



1931

國立成功大學

意見信箱系統之建置與注意事項

秘書室 108/4/24



建置記事

1. 106年05月23日：系統需求訪談

2. 106年10月20日：問題分類窗口討論會議

(校長室、教務處、學務處、總務處、圖書館、國際處、校友中心、計網中心)

3. 106年10月31日：開放窗口測試

4. 107年05月02日：正式啟用系統



建置前網頁連結

關於成大 教學 研究 行政 招生

Keyword 搜尋 EN


國立成功大學 在校學生 教職員工 畢業校友 未來學生 學生家長 國際學人 一般民眾

聯絡我們

- 教務或招生相關問題
- 學生事務相關問題
- 圖書館相關問題
- 推廣教育相關問題
- 計網中心相關問題
- 智慧財產權相關問題
- 本校授權軟體相關問題
- 本網站問題
- 其他
- 校長信箱

首頁 字體大小調整

校長信箱

 >> 校外人士請聯絡資訊室秘書
>> 校內人士請聯絡郵務室秘書

轉讓單位: 校長室
更新日期: 2015-08-11

瀏覽數: 18194

分享

捐贈 成大新聞 資訊公開專區 財務公開專區

行事曆 聯絡查詢 校長信箱 緊急聯絡電話

交通資訊 關於本站 網站地圖 網站資料開放宣告

701 臺南市東區大學路1號
TEL : 06-2757575

關於成大 教學 研究 行政 招生

Keyword 搜尋 EN

國立成功大學 在校學生 教職員工 畢業校友 未來學生 學生家長 國際學人 一般民眾

聯絡我們

- 教務或招生相關問題
- 學生事務相關問題
- 圖書館相關問題
- 推廣教育相關問題
- 計網中心相關問題
- 智慧財產權相關問題
- 本校授權軟體相關問題
- 本網站問題
- 其他
- 校長信箱

教務或招生相關問題

此處請提出關於教務或招生相關問題，其他問題請點選右欄之分類。

*請問您的大名:

*請問您的服務單位:

*請問您的聯絡電話:

*請問您的E-mail:

*請寫下您的問題或建議:

*驗證碼: 5128

謝謝!

送出

捐贈 成大新聞 資訊公開專區 財務公開專區

行事曆 聯絡查詢 校長信箱 緊急聯絡電話

交通資訊 關於本站 網站地圖 網站資料開放宣告

701 臺南市東區大學路1號
TEL : 06-2757575





建置前作業方式

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。

(三)陳情意見回覆：

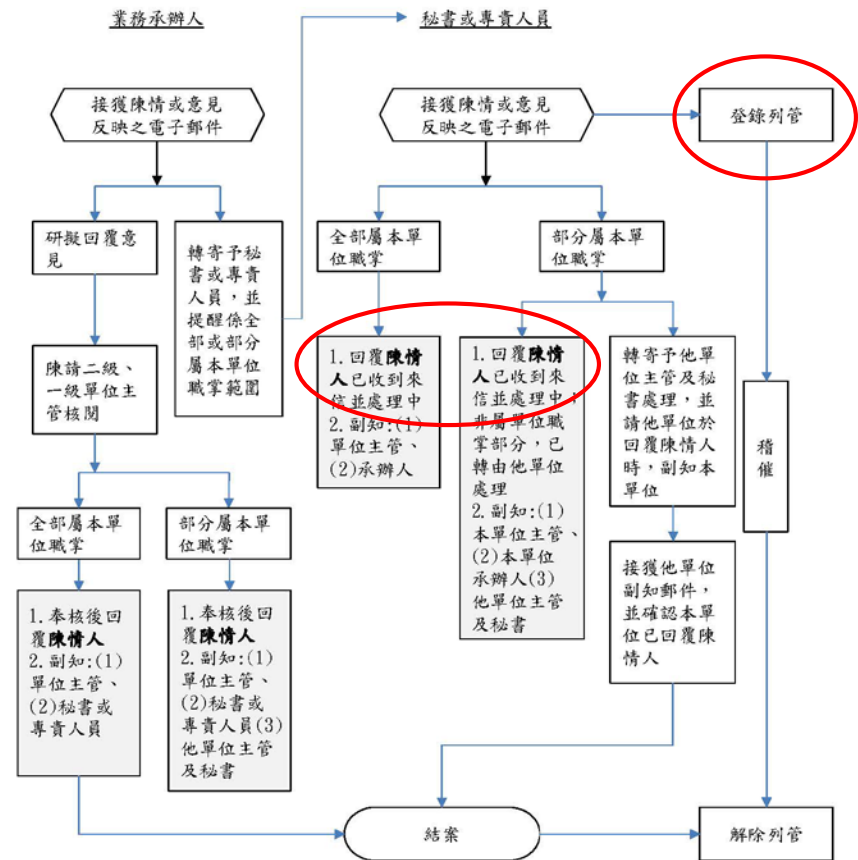
- 1、接獲陳情案件單位：承辦人擬妥回覆意見，依行政流程陳請二級、一級單位主管核閱，奉核可後回覆陳情人，並副知單位主管及單位秘書或專責人員。
- 2、他單位轉來陳情案件之受理單位：除前項外，一併副知轉來陳情案件之單位。

(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。

本案業列於本校 104 年 10 月 21 日第 788 次主管會報、104 年 11 月 18 日第 178 次行政會議之秘書室工作報告，並於會議中簡要說明。



回應電子郵件陳情案件流程圖



滿意度調查

106年1-6月列管追蹤報告

訊息來源	類別	描述	申請人	對象	收件日期	處理日期
意見處理	滿意度	不滿意(e-mail) 校務會議不宜在寒暑假召開	本校教師	秘書室	2017/1/5	2017/1/5
意見處理	滿意度	詢問：高鐵優惠方案	本校學生	秘書室	2017/1/7	2017/1/10
意見處理	滿意度	不滿意(e-mail) 網路查詢成績管道	本校學生	秘書室(註冊組)	2017/1/16	2017/1/19
意見處理	滿意度	不滿意(e-mail) 運動績優學生招生術科	校外人士(林 [redacted])	教務處	2017/2/3	2017/2/6
意見處理	滿意度	滿意(TEL) 忘記密碼	本校教師	計網中心	2017/2/11	2017/2/11
意見處理	滿意度	反應：營隊活動音量過大	校外人士	學務處	2017/2/15	2017/3/2
意見處理	滿意度	反應：教師學經歷	本校學生	藝術所	2017/2/16	2017/2/22
意見處理	滿意度	反應：教師論文	本校學生	教發中心	2017/2/17	2017/2/22
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 報名資料地址錯誤	本校學生(陳 [redacted])	秘書室	2017/2/24	2017/2/24
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 成大APP	本校學生	秘書室	2017/3/15	2017/3/15
意見處理	滿意度	滿意(e-mail)	其他	教務處	2017/3/17	2017/3/17
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 甄試報名資料修改	其他	教務處	2017/3/18	2017/3/18
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 資料修改	其他(陳 [redacted])	教務處	2017/3/19	2017/3/19
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 資料問題	其他	教務處	2017/3/20	2017/3/20
意見處理	滿意度	滿意(e-mail)	本校職員	秘書室	2017/3/27	2017/3/27
意見處理	滿意度	滿意(e-mail) 回復訊息速度很快,且能確實解答疑惑。很滿意得到的答案	其他	教務處	2017/5/1	2017/5/1
意見處理	滿意度	滿意(TEL) 計網中心郭 [redacted] 小姐非常熱心、負責且有效率的與我溝通往返 找出可能問題並協助解決，提供極佳的服務。	本校教師(含研究人員)翁 [redacted]	計網中心	2017/5/3	2017/5/3
意見處理	滿意度	滿意(e-mail)參加圖書館的演講	黃 [redacted]	圖書館	2017/5/5	2017/5/5
意見處理	滿意度	滿意(e-mail)	黃 [redacted]	教務處	2017/5/22	2017/5/22
意見處理	滿意度	滿意(e-mail)	無填寫	秘書室	2017/6/16	2017/6/16

統整電子郵件意見反映管道為單一介面之信箱系統

單一介面，便利反映者使用。

由承辦單位決定核定層級，反映意見與回應同時陳核。

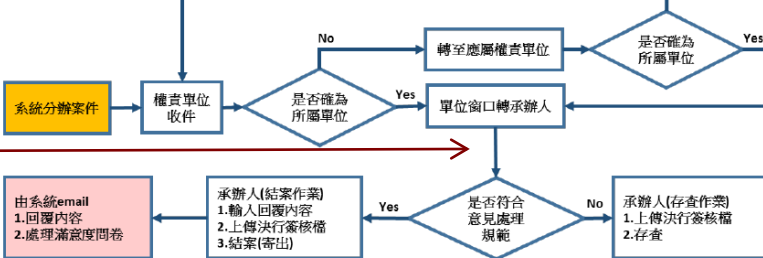
連結滿意度調查。

業務流程圖

(1) 前段收件：

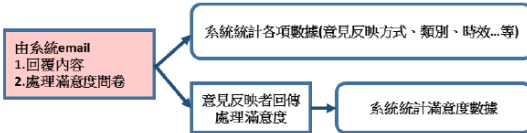


(2) 中段處理：



註：意見之處理及簽核過程，不於系統中作業。

(3) 後段統計與紀錄：



系統發送反映者信箱驗證信，減少處理垃圾廣告及非本人反映郵件時間。

系統自動案件編號及寄送通知，減少受理單位例行業務。

系統提醒逾期未回覆及提供統計功能。

結案率及滿意度

自107年5月2日啟用，統計至108年3月31日止：

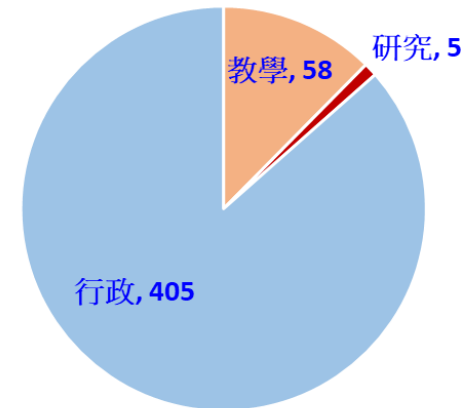
- 結案比率：94.55%

(案件總數495件，結案總量468件)

- 滿意度比率：82.61%

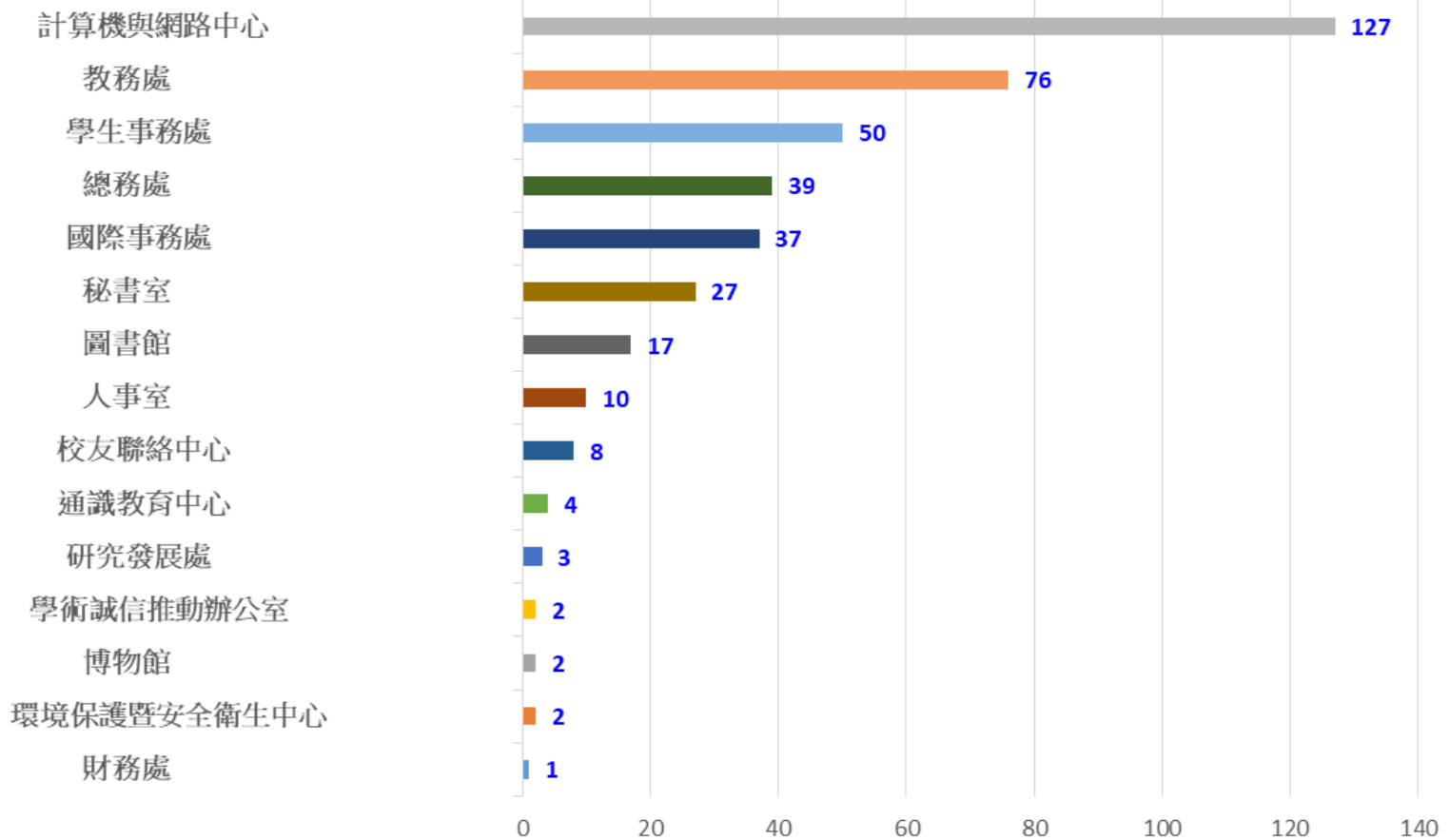
(回饋件數115件，滿意95件、不滿意20件)

【教學、研究、行政】單位
各類別結案件數





各行政單位結案件數





注意事項(敬請協助宣導及請善用系統)

- 非由秘書室分案
- 主旨: 來自「國立成功大學意見信箱」訊息：您有 1 則反映意見，請盡速處理回覆 **【接收案件後無法退回】**
- 前項郵件附有「反映意見」(pdf)、「處理結果」(doc)、「系統操作手冊」(pdf)



注意事項(敬請協助宣導及請善用系統)

「處理結果」(doc)檔案內之**作業方式及提醒事項**：

1.經主管核可後，請承辦人至本系統輸入回覆內容、**附件**，由系統發信回覆該意見反映者；並請**上傳主管核可之證明資料【請無須外傳】**，俾完成**結案**。**【無法回收更正，請慎重!】**

作業方式建議如下：

(1) 請先依案件性質決定決行層級，可參考本校分層負責明細表。

注意事項(敬請協助宣導及請善用系統)

待接收 (0) 處理中 (2) 已處理 (4) 代填案件 (0)

操作 此範例為「需回覆」的案件

結案類型 回覆 不予處理 需根據內容是否符合意見處理規範，選擇結案類型

回覆內容

附加檔案 未選擇任何檔案

1. 此處可附加相關檔案供反映者參考。(註：附加前請確實檢查，以免誤寄檔案。)
2. 檔名請勿含特殊字元，上傳格式限定為 .doc(x) .xls(x) .txt .jpg .bmp .gif .eml .rar .zip .pdf

案件歸檔 -- 請選擇 -- -- 請選擇 -- -- 請選擇 --

決行簽核檔 未選擇任何檔案

檔名請勿含特殊字元，上傳格式限定為 .jpg .png .pdf .tiff

是否轉為 FAQ 是 否 註記是否轉為 FAQ

*「確定結案」後，系統會將回覆內容以密件副本寄予承辦人存參。

提供給意見反映者之附檔

結案用之內部簽核檔



注意事項(敬請協助宣導及請善用系統)

(2) 為利案件流程追蹤，如擬送校長 (第一層) 決行者，建議於**公文系統【可選擇線上簽核】**，依行政程序簽請核示。如屬單位內主管 (第二、三層) 或承辦人 (第四層) 決行者，則以**電子郵件**或紙本請示均可。**【請注意節能減紙，謝謝!】**

2.有關 FAQ 公告內容

3.若本案有以下情形：「不予處理」範本，可下載並於陳核時作為附件供參。



注意事項(敬請協助宣導及請善用系統)

- 4.依個人資料保護法相關規定，意見反映者之聯絡資料，僅供該案處理與回覆使用，請勿外流。
- 5.參照文書處理手冊第 57 條，請承辦人員處理案件時，應審核鑑定是否確有保密必要。若有，應自行改以機密文書辦理與陳核。



國立成功大學
National Cheng Kung University

報告完畢 敬請指教
謝謝計網中心！
謝謝大家！

