

臺中市私立衛道高級中學學生家長陳情處理作業要點

民國 106 年 10 月 17 日主任會議訂定

民國 110 年 12 月 14 日行政會議修訂

一、依據：

依《行政程序法》第七章第 170 條，訂定本作業要點。

二、目的：

提供學生與家長陳情管道，受理公務相關的建議與反映，建立與學校的良好互動關係，以體諒寬容和合作互助的態度，使學校行政和親師生之間消弭歧見、強化互信、解決問題，共創三贏。

三、陳情管道：

- (一)親臨學校。
- (二)電話聯繫。
- (三)書面反映：含一般書信、Line 訊息、傳真、學校電子郵件信箱、學生週記或聯絡簿。
- (四)家長會轉達。
- (五)主管機關轉達——公文書。
- (六)其他。

四、陳情事件性質分類：

- (一)班級經營：主責單位為學生事務處，協辦為校長秘書及人事主任。
- (二)學生管教：主責單位為學生事務處，協辦為校長秘書及人事主任。
- (三)教學問題：主責單位為教務處，協辦為校長秘書及人事主任。
- (四)職員工問題：主責單位為人事室，協辦為校長秘書及各處室主管。
- (五)媒體事件：主責單位為校長室，協辦為各處室主管。
- (六)設備問題：主責單位為總務處，協辦為各處室主管。

五、作業程序：決定是否受理陳情案，受理陳情案依下列程序辦理。

- (一)由案件接收人先填寫「案件陳述單」摘要記錄，判別陳情事件性質分類，陳報相關業務主管接手處理。
- (二)由主責單位負責陳報校長處理進度，並依性質、職責跨處室分工與合作。
- (三)對案件進行瞭解與處理：
 - 1、人員須訪談、輔導與觀察：人事室負責訪談製作書面紀錄，並請與會人士簽名確認，進行輔導改善作為，訂出期限觀察改善情形。
 - 2、設備須檢視與修繕：總務處檢查設備，立即或訂定修繕期程。
- (四)結案後，簽呈並檢附相關紀錄，呈報校長處理結果。
- (五)由主責單位依規定程序辦理後續：
 - 1、事涉教職員工不論提醒、追蹤輔導、移送考核懲處，人事室都應主動留存相關紀錄備查。
 - 2、硬體設施、設備列入追蹤考核項目。

六、注意事項：

(一)具名陳情在確認陳情者身分後，一定要受理，並盡速依照作業程序進行。

(二)不具名陳情原則上可以不受理，但本校家長與學生常因擔心被貼標籤而不願具名之情形，為避免萬一情況屬實卻未能及時疏通化解，日後可能擴大為媒體事件，相關單位仍須主動瞭解實際狀況，做成書面紀錄留存備查，以維護學校經營品質及師生權益為優先考量。

七、本要點經行政會議通過，陳請校長核定後公布實施，修正時亦同。