

文件編號	PIMS-02-07	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序
機密等級	一般	版本	V 1.0
發行日期	102年10月01日	頁碼/頁數	1/4

國立勤益科技大學
個人資料抱怨及申訴管理程序
編號：PIMS-02-07

版權聲明

本文件所載之各項內容皆屬國立勤益科技大學所有，皆受到中華民國著作權法的保護，未經同意不得以任何形式修改、複製及轉載。

文件編號	PIMS-02-07	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序
機密等級	一般	版本	V 1.0
發行日期	102年10月01日	頁碼/頁數	3/4

1 目的

國立勤益科技大學(以下簡稱本校)根據中華民國個人資料保護法、BS10012要求之管理抱怨及申訴。透過抱怨及申訴管理確保個人資料的正確處理，特訂立本管理程序。

2 範圍

2.1 本校電子計算機中心(以下簡稱本中心)個人資料蒐集、處理、利用等作業之單位及人員、業務流程與系統為範圍。

3 依據

- 3.1 中華民國個人資料保護法。
- 3.2 中華民國個人資料保護法施行細則。
- 3.3 英國國家標準個人資訊管理系統(BS10012：2009)。
- 3.4 本校個人資料管理政策。

4 定義

- 4.1 當事人：個人資料之本人。
- 4.2 申請人：當事人之本人或法定代理人。
- 4.3 受理方式：電話、電子郵件、本人親自至本校辦理。

5 權責

- 5.1 各單位個人資料代表
 - 5.1.1 受理當事人抱怨或申訴作業。
 - 5.1.2 確認當事人身分。
 - 5.1.3 回報事件管理分組相關抱怨或申訴情形。
- 5.2 事件管理分組
 - 5.2.1 協助各單位個人資料代表執行當事人抱怨或申訴作業。
 - 5.2.2 管理及追蹤當事人抱怨或申訴作業。
- 5.3 個人資料管理代表
 - 監督核准個人資料抱怨或申訴情形之處理及相關回應。

文件編號	PIMS-02-07	文件名稱	個人資料抱怨及申訴管理程序
機密等級	一般	版本	V 1.0
發行日期	102年10月01日	頁碼/頁數	4/4

6 作業流程

- 6.1 申請人抱怨或申訴內容若屬當事人權利行使業務，依「PIMS-02-06 當事人權利行使管理程序」之規定辦理。
- 6.2 申請人抱怨或申訴內容若屬個人資料外洩及侵害事件，依「PIMS-02-08 個人資料事件管理程序」之規定辦理。
- 6.3 受理方式依本校對外公告或告知當事人抱怨或申訴方式。
- 6.4 申請人抱怨或申訴事件時，應向本校各單位個人資料代表提出申請。
- 6.5 受理個人資料抱怨或申訴事件時，應由申請人填寫或各單位個人資料代表填「PIMS-04-11 個人資料抱怨或申訴申請表」。
- 6.6 依抱怨或申訴內容，得請申請人示出相關身份證明文件正本以供查驗，驗畢歸還。身份證件如：身分證、健保卡、護照、駕照、學生證、居留證或其他足資證明身分之證件。
- 6.7 受理申請人抱怨或申訴作業時，各單位個人資料代表應於 15 日內回覆申請人。並於處理完成後，以電話、電子郵件及書面或其他適當方式回覆申請人。
- 6.8 各單位個人資料代表於接受申請人抱怨申請後，應提交所屬單位主管審查。
- 6.9 各單位個人資料代表應對回覆內容提出具體辦理意見，並將處理情況回報事件管理分組及相關內、外部單位。
- 6.10 相關當事人抱怨或申訴處理作業之紀錄，保存期限 3 年。

7 相關文件及表單

- 7.1 PIMS-02-06 當事人權利行使管理程序。
- 7.2 PIMS-02-08 個人資料事件管理程序。
- 7.3 PIMS-04-11 個人資料抱怨或申訴申請表。