

【附件三：受理民眾意見及抱怨處理方式】

一、民眾意見、民眾抱怨及新聞輿情表達方式：

(一)現場。

(二)非現場：電話、書面、網路、電子郵件、傳真、媒體報導、問卷調查。

二、處理單位：本局各單位。

三、處理程序與列管

(一)現場：

1、民眾抱怨：承辦人即時處理，主管主動關切、協助處理，若不能解決或有暴力傾向時，應請上級或政風室協助處理，處理時並同時錄案、列管。

2、民眾意見：承辦人即時受理，若不能即時解決者，依人民陳情案件即時錄案，以最速件處理，處理結果陳報後建檔、列管。

(二)非現場：

1、電話、書面、網路、電子郵件、傳真：依人民陳情案件即時錄案，以最速件處理，處理結果陳報後建檔、列管。

2、媒體報導：依報載資訊剪貼、錄登呈核後，以最速件處理，處理結果陳報後建檔、列管。

3、問卷調查：依問卷結果，彙整出興革意見陳核後，以最速件處理，處理結果陳報後建檔、列管。

(三)現場案件處理結束，應請民眾填寫問卷調查；非現場案件及現場未能及時解決之案件處理結束以書面回覆民眾時隨文檢附問卷調查，以利評估本局處理民眾意見之滿意度。

四、案件後續的追蹤處理

(一)各單位處理結案時，應將全案（含問卷調查）影印一份送交服務科存查。

(二)服務科負責定期（每年）將民眾意見、抱怨案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，並統計意見處理滿意度，提出改進建議，供有關單位參採。