

臺北市立各級學校及幼兒園處理人民陳情案件注意事項

- 一、臺北市政府教育局（以下簡稱本局）為使臺北市立各級學校及幼兒園（以下簡稱學校及幼兒園）加強為民服務，確實及有效處理人民陳情案件，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項所稱人民陳情案件，係指陳情人以書面(包括郵寄、傳真、電子郵件、網站或相關行動應用程式等在內)或言詞陳述有關校（園）務興革之建議、校（園）規或行政法令之查詢、校（園）內行政或教育相關違失之舉發或其他影響陳情人權益等具體陳情之案件。
前項陳情以書面為之者，應載明具體陳情內容、真實姓名及聯絡方式(包括電話、住址、電子郵件位址或傳真號碼等)；以言詞作成紀錄者，應載明之事項，亦同。
- 三、學校及幼兒園處理人民陳情案件，應依本注意事項辦理，本注意事項未規定者，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點、臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項、臺北市單一陳情系統作業程序、臺北市政府文書處理實施要點及臺北市政府各機關加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點等相關規定辦理。
人民陳情案件若屬涉及學校及幼兒園為達成教育目的之內部程序或受理內部之教職員、學生、家長陳情，可由學校及幼兒園自訂作業程序，其內容不得違反本注意事項及前項之規定。
- 四、學校及幼兒園受理人民陳情案件應以合法、合理、確實辦結為原則，並依下列規定辦理：

(一)受理收案

1. 陳情人直接向學校及幼兒園陳情之案件：
 - (1)以書面陳情之案件，由學校及幼兒園收件後，依行政程序簽辦後回復。
 - (2)以言詞陳情之案件，學校及幼兒園受理時應依本局所定之人民陳情案件紀錄表作成紀錄，並向陳情人朗讀，或使閱覽請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
2. 學校及幼兒園就所收人民陳情案件認無管轄權者，應即移送有管轄權之機關，並通知陳情人。
3. 本局轉請學校及幼兒園處理之陳情案件，由學校及幼兒園收件後，依行政程序簽辦後回復本局。

(二)處理時限

1. 學校及幼兒園受理人民陳情案件處理時限為六個工作日，如因內容複雜無法於處理時限內查處回復或法規另訂有處理期限者，應於六個工作日內將預定辦理期程及初步查處結果先行回復陳情人。但最長處理時限不得超過三十日(以日曆天計算)。
2. 本局轉請學校及幼兒園處理之陳情案件，應依本局所指定之時限辦理回復。

(三)辦理回復

1. 回復陳情人陳情案件時，以書面公文函復為原則，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，面談或其他方式答復陳情人，惟應有文書紀錄備考。
 2. 辦理回復時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字回復陳情人，並副知相關機關。遇有陳情內容不明確或疑義時，學校及幼兒園得主動聯繫民眾，釐清問題。
 3. 如連續收到同一陳情人對同一事由之人民陳情案件，於限辦期限內可併案辦理回復。
 4. 案件有下列情形之一者，依分層負責權限規定不予處理，但仍應記錄以利查考：
 - (1)無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式者。
 - (2)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、學校及幼兒園受理重大陳情案件(如霸凌案件、校安事件、新聞事件及議員關切案件等)或同一案情經多次處理陳情人仍表示不滿持續陳情，已有影響校務正常運作之虞等，應儘速主動報請本局協助處理。
- 六、對於同一陳情有多次回復時應併案歸檔，以利完整保存所有回復紀錄。
- 七、學校及幼兒園對同一事由人民一再陳情案件及同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則，依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項辦理。
- 八、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密，並依臺北市政府文

書處理實施要點及臺北市政府教育局及所屬機關學校落實檢舉（陳情）人身分保密要點辦理。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，學校及幼兒園應通知陳情人依原法定程序辦理：

（一）檢、警、調機關進行偵查中者。

（二）訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

（三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十、學校及幼兒園應定期透過教育訓練，強化教職員工處理陳情案件之知能。

十一、學校及幼兒園應定期自行檢討人民陳情案件處理與辦結情形，對於超過規定處理時限辦結者，或違反本注意事項其他之規定而屬情節重大者，應依臺北市政府文書處理實施要點規定辦理調卷分析，追究積壓或違反規定之責任；對於處理績效優良者，得予以獎勵。

十二、學校及幼兒園人民陳情案件處理及教育訓練辦理情形，將列為本局內部控制查核重點。

十三、學校及幼兒園全案辦結時，應檢附臺北市（學校全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表，並依本注意事項第三點規定辦理。