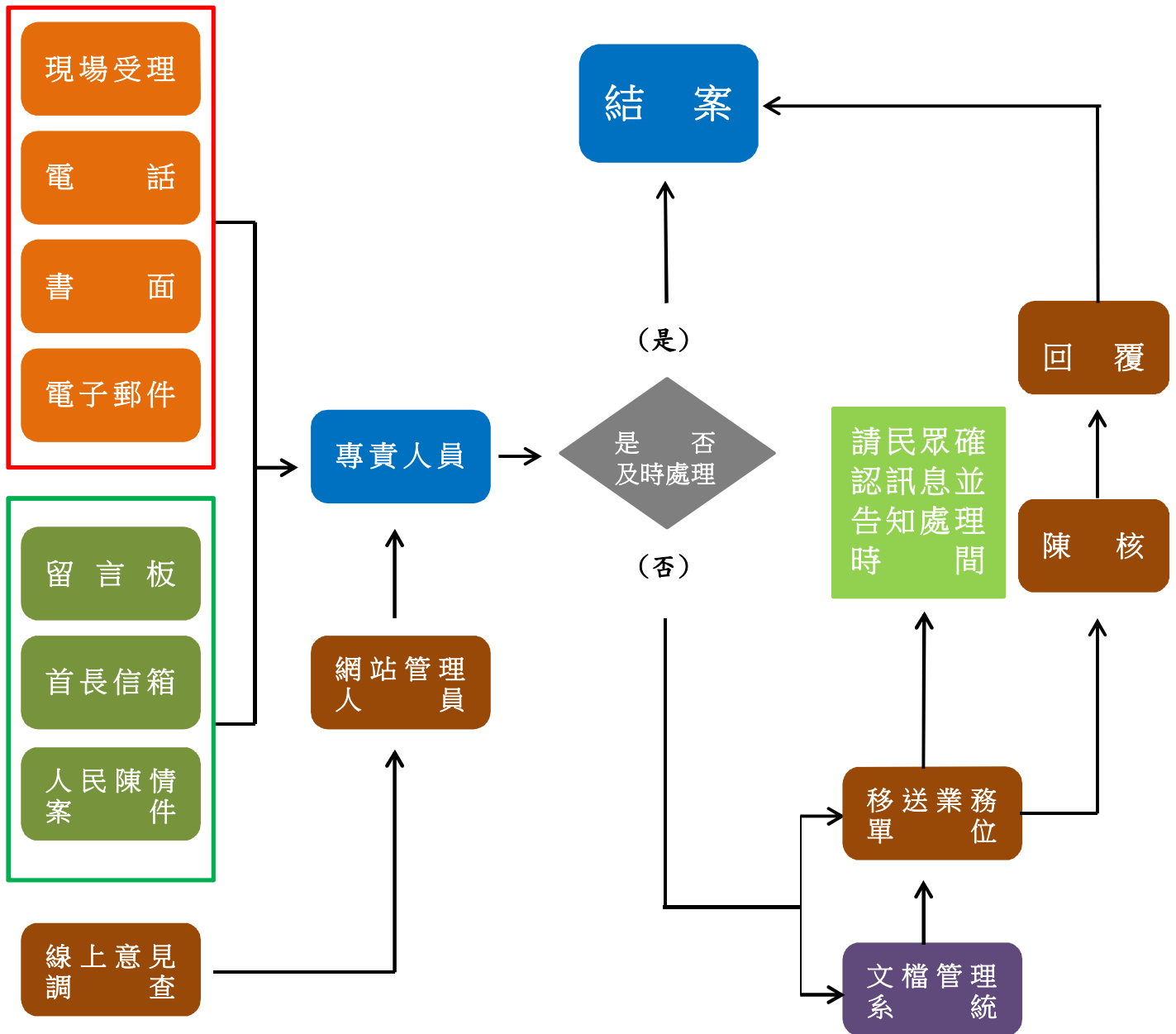


# 民眾抱怨處理程序流程



| 來源   | 上 級 交 辦                               | 書 面 、 網 路                             | 現 場 、 電 話                                |
|------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 處理程序 | 一. 登記、分析統計<br>二. 公文答覆<br>三. 追蹤結果、檢討改進 | 一. 登記、分析統計<br>二. 書面答覆<br>三. 追蹤結果、檢討改進 | 一. 現場紓解及答覆<br>二. 記錄、分析統計<br>三. 追蹤結果、檢討改進 |
| 作業時間 | 3 日內處理完畢                              | 即時(或 3 日內處理完畢)                        | 即時(或 3 日內處理完畢)                           |