

## 玄奘大學教務處意見信箱處理要點(M10P0272-130605E1)

中華民國 102 年 6 月 5 日第 43 次教務會議通過

- 一、玄奘大學教務處為了提升服務品質，提供意見交流與問題反映管道，特別設有教務處意見信箱，並由專人負責處理相關業務。
- 二、玄奘大學學生、家長、校友、雇主、教師、職員…等所有利害關係人，針對玄奘大學教務處之行政作為之興革建議、業務規定之查詢、行政違失之舉發或相關權益之維護，均得藉由教務處意見信箱進行陳情。
- 三、信箱承辦人每日下載首長信箱，依學制、業務職掌分派至有關單位，承辦單位於限辦日期內處理完妥提出答覆，經教務長簽核後，由信箱承辦人員統一回復。信件處理進度由信箱承辦人列管追蹤、彙報教務長核閱。詳細作業細節教務處訂有意見信箱處理工作流程標準書。
- 四、限辦日期原則上為業務單位承辦人收到轉信之次日起六個工作日。針對案情複雜、處理困難、須經詳細調查或向其他單位調閱案卷及收集資料始能擬辦之案件，或具有其他理由無法如期辦妥者，業務單位承辦人仍應於限辦日期內先行答復說明處理進度，並於時限屆至前申請展期。經教務長核准展期後，業務單位承辦人得俟處理完畢後，再行回覆結案。
- 五、信件內容具下列情形之一者，得不予處理：
  - (一)無具體之內容或未具真實姓名或已無法取得聯繫者。
  - (二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者，經教務長核准。
  - (三)陳情內容非教務處主管之業務，且接獲陳情人以同一事由分向校內其他業務主管單位陳情者。
- 六、如有學生於臨櫃提出意見申訴，另填寫玄奘大學教務處意見申訴表，並依此處理要點辦理。
- 七、本要點經教務會議通過後，簽請校長核定後實施，修正時亦同。