

澎湖縣澎湖地政事務所民眾意見處理機制及標準作業要點

中華民國99年3月9日澎湖縣澎湖地政事務所澎地所價字第0990001483號函訂定

- 一、澎湖縣澎湖地政事務所（以下簡稱本所）為提升服務品質，加強為民服務工作，有效處理民眾意見，特訂定民眾意見處理機制及標準作業要點（以下簡稱本要點）。
- 二、民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應及對相關意見進行分析評估，進而產生新的服務措施。
- 三、民眾意見及抱怨來源區分為「現場」及「非現場」。
 - （一）「現場」包括：主任與民有約、課室主管面談、服務櫃台受理等蒞所陳述等方式表達。
 - （二）「非現場」包括：透過電子郵件、電話、書面（含傳真）及媒體（含新聞輿情）等方式表達。
 - （三）除現場表達者外，對於非現場表達之意見，除應述明具體內容外，並應寫明姓名、住址、電話號碼或E-mail信箱等資料，若未署名者則不予處理回復。
- 四、受理民眾意見處理作業流程：
 - （一）現場民眾意見：

民眾蒞所陳述意見時，服務人員應詳聽民眾實際需求及期待處理之意見，若屬簡易地政疑義，應依職掌業務權責立即予以答復；倘案情複雜或處理費時之意見，應立即報告所屬課長或秘書協助處理，代填陳述意見紀錄表（如附表），並委婉說明於妥善處理後立即回復。
 - （二）非現場民眾意見：
 1. 首長電子信箱(natural@penghu-land.gov.tw)：

由主任每日收件，依陳述內容交相關業務承辦人員研議或綜辦，再由主任親自將處理情形答復，並列印後交研考人員彙整。
 2. 電話：

民眾以電話陳述意見及抱怨（含陳情、申訴）時，依現場民眾意見處理作業流程辦理，並於代填陳述意見紀錄表後，朗讀予以民眾確認，交由研考人員收件列管，另於妥善處理後，儘速回復。
 3. 書面（或傳真）：

收發人員於收件後，由秘書分案交研考人員列管，交相關業務承辦人員處

理後，儘速回復。

4. 媒體（含新聞輿情）：

傳媒或報章雜誌刊登與本所業務執行相關或亟待說明之地政新聞，由研考人員每日蒐集陳報，交相關業務承辦人員處理後，儘速發布新聞刊登於地方報紙周知民眾。

五、答復民眾意見時，應對案情內容敘明具體處理情形及適用法規，依各類人民陳情案件處理期限辦理，若案情複雜者應申請展期。

六、民眾陳述意見經處理回復後，應辦理民眾滿意度調查，相關項目調查數據之統計分析，於年終所務會議中檢討，改善及修正本要點及本所服務措施。

七、本要點奉核定後實施，如有未盡事宜得簽核修正之。