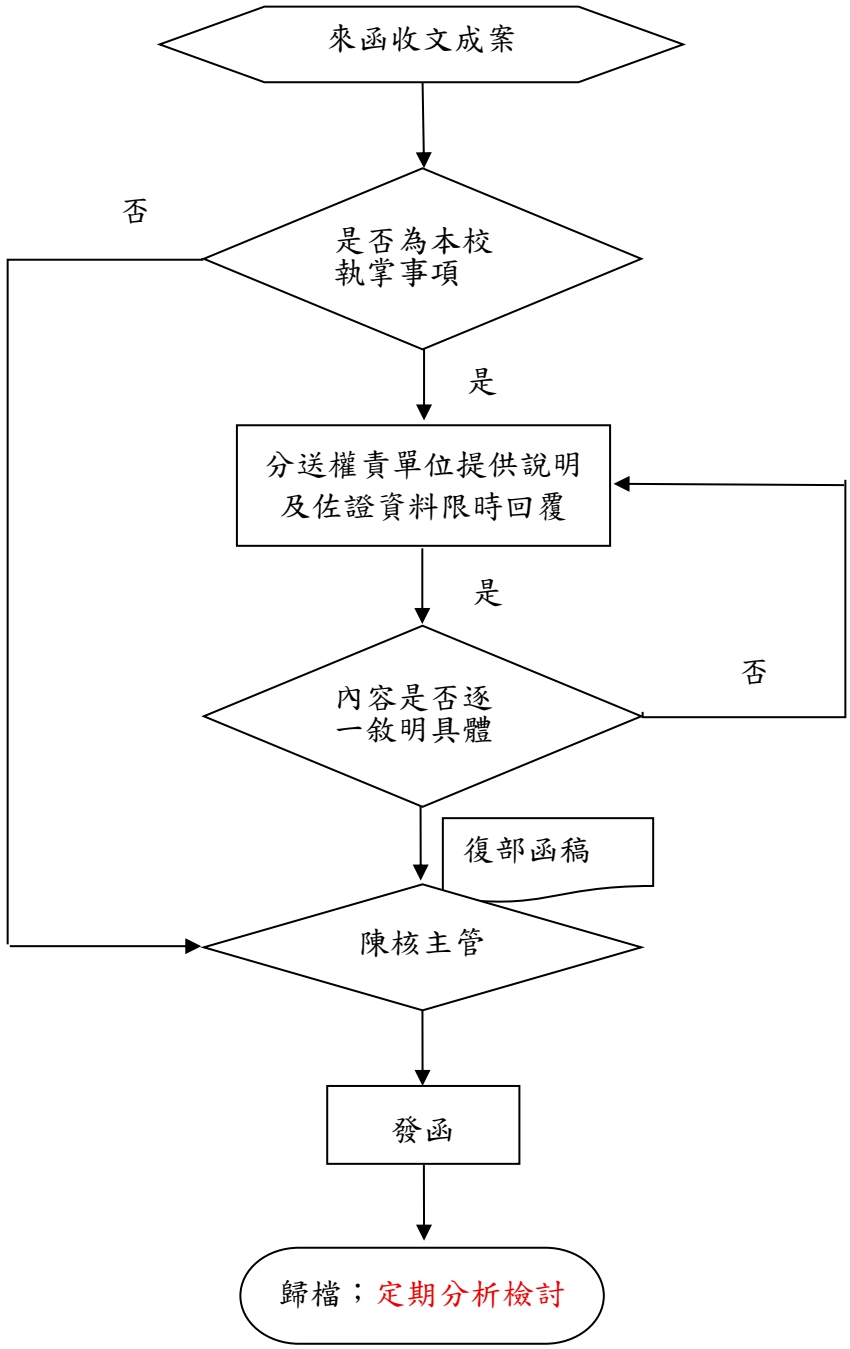
項目編號	01-02-06
項目名稱	部長信箱陳情案處理業務
承辦單位	秘書室議事研考組
作業程序說明	本校受理教育部部長信箱陳情案處理，各項作業相關說明如下： 一、 教育部以書函轉送民眾陳訴之陳情函，由本組組長受理。 二、 陳情案件應採保密措施: (一) 於行文內載明[依陳情保密原則，勿將案情告知非必要人士知情，並應兼顧當事人適當之權益與保護。] (二) 行文時對陳情人個資以遮蔽為原則,若必要顯示者,則以密件辦理。 三、 案件文到時，摘要申訴陳情內容，擬定分案方案，陳請主秘核判。但陳情內容已明確者,得先行儘速將陳情內容通知相關業管單位承辦人及主管限時回報，並副知主任秘書。 四、 案件辦理期限：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、 承辦人擬具之回復內容應仔細審核，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	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，但仍應簽報校長核准後，陳報教育部建議存查結案。 三、 在校內查處調閱過程中是否嚴格保護陳情人個資？ 於公文陳核及校內釐清事實、調閱資料或訪談時，應嚴格遵守《個人資料保護法》以遮蔽個資及以職務上應知悉或持有者為限辦理。 四、 是否於期限屆滿前完成回復？ 案件應於教育部指定時限內辦結。若因案情複雜無法依限回報者，應於期限屆滿前向教育部承辦人申請展期。 五、 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	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



控制重點自行檢查表

115 年度

自行檢查單位：秘書室議事研考組
作業類別（項目）：**部長信箱陳情案處理業務**　　檢查日期：115 年 9 月 14 日

檢查控制重點	自行檢查情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、是否判斷為本校執掌事項。	V					
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，但仍應簽報校長核准後，陳報教育部建議存查結案。	V					
三、在校內查處調閱過程中是否嚴格保護陳情人個資？ 於公文陳核及校內釐清事實、調閱資料或訪談時，應嚴格遵守《個人資料保護法》以遮蔽個資及以職務上應知悉或持有者為限辦理。	V					
四、是否於期限屆滿前完成回復？ 案件應於教育部指定時限內辦結。若因案情複雜無法依限回報者，應於期限屆滿前向教育部承辦人申請展期。	V					
五、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。	V					

填表人：　　二級或系所科複核：　　學院或一級單位主管：