

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

111年1月11日110學年度第4次行政會議修訂通過

一、依據

行政院「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

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

(一)言詞反映

現場或電話表達方式。

(二)書面反映

傳真、紙本、電子郵件、媒體報導及問卷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(附件1)

(一)言詞反映

現場或電話表達方式，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，主管應主動關切協助，以積極有效處理為原則；承辦人應作成紀錄陳報備查(附件2)。

(二)書面反映

1.傳真或紙本

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。

2.電子郵件

(1)校務建言系統由秘書室專人管理，涉及跨單位業務時，轉知其會簽意見，於彙整並陳核後回復當事人(專卷列管)。

(2)各單位意見信箱，無須一級主管核可者，應隨到隨復；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 6 日內回復寄件人為原則。

3.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。

4.問卷或意見調查表

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)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。

(二)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.無具體內容或未具姓名或聯絡方式者。

2.同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，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。

(三)類似案情若重複 2 次以上，得由處理單位將問答內容建置所屬網站常見問答欄(Q&A)，以方便使用者查詢。

九、後續追蹤

(一)案件資料紀錄存檔與分析

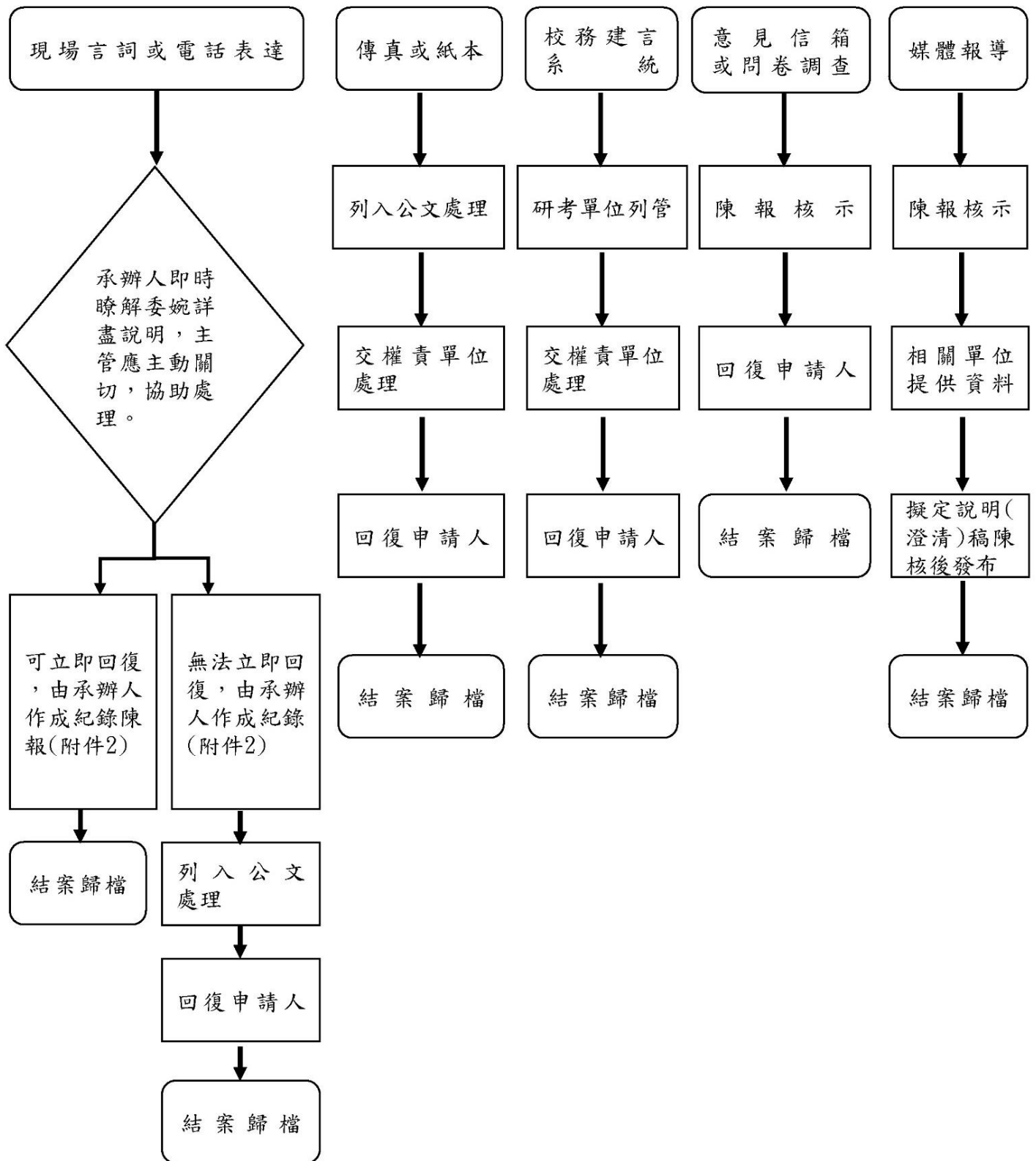
於每月初，將上個月資料進行統計分析並陳核，作為相關業務改進之參考。

(二)相關單位提出改善方案

各處理單位就意見處理事項提出改善方案，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 意見反映紀錄單

以下個人資料蒐集或處理，係依個人資料保護法第 15 條所規定之特定目的並符合執行法定職務必要範圍內之規定辦理。但基於組織職掌與專業分工，收到您的意見後，將視情況轉知相關單位及人員。

本人 _____ 確已閱讀並瞭解上述告知事項，並簽名授權貴校於所列目的之必要合理範圍內，蒐集、處理及利用本人之個人資料，並提供貴校留存及日後查證使用。

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日 列管編號： _____

姓名		性別		身分證字號	
年齡		反映對象或單位			
聯絡方式	電話、電子郵件或住址				
事由主旨	(請載明時間、地點)				
反映事項或建議內容：					
處理情形：					