

# 國立嘉義特殊教育學校家長陳情案件處理作業要點

中華民國100年1月10日行政會報訂定通過

中華民國107年10月31日行政會議修訂通過

中華民國108年3月27日行政會議第二次修訂通過

- 一、為積極且妥適處理家長陳情案件，特訂定本要點。本要點係依據中華民國99年12月1日教中（一）字第0990519961號書函辦理。
- 二、為統籌家長陳情案件的執行情形，由校長指定處理家長陳情相關事務之執行秘書及對外發言人。
- 三、學校同仁接待陳情家長或接聽陳情家長電話時應注意禮節及態度，以寬容體諒的心情協助家長解決問題。
- 四、家長陳情方式(包括透過上級及校外陳情者)可分為親至本校、以電話提出、書面方式提出及透過電子郵件提出等。處理流程如下：

## (一)親至本校陳情者：

- 1、由本校同仁負責接待，儘速了解陳情事由，並填具受理家長陳情案件處理單立即呈報校長核示承辦處室。將陳情者帶至承辦處室由承辦人員受理並填寫家長陳情案件紀錄表，同時與處室主任共同予以妥善處理化解；如有需要得會同處室主任及校長共同處理。
- 2、如案情複雜時，由承辦人員受理後填寫家長陳情案件紀錄表，送文書組先將案件登錄「登記、掛總收發文號」後，分送承辦人員處理。

## (二)以電話提出陳情者：

- 1、接聽人員需儘速了解陳情事由，並填具受理家長陳情案件處理單立即呈報校長核示承辦處室。由承辦人員受理後立即回電陳情者並填寫家長陳情案件紀錄表，同時予以妥善處理化解，必要時請處室主任協助處理；如有需要得邀請陳情者到校會同處室主任及校長共同處理。
- 2、如案情複雜時，由承辦人員受理後填寫家長陳情案件紀錄表，送文書組先將案件登錄「登記、掛總收發文號」後，分送承辦人員處理。

## (三)以書面方式（包括一般信函、傳真…）或透過電子郵件陳情者：

- 1、由收件人員填具受理家長陳情案件處理單立即呈報校長核示承辦處室，送文書組先將案件登錄「登記、掛總收發文號」後，分送承辦人員處理，承辦人員參照「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四項第一款「無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者」得不予以辦理。
- 2、承辦人員經查證後應填具家長陳情案件記錄表，以最速件簽核後回覆陳情者。

五、承辦人員處理陳情案件之辦理注意事項如下：

- (一)受理案件皆依流程以最速件處理，若案情複雜則視需要經校長同意後展延期限，並通知陳情者展辦原因。
- (二)承辦人員應視事件需要，採保密方式處理；承辦單位得視需要適時召開處理小組或諮詢小組會議。
- (三)家長陳情案件經媒體公佈時，另依本校校園緊急事件危機處理要點辦理。
- (四)如涉及教育人員違法處罰學生之情事，另依本校教育人員違法處罰學生事件處理作業流程表辦理。
- (五)家長陳情案件紀錄表簽核閱後，將處理過程相關文件及記錄表影本送交執行秘書存查。

六、於學年度結束時由執行秘書將家長陳情案件進行彙整檢討。

七、本要點經行政會報通過，陳請校長核可後公佈實施，修正亦同。

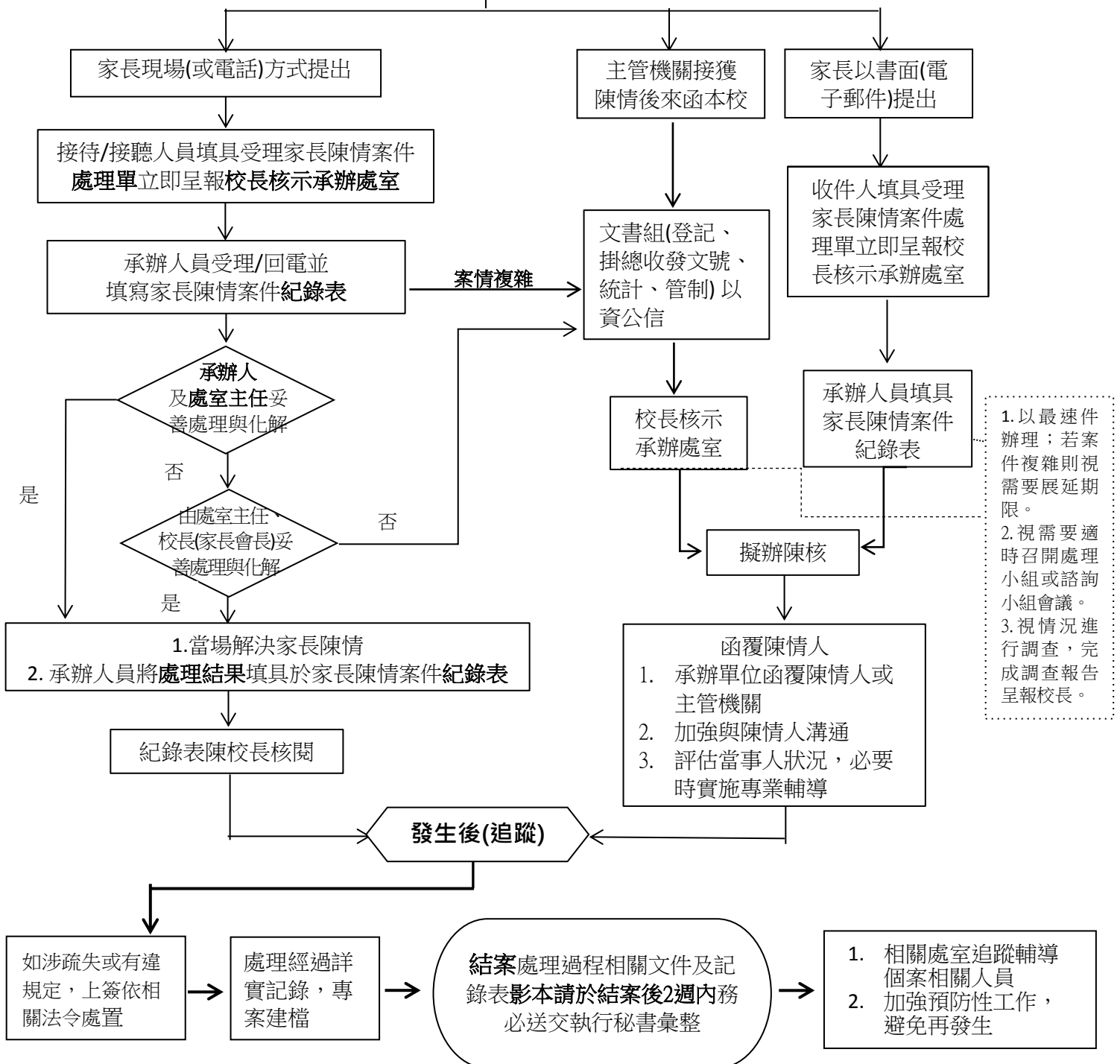
# 國立嘉義特殊教育學校家長陳情案件處理作業流程

中華民國100年1月10日行政會報通過  
 中華民國107年10月31日行政會報修正通過  
 中華民國108年3月27日行政會報第二次修正通過

## 發生前(預防)

1. 辦理提升教師班級經營、親師溝通、輔導與管教學生及教師權利義務與法律相關知能研習進修
2. 辦理親職教育活動，加強家庭與學校之間聯繫與互動

## 家長陳情案(處置)



# 國立嘉義特殊教育學校受理家長陳情案件處理單

編號：

家長姓名		陳情日期	年 月 日
學生姓名	班級	關係	
陳情方式	<input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他		
聯絡地址		電話	
電子郵件		手機	
陳情事由			
陳情人 簽名			
接 案 人	單位主管	校長批示	
	執行秘書		

注意事項：本處理單校長批示後送承辦人員辦理並將影本送交執行秘書存查。

# 國立嘉義特殊教育學校家長陳情案件紀錄表

編號：

家長姓名		陳情日期		年	月	日
學生姓名		班級		關係		
陳情內容						
處理結果						
承辦人		單位 主管		會辦		校長批示
		執行 秘書				

注意事項：結案時應將處理過程相關文件及本表影本送交執行秘書存查。