

高雄市鳳山戶政事務所 民意反映回復處理程序

壹、依據：

高雄市政府100年1月25日高市府四維研秘字第1000009080號函訂定「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。

貳、目的：

為有效處理事項，順暢民意溝通協調管道，俾利為民服務工作之推行，特訂定本處理程序。

參、民意反映事項：

本處理程序所稱「民意反映」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、洽公場所服務設施及業務興革意見等有所不滿或指教時，以現場言詞表達、書面或電話告知等方式所提出之具體反映或建議。

肆、處理原則：

- 一、保持誠懇態度，耐心傾聽民眾意見。
- 二、確認事實，以便掌握真相。
- 三、化解爭端、解決問題。
- 四、適時道歉，勿情緒化，即使錯在對方亦應委婉解說。
- 五、有任勞、任怨、任謗之胸襟，虛心接納批評之雅量。
- 六、依法令權責範圍，妥適裁量處理。

伍、處理程序：

一、書面案件之處理：

(一)、書面案件項目：

服務品質民意調查表、電子郵件、傳播媒體、陳情書函、線上即時服務系統等。

(二)、處理流程：

1. 收發人員接獲民意反映案件，即依內容分文各處理人員，於2個工作日內以書面妥適處理，關於抱怨人員態度不佳及專業素養不足部分，應先由研考列管交由被投訴人填寫「人民陳情案件報告書」(附件1)後，交由被投訴人之直屬課長或指定人員將調查處理情形回復當事人。

2. 案情複雜無法於期限內回復者，處理人員得先與當事人聯繫，說明處理進度以釋疑慮，並副知研考人員列管，14 日內未能結案者，研考人員則交由主任查辦，責其限期完成。
3. 事涉其他主管機關者，則函轉主管機關或協調相關機關處理，並副知當事人，由研考人員列管該案，他機關已處理完成則結案解除列管，若未能妥適處理或逾 30 日仍未處理，則再函轉主管機關或協調相關機關處理，結案解除列管。
4. 線上即時服務系統案件由各處理人員填寫「民眾意見回函處理單」（附件 2），交由研考陳核後，於線上即時服務系統回復後結案。
5. 人民陳情案件應以「案」為列管，由研考分給各級處理人員填寫「人民陳情案件管制表」（附件 3）並核章。

二、言詞案件之處理：

（一）、言詞案件項目：

民眾以現場言詞或電話投訴。

（二）、處理流程：

1. 民眾以現場言詞或電話投訴時，由事件所涉相關業務課長或走動式主管即時處理。
2. 受理現場言詞投訴，應將民眾帶離現場，引導至協談室溝通，必要時得由各級主管協助處理，以減少民怨。事後得製成書面資料（人民陳情案件報告書），並依相關書面案件處理流程辦理。
3. 如屬案情複雜、處理費時之案件，則將民眾反映事項製成紀錄（人民陳情案件報告書），交由案件所涉業務課長或指定人員專責辦理，再將處理結果另以正式文書或電子郵件回復當事人。

三、案件處理權責：

- （一）、民眾指定被投訴人，由該位同仁直屬課長或指定人員為處理人員，並答復民眾。
- （二）、櫃台人員辦事效率、態度、專業知識等，由業務課長指派處理人員。
- （三）、本所文宣資料是否清楚明確、整體服務、便民服務措施，由研考為處理人員。
- （四）、環境整潔、綠美化、引導標示等，由總務為處理人員。
- （五）、戶政法令及申請須知查詢管道，由研考為處理人員。
- （六）、其餘依民眾反映內容，分文各處理人員。

(七)、分文如有爭議，由秘書指定處理人員後不得異議。

陸、結案：

一、書面案件：

各級處理人員以具體內容回復當事人，並會知研考人員列管、彙整（人民陳情案件(其他管道)列管表、人民陳情案件(線上即時服務系統)列管表，如附件4、5）。

二、言詞案件：

民眾以現場言詞或電話投訴者，於不滿獲得改善後立即結案。案情複雜、處理費時之案件，應比照書面案件結案。

三、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，簽請機關首長核准不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一)、無具體內容、未具姓名或住址者。
- (二)、同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
- (三)、經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址為偽冒、匿名虛報或不實者。
- (四)、非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

柒、檢討改進：

- 一、各級處理人員應依期限回復民眾，遇有須改善部分，應立即著手規劃改善。
- 二、公開表揚績優服務人員，以提昇本所同仁服務品質，增進民眾對本所推行為民服務工作之信賴與支持。
- 三、被投訴事件確實且情節重大時，列入年終考績評比參考。

捌、保密原則：

民眾反映事項有保密之必要者，本所各級人員應予保密。

玖、實施與修正：

本處理程序奉核定後實施，如有未盡事宜，得視實際需要隨時檢討修正或補充之。

高雄市鳳山戶政事務所人民陳情案件報告書

案情	
案情經過 說明	
處理情形	
改善作為	

報告人：

課長：

高雄市鳳山戶政事務所

民眾意見回函處理單(稿)

承辦人：
回信日期： 年 月 日 時 分

回信內容：

親愛的市民您好：

有關您反映○○○一事，經本所查處，敬復如下：

- 一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。
- 二、本案已由業務承辦人○○○於○月○日向您說明竣事，倘您對本案處理結果仍有疑義，歡迎於上班時間電洽承辦人○○○（電話：○○○分機○○○），我們同仁將竭誠為您服務。

敬祝您
身體健康、萬事如意

高雄市鳳山戶政事務所 主任 ○○○ 敬上

高雄市鳳山戶政事務所人民陳情案件管制表

編號		日期	年 月 日	陳情人	
公文號	高市鳳戶字第		號	案號	(無則免填)
事由					
日期	處理情形			處理人員蓋章	
月 日					
月 日					
月 日					
月 日					
月 日					
月 日					
月 日					
結案日期	年 月 日				
備註					

高雄市鳳山戶政事務所 年人民陳情案件（其他管道）列管表

編號	收文日期	公文號/案號	案情摘要	處理情形	改進措施	列管情形
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管

高雄市鳳山戶政事務所 年人民陳情案件（線上即時服務系統）列管表

編號	收文日期	公文號/案號	案情摘要	處理情形	改進措施	列管情形
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
						<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管