

臺南市新化戶政事務所人民陳情案件處理流程

民眾陳情、建議或反應

反應管道

現場反應

電話反應

郵件反應

書信反應

陳情投訴

處理人員

櫃台人員

電話接聽人員

相關業務承辦人員

相關業務承辦人員

陳情業務承辦人員

處理方式

當場由服務人員或秘書回覆

當場由電話接聽或業務承辦人員回覆

相關業務承辦人員簽核主任後回覆

相關業務承辦人員簽核主任後回覆

陳情業務承辦人員簽核主任後回覆

處理完竣由為民服務業務承辦人員持續追蹤民眾反應

- 由為民服務業務承辦人員設簿列管。
- 彙整、分析並擬定具體改善方案，如係缺失則填寫問題追蹤處理單，後續列管。
- 建立個案資料，列入訓練教材。