

臺中市立啟明學校家長陳情案件處理作業要點

99年12月13日訂定
106年2月9日第1次修訂
112年1月19日第2次修訂

- 一、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。
- 二、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，承辦人應填具家長陳情案件紀錄表辦理並備查。

三、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。

四、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。

五、本要點經校務會議通過後，陳校長核定後實施，修正時亦同。

臺中市立啟明學校家長陳情案件處理作業流程圖

99年12月13日訂定
106年2月9日第1次修訂
112年1月19日第2次修訂

