

雲林縣四湖鄉公所受理民眾抱怨處理程序要點

雲林縣四湖鄉公所 97 年 4 月 7 日四鄉行字第 0970003914 號函頒發

- 一、為有效處理民眾抱怨案件，順暢民意並建立溝通協調管道，並檢討改進服務方式，預防民眾抱怨事件之發生，以提高行政效率，增進服務品質，加強為民服務工作之推行，特訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱民眾抱怨案件，舉凡民眾以口頭、電話、傳真、書面、投遞意見箱、電子網路郵件等方式，及對於接聽電話禮貌，員工服務態度、法令專業素養等有所質疑或抱怨及指正建議者皆屬之。
- 三、處理原則
 - (一) 態度誠懇、應耐心聆聽陳述。
 - (二) 確認相關事實，以便掌握真相。
 - (三) 耐心向民眾解說，讓民眾充分了解。
 - (四) 依法令權責範圍，妥適裁量處理。
- 四、處理民眾抱怨案件，請依下列案件處理之：
 - (一) 有關民眾以現場言詞或電話方式抱怨申訴時：無論其係針對人或事，皆由主辦課室單位主管出面協調安撫與說明，傾聽民意，瞭解抱怨實情，妥適溝通，以立即消弭民怨為原則，如仍繼續抱怨，應將民眾帶離現場，闢室協談。抱怨處理後，應立即作成本所「受理民眾抱怨案件處理紀錄表」(附件一)陳核，並交由研考人員錄案檢討，作為提升服務品質參考。民眾抱怨案件如案情複雜，處理費時之案件，可填具本所「人民陳情案件紀錄表」(附件二)依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件作業要點相關規定辦理。

(二) 民眾以書面(包含意見表、傳真或電子信箱)提出申訴陳情時：書面由總收文掛號送研考列管登記於人民陳情案件紀錄表後交由承辦業務單位辦理。電子網路信箱抱怨或陳情者，轉發相關課室妥適處理，呈鈞長批示後，由研考於線上回覆並錄案登記。

五、回覆：書面陳情處理時限為十天；口頭抱怨或現場表達不滿，由主辦課室主管當場處理；電子網路陳情處理時限，以不超過六日為原則。

六、被抱怨之相關課室人員，應提出書面說明或檢討報告，如同仁之言行舉止，有損機關聲譽者，承辦業務主管應依雲林縣政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表相關規定，移送人事室處理。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，本所得不予受理，但仍應登記，以利查考：

- 無具體內容、未具姓名或住址者。
- 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，而仍再陳情者。
- 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件住址不實、屬匿名虛報者。
- 本所非陳情事項之主管機關。

八、民眾抱怨事項依規定有保密之必要者，承辦人及業務主管應予保密。

九、本要點各類民眾抱怨案件如有未盡事宜，比照人民陳情案件處理相關規定辦理並隨時修正補充之。

十、本要點奉鈞長核定後實施，增修時亦同。