

高雄市政府環境保護局中區資源回收廠
24 小時受理營運陳情報案與處理作業規定

壹.目的：為使本廠與民眾建立有效溝通管道，並透過電話、投書、傳真、電子郵件等方式，向本廠陳情、建議暨反映各事項，特設立全天候 24 小時受理方式，提供民眾意見反應之窗口，藉以提昇政府為民服務形象，並縮短陳情案件處理之時效。

貳.陳情管道：

- 一.電話陳情：24 小時專線電話：(07) 3909400。
- 二.親自或投書陳情：高雄市三民區鼎金 1 巷 15 號。
- 三.電傳陳情：(07) 3856629。
- 四.電子郵件：k150200a@ms1.gsn.gov.tw。

參.受理服務項目：

- 一.與環保業務相關陳情、反映、建議等事項。
- 二.回饋相關業務。

肆.受理權責組室與因應措施：

一.電話受理方式

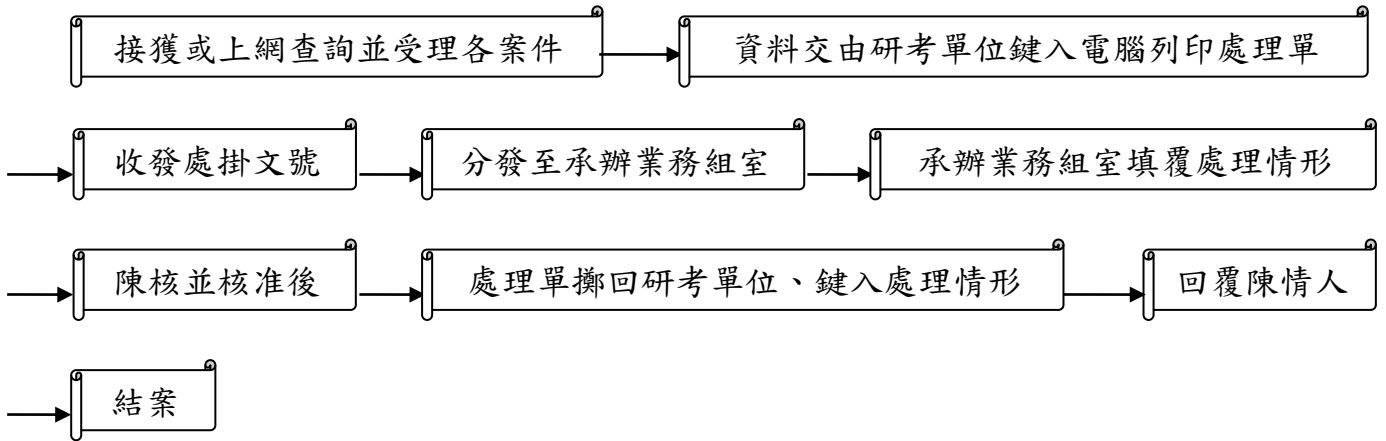
(一).上班時間：由總機受理。

(二).非上班及例假日：由中控室受理。

二.書面、傳真或電子信箱：由總務室研考受理，依業務性質分文至各

承辦組室。

伍.陳情案處理流程：



備註：一.市民以電話(包括傳真方式)或電子郵件陳情，依留有陳情電話(傳真號碼)

或電子郵件信箱，將處理情形回覆之。

二.市民以書面陳情：依地址將處理情形函復之。

高雄市政府環境保護局中區資源回收廠

序號：

受理民眾陳情案件處理單

*收件日期：		*時間：	
*陳情人姓名：		地址：	
陳情方式： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電傳 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 親洽本廠			
陳情人電話、電傳、電子信箱：			
承辦業務組室名稱：		承辦人：	承辦人電話：
承辦天數：		應結案時間：	
答覆方式： <input type="checkbox"/> 函覆 <input type="checkbox"/> 電覆(請陳情人提供電子郵件或地址再回覆) <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 電傳			
*陳情建議事項：			
答覆內容：			
主辦單位	核稿	機關首長	

本表單內有"*"記號，請接獲民眾陳情電話者務必填寫。

陸.陳情案件列管與追蹤：

- 一、時效管制：應於規定結案期限前處理完畢，送回結案。
- 二、限期改善陳情案件：將案件列管，並注意其改善時效，追蹤至完全改善為止。
- 三、有待解決無法立即處理陳情案件：將案件列管，注意處理進度，追蹤至處理完畢止。
- 四、陳情案件處理單及相關資料：除依公文管理系統歸檔，另影印逐日、月建檔，整理成冊，供案件隨時查詢與調閱。
- 五、逾期管制：逾期處理案件，由研考單位負責稽催。