

法鼓文理學院意見箱管理要點

中華民國 114 年 10 月 01 日 114 學年度第 1 次行政會議通過

- 一、為使本校校務意見處理時效得以掌控，提升行政服務品質，特訂定本要點。
- 二、本要點中所稱意見箱，係指設置於本校首頁所設之意見箱及設置於信箱區之實體意見箱，用以受理校內外人士之各類校務意見反應。
- 三、經由意見箱之來函（電子及紙本），由秘書組承辦人依來函內容判定並送相關單位辦理。
- 四、意見箱處理權責及流程如下：
 - （一）秘書組收到來函後，應先檢視內容是否具備填報人姓名、有效之電子郵件信箱或通訊處（供回覆使用）、清楚之意見陳述，缺一者原則上不予受理。但如屬匿名意見，仍得轉送相關單位參考，無須正式回覆。掛號登錄後，依來函內容判定及分送相關單位辦理。
 - （二）來函內容如能界定為單一單位業務，則直接分辦予該單位；若來函內容涉及二個(含以上)一級單位，則由主任秘書判定並指定主要承辦單位，再由該單位會辦其他相關單位。
 - （三）若主辦單位如為二級單位，得依權責於次日起三個工作日內，陳其一級主管後逕行回覆填報人，並副知秘書組。
 - （四）若因案件複雜需延長處理時間，其主（承）辦單位應於三個工作日內先告知填報人並說明理由。
 - （五）秘書組於每月月初整理前一個月之「意見箱處理情形一覽表」，供校長及主任秘書閱覽。
- 五、意見箱資料應妥善保存三年，並依個人資料保護法規定辦理，不得挪作其他用途。
- 六、本要點經行政會議通過，陳請校長核定後公布實施，修訂時亦同，並自公告日施行。