**臺南市將軍區公所民眾意見處理機制及標準作業要點**

中華民國102年5月29日訂定

中華民國103年4月15日修正

1. 本所為加強為民服務工作，提昇服務品質，迅速妥適處理民眾意見，特訂定本作業要點。
2. 本要點所稱民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應，並對相關意見進行分析及評估，進而產出新的服務措施。
3. 民眾意見來源區分為「現場」及「非現場」。

（一）「非現場」包括透過書面、電話、網路、電子郵件等方式。

（二）「非現場」表達之意見，應述明具體內容，除有保密之必要外，並應註明姓名及聯絡方式（住址、電話號碼或E-mail信箱至少擇一提供）。未署名或無聯絡方式者，得不予處理回復。

四、受理民眾意見處理作業流程：

　　（一）現場民眾意見：民眾至服務台或櫃台提供意見時，服務台或櫃台人員傾聽民眾意見並委婉說明，如無法現場立即處理回復者，應即協助民眾填寫或代為填寫「民眾意見陳述紀錄表」（如附件），收文列管後由業務單位辦理回復，並副知研考人員。

　　（二）非現場民眾意見處理流程：

　　　　　 1、臺南市政府線上即時服務系統（市長信箱）：研考人員每日上午及下午各登錄系統收件一次，依案件性質分文列管，由業務單位妥適處理後逕行線上回復，並副知研考人員，解除管制。

　　　　　 2、區長信箱：研考人員每日收件一次，依案件性質分文列管，由業務單位將處理情形提供研考人員答復民眾，解除管制。

3、書面（或傳真）：由收發單位收文列管，業務單位查復處理情形，並副知研考人員。

4、電話：民眾以電話陳述意見比照現場民眾意見辦理，以即時處理為原則，未能即時處理回復者，由接聽人員代為填寫「民眾意見陳述紀錄表」，並朗讀之，請民眾確認無誤後，收文辦理並回復，同時副知研考人員。

五、除線上即時服務系統辦理期限依臺南市政府相關規定外，業務單位對於各類民眾意見應於收文之翌日起三個工作日內查復，如案情複雜確實無法於期限內查復者，經單位主管或機關首長核准，得予延長三日，並告知陳述意見人目前處理情形。

六、民眾陳述之意見有保密之必要者，承辦及相關人員應予以適當之保密措施。

七、本作業要點如有未盡事宜，得隨時修正之，經區長核定後實施。

**臺南市將軍區公所民眾意見陳述紀錄表**

紀錄人：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 陳 述 人 |  | | 陳述日期 | 年 月 日 時 | |
| 聯絡地址 |  | | 聯絡電話 |  | |
| 電子信箱 |  | | | | |
| 陳述內容 |  | | | | |
| 處理情形 |  | | | | |
| 承 辦 人 | | 單位主管 | 主任秘書 | | 區 長 |
|  | |  |  | |  |

**臺南市將軍區公所民眾意見處理流程圖**