



| | | | | |
|------|-----------|--------------|-------------|------|
| 文件類別 | 程序書 | 文件編號 | P-A2200-013 | 版次 2 |
| 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 | | | | |
| 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：

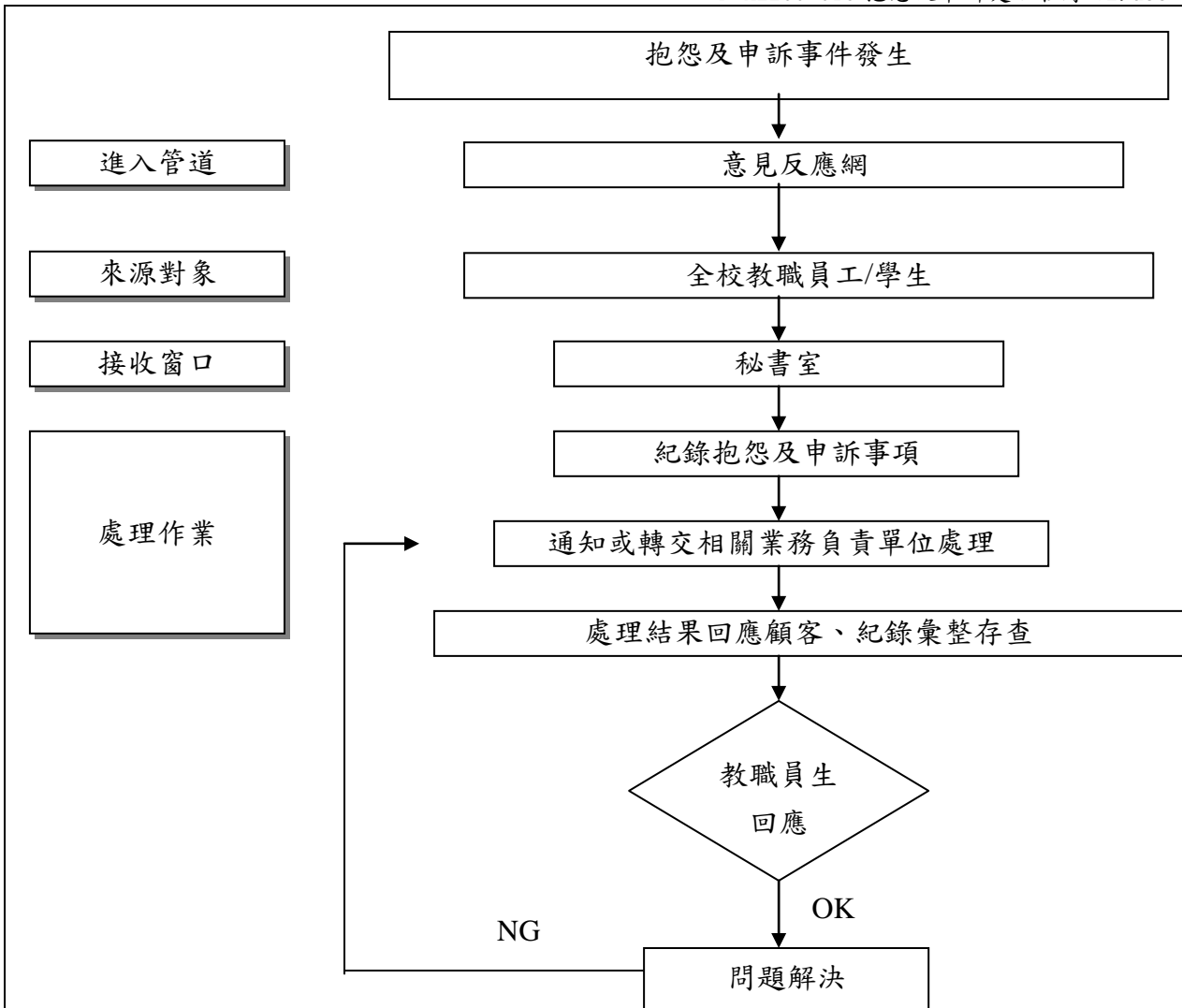
無。

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網路進入意見反應網，反應關於學校校務之意見，並由秘書室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之措施，認為有不當之處，致損害其權益者，得依「大同大學教師申訴評議委員會組織及評議要點(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要點(W-A2300-004)

學生申訴作業程序 (P-A1204-001)

矯正與預防措施程序 (P-A2200-011)

7. 使用表單：

矯正與預防處理紀錄表 (F-A2200-009)