

高雄市前鎮區衛生所民眾意見與抱怨處理機制

一、民眾抱怨處理形式：

- (一) 現場抱怨：含衛生所現場及電話方式，由抱怨對象之權責單位出面協調並製作紀錄。
- (二) 非現場抱怨（書面）：依人民陳情處理程序辦理。

二、民眾現場抱怨處理流程：

- (一) 發現民眾現場抱怨情形，先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。
- (二) 由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員；必要時由上一層主管逕行處理，並將民眾引導至交誼廳洽談，會談後做成紀錄，必要時往上呈報。

三、後續處理：

- (一) 單純性質案件：答覆陳情人後逕行紀錄歸檔。
- (二) 具爭議性案件：必要時提交會議討論後回覆。
- (三) 同一問題出現時，應適時將案件公開說明，並公佈於本所網站以釋眾疑。