

海洋國家公園管理處民眾意見信件處理作業程序

發佈日期：97/7/8

一、 海洋國家公園管理處(以下簡稱本處)為迅速有效處理民眾反應意見，增進民眾對國家公園業務之了解與溝通，並提升為民服務工作品質，特訂定本作業程序。

二、 民眾意見信箱種類分為以下二類：

(一) 電子信箱：

1. 行政院院長信箱
2. 內政部部长信箱
3. 營建署署長信箱
4. 本處首長信箱

(二) 民眾意見箱：

1. 本處服務大廳
2. 高雄都會公園遊客中心前
3. 備勤室旁(停車場入口處)

三、 信件處理程序：

(一) 收信：

1. 電子信箱：

各類電子信箱信件，由企劃課指派專人每日收信登錄列管後，轉送至相關權責單位辦理。辦理期限自收信至回覆止以3個工作天為限

(扣除例假日)。

2. 民眾意見箱：

本處服務櫃大廳之信件由服務台人員負責收信，高雄都會公園遊客中心及值勤室旁信件由解說課派員負責收信，並指派專人登錄列管，轉送至相關權責單位處理，辦理期限自收信至回覆止以3個工作天為限（扣除例假日）。本處民眾意見單如附件一。

(二)回覆內容：

於回覆民眾信件時內容宜簡單易懂流暢並以親和字眼表達，以利與民眾溝通交流，文後應感謝民眾提供之寶貴意見，讓民眾肯定政府之服務，增進國人對公共事務之關懷。

上級機關電子信箱及本處信箱(電子、意見箱)回覆表格如後附件二、三。

(三)信件回覆：

1. 電子信箱：

答覆內容經簽陳核准後，回覆內容之電子檔交由企劃課專人以電子郵件(E-mail)方式回覆來函民眾或上級交辦單位。

2. 民眾意見箱：

答覆內容經簽陳核准後，由承辦課室依民眾勾選方式(電子郵件、信件)回覆，原始文件及回覆內容之電子檔並交由解說教育課存檔。

(四)信件列管稽催

由企劃經理課負責電子信箱、解說教育課負責民眾意見箱之列管稽催作業，對逾期尚未辦結之信件通知各承辦課主管儘速辦理，並定期於處務會議報告辦理情形。