

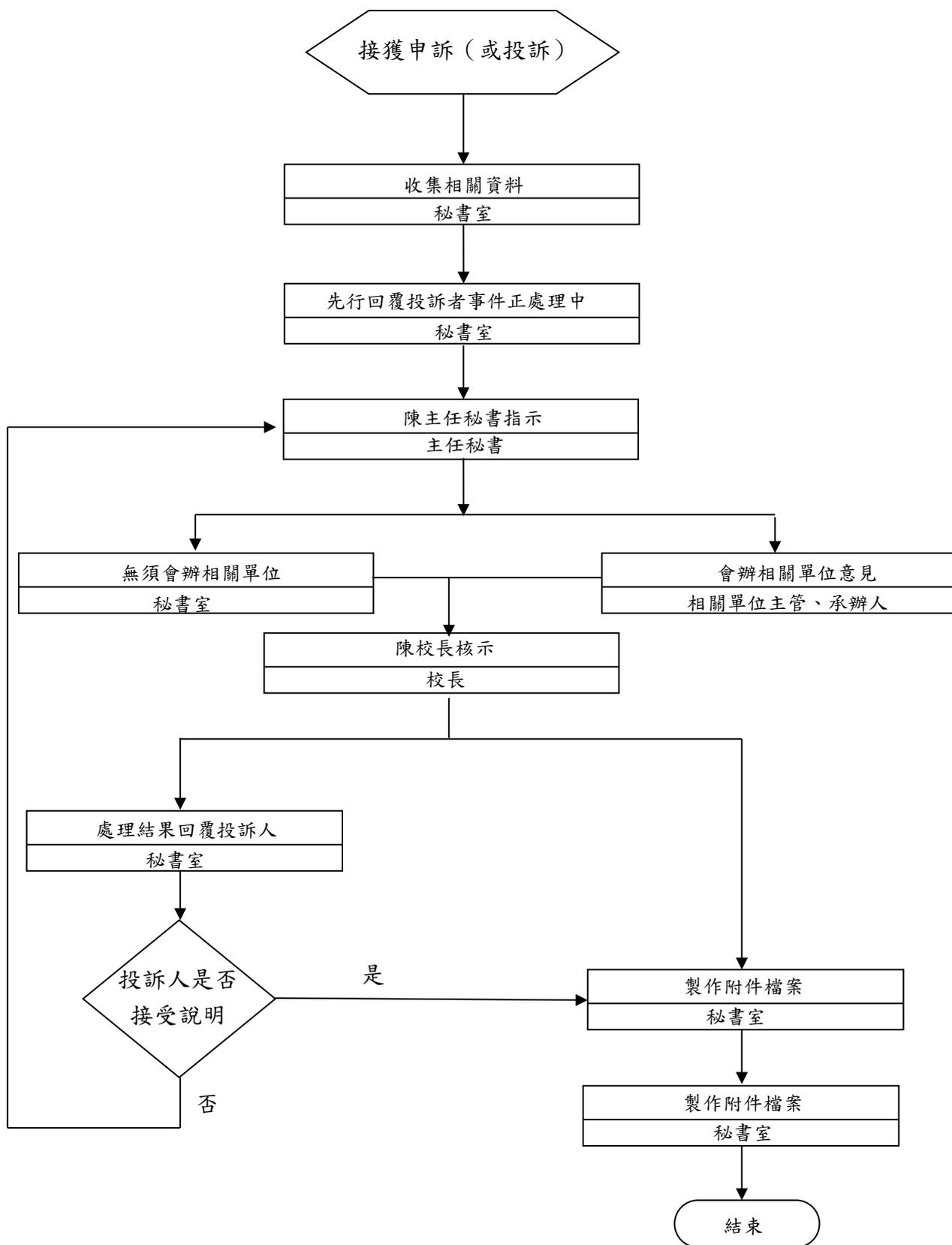
國立屏東科技大學處理投訴案件作業規定

- 一、國立屏東科技大學（以下簡稱本校）為處理投訴案件，特依行政程序法第一百七十條與行政院及所屬各機關處理人民投訴案件要點，訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱投訴案件，指投訴人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話或親至本部）直接向各單位陳述有關本校行政興革之建議、行政違失之舉發或行政權益之維護之具體投訴案件。
- 三、投訴案件之處理程序及流程（附件一）如下：
 - （一）投訴人以書面方式向本校各單位陳述或經由上級或其他機關交（移）辦之陳情案件，應由本校文書組完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
 - （二）以言詞、紙本信件或親至本校陳情者，業務權責單位應將陳情事項作成紀錄（附件二），再分辦相關業務單位處理。
 - （三）如連續收到同一事由之陳情案件（包括同一投訴人）得予併案辦理，如投訴案件已答復投訴人後，上級機關再交辦同一事由者，應將辦理情形答復交辦機關。
- 四、投訴案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍應予以登記，以利查考：
 - （一）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。
 - （二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情，經單位主管層級以上人員核定。
- 五、各單位處理投訴案件，各種處理期限不得超過三十日；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投訴人。
- 六、投訴案件有保密之必要者，各單位應予保密。

(一) 國立屏東科技大學「各類投訴處理」作業程序說明表

| | |
|---------------|--|
| 項目名稱 | 各類投訴處理作業 |
| 承辦單位 | 秘書室 |
| 作業程序說明 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 由新聞媒體獲知報導資料隨即列印出紙本。 2. 將相關爆料資料或申訴書先呈秘書、主任秘書指示是否有必要會辦相關單位，同時回覆新聞媒體記者刻正處理中，有進一步結果再予以回覆。 3. 如事件需經其他相關單位處理則先會辦，會辦完成後陳校長核示。 4. 經校長核示最後處理結果後，隨即再回覆，如有相關資料需檢附，即以 PDF 或 JPG 模式附加。 5. 將完整資料掃描存檔。 6. 列印相關資料及附件檔案，紙本存檔。 |
| 控制重點 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 隨時注意媒體新聞報導。 2. 投訴人(或申訴人) 是否接受說明。 |
| 法令依據 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 刑法第 210 條「偽造私文書罪」：以假(捏)名或冒他人之名書寫黑函者。 2. 刑法第 216 條「行使偽造私文書罪」：若將假(捏)名或冒他人之名書寫之黑函寄出或使用的話，就可能觸犯此法。 3. 刑法第 169 條「誣告罪」：若意圖使他人受刑事處分或懲戒處分，而為虛偽之告訴、告發或報告者，如有特定被害人，其可能觸犯此法。 4. 刑法第 310 條「誹謗罪」：若意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，可能觸犯此法。 5. 刑法第 311 條對妨礙名譽罪：為避免因妨害名譽之處罰而箝制言論之自由，反而有害於社會。 |
| 備註 | |

二、國立屏東科技大學各類投訴處理作業流程圖



國立屏東科技大學函件、面談、電話紀錄表

| 日期 | 年 月 日 時 分 | | |
|-------|-----------|------|--|
| 投 訴 者 | | 聯絡方式 | |
| 摘 要 | | | |
| 擬 辦 | | | |

承辦人：