些情況下，大學及學院工會會採取工業行動，例如游說、抗議或罷工，以迫使有關院校讓該教職員即時復職。

5.4.4 在昆士蘭，國家高等教育工會(National Tertiary Education Union)就有關僱用條款和條件，例如終止聘用及裁員、架構重組和合約問題的糾紛，直接與院校進行談判。若會員因為參與國家高等教育工會認可的工業行動、被僱主解僱或起訴而陷於經濟危機，工業護守基金(Industrial Defence Fund)會向他們提供援助。

5.5 處理高等教育界教職員投訴及申訴的公營機構

5.5.1 在3個選定地方當中，均沒設立專責公營機構處理高等教育界教職員的投訴及申訴。不過，英國及昆士蘭均設有公營機構(即英國的諮詢、調解及仲裁服務部及昆士蘭的罪行及不當行為委員會(Crime and Misconduct Commission))，處理公眾投訴。援用高等教育院校內部所有必要的正式申訴程序後仍然未能調解的投訴及申訴個案，可交由這些機構處理。在台灣，高等教育院校的教職員如不服該院校的教師申訴評議委員會對糾紛作出的調解，可向教育部作出投訴及申訴，而公立高等教育院校的教職員還可向公務人員保障暨培訓委員會(Civil Service Protection and Training Commission)(下稱"保訓會")作出投訴及申訴。

5.5.2 英國的諮詢、調解及仲裁服務部是一個非政府部門公營機構，負責處理工人和僱主之間的糾紛。諮詢、調解及仲裁服務部有法定責任就所有向僱傭審裁處提出的申索個案促成和解。這些申索個案可能是源於不公平解僱、僱用條款及條件、違反合約或歧視。

5.5.3 雖然諮詢、調解及仲裁服務部有法定責任行使權力，以調解可能向僱傭審裁處提出的申索，但該部無權迫使當事人同意仲裁，而經調解達成的協議一般不具法律約束力。不過，使用諮詢、調解及仲裁服務部調停服務的人士當中，97%表示問題得到解決。

5.5.4 在昆士蘭，罪行及不當行為委員會是獨立的執法委員會，其成立的目的是打擊昆士蘭的嚴重罪行，包括昆士蘭公營部門內有關公職方面的不當行為。罪行及不當行為委員會透過議會轄下罪行及不當行為監察委員會 (Parliamentary Crime and Misconduct Committee) 向昆士蘭立法議會負責。罪行及不當行為委員會的職能之一是接受及調查有關公營部門不當行為的投訴，這些不當行為關乎不誠實或不公正、違背某人憑藉其職位所獲的信任，及不當使用從公職取得的資料。

5.5.5 由於罪行及不當行為委員會並非法庭，故此不會作出裁決或實施紀律制裁。一般而言，罪行及不當行為委員會會將有關個案轉介至相關的公營機構，以便採取補救或紀律行動，或把個案交由刑事檢控專員 (Director of Public Prosecutions) 提出刑事檢控，又或把個案交由失當行為審裁處 (Misconduct Tribunal) 提出紀律檢控。2004至2008年間，罪行及不當行為委員會每年接獲少於10宗投訴，當中涉及少於30項由高等教育院校教職員提出的指控。罪行及不當行為委員會就此等申訴採取的主要行動是將個案交回有關院校處理。

5.5.6 在台灣，保訓會隸屬考試院，為院屬機關。保訓會獲授權處理有關公營機構違法或行政失當的投訴及申訴，特別是就行政失當或工作環境惡劣以致權益受損而提出申索的投訴。若經內部申訴制度處理，教員仍不服該院校的教師申訴評議委員會作出的回覆或決定，可向保訓會提出申訴。保訓會會調查有關個案是否成立，並會在考試院公報刊登有關的決定及執行情況。若未能履行有關建議，個案會送交監察院作紀律處分。

5.5.7 香港沒有專責的公共機構處理教資會資助院校教職員就教職員事宜及教職員與所屬院校之間的僱傭關係提出的申訴。因此，正如傳媒廣泛報道，若干個案曾經訴諸法庭，或轉介予立法會處理。

5.6 申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構

5.6.1 除了台灣外，選定的研究地方均設有申訴專員，負責處理有關公營部門行政失當的申訴。舉例而言，英國設有蘇格蘭公共服務申訴專員(Scottish Public Services Ombudsman)，作為對蘇格蘭公營機構(包括學院及大學)提出申訴的最後途徑。在昆士蘭，昆士蘭申訴專員(Queensland Ombudsman)是獨立的申訴調查機構，向公營機構的決定或行動對其產生不利影響的人士提供免費的申訴服務。

5.6.2 一般而言，蘇格蘭公共服務申訴專員會向有關的高等教育院校建議採取適當行動，例如作出解釋、道歉，或發還申訴人招致的開支，或改善該院校的工作安排。若有關院校沒有執行建議，蘇格蘭公共服務申訴專員可向蘇格蘭國會呈交特別報告，特別提出此事。

5.6.3 與蘇格蘭公共服務申訴專員相類似，若有關高等教育院校犯錯或不公平對待申訴人，昆士蘭申訴專員會建議有關院校採取適當行動。昆士蘭申訴專員可視乎申訴的性質及個案是否涉及公眾利益，向立法議會提交報告。在2006-2007年度至2008-2009年度的3年間，由高等教育院校教職員向昆士蘭申訴專員提出的投訴和申訴每年少於10宗，主要涉及行政失當。

5.6.4 然而，蘇格蘭及昆士蘭的申訴專員均不處理有關人事的事宜，例如聘任、解僱、薪金及服務條件等，而大部分教職員申訴及投訴個案，均與這些事宜有關。

5.6.5 在台灣，監察院除了是具有審計和調查權力的政府機關外，在功能上更被視為等同於獨立的申訴專員。如申訴個案成立，可作出調查，監察院會指派監察委員或委託一個相關組織負責進行調查。採取的行動包括彈劾、譴責或糾正措施，均以調查結果為基礎。

5.7 有關處理高等教育界申訴的檢討或研究

5.7.1 在選定的研究地方之中，只有英國曾經在最近就如何改善高等教育界的糾紛調解進行過一項研究計劃，目的旨在與高等教育院校探討改善調解糾紛的安排。改善糾紛調解計劃 (Improving Dispute Resolution Project) 由英格蘭高等教育撥款委員會 (Higher Education Funding Council for England) 委託進行，該委員會是一個非政府部門公營機構，負責向英國的大學和學院撥款。該計劃為高等教育院校確認發展調停服務的需要，並提供促進有關發展的措施，包括：

- (a) 發展網上參考資源，讓高等教育院校分享經驗，並在教職員對校內調停服務欠缺信心時找尋適合的調停人；
- (b) 鼓勵進一步研究調解糾紛的其他方式(特別是調停)；
- (c) 鼓勵高等教育院校全面檢討各項調解糾紛策略，以及全面考慮各種調解需要；
- (d) 探討由可頒發學位的機構所提供的優質調停課程；
- (e) 為揀選準調解員訂定準則；及
- (f) 就如何處理高等教育院校糾紛為校內及校外調解員擬訂標準專業守則。

5.7.2 截至本研究報告付梓當天，英國政府仍未安排對擬議的措施進行大型檢討或評估。直至目前為止，有關方面只開設了一個網站，作為高等教育院校解決糾紛的"項目手冊"。英格蘭高等教育撥款委員會繼續蒐集意見和建議，以改善向高等教育院校提供的援助，並協助院校精簡程序，及汲取其他高等教育院校的經驗。

5.7.3 在香港，教資會就其他司法管轄區的大學及院校所採用的申訴機制完成一項研究，並會與教資會資助院校探討如何改善各院校的既定機制。

附錄

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
相關法律文件			
特別為處理高等教育界的申訴而制定的法例	沒有。	沒有。	<p>《<u>教師法</u>》</p> <p>(a) 保障教師權益，以及訂明投訴及申訴的渠道；及</p> <p>(b) 規定設立教師組織，與相關機構協議教師聘約條款及條件和調解糾紛。</p> <p>《<u>大學法</u>》</p> <p>規定公立及私立大學設立教師申訴評議委員會，處理教師的投訴及申訴。</p> <p>《<u>教師申訴評議委員會組織及評議準則</u>》</p> <p>規定教師申訴評議委員會的組成、職權範圍及申訴處理機制。</p> <p>《<u>公務人員保障法</u>》</p> <p>保障公立大學教職員的權利。</p>

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
相關法律文件(續)			
附有"告發行為"或一般申訴處理機制條文的法例	<p>《1998年公眾利益披露法》</p> <p>(a) 保障"告發者"就公眾利益披露資料；</p> <p>(b) 透過僱傭審裁機制，為因告發行為而受到報復的人士提供保障；及</p> <p>(c) 作出補償，例如不設限額的金錢補償及命令相關機構續聘告發者。</p>	<p>《1994年告發者保護法》</p> <p>(a) 為披露公營機構的非法、疏忽或不當行為，或危害公眾健康、公眾安全或環境的事宜的人士提供保障；及</p> <p>(b) 向作出披露的人士報復屬可公訴罪行，最高罰則為罰款16,700澳元(102,872港元)或監禁兩年。</p>	沒有。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
相關法律文件(續)			
實務守則或工作指引	<p>《英國高等教育管治團體成員指引》</p> <p>(a) 就處理高等教育界的告發行為、投訴和申訴程序作出指引。</p> <p>《紀律及申訴實務守則》</p> <p>(a) 就處理工作場所的違紀及申訴作出指引；及</p> <p>(b) 個別高等教育院校根據《守則》設立投訴及申訴程序。</p>	沒有。	沒有。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
高等教育院校的申訴處理機制			
處理教職員投訴及申訴的法定委員會	沒有。	沒有。	個別高等教育院校的教師申訴評議委員會。
協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構			
相關的教師組織	<u>大學及學院工會</u> 代表全英國的大學、學院、監獄、成人教育及培訓機構的學者、講師、培訓員、導師、研究員、經理、行政人員、電腦人員，圖書管理員及研究生。	<u>國家高等教育工會</u> 專門代表澳洲各大專院校教職員的全國專業工會。	教師組織分為三級： (a) 在學校為學校教師會； (b) 在直轄市及縣(市)為地方教師會；及 (c) 在中央為全國教師會。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構(續)			
職責及職能	(a) 保障及促進會員的權益； (b) 監察會員的僱用條款及條件； (c) 推動會員與僱主之間維持良好關係；及 (d) 就一切騷擾及歧視行為向會員提供意見及代其行事。	(a) 就有關僱用條款和條件的糾紛直接與僱主進行談判； (b) 代表教職員加入管治團體及相關的政府機構； (c) 就有關知識產權、學術自由、職業健康及安全、培訓和招聘事宜提供意見； (d) 協助成立代表網絡和工會其他溝通機制，並提供培訓及資源； (e) 就教育政策及撥款事宜向政府進行遊說；及 (f) 指揮工業行動。	(a) 維護教師尊嚴與專業自主權； (b) 與相關機構協議教師聘約條款及條件； (c) 代表教師加入法定組織，參與教師聘任及申訴事宜； (d) 研究各項教育問題； (e) 監督離職給付儲金機構之管理事宜；及 (f) 制定教師自律公約。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
協助高等教育界教職員解決投訴及申訴的校外機構(續)			
為會員提供一般援助	(a) 在紀律行動、不公平解僱或裁員事件中，陪同會員出席聆訊或代其行事，與相關院校磋商；及 (b) 組織工業行動，例如游說、抗議或罷工。	以優惠價為會員提供稅務和醫療服務以及種種商品折扣等。	全國教師會並不直接處理投訴及申訴，但接受來自地方教師會要求法律意見或援助的轉介個案。
為會員提供財政援助	沒有。	工業護守基金為參與國家高等教育工會認可的工業行動、被僱主解僱或起訴的會員提供財政援助。	如申訴成立，可提起法律行動，全國教師會為每宗個案提供最高新台幣36,000元(8,748港元)的訴訟開支。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
處理投訴及申訴的公營機構			
相關的公營機構	諮詢、調解及仲裁服務部。	罪行及不當行為委員會。	公務人員保障暨培訓委員會。
成立年份	1975年。	2002年。	1996年。
職責及職能	(a) 在工作場所推動最佳做法； (b) 處理員工與僱主之間的糾紛；及 (c) 就僱傭及工作政策向政府及工會提供意見及指引。	(a) 接受並調查有關公營部門不當行為的投訴； (b) 進行研究並協助公營機構處理及防止不當行為的發生；及 (c) 向協助罪行及不當行為委員會或其他執法機關行使職能的人士提供保護證人服務。	(a) 檢討及策劃有關公務員保障及培訓政策、法例及規例； (b) 保障公務員權益； (c) 處理公務員的投訴；及 (d) 發展公務員培訓政策。
問責性	諮詢、調解及仲裁服務部主要由英國商業創新和技術部提供撥款，由獨立的諮詢、調解及仲裁服務部委員會負責管理，成員包括商界、工會、獨立界別和學者。	透過議會轄下罪行及不當行為監察委員會向昆士蘭立法議會負責。	(a) 隸屬考試院，為院屬機關；及 (b) 依據法律獨立行使職權。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
處理投訴及申訴的公營機構(續)			
組成	委員會的主席和11名成員由商業、企業和制度改革大臣委任，以非全職方式出任。	由一名主席領導，並由一個5人委員會(稱為"管理委員會")管理。	由一名主任委員、2名副主任委員、5至7名專任委員及5至7名兼任委員組成。
予以處理的申訴類別	源於不公平解僱、僱用條款及條件、違反合約或歧視而須向僱傭審裁處提出的申索。	有關以下公職人員不當行為作出的申訴： (a) 不誠實或不公正； (b) 違背某人憑藉其職位所獲的信任；及 (c) 不當使用從公職取得的資料。	有關公營機構違法或行政失當的申訴。
申訴處理程序	(a) 安排獨立調停人，協助雙方找出問題和解決方法； (b) 就已向僱傭審裁處提出就業權利的申訴免費提供調解服務； (c) 就尚未向僱傭審裁處提出申索的個案提供"提出申索前的調解服務"；及 (d) 就有關不公平解僱的指控提供仲裁服務。	(a) 評估申訴是否成立，並決定採取適當行動，及 (b) 把個案轉交有關大學，並監察其處理的進度，又或直接調查有關個案。	(a) 進程序覆檢，評估個案是否成立，以展開調查； (b) 擬備處理個案的意見，送請專任委員初審，再提交審查會審議；及 (c) 委員會議作出最後決定。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
處理投訴及申訴的公營機構(續)			
調查的可能結果	(a) 和解(經諮詢、調解及仲裁服務部或私下進行); 或 (b) 撤銷投訴; 或 (c) 若有關各方透過調解達成協議, 有關方面作出金錢及/或非金錢的賠償(例如, 僱主作出道歉); 或 (d) 如個案未能獲得調解或撤銷, 則會交由僱傭審裁處審理。	(a) 若不涉及不當行為, 建議有關院校就事件作出解釋; 或 (b) 建議有關院校採取補救行動; 或 (c) 把個案交由刑事檢控專員提出刑事檢控, 或交由有關大學的主管採取紀律處分; 或 (d) 把個案交由失當行為審裁處提出紀律檢控。	(a) 在考試院公報刊登委員會議所作之決定及執行的情況; 及 (b) 未能履行建議的個案會送交監察院作出紀律處分。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構			
相關機構	蘇格蘭公共服務申訴專員。	昆士蘭申訴專員。	監察院。
成立年份	2002年。	1974年。	1931年。
職責及職能	作為對蘇格蘭公營機構提出申訴的最後途徑。	(a) 向因公營機構的決定或行動對其產生不利影響的人士提供調查服務；及 (b) 協助公營機構改善決策和行政安排。	(a) 處理公眾(包括公立高等教育院校教職員)的申訴； (b) 對政府機關進行調查及執行糾正措施； (c) 監督考試；及 (d) 履行彈劾、譴責及審計的職能。
問責性	向蘇格蘭國會問責。	(a) 昆士蘭申訴專員是獨立於政府之外的國會人員；及 (b) 透過法律、憲法及行政覆核委員會向立法議會負責。	由台灣的憲法規定設立。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構(續)			
委任／組成	蘇格蘭公共服務申訴專員由國會提名，並由英女皇委任。	昆士蘭申訴專員由州總督會同行政局委任。	(a) 由29名監察委員組成，包括一名院長和一名副院長；及 (b) 由台灣總統提名，經立法院同意任命。
予以處理的申訴類別	源於行政失當、未能提供服務或所提供的服務欠缺妥善而受到不公平待遇或困苦的申訴。	(a) 未獲解決的投訴，以及源於公營機構不公平的聘用或招標程序；及 (b) 公營機構違法及不公平的行動及決定。	(a) 公眾提出有關政府機構失職的投訴； (b) 由監察院的監察委員提出的個案；及 (c) 有關公職人員牽涉違法活動或失職事件的新聞報道。
申訴處理程序	(a) 評定申訴是否成立； (b) 搜集及研究證據； (c) 作出決定並撰寫報告擬稿；及 (d) 向申訴人、有關院校、相關的大臣，以及蘇格蘭國會派發報告。	(a) 以評估或獨立研究為基礎解決申訴，而不接觸有關的院校；或 (b) 向有關院校取得資料以解決投訴；或 (c) 透過口頭查詢進行調查或與涉及事件的各方進行磋商；或 (d) 與有關院校的人員或其他相關人士進行正式會面；或 (e) 行使《2001年申訴專員法》賦予的蒐證權力，因應院校的行政失當證據而徹底調查。	(a) 監察院當值委員評估個案是否成立；及 (b) 監察院指派監察委員或委託一個相關組織負責進行調查。

附錄(續)

英國、昆士蘭及台灣高等教育界的申訴處理機制

	英國	昆士蘭	台灣
申訴專員或處理高等教育院校教職員申訴的同類型機構(續)			
調查的可能結果	<p>(a) 向有關院校建議採取適當行動(例如作出解釋、道歉，或發還申訴人招致的開支，或改善院校的工作安排)；</p> <p>(b) 若有關院校沒有執行建議，向蘇格蘭國會呈交特別報告；及</p> <p>(c) 讓公眾閱覽或取得就有關院校發表的調查報告。</p>	<p>(a) 若無須展開調查，將決定的原因告知申訴人；</p> <p>(b) 若有關院校犯錯或不公平對待申訴人，會建議院校採取適當行動；及</p> <p>(c) 若有關申訴涉及公眾利益，會向立法議會提交報告。</p>	<p>(a) 彈劾 —— 若有關人員失職或違法；</p> <p>(b) 譴責 —— 若有關人員違反法例，需要停職；及</p> <p>(c) 糾正措施 —— 若目的是改善有關公營機構的行政事宜。</p>

參考資料

英國

1. ACAS. (2003) *Code of Practice 1: Disciplinary and grievance procedures*. Available from: http://www.acas.org.uk/media/pdf/9/5/CP01_1.pdf [Accessed October 2010].
2. ACAS. (2009a) *Code of Practice 1: Disciplinary and grievance procedures*. Available from: <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=1041> [Accessed October 2010].
3. ACAS. (2009b) *Discipline and grievances at work: The ACAS Guide*. Available from: <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=1043> [Accessed October 2010].
4. ACAS. (2009c) *Employment Relations Matters*. Issue 13. Available from: <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=1052&p=0> [Accessed October 2010].
5. ACAS. (2009d) *Guidance note: Conciliation in cases that could be the subject of employment tribunal proceedings after 6 April 2009*. Available from: <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=1046> [Accessed October 2010].
6. ACAS. (2010a) *Annual Report and Accounts 2009/2010*. Available from: <http://www.official-documents.gov.uk/document/hc1011/hc02/0205/0205.pdf> [Accessed October 2010].
7. ACAS. (2010b) *The Acas arbitration scheme for the resolution of unfair dismissal disputes (England and Wales)*. Available from: <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=122&p=0> [Accessed October 2010].
8. ACAS. (2010) Available from: <http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=1461> [Accessed October 2010].
9. CIPD. (2010) Available from: <http://www.cipd.co.uk/default.cipd> [Accessed October 2010].

-
10. Committee of University Chairs. (2009) *Guide for Members of Higher Education Governing Bodies in the UK*. Available from: http://www.hefce.ac.uk/pubs/hefce/2009/09_14/09_14.pdf [Accessed October 2010].
 11. *Department for Business Innovation & Skills*. (2010) Available from: <http://www.bis.gov.uk/> [Accessed October 2010].
 12. *Directgov*. (2010) Available from: <http://www.direct.gov.uk/en/employment/index.htm> [Accessed October 2010].
 13. *Directgov*. (2010) *Blowing the whistle to a prescribed person*. Available from: http://www.direct.gov.uk/prod_consum_dg/groups/dg_digitalassets/@dg/@en/@employ/documents/digitalasset/dg_177605.pdf [Accessed October 2010].
 14. Gibbons, M. (2007) *Better Dispute Resolution: A review of employment dispute resolution in Great Britain*. Available from: <http://www.berr.gov.uk/files/file38516.pdf> [Accessed October 2010].
 15. *Higher Education Funding Council for England*. (2010). Available from: <http://www.hefce.ac.uk/> [Accessed October 2010].
 16. Higher Education Funding Council for England. (2010) *Transforming Policy and Practice in Dispute-Resolution in HEIs*. Available from: <http://www.hefce.ac.uk/lgm/build/lgmfund/projects/show.asp?id=143&cat=12> [Accessed October 2010].
 17. Improving Dispute Resolution. (2009a) *Alternative Handling of Disputes: Strand B Report*. Available from: <http://www.staffs.ac.uk/idr/documents/idr-strand-analysis-b.pdf> [Accessed October 2010].
 18. Improving Dispute Resolution. (2009b) *Disputes in your Institution: Lessons to be learned*. Available from: <http://www.staffs.ac.uk/idr/documents/idr-strand-analysis-a.pdf> [Accessed October 2010].
 19. Improving Dispute Resolution. (2009c) *Working with HEIs to develop Mediation Training*. Available from: <http://www.staffs.ac.uk/idr/documents/idr-strand-analysis-c.pdf> [Accessed October 2010].
-

-
20. *Improving Dispute Resolution*. (2010) Available from: <http://www.staffs.ac.uk/idr/index.html> [Accessed October 2010].
 21. Keter, V. & Smith, L. (2009) *Whistleblowing: The Public Interest Disclosure Act 1998*. Available from: <http://www.parliament.uk/briefingpapers/commons/lib/research/briefings/snbt-00248.pdf> [Accessed October 2010].
 22. legislation.gov.uk. (1998) *Public Interest Disclosure Act 1998. Chapter 23*. Available from: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/23/contents> [Accessed October 2010].
 23. OPSI. (1975) *Employment Protection Act*. Available from: http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1975/pdf/ukpga_19750071_en.pdf [Accessed October 2010].
 24. OPSI. (2002) *Scottish Public Services Ombudsman Act*. Available from: http://www.opsi.gov.uk/legislation/scotland/acts2002/asp_20020011_en_1 [Accessed October 2010].
 25. OPSI. (2010) Available from: <http://www.opsi.gov.uk/> [Accessed October 2010].
 26. *Scottish Public Services Ombudsman*. (2010) Available from: <http://www.spso.org.uk/> [Accessed October 2010].
 27. UNISON. (2010) Available from: <http://www.unison.org.uk/> [Accessed October 2010].
 28. *Universities UK*. (2010) Available from: <http://www.universitiesuk.ac.uk/Pages/Default.aspx> [Accessed October 2010].
 29. Universities UK. (2010) *Higher education in facts and figures*. Available from: <http://www.universitiesuk.ac.uk/Publications/Documents/HigherEducationInFactsAndFiguresSummer2010.pdf> [Accessed October 2010].
 30. *University and College Union*. (2010) Available from: <http://www.ucu.org.uk/index.cfm?articleid=1680> [Accessed October 2010].
 31. University and College Union. (2010) *Rules from 29 May 2009*. Available from: http://www.ucu.org.uk/media/pdf/8/j/ucurules_09-10.pdf [Accessed October 2010].
-

澳洲

32. Australian Industrial Relations Commission. (2009) *Annual Report of the President of the Australian Industrial Relations Commission and Annual Report of the Australian Industrial Registry 1 July 2008 to 30 June 2009*. Available from: <http://www.airc.gov.au/about/annualreports.htm> [Accessed October 2010].
33. *Australian Industrial Relations Commission*. (2010) Available from: <http://www.airc.gov.au/index.htm> [Accessed October 2010].
34. Brown, A.J. (2006) *Public Interest Disclosure Legislation in Australia: Towards the Next Generation – Summary*. Available from: http://www.griffith.edu.au/__data/assets/pdf_file/0003/151329/final.pdf [Accessed October 2010].
35. *Crime and Misconduct Commission*. (2010) Available from: <http://www.cmc.qld.gov.au/asp/index.asp?pgid=10633> [Accessed October 2010].
36. Crime and Misconduct Commission, Queensland Ombudsman and Queensland Government Public Service Commission. (2009a) *Has one of your staff blown the whistle?* Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/library/document/catalogue/equity-ethics-grievance/blowing-the-whistle-managers-guide.pdf> [Accessed October 2010].
37. Crime and Misconduct Commission, Queensland Ombudsman and Queensland Government Public Service Commission. (2009b) *Thinking about blowing the whistle?* Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/library/document/catalogue/equity-ethics-grievance/blowing-the-whistle-individuals-guide.pdf> [Accessed October 2010].
38. Crime and Misconduct Commission, Queensland Ombudsman and Queensland Government Public Service Commission. (2010) *Blowing the whistle in Queensland*. Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/library/document/catalogue/equity-ethics-grievance/blowing-the-whistle-brochure.pdf> [Accessed October 2010].
39. *Department of Education and Training*. (2010) Available from: <http://education.qld.gov.au/> [Accessed October 2010].
40. *Fair Work Australia*. (2010) Available from: <http://www.fwa.gov.au/index.cfm> [Accessed October 2010].

-
41. *National Tertiary Education Union*. (2010) Available from: <http://www.nteu.org.au/> [Accessed October 2010].
 42. Office of Public Service Commissioner. (2006) *Review of the Whistleblowers Protection Act 1994*. Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/library/document/catalogue/equity-ethics-grievance/review-whistleblowers-protection-act-report.pdf> [Accessed October 2010].
 43. Office of the Queensland Parliamentary Counsel. (2001) *Bond University Act 1987*. Available from: <http://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/B/BondUniA87.pdf> [Accessed October 2010].
 44. Office of the Queensland Parliamentary Counsel. (2009) *Crime and Misconduct Act 2001*. Available from: <http://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/C/CrimeandMisA01.pdf> [Accessed October 2010].
 45. Office of the Queensland Parliamentary Counsel. (2010a) *Ombudsman Act 2001*. Available from: <http://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/O/OmbudsA01.pdf> [Accessed October 2010].
 46. Office of the Queensland Parliamentary Counsel. (2010b) *Whistleblowers Protection Act 1994*. Available from: <http://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/W/WhistleblowA94.pdf> [Accessed October 2010].
 47. Public Service Commission. (2007) *Grievance Resolution*. Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/library/document/directive/2007/2007-11-grievance-resolution.pdf> [Accessed October 2010].
 48. *Public Service Commission*. (2010) Available from: <http://www.psc.qld.gov.au/> [Accessed October 2010].
 49. *Queensland Ombudsman*. (2010) Available from: <http://www.ombudsman.qld.gov.au/> [Accessed October 2010].

台灣

50. Control Yuan. (2009) *A Brief Report on the work of the Control Yuan: January-December 2008*. Available from: http://www.cy.gov.tw/eng/CY_WORK_2008.pdf [Accessed October 2010].
51. Ministry of Education. (2009) *Education in Taiwan 2009*. Available from: <http://english.moe.gov.tw/public/Attachment/9111111302271.pdf> [Accessed October 2010].
52. 公務人員保障暨培訓委員會，2010年，網址：<http://www.csptc.gov.tw/> [於2010年10月登入]。
53. 全國法規資料庫，2010年，網址：<http://law.moj.gov.tw/Service/Link.aspx> [於2010年10月登入]。
54. 全國教師會，2010年，網址：<http://www.nta.org.tw/> [於2010年10月登入]。
55. 教育部全球資訊網，2010年，網址：<http://www.edu.tw/index.aspx> [於2010年10月登入]。
56. 監察院，2010年，網址：<http://www.cy.gov.tw/index.asp> [於2010年10月登入]。
57. 全國法規資料庫：《大學法》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?PCode=H0030001> [於2010年10月登入]。
58. 全國法規資料庫：《大學法施行細則》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0030028> [於2010年10月登入]。
59. 全國法規資料庫：《公務人員保障法》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=S0120001> [於2010年10月登入]。

-
60. 全國法規資料庫：《公務人員保障暨培訓委員會保障事件審議規則》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=S0010013> [於2010年10月登入]。
 61. 全國法規資料庫：《公務員懲戒法》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030155> [於2010年10月登入]。
 62. 全國法規資料庫：《教師申訴評議委員會組織及評議準則》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010003> [於2010年10月登入]。
 63. 全國法規資料庫：《教師法》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0020040> [於2010年10月登入]。
 64. 全國法規資料庫：《教師法施行細則》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0020041> [於2010年10月登入]。
 65. 全國法規資料庫：《監察法》，網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030199> [於2010年10月登入]。

香港

66. Academic Staff Association of the Hong Kong Institute of Education. (2008) *Governance Structure and Grievance and Complaint Mechanisms of the UGC-funded Institutions*. Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council for Special Meeting on 17 July 2008. LC Paper No. CB(2)2616/07-08(03).
67. Administration Wing, Chief Secretary for Administration's Office. (2009) *Review of the Jurisdiction of the Office of The Ombudsman*. Paper submitted to the Panel on Administration of Justice and Legal Services of the Legislative Council. LC Paper No. CB(2)1384/08-09(07).
68. *Census and Statistics Department*. (2010) Available from: <http://www.censtatd.gov.hk/home/index.jsp> [Accessed October 2010].

-
69. City U Substantiated Staff Union. (2009) *Submission on Inter-institutional Redress Mechanism for the Higher Educational Sector*. LC Paper No. CB(2)2085/08-09(01).
 70. City University of Hong Kong. (2009) Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council for Special Meeting held on 6 July 2009. LC Paper No. CB(2)2166/08-09(02).
 71. Education Bureau. (2009) *Redress Mechanism for the University Grants Committee-funded Sector*. Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council for information on 6 July 2009. LC Paper No. CB(2)2073/08-09(02).
 72. *Education Bureau*. (2010) Available from: <http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=2&langno=1> [Accessed October 2010].
 73. *Federation of Hong Kong Higher Education Staff Association*. (2010) Available from: <http://www.fhkhesa.org/about.asp?sid=6> [Accessed October 2010].
 74. Hong Kong Baptist University Faculty and Staff Union. (2009) *Cross-Institutional Adjudication Commission (CIAC) for Government-funded Tertiary Educational Institutions*. Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council. LC Paper No. CB(2)1235/08-09(06).
 75. Hong Kong Polytechnic University Staff Association. (2009) *Submission regarding the establishment of an independent inter-institutional redress mechanism for the higher education sector*. LC Paper No. CB(2)1235/08-09(05).
 76. Hong Kong Professional Teachers' Union. (2008) *Constitutions of the Hong Kong Professional Teachers' Union*. Available from: http://www.hkptu.org/member_eng/2009/constitution/09constitution.pdf [Accessed October 2010].
 77. Legislative Council Secretariat. (2009a) *Background brief on grievances and complaints mechanisms of the University Grants Committee-funded institutions for the special meeting on 6 July 2009*. LC Paper No. CB(2)2073/08-09(03).
-

-
78. Legislative Council Secretariat. (2009b) *Background brief on review of the jurisdiction of the Office of The Ombudsman*. Paper submitted to the Panel on Administration of Justice and Legal Services of the Legislative Council for the meeting on 27 April 2009. LC Paper No. CB(2)1384/08-09(09).
 79. Legislative Council Secretariat. (2009c) *Comments of the Legal Service Division on the views of the Heads of Universities Committee on the Establishment of an Inter-Institutional Complaints Committee*. Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council for the Special Meeting on 6 July 2009. LC Paper No. LS88/08-09.
 80. *Legislative Council*. (2010) Available from: <http://www.legco.gov.hk/english/index.htm> [Accessed October 2010].
 81. Leung, J. (2009) *Remarks made at the Special Meeting of the Panel on Education of the Legislative Council held on 6 July 2009*. LC Paper No. CB(2)2166/08-09(01).
 82. Office of the Ombudsman. (2007) *Report on Review of Jurisdiction: Part 2*. LC Paper No. CB(2)1384/08-09(08).
 83. *Office of the Ombudsman*. (2010) Available from: <http://www.ombudsman.gov.hk/home.shtml> [Accessed October 2010].
 84. Staff Association of the Chinese University of Hong Kong. (2009) *Independent Inter-Institutional Redress Mechanism/Committee*. LC Paper No. CB(2)1235/08-09(03).
 85. The Hong Kong University of Science and Technology. (2003) *Faculty Handbook: Staff Grievance Procedures*. Available from: http://www.ust.hk/~webaa/AcademicPersonnel/Faculty_HB/ch38.pdf [Accessed October 2010].
 86. The Hong Kong University of Science and Technology Staff Association. (2009) *Submission on Independent Inter-institutional Redress Mechanism*. LC Paper No. CB(2)1507/08-09(01).
 87. The University of Hong Kong. (2002) *Senate Task Force on Academic Freedom: Summary of the Report*. Available from: http://www.hku.hk/acad_freedom/TFAF_Report_summary.pdf [Accessed October 2010].
-

-
88. The University of Hong Kong. (2007) *Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council for Special Meeting held on 6 July 2009*. LC Paper No. CB(2)2234/08-09(03).
 89. *University Grants Committee*. (2010) Available from: <http://www.ugc.edu.hk/eng/ugc/index.htm> [Accessed October 2010].
 90. University Grants Committee. (2010) *Staff Number (Headcount) in Academic Departments of UGC-funded Institutions by Source of Salary Funding, Institution, Staff Grade and Mode of Employment, 2009/10*.
 91. University Grants Committee Secretariat. (2008) *Governance Structure and Grievances and Complaints Mechanisms of the University Grants Committee-funded Institutions*. Paper submitted to the Panel on Education of the Legislative Council. LC Paper No. CB(2)1655/07-08(01).
 92. 大學及專上院校工會聯盟：《設立跨院校民選獨立申訴委員會的建議》，2009年3月25日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會 CB(2)1183/08-09(01)號文件(修訂本)。
 93. 中文大學校友關注大學發展小組：《設立跨院校獨立申訴機制》，2009年3月26日向立法會教育事務委員會提交的意見書，立法會 CB(2)1183/08-09(05)號文件。
 94. 王晉光：《大專「跨院校申訴機制」之設置及實施辦法》，2009年3月1日向立法會教育事務委員會提交的建議書，立法會 CB(2)1032/08-09(01)號文件。
 95. 香港人權監察：《高等教育界跨院校申訴機制》，為立法會教育事務委員會 2009年7月6日的會議提交的意見書，立法會 CB(2)2140/08-09(01)號文件。
 96. 香港大學教職員會：《大學教育資助委員會資助院校的管治架構和申訴及投訴機制》，為立法會教育事務委員會 2009年2月9日的會議提交的補充意見書，立法會 CB(2)1183/08-09(03)號文件。

-
97. 香港大學職工會：《大學教育資助委員會資助院校的管治架構和申訴及投訴機制》為立法會教育事務委員會 2009 年 2 月 9 日的會議提交的補充意見書，立法會 CB(2)1183/08-09(04)號文件。
 98. 香港大學職員協會：《再評大學管治架構及申訴機制》，2009 年 3 月 31 日提交的文件，立法會 CB(2)1235/08-09(01)號文件。
 99. 香港中文大學員工總會：《設立跨院校民選獨立申訴委員會》，2009 年 3 月 31 日提交的建議書，立法會 CB(2)1235/08-09(07)號文件。
 100. 香港科技大學：2009 年 7 月 6 日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會 CB(2)2234/08-09(01)號文件。
 101. 香港浸會大學：《教職員申訴處理程序》，2009 年 7 月 13 日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會 CB(2)2234/08-09(02)號文件。
 102. 香港浸會大學教職員工會：《香港浸會大學教職員工會支持高等院校成立獨立申訴機制》，2009 年 7 月 6 日提交的文件，立法會 CB(2)2140/08-09(02)號文件。
 103. 香港高等院校教職員會聯會，2009 年 3 月 30 日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會 CB(2)1235/08-09(04)號文件。
 104. 香港教育學院，2009 年 7 月 6 日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會 CB(2)2166/08-09(03)號文件。
 105. 香港教育學院教學人員協會：《大學教育資助委員會資助院校的管治架構和申訴及投訴機制》，為立法會教育事務委員會 2009 年 2 月 9 日的會議提交的意見書，立法會 CB(2)831/08-09(05)號文件。
 106. 香港理工大學：《高等教育界跨院校修正機制》，為立法會教育事務委員會 2009 年 7 月 6 日的特別會議提交的文件，立法會 CB(2)2204/08-09(01)號文件。
-

107. 嶺南大學：《高等教育界跨院校申訴機制》，2009年7月6日向立法會教育事務委員會提交的文件，立法會CB(2)2138/08-09(01)號文件。
108. 職業訓練局講師工會：《大學教育資助委員會資助院校的管治架構和申訴及投訴機制》，為立法會教育事務委員會2009年2月9日的會議提交的意見書，立法會CB(2)1183/08-09(02)號文件。