臺南市龍崎區公所民眾意見處理機制及標準作業要點

SOP -

一、 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。

二、 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。

三、 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）：資訊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：資訊人員每日收件一次，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五日內查復，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，得予延長五日，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。

臺南市龍崎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

臺南市龍崎區公所民眾意見處理流程圖

