

國立臺南特殊教育學校家長陳情案件處理作業要點

100.01.11 主管會議訂定

103.04.29 主管會議第一次修訂

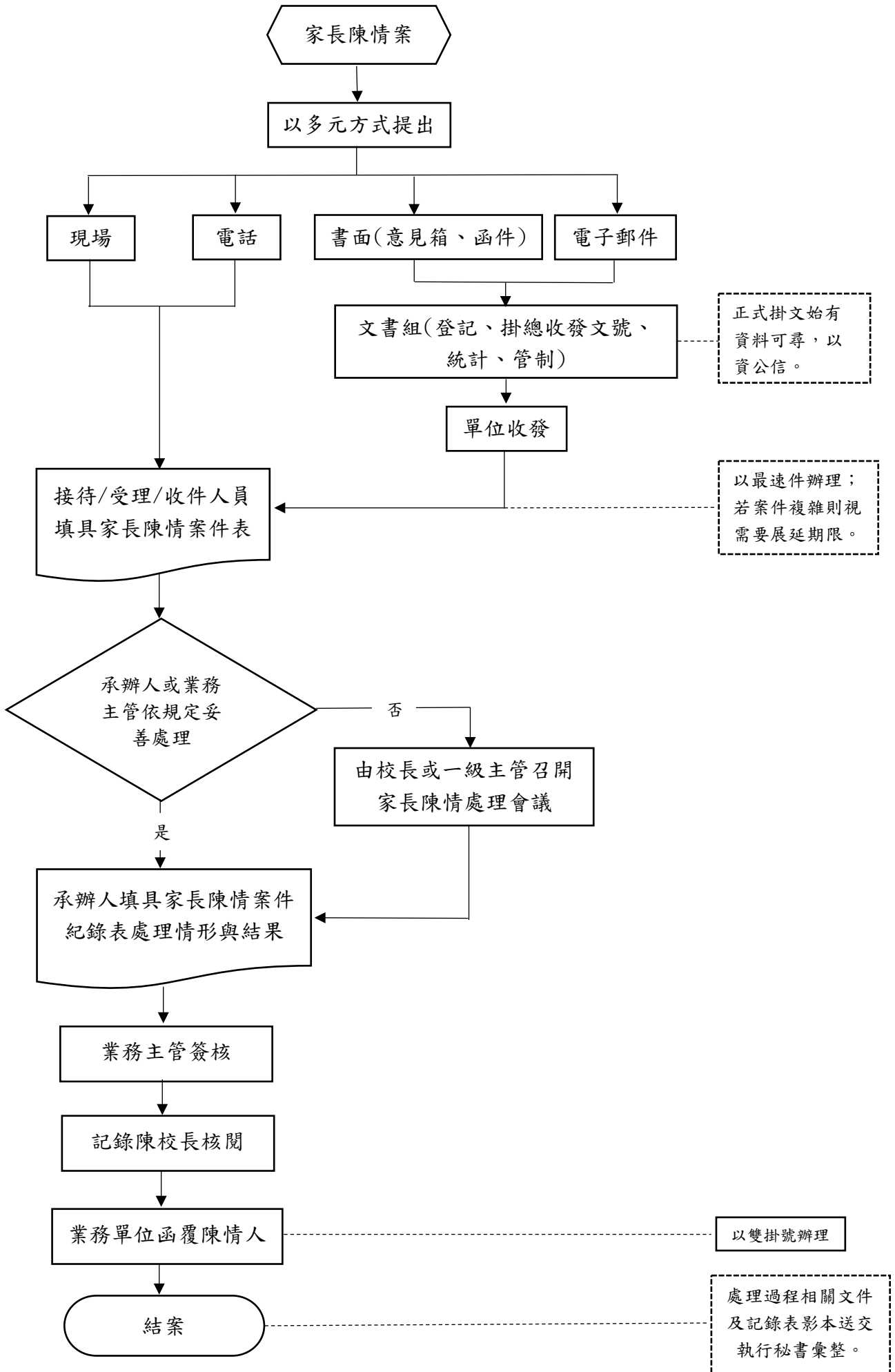
103.09.25 主管會議第二次修訂

103.11.27 主管會議第三次修訂

109.07.21 主管暨行政會議第四次修訂

- 一、本要點依據國立特殊教育學校強化校務運作效能注意事項訂定。
- 二、目的：提供家長陳情管道，建立家長與學校之間良好關係，以寬容體諒的心情協助家長解決問題。
- 三、家長陳情方式(包括透過上級及校外陳情者)有親至現場提出、透過電話提出、書面方式提出及透過電子郵件提出等。
 - (一)親至本校陳情時：
 1. 由本校同仁負責接待，藉由最短時間了解陳情事由，並帶陳情人至主辦處室由承辦人員受理並填寫家長陳情案件紀錄表，同時予以妥善處理化解，必要時請業務主管出面協助；如有需要得會同秘書、學務主任及校長共同處理。
 2. 如案情複雜時，由承辦人員受理並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，由『單位收發』，分送各承辦人處理。
 - (二)以電話提出陳情者：
 1. 接聽人需儘速將電話轉接承辦人員，由承辦人員受理並填寫家長陳情案件紀錄表，同時予以妥善處理化解，必要時請業務主管出面協助；如有需要得邀請陳情人到校會同秘書、學務主任及校長共同處理。
 2. 如案情複雜時，由承辦人員受理並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，由『單位收發』，分送各承辦人處理。
 - (三)以書面方式(包括一般信函、傳真…)或透過電子郵件陳情者：由文書組先將案件登錄『登記、掛總收發文號』後，由『單位收發』，分送各承辦人處理，承辦人亦填具家長陳情案件記錄表辦理並備查。
- 四、處理流程與注意事項：
 - (一)以最速件辦理：由承辦人以最速件簽核後回覆陳情人；若案情複雜則視需要經校長同意後展延期限，並通知陳情人展辦原因。
 - (二)簽核後予以存查並將家長陳情案件紀錄表影印一份送秘書彙整。
 - (三)學校同仁平日接聽電話時應注意電話禮節，接待或對待陳情家長應注意態度，以寬容體諒的心情協助家長解決問題。
- 五、於學年度結束時，由秘書彙整陳情案件並做案件檢討分析提出報告。
- 六、本要點經主管會議討論通過，陳校長核定後實施，修正時亦同。

國立臺南特殊教育學校家長陳案件處理作業流程圖



國立臺南特殊教育學校家長陳情案件紀錄表

陳情人姓名		陳情日期			
學生姓名		學生 班級		關係	
陳情方式	<input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他_____				
聯絡地址 電子郵件			電話		
陳情內容					
處理情形 與結果					
注意事項	結案時，應將處理情形及本表影本於每月底前送秘書彙整。				

承辦人

承辦組長

單位主管

校長

秘書