

國立新竹特殊教育學校家長陳情案件處理作業要點

於中華民國100年10月25日臨時校務會議通過

壹、依據：

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。

貳、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。

參、陳情方式：

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：

- (一) 由本校秘書負責接待，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及校長共同處理。
- (二) 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：

- (一) 陳情窗口為本校秘書(電話:03-6676639轉211)，秘書藉由最短時間了解家長陳情事由後，立即通知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及校長共同處理。
- (二) 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：

由秘書請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。

肆、校方處理陳情案件注意事項

一、處理家長陳情案件之作業流程詳如附表一。

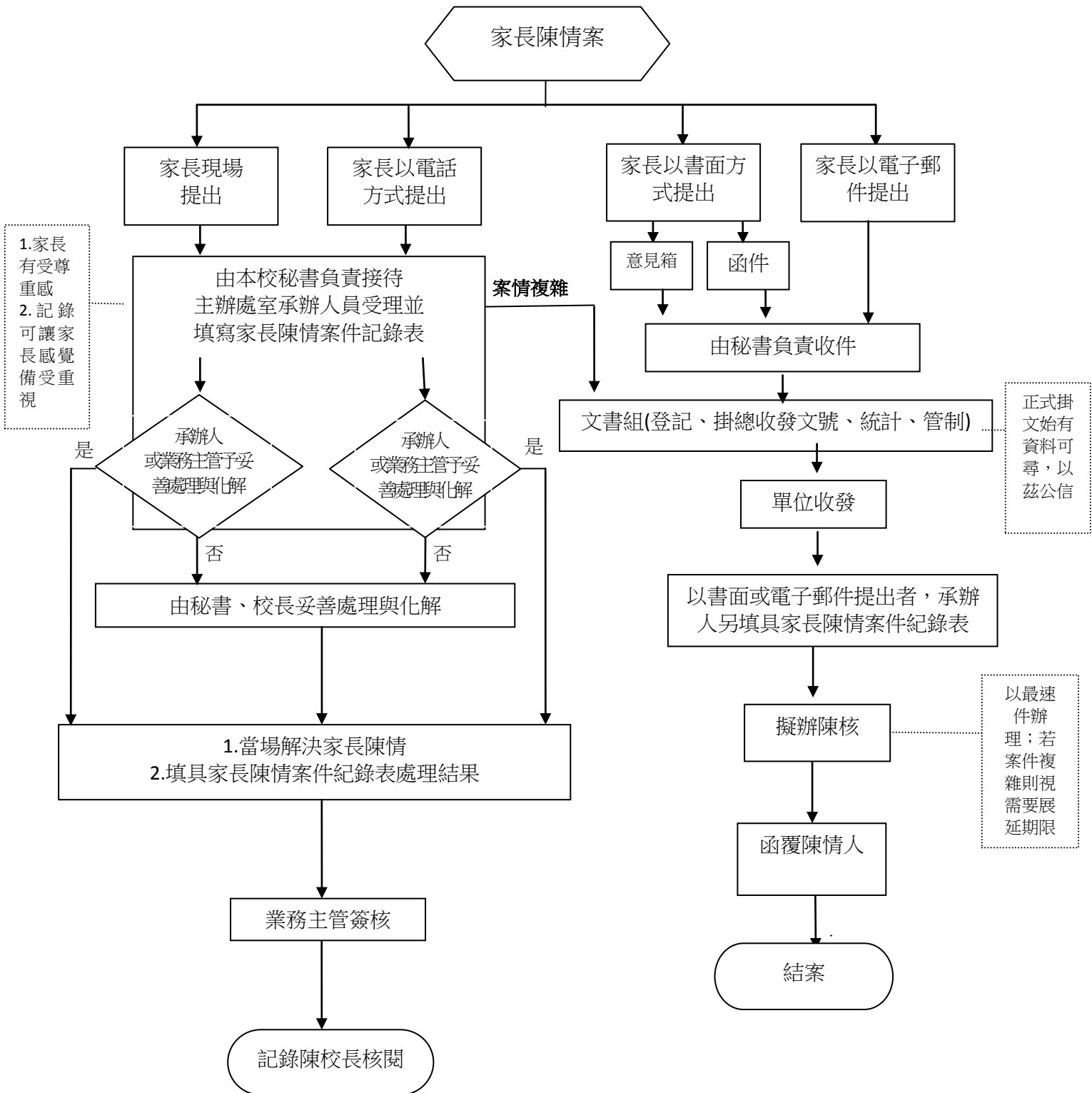
二、各承辦人員處理陳情案件之辦理事項如下：

- (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) 簽核閱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、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。

伍、本辦法經校務會議通過後，呈校長簽核後實施，修正時亦同。

國立新竹特殊教育學校家長陳情案件處理作業流程圖



國立新竹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			
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		

承辦組長

單位主管

秘書

校長

國立新竹特殊教育學校家長陳情案件處理作業自我檢核表

檢核日期： 年 月 日

編號	檢核事項	是	否
1	接聽電話人員是否注意電話禮節		
2	同仁接待或對待陳情家長時是否注意態度表達		
3	秘書了解陳情事由後，是否在最短時間帶陳情人至主辦處室由承辦人員受理		
4	透過電話陳情者，秘書是否在第一時間將電話轉接承辦人員		
5	主辦業務處室是否填寫家長陳情案件紀錄表		
6	主辦處室承辦人員受理後是否妥善處理化解		
7	主辦處室承辦人員受理後無法妥善處理化解時是否請業務主管出面協助		
8	主辦處室業務主管出面協助處理後難以妥善處理化解時是否知會秘書及校長共同處理		
9	案情複雜時，是否將家長陳情案件紀錄表送文書組將案件登錄『登記、掛總收發文號』後，由『單位收發』，分送各承辦人處理		
10	以書面方式或透過電子郵件陳情者，是否經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		
11	經文書組登記收發文號後之陳情案件，承辦人是否以最速件簽核		
12	經文書組登記收發文號後之陳情案件若因案情複雜無法馬上處理完成是否經校長同意後展延辦理期限		
13	經文書組登記收發文號後之陳情案件若因案情複雜經校長同意後展延辦理期限者，是否通知陳情人展辦原因		
14	經文書組登記收發文號後之陳情案件經簽核後，承辦人是否函覆陳情人		
15	家長陳情案件紀錄表經簽核閱後業務單位是否妥加保管存查		
16	家長陳情案件紀錄表經簽核閱後是否影印一份送秘書彙整		
17	是否於學年度結束時，彙整檢討分析陳情案件		

檢核人員核章：

校長核章：