

# 國立空中大學

## 個人資料抱怨處理處理程序

### 目的

為促使當事人對於個人資料之抱怨能被即時且正確之處理，依據個人資料保護法及個人資料管理制度之要求，訂定本管理程序。

### 適用範圍

本中心

### 權責

#### 一、各部門代表

- (一).受理當事人抱怨作業。
- (二).確認申請人身分。
- (三).回報事故管理分組抱怨處理情形。

#### 二、事故管理分組

- (一).回覆當事人處理結果。
- (二).協助各單位個人資料保護專責人員執行當事人抱怨作業。
- (三).管理及追蹤當事人抱怨作業。

### 三、管理執行小組召集人

- (一).監督個人資料抱怨情形之處理及相關回應。

## 定義

無

## 作業程序

### 一、受理方式

- (一).依本中心對外宣示或告知當事人抱怨方式。
  - 1. 當事人以書面方式郵寄至本校。
  - 2. 當事人透過 E-mail 至本校信箱。
  - 3. 當事人以電話方式向 OOO 進行抱怨。
- (二).受理窗口應要求申請人填寫「個人資料抱怨申請表」。

## 二、申請人身分確認

- (一).受理窗口應檢視「個人資料抱怨申請表」內容填寫無誤，並核對申請人身份。
- (二).各單位個人資料保護專責人員受理申請人請求時，應要求提供相關身份佐證文件，核對確認申請人身份。
- (三).本中心可接受當事人或受託代理人出示或檢具下列身份證明文件作為身分核對之依據，如：身分證、健保卡、護照、駕照或其他足以證明身份之證件以供查驗。

## 三、審核及受理請求

- (一).各單位個人資料保護專責人員應檢視「個人資料抱怨申請表」內容填寫無誤，並核對申請人身份。
- (二).接受申請人之抱怨申請後，應將「個人資料抱怨申請表」提交所屬單位主管審查及核准；及副知個人資料管理執行小組申訴管理分組及執行秘書。
  1. 申請人抱怨內容若屬當事人權利行使業務，依「當事人權利行使處理程序」之規定辦理。
  2. 申請人抱怨內容若屬個人資料外洩及侵害事件，依「個人資料事件管理程序」之規定辦理。

#### 四、處理方式

- (一). 事故管理分組受理該抱怨申請後，應進行紀錄管制，並視需求函覆申請人。
- (二). 調查作業應由事故管理分組進行主導，可視需要會同法律諮詢小組、資訊專業人員會同調查。
- (三). 由事故管理分組判斷該抱怨案件之主責單位，並將抱怨案件移送該主責單位，由主責單位個人資料保護專責人員進行處理。
- (四). 各單位個人資料保護專責人員確認抱怨原因後，呈單位主管審查及擬定回覆措施，並應將相關處理情況回報個人資料管理執行小組事故管理分組，並對回覆內容出具辦理意見。

#### 五、處理期限

受理當事人抱怨作業時。事故管理分組應於 15 日內回覆申請人。

#### 六、申訴結果回覆

應訂定受理回復相關作業程序，包含受理回復程序、管道、

形式、內容之要求及其接收人之身分確認機制，如簽收紀錄、  
電子郵件回條等。

## 七、紀錄保存

當事人抱怨處理作業所產生之紀錄，應由文件管制分組歸檔  
留存，保存期限至少五年。

## 參考文件

一、P-02-22 當事人權利行使處理程序

二、P-02-24 個人資料事件管理程序

## 使用表單

P-02-23-F01 個人資料抱怨申請表