



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 1 / 8 |

管理系統文件

| | | |
|---------|--------------------------------|-----|
| 文件類別 | 第二階文件 | |
| 文件編號 | IMS-P-024 | |
| 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | |
| 發行單位 | 國立虎尾科技大學 | |
| 發行日期 | 112年05月05日 | |
| 版次 | 1.2 | |
| 適用單位/範圍 | 全校 (凡業務涉及個資蒐集、處理、利用之單位皆適用之) | |
| 訂修廢單位 | 審 查 | 核 准 |
| | | |

(原版簽名頁保存於 IMS 推動小組)



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 3 / 8 |

1. 目的

為使本校對個資當事人所提出之抱怨及申訴案件之管理有一明確之規範，以確保當事人所提的訴怨能正確有效地處理，且符合相關法律要求。

2. 適用範圍

本校對於個人資料之抱怨及申訴作業之管理。

3. 參考文件

- 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(BS10012：2017)最新規範。
- 3.4. 國際標準組織個人資料隱私資訊管理系統(ISO27701)最新規範。
- 3.5. 教育體系資通安全暨個人資料管理規範。
- 3.6. 教育體系資通安全暨個人資料管理規範附錄 B 個人資料管理規範。
- 3.7. IMS-M-003 個人資料保護管理政策。
- 3.8. IMS-P-023 當事人權利行使管理程序
- 3.9. IMS-P-025 個人資料事件管理程序。

4. 名詞定義

- 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。

5. 權責

- 5.1. 各單位資安及個資保護專責人員
 - 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「IMS 推動小組」相關抱怨或申訴情形。



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 4 / 8 |

5.2. IMS 推動小組

5.2.1. 協助各單位資安及個資保護專責人員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. 執行秘書

監督個人資料抱怨或申訴情形之處理及相關回應。



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 5 / 8 |

6. 作業內容

6.1. 個人資料抱怨及申訴管理流程

| 作業流程 | 權責單位 | 相關表單 |
|------|--------------------|--------------|
| | IMS 推動小組 業務權責單位 | 個人資料抱怨或申訴紀錄單 |
| | 各單位資安及個資保護專責人員 | |
| | 業務權責單位主管 | |
| | 各單位資安及個資保護專責人員 | 個人資料抱怨或申訴紀錄單 |
| | 各單位資安及個資保護專責人員 | |
| | 業務權責單位主管 | |
| | 業務權責單位 | 函復 |
| | 相關業務承辦人員 | |



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 6 / 8 |

6.2. 接獲訴怨案件

6.2.1. 判定訴怨案件

6.2.1.1. 申請人抱怨或申訴內容若屬當事人權利行使業務，依「IMS-P-023 當事人權利行使管理程序」之規定辦理。

6.2.1.2. 申請人抱怨或申訴內容若屬個人資料外洩及侵害事件，依「IMS-P-025 個人資料事件管理程序」之規定辦理。

6.2.2. 訴怨案件受理方式

依本校對外公告或告知當事人的抱怨或申訴管道辦理，一般抱怨及申訴管道有電話、傳真、電子郵件或本人親自至本校辦理。

6.2.3. 訴怨案件申請及受理

6.2.3.1. 本校接獲與個人資料蒐集、處理及利用相關之抱怨或申訴案件時，應由申請人或受理人員填寫「IMS-P-024-01 個人資料抱怨或申訴申請單」，向本校受理窗口提出申請。

6.2.3.2. 本校受理申請人抱怨或申訴案件時，應由「IMS 推動小組」判定抱怨及申訴內容所隸屬之業務權責單位，並移交此案件給業務權責單位以進行後續之處理。

6.2.3.3. 受理訴怨案件之權責單位，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。

6.3. 提出擬辦方式及審核

負責受理訴怨案件單位的個人資料保護專責人員，應會同單位內與訴怨案件相關之業務承辦人員，研擬處理方式並提交單位主管審核。

6.4. 會辦相關單位及處理

若訴怨案件之內容須跨單位協助處理時，受理訴怨案件單位的個人資料



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-----|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 7/8 |

料保護專責人員應將「IMS-P-024-01 個人資料抱怨或申訴申請單」送交會辦單位的業務承辦人員處理。

6.5. 訴怨內容處理

6.5.1. 業務權責單位處理抱怨及申訴案件之處理原則

- 6.5.1.1. 針對抱怨及申訴事件內容進行原因瞭解及處理。
- 6.5.1.2. 於合理期間內將處理結果回覆當事人，並留下回覆紀錄。
- 6.5.1.3. 將處理結果通知受理單位，於紀錄單上註明已通知受理單位。
- 6.5.1.4. 將處理紀錄及回覆內容交付業務權責單位的個人資料保護專責人員。

6.5.2. 業務權責單位之個人資料保護專責人員，應追蹤業務權責單位處理訴怨案件之進度，其相關記錄應留存以備查。

6.5.3. 受理抱怨或申訴案件時，單位內的個人資料保護專責人員應於 15 日內回覆當事人；必要時，得以延長 15 日。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當事人本校已受理申訴之訊息。

6.6. 函復訴怨人

6.6.1. 訴怨案件於處置完畢後，由業務權責單位之單位主管判定是否須回覆當事人，若訴怨案件不必函復者，則直接存查，若需回覆則由個人資料保護專責人員函復訴怨人之處理經過及結果。

6.6.2. 當事人對於訴怨案件處理不滿意須進行再申訴時，業務權責單位應積極進行瞭解原因並進行回覆，並視需要召開相關會議討論因應方案與對策，直至解決當事人所提之訴怨案件為止。

6.6.3. 各單位資安及個資保護專責人員應對訴怨案件之回覆內容出具辦理意見，並將處理情況回報「IMS 推動小組」、「執行秘書」及相關內、外部單位。

6.7. 紀錄保存



| | | | | | |
|------|-----------|------|----------------|----|-------|
| 文件編號 | IMS-P-024 | 文件名稱 | 個人資料抱怨及申訴管理程序書 | | |
| 機密等級 | 內部使用 | 版次 | 1.2 | 頁次 | 8 / 8 |

相關業務承辦人員應參照如下規範，妥善保存各項紀錄。

| 編號 | 表單名稱 | 保存地點 | 保存期限 |
|----|--------------|------|------|
| 1 | 個人資料抱怨或申訴申請單 | 各單位 | 至少3年 |

7. 相關表單

7.1. IMS-P-024-01 個人資料抱怨或申訴申請單。