佛光大學內部控制文件制訂/修訂說明表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文件編號與名稱** | [**1150-002****校務意見反應回覆機制**](#秘書室目錄) | **單位** | **秘書室** |
| **版次** | **文件制訂/修訂內容** | **制/修訂日期** | **修訂人** | **秘書室確認欄** |
| 1 | 新訂 | 100.3月 | 黃晴郁 |  |
| 2 | 1.修正原因：配合新版內控格式修正流程圖。2.修正處：流程圖。 | 105.10月 | 林郁忻 |  |
| 3 | 1.修正原因：依現況修正。2.修正處：針對暱名者陳情意見，提出處理程序，新增2.4。 | 111.9月 | 楊豐銘 | 111.12.28111-3內控會議通過 |

表單修訂日期：106.01.11

保存期限：至依附的文件作廢為止

|  |
| --- |
| 佛光大學內部控制文件 |
| 文件名稱 | 制訂單位 | 文件編號 | 版本/制訂日期 | 頁數 |
| **校務意見反應回覆機制** | 秘書室 | 1150-002 | 03/111.12.28 | 第1頁/共2頁 |

**1.流程圖：**



|  |
| --- |
| 佛光大學內部控制文件 |
| 文件名稱 | 制訂單位 | 文件編號 | 版本/制訂日期 | 頁數 |
| **校務意見反應回覆機制** | 秘書室 | 1150-002 | 03/111.12.28 | 第2頁/共2頁 |

**2.作業程序：**

* 1. 意見反應信箱之意見彙集及整理。
	2. 經由秘書室反應之意見：

2.2.1.屬情節重大者：

2.2.1.1.陳報校長，依問題性質責成相關單位處理。業務單位承辦人將處理結果陳報單位主管後，再陳校長核示。

2.2.1.2.經校長核示之處理結果，若為須回覆之意見，則逕自回覆反應人並副知秘書室；若為無須回覆之意見，則將處理結果送秘書室備查。

2.2.2.非屬情節重大者，依問題性質責成相關單位處理。業務單位承辦人將處理結果陳報單位主管後，若為須回覆之意見，則逕自回覆反應人並副知秘書室；若為無須回覆之意見，則將處理結果送秘書室備查。

* 1. 直接於學校網頁之Q＆A系統反映之意見（未經由秘書室）：

2.3.1.由業務單位承辦人將處理結果陳報單位主管。

2.3.2.若為須回覆之意見，則逕自回覆反應人並副知秘書室；若為無須回覆之意見，則將處理結果送秘書室備查。

2.4暱名案處理程序(適用各單位意見信箱):

 2.4.1暱名且無具體內容者，不予網頁回應，逕回復陳情人「本校恕不回覆無具名且無具體事務之意見，請您具名並提出具體意見，本校將正式於網頁回覆，謝謝。」

 2.4.2暱名所提為具體內容者，不予網頁上回復，逕回復陳情人「您提出意見回覆如下，但因未知您的身份為何，故不再網頁上回覆，未來請您務必具名提出。」

 2.4.3 具名但姓名明顯為不可辨或有疑慮時，其所提具體意見依2.4.2辦理，否則以2.4.1項辦理。

**3.控制重點：**

* 1. 校務意見箱是否有定期檢閱。
	2. 反應之意見是否切實處理。

**4.使用表單：**

4.2.校務意見箱資料處理表。

**5.依據及相關文件：**

無。