

國立新竹科學園區實驗高級中等學校

處理民眾陳情案件作業程序

104年7月6日行政會議通過

113年5月20日行政會議通過

- 一、本校為處理民眾陳情及電子郵件來信，依行政程序法第一百七十條、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點、教育部處理人民陳情案件作業規定，訂定本作業程序。
- 二、本作業程序所稱民眾陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話或親至本校）直接向各部單位陳述或透過本校民意信箱、上級或其他機關交（移）辦有關本校行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護之具體陳情案件。
- 三、民眾陳情案件之處理程序及原則如下：
 - （一）為強化本校電子郵件資訊安全並符合教育部各級學校使用教育雲帳號之規範，本校民意電子信箱之開啟（含過濾可疑程式或附件），由資訊室主任負責，續判讀並轉寄相關部門處室主管，副知秘書公務帳號；各部門處室主管依業務性質轉發所屬承辦，處理過程亦副知秘書公務帳號。
 - （二）公文或其它書面（郵寄、傳真）陳情案件，由總務處文書組負責判讀、分類、分送，由相關部門處室主管依業務性質轉發所屬承辦；續由承辦人簽辦處理情形、草擬回復內容，會辦相關單位及秘書。如需發函回復，統一由秘書發函校外單位。
 - （三）民眾陳情案件之內容涉及二個單位以上者，由陳情內容涉及比重較大者主辦；無法分辨內容比重時，由陳情內容所涉第一個單位主辦。
 - （四）民眾陳情案件非屬本校權責者，應逕移主管機關處理，並副知陳情人。
 - （五）如連續收到同一事由之民眾陳情案件（包括同一陳情人）得予併案辦理，如民眾陳情案件已答復陳情人後，上級機關再交辦同一事由者，應將辦理情形答復交辦機關。
- 四、本校民意電子信箱之來信，依性質概分為下列兩類：
 - （一）第一類：陳情書、校務諮詢、興革意見、索取可公開之政府資料，承辦單位應於收信之次日起三個工作日內撰擬回信（稿），經單位主管核判後回復民眾電子信件並將電郵副知秘書。如事涉敏感、政策決定或專案處理信件，由承辦單位先行請示處理原則後擬稿，再轉秘書陳與校長核判後再回信。
 - （二）第二類：無關業務之廣告、邀請函、重複信件等，由收信窗口（資訊室主任）逕予刪除結案，無需回復。

- 五、民眾陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍應予以登記，以利查考：
- (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。
 - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情，經主任層級以上人員核定。
 - (三) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。
- 六、各部門處室處理民眾陳情案件，依[教育部各類人民陳情案件處理時限表](#)之處理期限辦理，各種處理期限不得超過三十日；未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 七、民眾陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。
- 八、其它注意事項
- (一) 各業務單位回復電子信件時，應註明承辦人及聯絡電話，以便來信民眾進一步查詢。
 - (二) 各業務單位收到電子信件或公文，若發現轉分發錯誤，請即刻通知資訊室主任或總務處文書組改分發。
 - (三) 若信件內容複雜未能於期限內答覆時，請於收到電子信件時，即時先予回復本校已收件，並預計將於幾日內辦畢，並將副本郵寄副知秘書。
 - (四) 依文書處理手冊第55、64、67條，陳情案若為密件來函，由校長與秘書判定承辦單位，續由該單位主管簽辦、發函回復來文單位；簽文、函稿會辦秘書，必要時會辦相關單位主管，以維機密。
- 九、本作業程序經行政會議通過，奉校長核可後公布實施，修正時亦同。