

國立清華大學處理陳情案件作業要點

112 年 9 月 5 日 112 學年度第 1 次校務會報通過

- 一、國立清華大學（以下簡稱本校）為適當有效處理陳情案件，依「行政程序法」第一百七十條第一項、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，訂定「國立清華大學處理陳情案件作業要點」（以下簡稱本要點）。
- 二、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（以下簡稱陳情人）以書信、電子郵件、電話或親自言詞向本校各單位，或本校所設「校長信箱」網路平台，對於本校行政興革之建議、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。
- 三、本校各單位（含各處、室、中心、院、系等）（以下簡稱業管單位或權責單位）處理陳情案件，除依「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理外，悉依本要點辦理。
- 四、陳情人以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。陳情人應提供可聯繫之聯絡方式，例如電話、住址、電子郵件、傳真號碼。
- 五、陳情人至本校言詞陳情者，駐衛警人員或業管單位相關人員得引領陳情人至適當處所接受陳情，並依下列程序辦理：
 - （一）由業管單位指派專責人員接受陳情，或駐衛警人員通知陳情案件之業管單位，並由該單位指派專人接受陳情。若不知業管單位者，得通知秘書處協助處理。
 - （二）陳情內容如涉及二個單位以上權責者，應由所涉業務量較多或首項業務之相關單位為主辦，並負責統整協辦單位之意見後，回覆陳情人。
 - （三）業管單位得視陳情案件需要，會同相關單位人員共同處理。
 - （四）陳情內容如敘明具體對象（即當事人）之案件，則依當事人身分別，如下表所示分派權責單位處理：

案件當事人		權責單位
教師	一般教師	● 所屬系所主管
	兼任系所主管	● 所屬學院院長
	合聘教師	● 跨院由主聘學院院長召集查處 ● 跨系由主聘系所主管召集查處
行政人員		所屬單位主管
行政單位主管或院長		副校長查處

- （五）業管單位應告知陳情人為保障渠等權益，避免滋生爭端，必要時，言詞陳情將於陳情人同意後全程錄音錄影存證（錄音錄影同意書格式如附件 1）。

(六) 業管單位應將陳情事項製作紀錄(格式如附件2)，並向陳情人朗讀或使其閱覽，確認其內容無訛後由其簽名或蓋章，交由本校收文單位將陳情案件分交權責單位處理。

(七) 處理本校陳情案件，必要時得請駐衛警人員或協請轄區警察局派員會同處理。

六、於辦公時間以外之陳情事件，駐衛警人員或本校相關人員應婉轉告知陳情人於辦公時間內再行前來或改以書面寄送陳情書。

七、陳情案件如有下列情形之一者，本校得不予處理：

(一) 無具體陳情內容、未具真實姓名或聯絡方式。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，仍一再陳情者。

(三) 非屬本校主管事項，陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。

八、本校處理陳情案件，得依下列方式處理之：

(一) 由權責單位依行政程序處理及回覆陳情人。

(二) 函轉主管機關處理，並副知陳情人。

(三) 無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。

(四) 如連續收到同一案由(含同一陳情人)得併案處理，如陳情案件已答覆陳情人後，上級機關或其他機關再交辦同一案件者，應將辦理情形答覆交辦機關。

前項處理程序涉及特定人員迴避情事，依「行政程序法」迴避之規定辦理。

九、陳情案件有下列情形之一者，本校應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一) 檢、警、調機關進行偵查中者。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十、權責單位答覆陳情案件，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答覆陳情人，並視需要副知相關機關。

十一、陳情案件有保密之必要者，業管單位、權責單位應以密件公文方式處理。

十二、本校處理陳情案件，應以一般公文速件處理期限儘速處理，未能依限辦結者，最長以不超過三十日為限。因故未能於三十日以內辦結者，應簽陳核准延長，並將處理情形及延長理由，以書面先行告知陳情人。

十三、本要點經校務會報通過後實施。

錄音錄影同意書

為保障陳情人相關權益，避免滋生爭端，陳情人同意國立清華大學於陳情人進行言詞陳情時進行☐錄音、☐錄影（依實際運用勾選）。

此致

國立清華大學

立同意書人即陳情人：_____（簽章）

中華民國 年 月 日 時 分

國立清華大學陳情案件紀錄表			
填表單位：			紀錄：
陳情人 資料	姓名		學號： 本校學生才需填寫
	電子郵件		
	電話		
	地址		
陳情時間	中華民國 年 月 日 時 分		
陳情性質	☐ 行政興革之建議 ☐ 法令之查詢 ☐ 行政違失之舉發 ☐ 行政權之維護 ☐ 其他		
陳情內容			
備註			