

國立屏東科技大學內部控制作業程序說明表

項目編號	J101
項目名稱	陳情投訴案件處理作業
承辦單位	秘書室
作業程序說明	一、陳情人之陳情或投訴途徑： (1) 以書面(含書信、電郵及傳真)、(2)以言詞(含電話、語音及現場)。 二、陳情或投訴之處理程序： (1) 收受有關資料錄案登記，並將相關資料或意見書陳核秘書室主管知悉。 (2) 依行政程序法或校內相關法規，先行審閱陳情內容之性質： I. 有具體內容且屬於本校權責範圍者，依案件內容，分案請校內權責單位表示意見，並由校內權責單位陳核處理結果後，回復陳情人。 II. 無具體內容或重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。 III. 涉及私權糾紛而非屬於本校權責範圍者，以書面、電子郵件或言詞方式向陳情人說明。 (3) 陳情案件回復，書面以函式公文、電子郵件以電郵回復為原則；如有特殊考量，得以電話、傳真、面談或其他方式答復陳情人，並留存相關檔案備查。 (4) 各權責單位回復陳情人時，視情形檢附提供之佐證資料(以 PDF 或 JPG)，併復陳情人參考。 (5) 將個案之完整資料掃描存檔，必要時列印相關資料及附件以紙本歸檔。
控制重點	一、陳情投訴是否有具體內容，且屬於本校權責範圍。 二、陳情案件分派時，陳情內容涉及二個單位以上者，以陳情內容涉及比重較大者為主辦單位；無法分辨內容比重時，以陳情內容所涉第一個單位為主辦單位；若仍無法判別，應交由秘書室分派。 三、陳情投訴案件應本於公平、公正、客觀之立場及合法、合理、迅速之原則審慎處理，並應針對陳情內容敘明具體研處意見，必要時應援引法規作為依據，確實答復陳情人。
法令依據	一、行政程序法第 169 條 陳情得以書面或言詞為之；其以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，並向陳情人朗讀或使閱覽後命其簽名或蓋章。 陳情人對紀錄有異議者，應更正之。 二、行政程序法第 170 條 行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。 人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。 三、行政程序法第 171 條 受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。 受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

	四、行政程序法第 173 條 人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理： （1）無具體之內容或未具真實姓名或住址者。 （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）非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
使用表單	言詞陳情案件紀錄表
備註	無

國立屏東科技大學陳情投訴處理作業流程圖

