



國立高雄餐旅大學標準作業流程

版次

2

文件編號

項目編號	01-03-10
項目名稱	部長信箱陳情案處理
承辦單位	秘書室議事研考組
作業程序說明	<p>本校受理教育部部長信箱陳情案處理，各項作業相關說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none">一、 教育部以書函轉送民眾陳訴之陳情函，由本組秘書受理。二、 陳情案件應採保密措施：<ol style="list-style-type: none">(一) 於行文內載明[依陳情保密原則，勿將案情告知非必要人士知情，並應兼顧當事人適當之權益與保護。](二) 行文時對陳情人個資以遮蔽為原則，若必要顯示者，則以密件辦理。三、 案件文到時，摘要申訴陳情內容，擬定分案方案，陳請主秘核判。但陳情內容已明確者，得先行儘速將陳情內容通知相關業管單位承辦人及主管限時回報，並副知主任秘書及校長。四、 案件辦理期限：按來文限定期限內辦結，如案情複雜致無法依限辦結者，應將延長理由告知教育部承辦人員，承辦人員對展延案件仍應繼續列管追蹤稽催限期辦理完畢。五、 請業管單位依權責處理及回應，承辦人員應就回應內容審酌處理及草擬回復函稿陳核主管核判，並依決行內容辦理回復事宜。六、 承辦人擬具之回覆內容應仔細審核，若案件有協辦單位則應注意是否有將協辦機關之意見內容一併彙整。七、 秘書室檢視回復內容是否結案或繼續追蹤列管。八、 定期分析檢討，將案情分類彙編年度陳情案態樣，提供內部控制小組辦理內部控制事宜。
控制重點	<ol style="list-style-type: none">一、 判斷是否為本校執掌事項二、 反映內容如屬廣告、重複案件或言論涉及謾罵、攻擊之案件則不予回應，但仍應錄案備查。三、 陳情案件有保密之必要者，應依規定採取保密措施。四、 答復陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字，澄清遭到誤解之訊息答復陳情人。
法令依據	<ol style="list-style-type: none">一、 「行政程序法」。二、 「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」。
使用表單	



部長信箱陳情案處理標準作業流程圖



