

## 臺南市玉井戶政事務所民眾意見處理要點

- 一、為有效處理民眾意見反映事項，順暢民意溝通協調管道，以加強為民服務 工作之推行，特訂定本處理程序。
- 二、本處理程序所稱民眾反映事項係指民眾對於服務人員之服務態度、接聽電話禮貌、法令專業素養及洽公場所設施等有所指教時，以信箱、電子郵件、電話、網路、傳真、現場言詞表達方式向本所提出之意見或建議。
- 三、本所受理上開案件後，應即時處理如無法即時處理者，並請研考人員登記 列管；最遲應於三日內答覆意見反映人，如仍無法於期限內回復者，應先 與意見反映人電話聯繫，說明處理進度。
- 四、本所於必要時得請研考人員辦理滿意度調查，透過電話或口頭詢問，以系 統化的方法衡量、評估民眾對本所處理民眾意見之滿意程度，同時依據其 反映之項目及期望進行改善活動，以持續提高其滿意程度。
- 五、本所處理流程如附件。
- 六、本要點如有未盡事宜，得隨時修正之。