



香港兆基創意書院
李兆基基金會贊助·香港當代文化中心主辦
HKICC Lee Shau Kee School of Creativity

書院處理上訴／投訴個案機制

我們歡迎家長、學生或公眾人士對書院提出意見，我們會盡力向所有持分者解釋書院的各項事情。如若閣下遇到一些複雜的個案，而需要書院正式作出調查跟進，書院將按照下列程序處理。另外，若有關個案涉及《教育條例》、教育政策及教育局直接提供的服務，我們將交教育局負責處理。

簡易處理程序

書院鼓勵老師、家長及學生之間多作直接對話。在啟動任何正式調查個案程序前，同學和家長可直接向相關老師了解事情，希望能先透過溝通和討論解決問題。

如我們已盡力嘗試透過溝通解決問題，而閣下仍不接受我們的回應或處理，閣下可向書院要求啟動「正式調查個案程序」，處理有關個案。

正式調查程序

閣下可透過郵遞、傳真、電郵或親身向我們要求就個案作出調查，我們會於 1 星期內向閣下發出「個案調查確認通知書」，並交給「調查專責小組」開始展開調查。須留意我們並不會受理以下性質的個案：匿名投訴、非由當事人親自提出投訴、投訴事件已發生超過一年、資料不全的投訴的個案。

我們會因應個案性質、涉及對象和牽連程序而安排委任專責人員組成「調查專責小組」。關於個案調查之專責職員組成，詳列如下：

涉及對象	「調查專責小組」成員	「上訴調查專責小組」成員
教職員/非教學人員	校長團隊	校監 或 副校監
助理校長	校長 及 副校長	校監 或 副校監
副校長	校長	校監 或 副校監
校長	校監 或 副校監	校董會
校監 / 副校監 / 校董會	辦學團體專責人員	獨立人士

「調查專責小組」會在 2 個月內透過書面方式通知閣下調查的結果及我們的處理方法。

處理上訴

閣下如果不接納調查結果或處理方法，並能提供新證據或足夠理據，可在「調查專責小組」所發出之結果通知書日期起計 14 天內向我們書面提出上訴要求。

「上訴調查專責小組」在收到有關上訴後將會於 2 個月內把上訴結果以書面方式通知閣下。如閣下仍不滿上訴結果，可向教育局轄下之「學校投訴覆檢委員團」提出覆檢個案。

無論個案是否成立，書院均會就個案的內容進行內部檢討，以優化書院的行政及各項安排。

附件：問與答

註：任何未列入「書院處理上訴／投訴個案機制」之內容，校方均會跟隨教育局之「學校處理投訴指引」處理。

問：可否清楚說明什麼是「不會受理投訴」個案？

答：匿名投訴

投訴人若未能或拒絕提供姓名、通訊地址/電郵地址/或聯絡電話給校方日後查證投訴事項及作出書面回覆之用，該投訴將被列為匿名投訴，校方不會受理。

非由當事人親自提出投訴

投訴一般應由當事人親自提出，若投訴人沒有獲當事人的書面授權，校方不會受理有關投訴。與學生(未成年人士)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。

投訴事年已發生超過一年

與學校日常運作有關的投訴，如投訴日期與事件發生日期相隔一曆年或以上，因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，引致校方蒐證困難，令校方無法進行調查，該投訴將不被受理。

資料不全的投訴

如投訴人未能提供具體及足夠資料，以致調查無從入手，校方可能不受理有關投訴。

問：在組成「調查專責小組」及「上訴調查專責小組」處理投訴時，校方如何避免出現利益衝突情況，從而避免出現不公平之審理？

答：在展開調查工作前或在適當的情況下，所有「調查專責小組」及「上訴調查專責小組」內的所有成員均須向校方申請利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

問：校方如何處理投訴紀錄？

答：以「簡易程序」處理的個案，一般無需正式存檔。如順利處理有關投訴，負責職員必須透過電郵直接向校長匯報作簡單紀錄。經「正式調查程序」處理的個案，學校會清楚記錄並儲存於投訴檔案文件內，以保存所有關資料(包括來往書函、調查報告及會面記錄)。此外，校方將就經「簡易程序」及「正式調查程序」處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

問：校方是否能確保所有投訴資料保密？

答：所有投訴內容及資料均保密，並只供內部/有關人員查閱。校方必定遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議，包括清楚說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。所有投訴資料均會存放於上鎖文件櫃內。電腦資料均存於特定加密的資料庫內。負責人員只可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不可公開談論有關個案的內容及資料。