



文件類別	程序書	文件編號	P-A2200-013	版次 3
文件名稱	抱怨及申訴處理程序			
制定單位	秘書室			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	97.02.20	抱怨及申訴處理程序 新訂		
2	97.05.20	修訂 3、4、5		
3	112.9.6	抱怨及申訴處理程序修正		
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核	起草	



1. 目的：

本程序為確保本校內外部顧客對於本校的所有相關意見與抱怨，能得到有效之傳達管道，以避免產生溝通障礙，而影響行政服務品質。

2. 範圍：

凡本校所屬各單位之所有全校教職員工、學生均適用之。

3. 定義：

無。

4. 權責：

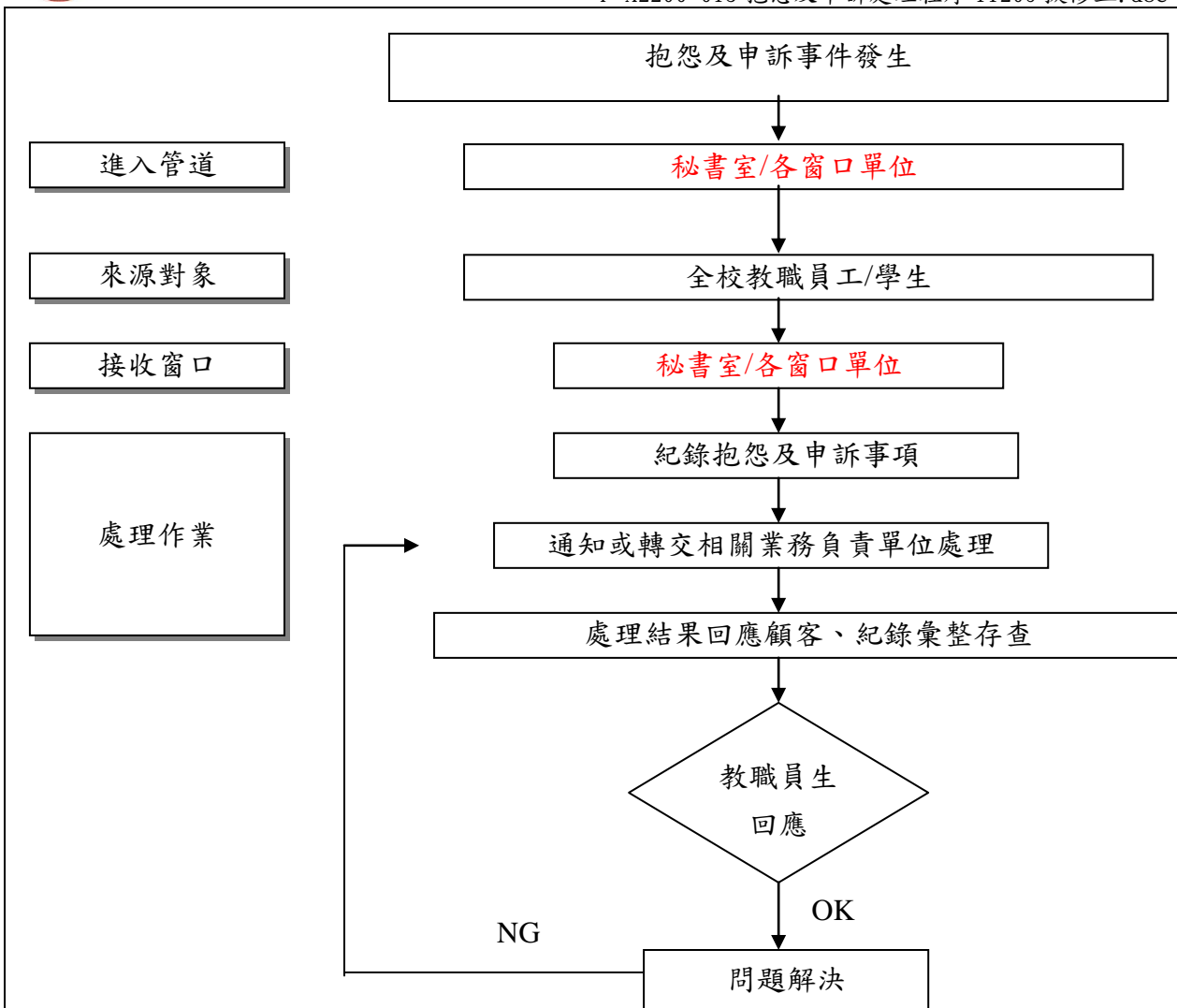
4.1秘書室：內部抱怨與申訴之窗口，負責協調會議之召開，抱怨與申訴事件之彙集呈報，並追蹤管控其處理。

4.2各窗口單位：依其行政性質接收彙整抱怨與申訴事件，通知或協助處理抱怨事件。

4.3本校最高管理階層：管理代表、校長，裁示、協調抱怨與申訴處理之結果。

5. 內容：

5.1流程圖：



5.2 作業內容：

- 5.2.1 依流程圖所示，全校教職員工與學生可透過**秘書室與各窗口單位**反應關於學校校務之意見，並由專人依據建議內容負責轉介與追蹤回覆。
- 5.2.2 對各單位之意見彙集後**呈陳**報相關單位主管或本校管理代表或校長，裁示其解決方法，並擬具改善措施。
- 5.2.3 **教師對主管機關或學校有關其個人之措施，認為違法或不當，致損害其權益者，得，得依「大同大學教師申訴評議委員會組織及評議準則(W-A2300-004)」提出申訴。**
- 5.2.4 學生對於學校有關個人生活、學習及受教權益所受之處分，認為不當並損及個人權益時，得依「學生申訴作業程序(P-A1204-001)」向學生申訴評議委員會提出。

5.3 抱怨與申訴之處理：

- 5.3.1 各窗口單位應隨時保持溝通管道之暢通，教職員生提出申訴問題，若無法立即解決，應不拘格式留下記錄，將其申訴意見及事由具體描述。
- 5.3.2 對於個人抱怨及申訴事件之處理，應由被抱怨單位主管深入瞭解申訴之具體原因，並與專責人員商議最佳處理方式，必要時則可請當事人參與溝通。
- 5.3.3 針對於整體性之抱怨及申訴事件，則可由主管與專責人員商議，以召開座談會的方式處理之。
- 5.3.4 所有抱怨及申訴事件，若涉及跨部門之問題，則應向本校最高主管呈報，並



於適當會議協調處理之，其若造成重大異常事件應依『矯正與預防措施程序 (P-A2200-011)』處理之。

5.3.5 所有事情之處理方式，皆應由各單位專責人員記錄其處理狀況，有必要時可透過單位主管呈請向本校最高行政單位主管，研擬制定相關依循之規範程序。

5.3.6 處理之結果，若回覆尚未臻滿意，需由發生單位進一步處理並回報，直至抱怨問題解決。

5.4 各窗口單位應主動協助抱怨申訴者之意見溝通，並將紀錄之意見傳達各有關單位。針對抱怨與申訴事件之處理，各窗口單位應每個月追蹤與統計事件之處理狀況，以確認所有的抱怨與申訴均在控管中。

6. 相關文件：

大同大學教師申訴評議委員會組織及評議準則(W-A2300-004)

學生申訴作業程序 (P-A1204-001)

7. 使用表單：

無