國立科學工藝博物館民眾陳情案件作業準則

100 年 10 月 13 日館服字第 1000003774 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，訂定本作業準則。

二、本準則所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本館提出之具體陳情。

三、人民陳情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陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。

第二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、人民陳情以言詞為之者，應協助代為書寫，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。電話陳情亦同。

前項言詞及電話陳情需由陳情人簽名或蓋章確認之程序，應依下列作業規定確實辦理：

（一）陳情內容屬一般諮詢、對營運建議事項或事涉公利，且資料完備僅漏未簽章者，仍應錄案辦理。

（二）陳情內容如涉及個人或公司團體權利義務有關事項，務請陳情人簽章確認俾以辦理。

五、本館受理人民陳情來源如下：

（一）電話、傳真

（二）現場反應

（三）觀眾服務卡（全館各服務台）

（四）觀眾意見電子信箱（本館首頁）

（五）網頁民意論壇（本館首頁）

（六）首長信箱（本館首頁）

（七）高雄市政府首長信箱、教育部首長信箱、行政院首長信箱

六、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覆。如屬於要求本館改善事項及具體建議事項，則將觀眾意見內容填上電子表單。單一組室意見填寫一張電子表單；綜合意見須分由多個組室回答者，則拆寫成多張電子表單。

七、電子表單先分送相關組室主管簽收，組室主管可自行回覆或指派相關人員回覆。組室主任如認為非該組室業務，可將電子表單退回觀眾意見承辦人處重新分送。

八、組室主管自行回覆，或指派相關人員回覆經組室主管審核結果，由組室主管選擇是否呈館長審核後，送回觀眾意見承辦人處。

九、不需呈館長審核之觀眾意見，由觀眾意見承辦人直接回覆觀眾。回覆方式依觀眾意見來源及選擇回覆方式分為：

（一）電話回覆

（二）郵寄、傳真回覆

（三）電子郵件回覆

（四）網頁民意論壇回覆

（五）寄送回高雄市政府首長信箱、教育部首長信箱、行政院首長信箱

十、須呈館長審核之觀眾意見，經單位主管判別後，點選「呈館長核示」，館長或副館長如對回覆結果無意見，核可後回傳至觀眾意見承辦人處，依觀眾意見來源及選擇回覆方式回覆觀眾；如對回覆結果有意見，則退回至觀眾意見承辦人處，承辦人再退回回覆之組室主任，依據館長的意見重新回答流程。

十一、觀眾意見須於 3 天內答覆反應之觀眾，如 2 天後未收到各組室的觀眾意見回覆，須以電話稽催。

十二、以電子郵件方式回覆的觀眾意見，附加觀眾對答覆結果的滿意度評量，每月統計觀眾對答覆結果的滿意度。

十三、觀眾意見承辦人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，以了解觀眾對各組、室工作項目之滿意及不滿意程度。每月彙整內容簽呈館長及各主管瞭解情形，並提報於主管會報中追蹤處理。完成處理之觀眾服務卡，則依組別分類建檔。

十四、每月彙整同性質觀眾意見之答問內容，並呈核館長後掛上本館網站 FAQ 供民眾查詢。

十五、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，並副知有關機關。

十六、受理外國人以英文信件陳情時，應以英文回復為原則。

十七、人民陳情案件有下列情形之一者，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。

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。

十八、相關表單紀錄：

（一）觀眾服務卡（1-10-01-01）

（二）觀眾意見處理電子表單（1-10-01-02）

（三）觀眾意見回覆函（1-10-01-03）

（四）觀眾服務卡處理情形一覽表（1-10-01-04）

（五）觀眾服務卡承諾改善事項後續追蹤一覽表（1-10-01-05）