

臺南市私立寶仁國民小學  
家長陳情或申訴事件處理要點(草案)

108.8.23 校務會議

- 一、臺南市私立寶仁國民小學(以下簡稱本校)為處理家長陳情或申訴事件，特訂本要點。
- 二、本要點所稱家長陳情或申訴事件，係指家長以書面(郵件、傳真、電子通訊)或言詞(電話或口頭)反映有關校務行政、班級經營或學生權益等具體且具名之事宜。
- 三、本校受理家長陳情或申訴事件，應依下列規定辦理

(一) 受理收件

1. 家長向本校直接陳情或申訴之事件

- (1) 家長具名以書面陳情或申訴之事件，本校文書組登記分文送承辦單位，承辦人填具「家長陳情或申訴事件紀錄表」並依行政程序簽辦。
- (2) 家長具名以言詞陳情或申訴之事件，本校以重點摘錄方式填具「家長陳情或申訴事件紀錄表」，並向陳情人複誦朗讀後，交文書組登錄分文送承辦單位，承辦人依行政程序簽辦。

2. 主管機關或相關單位轉通知之事件

- (1) 本校「曾經受理收件」且轉通知文件「有家長具名」之陳情或申訴事件，本校文書組登記分文送承辦單位，承辦人經查證後，填具「家長陳情或申訴事件紀錄表」並依行政程序簽辦。
- (2) 本校「未曾受理收件」或轉通知文件「無家長具名」之陳情或申訴事件，本校文書組登記分文送承辦單位，承辦人以本校不受理「未曾受理收件」及「無家長具名」之緣由，建請「轉通知單位」函覆陳情人。

(二) 受理事件處理原則

1. 承辦處室依本校「家長陳情或申訴事件處理流程」積極辦理相關事宜。
2. 陳情與申訴事件處理情形，應於六個工作日內告知陳情人，俟處理結果確定後，再次回覆陳情人或相關單位。
3. 如陳情申訴緣由相似或對同一事件之連續陳情之事件，可併案辦理。
4. 回覆陳情人以書面文件函覆為原則，並應具體告知承辦人員姓名及聯絡電話。如有特殊考量或陳情人未留聯絡地址，得以電話、電子郵件、傳真，面談或其他方式處理，且應有文書紀錄備考。
5. 事件處理應詳實記錄，專案建檔，完整結案。以同理心、簡明、肯定、親切、易懂之用語與陳情人進行溝通。
6. 受法令、機密或政策限制而無法依陳情人所請辦理者，應詳細說明法令相關規定及無法辦理之理由。

- 四、本校受理重大陳情事件(如霸凌、性別平等、性騷擾、性侵害、校園安全、…等)時，為維護校務正常運作，得請求董事會、家長會及相關主管機關的協助。陳情事件如涉法令規範時，得送學校行政會議或相關委員會處理。
- 五、家長陳情與申訴事件應予以尊重及保密，事後強化預防性教育並追蹤輔導個案。
- 六、為營造和諧校園，增進親師生情感，加強家庭與學校間的聯繫，本校定期透過教育訓練，提昇教師班級經營、親師溝通、學生輔導與管教、性別平等、性騷擾防治、校園霸凌防治及教師權利義務與法律知能，強化教職員工應變能力。
- 七、本要點經校務會議討論後，陳校長核定實施，修正時亦同。