

# 南華大學

文件編號	1500-3-215	文件名稱	修訂日期	109年03月30日
制定單位	資訊中心	個人資料抱怨及申訴 標準作業流程	頁數	第1頁
	系統發展組			共2頁

## 一、資訊處理事項：

### ◎個人資料抱怨及申訴作業

#### 1. 流程圖：

流程	權責	表單
<pre> graph TD     A[接獲抱怨與申訴] --&gt; B[填寫個人資料抱怨或申訴紀錄單]     B --&gt; C[轉交業務權責單位]     C --&gt; D[處理案件]     D --&gt; E[回覆提出人]     E --&gt; F[紀錄保存]                     </pre>	<p style="text-align: center;">本校教職員</p> <p style="text-align: center;">本校教職員</p> <p style="text-align: center;">個人資料保護聯絡窗口 個人資料保護執行小組</p> <p style="text-align: center;">權責單位</p> <p style="text-align: center;">權責單位</p> <p style="text-align: center;">個人資料保護專責人員 (權責單位) 個人資料保護執行小組</p>	<p>個人資料抱怨或申訴紀錄單</p> <p>個人資料抱怨或申訴紀錄單</p>

#### 2. 作業程序：

##### 2.1. 接獲抱怨或申訴

###### 2.1.1. 受理方式

當事人對本校處理與個人資料蒐集、處理及利用相關有任何抱怨與申訴時，可透過直接到本校、電子郵件、電話等方式提出。

###### 2.1.2. 確認個資當事人

接獲案件之人員應請親自出席之申請人出示或檢具相關身分證明文件正本如：身分證、健保卡、護照、駕照、學生證、居留證或其他足以證明身分之證件以供查驗，驗畢歸還；若申請人是透過電話或電子郵件時，應由受理人員以口頭方式詢問及核對個人資料欄位，以確認個資當事人始可受理申請作業。

##### 2.2. 填寫個人資料抱怨或申訴紀錄單

由接洽者填寫「NHU-PIMS-2-009-03個人資料抱怨或申訴紀錄單」。

# 南華大學

文件編號	1500-3-215	文件名稱	修訂日期	109年03月30日
制定單位	資訊中心	個人資料抱怨及申訴 標準作業流程	頁數	第2頁
	系統發展組			共2頁

## 2.3. 轉交業務權責單位

本校之個人資料保護聯絡窗口與個人資料保護執行小組依據抱怨與申訴內容，轉交權責單位進行後續處理。

## 2.4. 處理案件

2.4.1. 權責單位針對抱怨及申訴事件內容進行原因瞭解及處理，並判定是否受理。

2.4.2. 將處理紀錄填寫於NHU-PIMS-2-009-03個人資料抱怨或申訴紀錄單。

## 2.5. 回覆提出人

2.5.1. 於合理期間內將處理結果回覆提出人，並留下回覆紀錄。

2.5.2. 若當事人對於爭議事項處理不滿意，進行再提出時，各業務權責單位應積極進行瞭解原因進行回覆，並視需要召開相關會議討論因應方案。

## 2.6. 紀錄保存

將處理紀錄交付業務權責單位的個人資料保護專責人員自行保存，並將影本送至個人資料保護執行小組存查。

## 3. 控制重點：

3.1. 本校接獲抱怨或申訴案件時，是否填寫「NHU-PIMS-2-009-03個人資料抱怨或申訴紀錄單」。

3.2. 業務權責單位是否回覆當事人。

## 4. 使用表單：

4.1. NHU-PIMS-2-009-03個人資料抱怨或申訴紀錄單

## 5. 依據及相關文件：

5.1. 依據南華大學PIMS程序書「NHU-PIMS-2-009當事人權利行使管理程序書」之辦法

## 6. 修訂紀錄：

序號	修訂內容	修訂日期
1	新訂文件	107/12/19
2	依據因應新版教育體系資通安全暨個人資料管理規範(草案)所改版之程序書，修改相關文字及使用表單。	109/02/20
3	文件提及業務權責部分，統一使用「權責單位」名稱。	109/03/30