

國立成功大學秘書室 函

機關地址：701 臺南市東區大學路1號
聯絡方式：趙婉玲(06)2757575轉50026
電子信箱：winnie@mail.ncku.edu.tw
傳真：(06)2368660



受文者：如正、副本行文單位

發文日期：中華民國112年4月19日
發文字號：成大秘字第1120100462號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如文

主旨：檢送更新後之回應陳情案件說明及流程圖1份(附件1)，如無「依規定得不予處理」之情形者，應即時回覆陳情人已收到來信，請查照並轉知所屬。

說明：

- 一、依據本室112年4月17日第1120100403號奉核簽辦理。
- 二、本室於104年訂定回應陳情案件流程，於同年10月21日第788次主管會報及11月18日第178次行政會議報告。前揭流程之列管、稽催，建議運用本校於107年5月2日啟用之「意見信箱系統」，爰更新流程圖，於列管處增加：可至「意見信箱系統」代填反映事項，由系統列管、稽催，並增加若干說明。
- 三、承前項，校內人員由本校首頁點選「聯絡我們與校長信箱」(<https://contactus.ncku.edu.tw/>)，即可登入「意見信箱系統」及代填反映事項，操作方式如該系統使用者操作手冊之「意見函代填」(附件2)。
- 四、另，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點規定：「人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一

1120100462

再陳情者。

(三)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。」

如有以上得不予處理之情形，則無須適用應即時回覆之程序，併予敘明。

五、副本抄送本校教學、研究單位，敬請參考，期能共同提升服務品質，有效處理陳情案件。

正本：本校各一、二級行政單位(以全校師生發信系統分送)

副本：本校各一、二級教學、研究單位(以全校師生發信系統分送)

裝

訂

104021

有關校內外人士以電子郵件陳情或意見反映之即時處理、回覆與追蹤程序，依接獲陳情案件之單位分述如下：

一、承辦單位接獲全部或部分屬其職掌範圍之陳情案件：請先轉寄予單位秘書或專責人員。

(一)確認校內承辦單位，轉寄郵件時，請注意陳情人身分有無保密必要。

1、全部屬本單位職掌範圍，由單位秘書或專責人員先回覆陳情人本校已收到來信並處理中；副本送單位主管及承辦人員。

2、部分屬本單位職掌範圍，除前項外，就非屬職掌範圍部分，轉請相關單位處理，並告知陳情人將由哪一個單位繼續處理。

(二)登錄列管陳情案。可至「意見信箱系統」代填反映事項，由系統列管、稽催。

1、由本校首頁之「聯絡我們與校長信箱」登入「意見信箱系統」。

2、選擇「意見函代填」後，按欄位填妥資料。(操作方式，可參照「使用者操作手冊」之「意見函代填」。)

(三)陳情意見回覆：

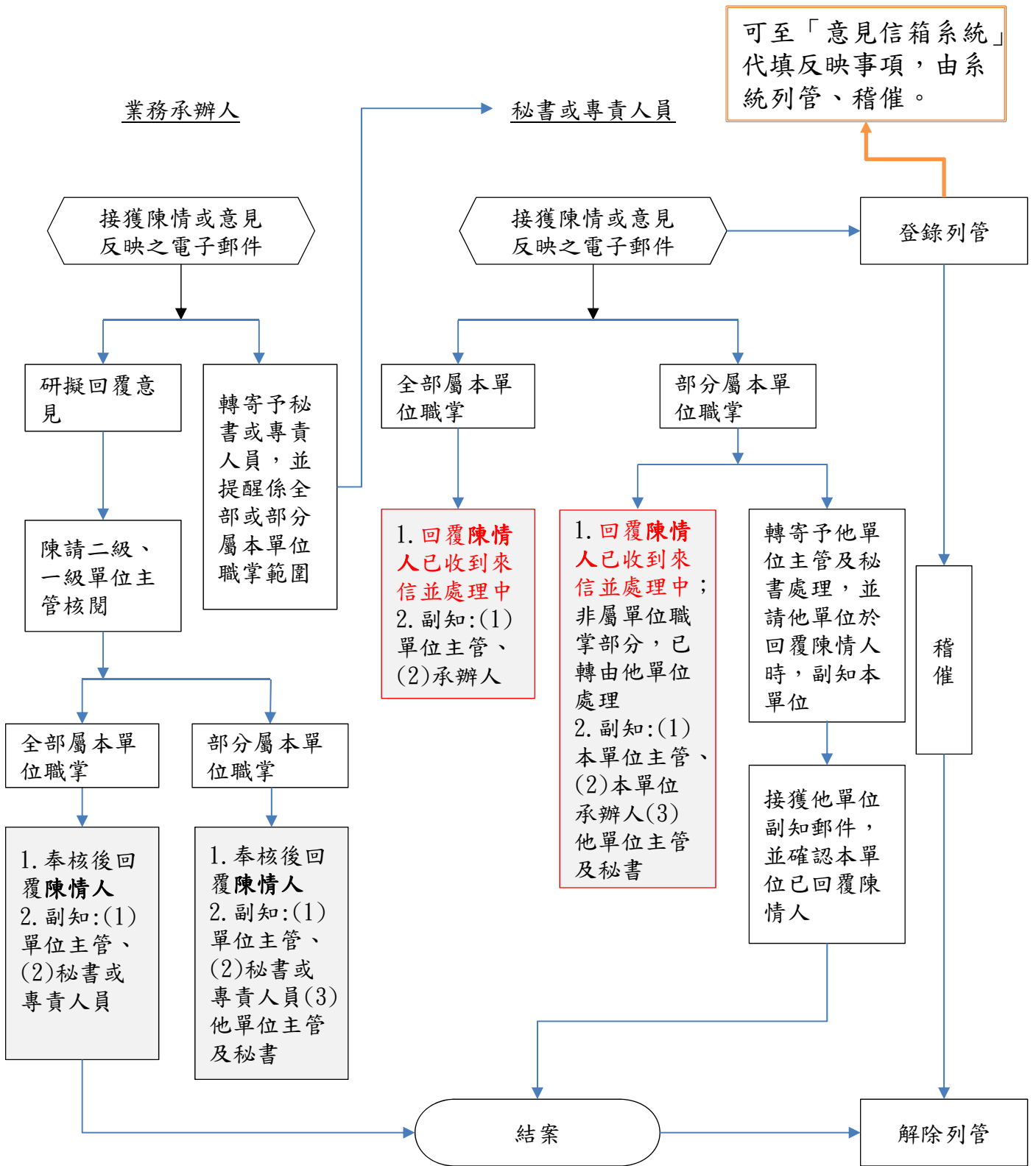
1、接獲陳情案件單位：承辦人擬妥回覆意見，依行政流程陳請二級、一級單位主管核閱，奉核可後回覆陳情人，並副知單位主管及單位秘書或專責人員。

2、他單位轉來陳情案件之受理單位：除前項外，一併副知轉來陳情案件之單位。

(四)解除列管：確認陳情人之陳情事項均已回覆後，解除列管。

(五)回應電子郵件陳情案件流程圖如附。

二、非業管單位接獲陳情案件：請先轉寄予單位秘書或專責人員，確認校內承辦單位後，轉請卓處，並副知陳情人。



回應電子郵件陳情案件流程圖
(新增意見信箱系統)

4.3 意見函代填

若意見反映者非由本系統反映意見（如由：電子郵件、電話或到現場反映等），則請承辦人登入系統，代意見反應者填寫意見函，如圖三十七所示。請留意，意見反映者的聯絡資訊需要承辦人自行確認其正確性；若無法得知反映者信箱，請填入承辦人的信箱，以利填寫時之驗證。

信箱*	<input type="text"/> <small>若反映者未提供連絡信箱，請承辦人填入自己的 email。</small>
姓名*	<input type="text"/>
意見反映來源*	-- 請選擇 --
聯絡電話*	<input type="text"/>
身分別*	-- 請選擇 --
服務單位	<input type="text"/>
建議單位/類別*	<input checked="" type="radio"/> 建議單位 <input type="text" value="-- 請選擇 --"/> <input type="text" value="-- 請選擇 --"/> <input type="text" value="-- 請選擇 --"/>
	<input type="radio"/> 建議類別 <input type="text" value="-- 請選擇 --"/>
信件主旨*	<input type="text"/>
信件內容*	<input type="text"/>
附件	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案
	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案
	1. 檔案上傳格式限定為 .doc(x) .xls(x) .txt .jpg .bmp .gif .eml .rar .zip .pdf 檔名請勿含特殊字元 2. 一個附件檔案容量限制最多 5 MB，請視網路頻寬上傳
是否需要回覆*	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否
驗證碼*	<input type="text"/> 4924

圖 三十七、意見函代填

承辦人代填的表單，可以在「案件管理」的「代填案件」頁籤中查詢進度，如圖三十八。

國立成功大學
National Cheng Kung University

意見函填寫 | 意見函處理進度查詢 | FAQ 常見問題集 | 滿意度問卷 | 承辦人 | 意見函代填 | 操作手冊下載 | 登出

意見信箱系統

首頁 / 「承辦人」案件管理 中文 | EN

登入者: [icon]

待接收 (10) | 處理中 (0) | 已處理 (6) | **代填案件 (1)**

隱藏查詢條件設定 ▲

--請選擇查詢項目-- | 相等 (=) | 請先挑選查詢項目 | X

查詢 | 清除

管理	案號	單位	案件狀態	結案類型	反映者	信件主旨	需回覆	建立日期	滿意度	是否轉為FAQ
1	查看 1060900021	秘書室	分辦中 (一級單位收件)	未分類	林小姐	test	是	2017-09-13 10:50:14	---	是
2	查看 1060900020	秘書室	分辦中 (一級單位收件)	未分類	林小姐	test	是	2017-09-13 10:49:11	---	是

第一頁 | 上一頁 | 1 | 下一頁 | 最後一頁 | 目前第 1 頁 共 1 頁 總計 2 筆

圖 三十八、代填案件