

## 高雄市政府教育局辦理校園親師生溝通調處作業要點總說明

### 一、訂定目的：

本府教育局為營造友善校園環境，於親師生遇有溝通需要時得以順利溝通，參酌校園霸凌防制準則所強調之修復式正義、關係重構及自願參與等機制，並引進鄉鎮市調解條例之核心調解精神，建構獨立、中立且客觀之第三方公正調處機制，透過法律、心理、教育等跨領域專業委員之引導，協助親師生各方釐清認知差異，期盼能有效化解校園初期衝突，營造互信和諧之教育環境，爰訂定高雄市政府教育局辦理校園親師生溝通調處作業要點（以下簡稱本要點）。

### 二、訂定重點：

- （一）訂定目的及程序定位。（第一點及第二點）
- （二）適用範圍。（第三點）
- （三）調處會及調處小組之組成及運作。（第四點至第十三點）
- （四）程序啟動及處理流程。（第十四點至第十六點）
- （五）附則。（第十七點至第二十一點）



## 高雄市政府教育局辦理校園親師生溝通調處作業要點

| 規定                                                                                                                                                                                                                                              | 說明                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高雄市政府教育局辦理校園親師生溝通調處作業要點                                                                                                                                                                                                                         | 行政規則名稱。                                                                                                                                           |
| 一、高雄市政府教育局（以下簡稱本局）為落實高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法所定師生溝通預防機制精神，妥適處理本市高級中等以下學校（以下簡稱學校）校園教育紛爭，避免行政調查資源泛濫，落實校園修復式正義，保障教師工作權與學生學習權，兼顧程序正義及當事人權益，於學校正式受理調查程序啟動前，先行建立多元溝通管道，促進師生良性互動，並導入中立、公正之第三方協調機制，藉以化解教學認知差異或情緒性衝突，降低誤解，落實預防優先，溝通先行之教育精神，以促進校園和諧，特訂定本要點。 | 一、為落實教育部修正之高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法之預防精神，針對情節輕微之校園衝突，引進修復式正義思維。<br>二、為保障學生受教權，並兼顧教師教學專業權益之維護，本局強調「預防優先」精神，導入客觀公正第三方協調機制之必要性，用以化解認知差異與情緒衝突，建立多元溝通管道。 |
| 二、學校於接獲親師生爭議事件後，評估有需求者，得依本要點啟動調處程序，以消弭誤解、重建親師生互信關係。                                                                                                                                                                                             | 明定本要點之適用期程，以掌握接獲親師生爭議事件後之溝通黃金期，與正式法定調查程序做出明確區隔，避免學校過早陷入對立程序。                                                                                      |
| 三、本要點適用於未達法規情節重大且具改善與溝通可能之校園師生、親師溝通爭議，適用範圍如下：<br>（一）教師法第十六條第一項第一款所定教學不力情節輕微者，如教學方式、評量標準之認知差異、親師溝通不良且主要可歸責於教師者，或班級經營欠佳但尚未達應予解聘、不續聘或停聘之程度。<br>（二）未達身心侵害程度之情緒對立、口語摩擦或互動誤解。                                                                         | 本要點之適用範圍及案件類型。                                                                                                                                    |
| 四、為辦理本要點調處相關事宜，設調處會；其任務規定如下：<br>（一）學校申請親師生溝通調處事件之審議事項。<br>（二）調處小組之組成及調處員之管理事項。<br>（三）調處專業人才庫之建立、維護及調處員管                                                                                                                                         | 明定調處會之核心任務、實質職掌與管轄權限，以確立其作為中立第三方機制之行政定位。                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 理事項。                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |
| <p>五、調處會委員由七人組成，由本局就具有下列資格之一者聘（派）兼之，並由委員互相推選一人為召集人並擔任會議主席；委員任期二年，期滿得續聘；其中任一性別比例不得少於三分之一：</p> <p>（一）教師團體代表二人。</p> <p>（二）家長團體代表二人。</p> <p>（三）校長團體代表一人。</p> <p>（四）法律專家學者一人。</p> <p>（五）諮商輔導代表一人。</p>                                                                              | <p>一、明定調處會之核心職掌、委員總人數、資格、推選召集人方式、任期及性別比例限制，以確立委員會之客觀性、專業性與實質代表性。</p> <p>二、多元領域專業組成，兼顧學校、教師、家長關懷、法律規範與心理輔導等面向之衡平。</p> |
| <p>六、有下列情形之一者，不得遴聘為調處會委員：</p> <p>（一）涉犯教育人員任用條例第三十一條情形之一且法定程序調查程序中或調查屬實。</p> <p>（二）涉犯教師法第十四條、第十五條或第十六條中應予解聘、不續聘、停聘之法定程序調查程序中或調查屬實。</p> <p>（三）曾犯貪污罪，經判刑確定。</p> <p>（四）曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴。</p> <p>（五）曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定。但過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此限。</p> <p>（六）受監護或輔助宣告，尚未撤銷。</p> | <p>參酌校園霸凌防制準則及鄉鎮市調解條例相關規定，訂定調處會委員之消極資格（不得遴聘之情事），以確保調處機制之公正及可信賴。</p>                                                  |
| <p>七、調處會委員有下列迴避情形之一者，應主動聲請迴避，當事人亦得向調處會申請迴避：</p> <p>（一）與爭議當事人有親屬關係或師生關係。</p> <p>（二）曾就同一爭議事件擔任與案件相關角色。</p> <p>（三）其他足以影響公正性之具體事由。</p>                                                                                                                                            | <p>明定委員執行職務時之迴避規範，分為「主動職權迴避」與「當事人申請迴避」雙軌制，俾保障程序之實質正義及公正執行。</p>                                                       |
| <p>八、調處會委員不得同時或於程序完成後，擔任同一事件之調查小組成員或校園事件處理會議委員或參與任何與該事件相關之會議。</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>為防範前置調處程序之心證影響後續法定救濟程序，明定調處委員不得擔任同一事件之調查小組成員或後續會議委員，俾維護程序公正。</p>                                                  |
| <p>九、調處會應建立調處專業人才庫（以下簡稱人才庫），人員應包含團體代表、法律專家學者及諮商輔導專業人員。</p>                                                                                                                                                                                                                    | <p>調處專業人才庫之人員組成、定期更新、個人資料保護相關規定。</p>                                                                                 |

|                                                                                                                                                            |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>學校申請調處時，應由人才庫中遴聘相關專長人員擔任調處員進行調處程序。</p> <p>調處會應定期更新人才庫之資訊。</p> <p>人才庫人員個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法之規定。</p>                                                   |                                                                                                            |
| <p>十、人才庫之調處員資格，應完成本局辦理人才庫或中央主管機關相關領域人才庫專業知能培訓合格，且具備下列資格條件之一：</p> <p>(一)法律、教育、心理、輔導領域之學者專家。</p> <p>(二)教育團體、家長團體及其他專業領域團體人員。</p>                             | <p>明定人才庫人員之專業領域類別及積極資格準用規定，確保外派之調處員具備實質親師生溝通協調與法規專業能力。</p>                                                 |
| <p>十一、人才庫之人員，有本要點第六點各款所列情形之一者，不得遴聘。</p>                                                                                                                    | <p>明定專業人才庫調處員之專業領域類別及消極資格條件準用規範。</p>                                                                       |
| <p>十二、人才庫人員有下列各款情形之一者，應將其自人才庫移除：</p> <p>(一)辦理調處程序違反客觀、公正、專業原則顯有偏頗。</p> <p>(二)其他違反專業倫理之不適任情形。</p>                                                           | <p>明定調處專業人才庫人員之退場機制規範，以維持人才庫之專業品質與執行公信力。</p>                                                               |
| <p>十三、調處員有下列迴避情形之一者，應主動聲請迴避；當事人亦得向調處會申請迴避：</p> <p>(一)與爭議當事人有親屬關係或師生關係。</p> <p>(二)曾就同一爭議事件擔任與案件相關角色。</p> <p>(三)其他足以影響公正性之具體事由。</p> <p>(四)現任職於提出申請案件之學校。</p> | <p>明定調處員執行職務時之迴避規範，分為「主動職權迴避」與「當事人申請迴避」雙軌制，保障程序之實質正義與公正執行。</p>                                             |
| <p>十四、調處程序須由親師生三方均出於自願，並以書面同意後，始得啟動。任何一方表示不願意或未明確表達同意者，不得啟動調處程序。</p>                                                                                       | <p>一、強調非強制性對話，必須取得爭議親師生三方之書面同意，始得啟動。</p> <p>二、嚴格規範禁止性條款，不得因任何一方拒絕參與而對其做出不利之行政考核、評定或不利益記錄，落實修復式正義之自願精神。</p> |
| <p>十五、學校於接獲親師生爭議之日起十個工作日內，經評估有調處需求者，得以書面載明下列事項，向調處會申請調處：</p> <p>(一)申請人姓名及聯絡方式。</p> <p>(二)爭議事由及事件概述。</p>                                                    | <p>明定學校端向調處會正式提出調處申請之申辦時限與書面應記載事項。</p>                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| (三)親師生三方同意調處之意願書。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                      |
| <p>十六、調處程序規定如下：</p> <p>(一)學校向調處會申請調處後，由調處會自人才庫人員中選任三人至五人擔任調處員並組成調處小組（以下簡稱調處小組），並由調處員互推選一人擔任主持人，進行溝通調處程序。</p> <p>(二)調處小組應事先向參與調處各方說明本要點規定、保密義務及自願原則；並由調處小組與學校協商調處時間及地點。</p> <p>(三)調處小組得採個別晤談，晤談中之陳述，不得向他造揭露。</p> <p>(四)調處小組應邀集各方進行共同對話，並徵詢各方人員之意見，擬具公正合理之建議方案。</p> <p>(五)必要時各方得推舉一人至三人列席協同陳述意見。列席協同人員應遵守保密義務，並不得以強暴、脅迫或其他不正當方法影響調處程序。</p> <p>(六)各方達成共識時，應作成書面溝通紀錄，載明共識內容及後續落實方式。溝通紀錄由各方當事人及調處小組調處員簽名確認。另共識內容不得違反相關法令規定、逾越教師專業倫理或包含顯失公平之條款。</p> <p>(七)調處程序如未能達成共識者，調處小組應作成調處不成立之證明，並提醒當事人得依法提出檢舉、陳情或其他救濟。</p> <p>(八)調處程序應於調處會受理後一個月內完成調處程序；必要時，得延長一次，並以一個月為限，延長時應通知各方當事人。</p> <p>(九)有下列各款情形之一者，應停止調處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.任一方當事人無繼續調處意願。</li> <li>2.任一方當事人、其法定代理人或實際照顧者，有運用不對等之權力或地位影響</li> </ol> | <p>明定調處小組之運作、程序進行步驟、保密機制、成果及辦理時限，避免程序過度延宕，影響後續法定期程。另為防範機制遭到濫用或失衡，並定明立即終止調處程序之事由。</p> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <p>調處進行之具體事實。</p> <p>3. 調處小組認顯無調處必要、調處顯無成立之可能或不能調處。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                      |
| <p>十七、調處程序進行時，應依下列規定辦理：</p> <p>(一)程序不公開且程序中不得錄音錄影。</p> <p>(二)調處會委員、調處小組調處員、列席人員及參與事務之行政人員，對於事件內容（包含個別會談陳述及共識文件），除已公開之事項外，應依法保密。</p> <p>(三)調處程序中任何一方之陳述及提出之資料，除用於溝通及調處目的外，不得作為後續正式調查、任何委員會審議或法律程序中之證據。</p> <p>參與調處程序之所有人員，對於當事人及證人之姓名、身分及其他足以辨識其身分之資料與調查內容，均應負保密義務。</p> <p>前項保密義務，不因調查程序之終止、完成或職務異動而免除。</p> <p>違反第二項保密義務者，應依刑法或其他相關法規追究責任。</p> | <p>明定調處程序之保密規範，俾建構信任對話之基礎。</p>                                       |
| <p>十八、調處結果之效力規定如下：</p> <p>(一)調處成立之共識，屬自願協議之性質，學校不得以此取代法定懲處程序，且不得視為當事人拋棄其依法享有之檢舉、陳情、訴願或訴訟等任何法律救濟權益。</p> <p>(二)調處成立時，其共識內容涉及後續具體作為者（如教學方式調整、輔導轉介等），學校應依共識內容落實執行，該共識內容不得違反教育法令、逾越教師專業倫理或包含顯失公平之條款。</p> <p>(三)調處不成立時，不影響當事人後續依法提出書面檢舉、陳情或其他救濟之權利。</p>                                                                                             | <p>明定調處成立時之共識內容，與不成立時之法律及行政效力定位，俾保障各方法定救濟權利。</p>                     |
| <p>十九、教師及學生之保護機制規定如下：</p> <p>(一)未成年學生參與調處程序時，應由法定代理人或實際照顧者陪同，並得由學校輔導人員在場。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>明定調處會外聘委員與調處員之出席費、交通費及相關行政事務費，由本局專案編列預算支應，以維持調處機制之穩定運作與外部獨立性。</p> |

|                                                                                                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <p>(二)學校不得以任一方啟動調處程序、拒絕參與調處程序或該調處不成立等事由，作為對教師考核、不利記錄與處理，或提出懲處之依據；亦不得作為對學生成績評定、不利記錄與處理，或其他行政措施之依據。</p> <p>(三)調處程序完成後，學校應提供師生雙方必要之心理輔導支持，並追蹤師生關係之修復情形。</p> |                                                                    |
| <p>二十、調處會委員及調處小組調處員之出席費用及相關行政事務費，由本局編列預算支應，並依相關規定辦理核銷。</p>                                                                                               | <p>調處會外聘委員與調處員之出席費、交通費及相關行政事務費，由本局專案編列預算支應，以維持調處機制之穩定運作與外部獨立性。</p> |
| <p>二十一、本要點行政業務由申請學校提供必要之協助。</p>                                                                                                                          | <p>申請學校提供必要協助規定。</p>                                               |