

# 國立中央大學處理利害關係人陳情案件作業要點

101 年 3 月 19 日第 553 次行政會議通過

## 第一條

國立中央大學（下稱本校）為處理利害關係人之陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項規定、行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點及教育部處理人民陳情案件作業規定，特訂本作業要點（下稱本要點）。

## 第二條

本要點所稱陳情案件，係指由學生、家長或一般民眾等利害關係人以書信、電子郵件、電話或親自言詞向各單位，或本校所設「學生意見反應中心」網路平台，對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發、行政上權益之維護或其他情形所提出具體陳情之案件。

本要點所稱各單位，係指本校對於利害關係人所提陳情案件之業管單位。

## 第三條

本校收到前揭陳情案件之處理流程如下：

### 一、陳情方式

各單位所處理陳情案件如為電子郵件者，至遲應於次日初步回覆已收到來信；如為電話或親自到本校言詞陳情者，應填寫陳情案件紀錄表（如附件 1），並據以處理；如係透過「學生意見反應中心」網路平台者，經由系統自動轉發至各單位處理；如為書信者，應依據本要點處理。

### 二、案件移轉

如由非屬業務職掌之本校單位收到陳情案件者，該收到陳情案件之單位應立即轉請相關各單位處理，同時副知該單位之主管知悉。

### 三、處理期限

各單位處理陳情案件時，應依下列期限內回覆：

- (一)收到一般陳情案件應於三個工作日內回覆，如無法於期限內回覆者，應敘明理由並經各單位主管同意後，於七個工作日內回覆。
- (二)如陳情案件內容涉及另行舉行會議討論、修正相關規定或案情複雜者，得經各單位主管同意，於七個工作日內先行初步回覆利害關係人擬辦情形，惟後續處理之回覆以不超過 30 日為原則。

### 四、彙整季報

各單位應於每季結束後 15 日內（季報日期為每年 1/15、4/15、7/15、10/15），將該季陳情案件之處理情形依「各單位處理利害關係人陳情案件調查表」（如附件 2）填妥後送交秘書室彙整。

秘書室應呈報校長並適時彙整陳情案件後續改善情形要旨公告周知，惟以不洩漏

利害關係人之個人資料為原則。

#### 第四條

各單位認為利害關係人之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應說明理由。

各單位回覆陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見，告知前項內容回覆利害關係人。如有法規依據者，應援引適用相關法規條文並簡要說明。

各單位認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知利害關係人補陳相關說明或文件資料，俾利處理陳情案件。

#### 第五條

各單位收到前揭陳情案件如有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予登錄備查：

- 一、無具體內容、無真實姓名（應附學號或身分證字號）之一者，或未留回覆方式致無從回覆者。
- 二、經查證所留姓名、住址、聯絡方式屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- 三、同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
- 四、非陳情事項之主管機關，接獲利害關係人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

#### 第六條

對於陳情案件，各單位及收件單位均應予以保密，如法規另有規定者，不在此限。

#### 第七條

各單位請逕行指派人員擔任窗口負責處理陳情案件並妥善紀錄及列管。

如利害關係人向本校數單位提出陳情案件者，本校各該業管單位應分別進行紀錄及列管。

#### 第八條

本要點若有未盡之處，應依相關法規辦理。

#### 第九條

本要點經行政會議通過後實施，修正時亦同。

## 利害關係人陳情案件紀錄表

填表單位：

記錄人：

陳情人資料	姓名		學號	
	聯絡電話			
陳情時間	中華民國          年          月          日          時			
陳情性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護 <input type="checkbox"/> 其他			
陳訴事項				
備註				

