法規內容

法規名稱：	法務部行政執行署臺中行政執行處受理民眾抱怨處理程序
公發布日：	民國 90 年 06 月 23 日
法規體系：	行政執行機關 > 法務部行政執行署臺中分署

一　法務部行政執行署台中行政執行處（以下簡稱本處）為有效處理民眾抱怨事項，順暢民意溝通協調管道，以加強為民服務工作之推行，特訂定本處理程序。

二　本處理程序所稱民眾抱怨係指民眾對於本處服務人員之服務態度、接聽電話禮貌、法令專業素養及洽公場所設施等有所不滿或指教時，以書面（填寫意見表、傳真或電子郵件）、電話及現場言詞表達等方式所提出之具體申訴或建議。

三　民眾抱怨以現場言詞表達方式時，由抱怨之相關業務主管負責紓解、傾聽民意，瞭解抱怨實情，予以委婉詳盡說明，以立即消弭民怨為原則。

四　現場抱怨或電話抱怨處理原則：

（一）化解爭端、解決問題。

（二）態度誠懇。

（三）適時予以道歉。

（四）應有任勞、任怨、任謗之胸襟，虛心接納批評之雅量。

五　民眾抱怨以書面、電話、電子郵件為之時，應記錄具體抱怨事項、姓名、住址及電話號碼等，由研考人員受理，並予以紀錄，簽會相關業務單位，追蹤處理情形。

六　研考人員於接到民眾抱怨案件應於三日內應將調查處理情形書面回覆抱怨人；如無法於期限內回覆者，應先與抱怨人電話聯繫，說明處理進度。

七　被抱怨之相關業務主管或員工應提出書面說明或檢討報告交由研考彙辦，並於工作會報提出改進成果報告，以提昇服務品質。

八　研考人員彙整民眾抱怨事項及處理改善情形，按月製表貼於公佈欄公佈民眾週知。

九　抱怨事項有保密之必要者，承辦人及業務主管應予保密。