

國立嘉義大學師生及民眾意見處理原則

98 年 11 月 10 日 98 學年度第 1 學期第 3 次行政會議通過

一、依據

行政院訂頒「行政機關處理人民陳情案件要點」及行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

二、目的

- (一) 加強為民服務工作，妥適處理師生及民眾陳情、抱怨或建議案件，提高本校服務滿意度。
- (二) 順暢溝通協調管道，有效紓解師生及民眾情緒，增進對本校各單位業務之了解。

三、服務對象

擴及內部顧客如學生、教師、職員工，及外部顧客如學生家長、校友、社區民眾、企業機構、人民團體、政府機關等。

四、意見範圍

- (一) 為自身權益請求救濟或制定、修正相關法規之陳情案。
- (二) 對各單位業務之行政革新、制度改善及其他有利業務推展之積極建議。
- (三) 對學校行政措施或法規請求說明及闡釋。
- (四) 其他對學校相關人事物之建議或檢舉案。

五、意見管道

師生及民眾現場口頭反映，透過電話、傳真、書面或電子郵件陳請，報章雜誌或新聞媒體報導，及問卷調查或意見調查表等方式。

六、處理單位

本校行政單位及教學單位各院、系、所。

七、標準作業程序(圖如附件 1)

- (一) **現場意見反映**：現場言辭表達方式，由相關業務承辦人即時瞭解意見反映詳情，予以委婉詳盡說明，以積極有效處理為原則；主管並應主動關切，協助處理。
- (二) **非現場意見及抱怨處理**
 - 1. **電話**：以電話反映意見及建議時，若接聽人員可直接於電話中處理，應立即處理；無法馬上處理者，應填意見反映記錄單(表如附件 2)，待處理後回覆，並錄案備查。

2. **書面（傳真）**：由總務處收文後，依書面之意見反映及建議內容，分送相關業務單位辦理。
3. **電子郵件**：校長信箱及學校網站首頁意見信箱由校長室(秘書室)專人管理，涉及跨單位業務時，轉知其會簽意見，於彙整並陳核後回覆當事人（專卷列管）。如為各單位意見信箱，則由承辦人依業務內容予以詳細回覆。
4. **媒體報導**：依報章雜誌、電視廣播等媒體報導，蒐集相關資訊，剪貼或下載報導並陳核，處理結果陳報後錄案建檔。
5. **問卷調查**：依問卷調查或意見表，彙整興革意見陳核，處理結果陳報後錄案建檔。

八、處理機制

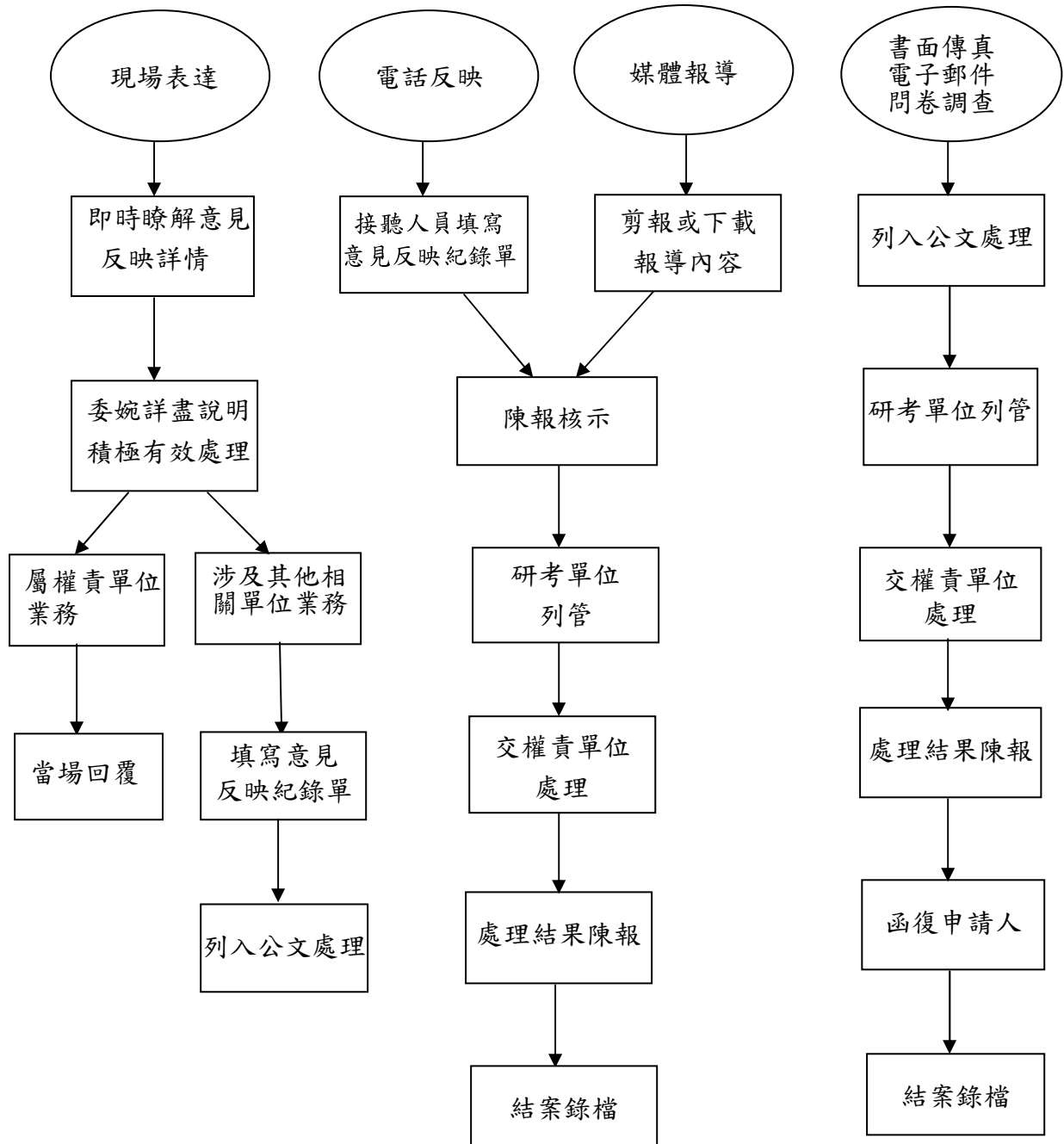
- (一) 書面(傳真)或電子郵件陳情案件，無須一級主管核可者，應隨到隨覆；若須一級主管核可，應先回信告知已收到信件，目前正在處理，並儘速於 1 週內回覆寄件人。
- (二) 陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，各單位應視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- (三) 陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責規定，可不予處理，但仍應錄案備查。
 1. 無具體內容、未具姓名或住址者。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
 3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- (四) 相類似的問題或意見，若重覆 2 次以上，應由承辦單位將問答內容建置所屬網站常見問題欄(Q&A)，以方便使用者查詢。

九、後續追蹤

- (一) **陳情資料記錄存檔與分析**：於學期結束後，將上學期所有陳情資料進行統計分析，作為相關業務改進之參考。
- (二) **相關單位提出改善方案**：分析各單位承辦之民眾意見及抱怨事項，洽請提出改善方案，依據彙整、分析之事項，追蹤改善情形。

十、本原則經行政會議通過，陳請校長核定後實施。

附件 1 國立嘉義大學師生及民眾意見處理標準作業程序圖



附件 2 意見反映記錄單

日期： ____ 年 ____ 月 ____ 日

列管編號： _____

姓名		性別		身分證字號	
年齡		所屬單位 (系所班級)			
聯絡方式	電話： 電子郵件： 住址：				
事由主旨	(請載明時間、地點)				
反映事項或建議內容：					
處理情形：					