

順德聯誼總會鄭裕彤中學
2012-2013 年度
家長教師會第二次常務委員會會議紀錄

日期：2012 年 11 月 23 日（星期五）

時間：7:00p.m.-9:15p.m.

地點：家長資源中心

出席者：鄭恩榮校長、蔡玉冰副校長、陸婉儀老師、何潔怡老師、余逸萍老師、鄭子敏、
陳清娥、鄧妙芳、徐美蓮、鄧愛連、姚翠玲、胡凱盈、何桂英、韓活珊、葉寶玲

議程：

1. 通過 2012-13 年度第一次會議紀錄

2. 報告事項：

財政報告 儲蓄戶口：\$23,503.20， 支票戶口：36,254.00

3. 討論事項：

3.1 數學老師教學問題

鄭校長特別編印一份簡報於會上向各委員清楚地講解數學科恆常請假老師問題。

3.2 新春聯歡會

日期：暫定於 2013 年 3 月 1 日（星期五）舉行；

餐飲形式：盆菜，由姚翠玲委員提交最少 3 份報價作參考；

節目內容：待定，希望各委員於下次開會時提交意見；

3.3 伴你飛翔

由靈實及本校合辦，是次活動是透過 10 堂不同的行程/活動，為提升參加者個人之認知，更了解本區，是次活動已有 13 位參加者報名參加，而家長教師會已落實贊助港幣 2,000 作為是次活動活動費用。

4. 會員證及會員收據：

已於會上派發未填的會員證給各委員填寫，資料稍後發放。

5. 其他事項：

5.1 西聯舉辦的優秀家長選舉

由本校借出場地，並將於 11 月 30 日舉行；

- 5.2 由蔡副校長提案：於 2013 年 1 月 5 日早上舉行名為<如何提升初中學生責任感>的講座，並於 12 月中旬發出通告；副校長要求家長教師會於發出通告之翌日，以家長教師會身份以短訊形式向各中一及中二級家長發放此通告內容；
 - 5.3 由鄭校長提案：將會聯同教育局舉辦一個名為<處理學校投訴先導計劃>的講座，讓各委員參加；
 - 5.4 將於 11 月 13 日陸運會當天頒發大學獎學金給 34 名得獎學生，每名得獎學生可獲由家長教師會贊助的港幣 200 元獎學金；
 - 5.5 11 月 17 日於坑口港鐵站舉行之靈實耆樂餅義賣籌款，得到各委員及家長義工的義助，成功賣出 100 多份耆樂餅；
 - 5.6 微波爐事宜：就中午午飯時間等候時間比較長，學生會考慮添置多部微波爐，但考慮到放在那裡、是否安全等等問題。在未確實添置前，家教會主席提出，如在家長資源中心內有家長義工值班，歡迎學生使用中心內的微波爐；
 - 5.7 PTA 會衫設計比賽：截止期限為 12 月 7 日，比賽結果公布日期為 12 月 10 日，並於 2013 年 3 月前完成制作；
 - 5.8 聯校聯歡會將於 12 月 20 日舉行；
 - 5.9 優秀家長得獎獎品：預算費為港幣 800 元正，由鄧愛連委員負責，初步構思為小花束或小盆栽。
6. 下次開會日期：2013 年 1 月 5 日（星期六）下午一時舉行（出外午餐後回校開會）

主席：

記錄：

附件一

校長跟進數學科恆常請假老師簡報 2012年11月23日

日期	事項	跟 進
9月17日	接獲家長信	知會副校長及科主任有關投訴 預早請代課老師 科主任跟進請假老師與代課老師交接。
9月20日	教育局學校發展主任到訪	學校需加強跟進被投訴老師的教學進度，因學生和家長擔心老師缺課會影響學習的進度，所以科主任有要求有關老師在現有的教學進度表上列出實際的教學進度，測考與功課安排，以便代課老師能清楚知道教學進度 教學的成效與課堂管理有直接關係，對被投訴的老師，學校可特事特辦。校長、副校長和科主任，為要了解課堂的實況，在無事先知會老師下可以進行觀課和觀簿，並就教學表現和課業質素提出適切的改善建議。
9月24日	電話回覆家長	告知家長校方已關注老師請假情況 已聘請數學科代課老師 強調科主任做好課程進度的跟進，並探討處理問題的原則。
9月27日	接獲教育局電話	知道家長的訴求和有關投訴 9月28日再電話回覆家長有關學校已進行的跟進工作。
10月4日	召開特別會議	校長、副校長、科主任及有關老師舉行特別會議，重申教育局要求，請恆常缺課老師跟進學生學習進度。校方也要求老師在身體情況許可下，增加補課時間，追回教學進度 請老師多與學生溝通，聽取學生的訴求，了解他們的需要，改善師生關係。同時，老師也可以向校方反映學生的需要，可增加額外資源，幫助他們學習。
10月15日	安排學生記錄堂課情況	校長組織四班科長和班代表（每班兩人），在手冊記錄堂課及家課資料，在堂課簿內列出教授內容，以便代課／請假老師交接及了解進度。
10月24日	舉辦星期六補習班	數學科科主任為四班學生安排一連七個星期六的免費補習班，分為中二、中四程度，學生可自由參加，人數約為30人。如人數過多，可開多一班。
10月25日	接獲家長電話	家長意見表示學生要適應不同老師的教學法有一定難度，校方可否安排一位固定老師教授。
10月30日	召開校政委員會會議	會上提出四個方案幫助學生追上學習進度，惟考慮對整體老師教員的公平性，只在有需要的情況下，於放學後聘請代課老師補課。
11月12日	舉行課後補課	恆常請病假老師自願發通告安排由11月11日至1月17日，逢星期二、四，為四班學生課後補課。
11月19日	了解學生記錄堂課情況	校長接見八位同學，了解數學堂的教學情況，科長和班代表能否清楚記錄課堂上的進度、堂課和家課等資料。校長鼓勵同學要多問、積極參加星期六補習班及課後補課。

順德聯誼總會鄭裕彤中學

處理投訴機制

第一章 適用範圍

根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括與學校有關的投訴。

本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與學校日常運作及內部事務有關投訴的事例：

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> 學校帳目 (例如帳目記錄) 其他收費 (例如課外活動費、留位費) 政策方針 (例如獎懲制度、停學安排) 承辦商服務水準 (例如校巴服務、飯盒供應) 服務合約 (例如招標程序) 環境衛生 (例如噪音、蚊患)
學與教	<ul style="list-style-type: none"> 校本課程 (例如科目課時) 選科分班 (例如學生選科安排) 家課作業 (例如家課量、校本評核標準) 學生考核 (例如評分標準) 教職員表現 (例如教職員的行為態度、工作表現)
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> 校風 (例如校服儀表) 家校合作 (例如諮詢機制、溝通渠道) 對學生支援 (例如對有特殊教育需要學生的支援) 課外活動安排 (例如興趣小組或活動的安排)

學生表現

- 學生整體表現 (例如成績、操行)
- 學生紀律 (例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌)

- 在處理投訴時，學校須參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求。

校方一般可以不受理下列類別的投訴：

1. 匿名投訴：

無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。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姓名、地址/電郵地址及電話，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，校方可以不受理。

2. 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。

3. 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/證據可能已改變或消失，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，提出投訴時限應以一曆年計算。

4. 資料不全的投訴：

校方可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，校方可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校須參考以下原則：

附件二

2. 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般無須書面回覆，但負責人員可因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單書面回覆，例如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節。以簡易程序處理的個案，一般無須正式存檔。

正式調查投訴程序

1. 調查及上訴階段的安排

如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

a. 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），應按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出「確認通知書」，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（建議在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並發出書面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，可在學校的覆函發出日期起計14天內，向校方書面提出上訴要求。

b. 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

- 根據校本機制，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）負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- 盡快處理有關上訴個案（建議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。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。

2. 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校應保存清楚記錄。學校會建立投訴檔案管理系统，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。

第四章 處理投訴安排

專責人員

學校可因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、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。

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
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*

* 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。