

交通部觀光局馬祖國家風景區管理處民眾抱怨、陳情及建議案件處理原則

壹、緣起

為妥適處理民眾抱怨、陳情及建議案件，加強為民服務，除積極解決民眾問題外，並增進民眾對本處業務之了解，特訂定本處處理原則。

貳、案件來源

民眾抱怨、陳情及建議案件分類如下：

- 一、民眾親臨本處及遊客服務中心服務台抱怨、陳情及建議案件
- 二、民眾致電本處及遊客服務中心服務台抱怨、陳情及建議案件
- 三、民眾致函（或傳真）本處及遊客服務中心服務台抱怨、陳情及建議案件
- 四、民眾以電子郵件傳送本處首長信箱案件（另依本處首長信箱電子信件處理原則辦理）
- 五、函轉民眾抱怨、陳情及建議案件

參、本處民眾抱怨、陳情及建議案件處理作業程序

依「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。採「隨到隨辦」，處理期限不得超過三十日。

一、收件及分件

由本處及遊客服務中心服務台受理民眾抱怨、陳情及建議案件（民眾親臨或致電時，值班人員應當場載於「電話紀錄簿」，紀錄姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等陳情人之相關資料，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理），送請秘書室收發人員依據案件內容移請各承辦課、室、站簽核後，回覆陳情人，併附「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答寄還或上網填報，並將案件影本送請企劃課列管，俾利提報局務會報。

二、案件處理

各承辦課、室、站請依下列原則辦理回覆事宜：

- （一）於回覆民眾抱怨、陳情及建議案件時應本著服務熱誠，以平順親和語氣溝通，回函內容宜簡單明瞭，並考量對方背景，俾利溝通交流，讓民眾肯定政府的服務，提昇行政效能及訴願審議功能以維護人民權益，擴大政府政令宣導。

- （二）各類案件之分類歸屬

請於三日內依案件內容撰擬答覆資料，並依業務權責陳奉核可後函覆陳情人，副本同時抄送企劃課。

三、案件列管稽催

- （一）企劃課收到回函副本後註銷列管。
- （二）逾期尚未結辦之信件由企劃課稽催，通知各承辦課、室、站。