

國立科學工藝博物館民眾陳情案件作業要點

101.10.31 館服字第 1016360622 號函修正發布

104 年 2 月 11 日館務會報修正通過

104 年 2 月 13 日館服字第 1046360117 號函修正發布

113 年 11 月 11 日館服字第 1136362122 號函修正發布

- 一、為加強本館為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項暨「行政院及所屬各機關處理人民陳情要點」規定，訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言辭向本館提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面或言辭為之；書面包括電子郵件及傳真等在內。
前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。
第一項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、人民陳情以言辭為之者，由受理反應人員當場記錄再轉由公服組或相關組室人員處理，其載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式。
- 五、本館受理人民陳情來源如下：
 - (一) 電話、傳真
 - (二) 網路意見
 - (三) 觀眾意見電子信箱
 - (四) 首長信箱
 - (五) 現場意見反映
- 六、受理案件後判斷意見內容，公服組以電子表單分送承辦組室處理觀眾意見後回復，單一組室意見填寫一張電子表單；綜合意見則分由多個組室填寫，再由公服組綜整。如屬於單純之訊息詢問案件，由公服組組主任二層決逕予回復；但如屬於本館改善事項及具體建議事項，則陳核一層主管決行後回復陳情人。
- 七、電子表單分送相關組室後由組室主管指派單位同仁回復。組室主任如認為非該組室業務，應將電子表單退回公服組重新分送。
- 八、觀眾意見回復方式依觀眾意見來源分為：
 - (一) 電話
 - (二) 郵寄、傳真
 - (三) 電子郵件
 - (四) 網路意見及評論
- 九、觀眾意見表單答復民眾需於收受意見表次日起 3 個工作日內回復為原則，其他情況視案件複雜程度得予以延長，惟不得超過 30 日，各組室收到電子表單應儘速辦理。
- 十、以電子郵件方式回復的觀眾意見，了解觀眾對答復結果的滿意度評量，每月統計觀眾對答復結果的滿意度。

十一、觀眾意見表單每個月處理完畢之觀眾意見問題，將觀眾反應之意見依相關業務分類、整理及統計對各組室工作項目之滿意程度。每月彙整內容簽陳館長及各主管瞭解情形，並提報於管考會議中追蹤處理。

十二、答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，並函復有關機關。

十三、受理外國人以英文信件陳情時，應以英文回復為原則。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，得由二層決行：

（一）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

（二）同一事由經予適當處理並以明確答復後而仍一再陳情者。

（三）陳情事項非本館主管，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

（四）其他詢問事項。

前項第二款一再陳情而交辦者，得僅函知陳情人已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、相關表單紀錄：

（一）觀眾意見處理電子表單

（二）觀眾意見回復函

（三）觀眾服務卡處理情形一覽表