

# 臺南市南瀛科學教育館民眾意見反映處理作業要點

臺南市南瀛科學教育館 103 年 12 月 30 日南市科行字第 1040000015B 號函訂頒

- 一、本館為加強為民服務工作，提升服務品質，迅速妥適處理民眾意見，特訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱民眾意見反映案件，係指民眾對於館務行政興革之建議、行政法令、參觀資訊之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等，以書面或言詞向本館提出之具體意見反映。
- 三、民眾得以書面或言詞為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體反映事項及聯絡方式。
- 四、本館受理民眾意見處理流程如下：
  - (一) 現場反映：民眾至服務台提供意見時，服務台人員傾聽民眾意見並委婉說明，如無法現場立即處理回復者，應即協助民眾填寫或代為填寫「民眾意見陳述紀錄表」交收發人員分案，由業務單位辦理回復，並副知研考人員列管。
  - (二) 非現場反映：
    1. 電話反映：民眾以電話陳述意見比照現場民眾意見辦理，以即時處理為原則，未能即時處理回復者，由接聽人員代為填寫「民眾意見陳述紀錄表」，並朗讀之，請民眾確認無誤後，交收發人員分案，由業務單位辦理回復，並副知研考人員。
    2. 展場意見箱：各館負責人每日收件，交收發人員分案，由業務單位辦理回復，並副知研考人員。
    3. 書面(或傳真)：收發人員收件、分案，由業務單位辦理回復，並副知研考人員。
    4. 本館網頁意見電子信箱：研考人員每日登錄收件、分案、管考，由業務單位將處理情形陳核後提供研考人員答復民眾，解除管制。
    5. 臺南市政府意見信箱(市府線上即時系統)、教育局首長信箱：研考人員每日登錄收件、分案、管考，由業務單位辦理回復，並副知研考人員，解除管制。
- 五、受理案件後判斷意見內容，如屬於單純之訊息詢問案件，立即依所留之聯絡方式予以回復；如屬於要求本館改善事項及具體建議事項，則依民眾意見處理流程錄案處理。
- 六、案件內容依本館分層負責明細表規定陳核後回復，書面資料副知研考人員，並依一般公文處理程序辦理歸檔。

七、回復方式依民眾意見來源及選擇回復方式分為：

- (一)電話回復
- (二)郵寄回復
- (三)電子郵件回復
- (四)網頁意見信箱回復
- (五)臺南市政府線上即時服務意見信箱、教育局首長信箱回復
- (六)其他視情形以公文、電子公文、面談或其他方式回復。

八、民眾意見具時效性之急件於3天內辦結，一般案件於7天內辦結，未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並告知陳述意見人目前處理情形。逾期未辦結之案件，研考人員應予以稽催。

九、結案後附加民眾對答復結果的滿意度評量，以便統計民眾對答復結果的滿意度，統計方式如下：

- (一)以書面函復時應隨函（郵件）檢附「臺南市南瀛科學教育館民眾意見反映處理情形滿意度調查表」供民眾填載。
- (二)以面談、電話等方式直接答復者，應於答復完畢後，同時進行滿意度問卷調查。
- (三)以電子郵件或電子留言版回復，應附上電子問卷調查之連結，供民眾上網填寫問卷。
- (四)相關問卷請送交研考人員彙整備查。

十、研考人員應定期就民眾反映意見及其滿意度調查表依相關業務分類、統計、分析，彙報主管知悉，並分會各組，作為日後改善方向。

十一、答復民眾意見案件時，應針對意見內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復，必要時副知有關單位。

十二、民眾意見案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定，不予處理，但應予登記以利查考：

- (一)無具體內容或聯絡方式者。
- (二)同一人同一事由經予適當處理並以明確答復後而仍一再反映者。
- (三)反映事項非本館主管，接獲反映人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再陳情而交辦者，得僅回復反映人已為答復之內容後，予以結案。

十三、民眾之意見反映有保密之必要者，承辦及相關人員應予以適當之保密措施。