

# 國立勤益科技大學秘書室

## 校務反映意見處理標準流程

- 1.目的：明確訂定校務意見反映處理程序，以維護校譽。對於任何人員所提出的校務意見，應迅速且慎重的排解與處理。
- 2.依據：[國立勤益科技大學傾聽人民聲音推動計畫](#)
- 3.範圍：凡是提出校務意見或抱怨之處理皆屬之。
- 4.權責：詳如 5 作業說明。

作業流程	權責單位	執行時間	相關表冊
<pre> graph TD     A{{接受校務意見}} --&gt; B[校務意見紀錄]     B --&gt; C[校務意見之分析調查]     C --&gt; D[提出改善對策]     D --&gt; E{查核}     E -- N --&gt; D     E -- Y --&gt; F[執行]     F --&gt; G([回復與歸檔])                     </pre>	秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	一日	<a href="#">校務意見反映系統</a>
	秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	一日	<a href="#">校務意見反映登記表</a>
	權責單位 秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	一日	
	權責單位 秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	三日	
	主任秘書 ( <a href="#">黃世演/2111</a> ) 秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	二日	
	權責單位 秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )		
	秘書室 ( <a href="#">陳韋如/2114</a> )	一日	

## 5.作業說明：

- 5-1、接受校務意見：秘書室承辦人接受校務意見反映，登記反映時間、反映者姓名、意見內容等資訊，記入校務意見反映登記表或校務意見反映系統。
- 5-2、校務意見紀錄：秘書室承辦人詳細瞭解反映內容，記入校務意見反映登記表或校務意見反映系統。
- 5-3、校務意見之分析調查：
  - 5-3-1、若係透過校務意見反映系統，且事項單純，惟涉及權責單位專業業務者，轉由各權責單位，以電子郵件回復並副知秘書室，以確認問題改善。
  - 5-3-2、若承辦人員可即時回答問題，應當面服務，加以解決。
  - 5-3-3、若承辦人員無法即時回應，須針對反映事項，請權責單位進行分析與調查。
- 5-4、提出改善對策：承辦人員將校務意見分發給權責單位後，由各權責單位進行問題之檢討與分析，並提出改善對策。
- 5-5、查核與執行：權責單位提出改善對策後，由秘書室承辦人員針對所提改善之執行狀況，持續進行瞭解追蹤，必要時再與權責單位作進一步溝通。最後由秘書室承辦人員簽註回復意見並陳核主任秘書，進行最後確認，屬情節重大者需即時向校長面報。
- 5-6、回復與歸檔：由秘書室承辦人將處理情況回復給反映者，並確認問題已獲解決後予以結案，並將校務意見案件建檔保存。

## 6.控制重點：

- 6-1、紀錄與通知：秘書室承辦人接受並登記校務意見反映，並先行與相關權責單位進行瞭解。
- 6-2、分析與調查：分析案情輕重緩急，區分處理流程，視情形請權責單位進行分析與調查。
- 6-3、改善與查核：提出改善對策或回應，視情節複核。
- 6-4、追蹤與回復：追蹤問題改善情形，並回復給反映者。
- 6-5、通報及統計：每月定期統計校務意見類別、處理時效，針對類似情事可提醒權責單位預作預防規劃。

## 7.風險分析

### 7-1 影響分類

影響分類 等級	衝擊或後果	形象	目標達成
2	嚴重	跨部門形象受損	經費/時間中度增加

### 7-2 機率分類

機率分類 等級	可能性分類	詳細之描述
1	幾乎不可能	每年發生1次之可能性

### 7-3 風險等級：2