

國立教育廣播電臺臺長與民有約實施要點

本臺 90 年 6 月 29 日 (90) 服字第 90001733 號函核定實施

本臺 101 年 12 月 28 日服字第 1010003839 號函核定修正

一、目的：

為展現親民、便民、愛民之服務效能，加強與民眾意見溝通，瞭解廣播聽眾需求，以促進臺務興革，建置空中學園達到終身學習與提昇服務品質目的，特定本要點。

二、與民有約時間：

每月第二個週三(國定假日除外)下午二時三十分至四時。臺長因公不能會見民眾時，則由副臺長或臺長指定之人員代為接見。

三、與民有約地點：

本臺廣播大樓第二會議室。

四、與民有約服務受理事項：

凡對本臺臺務各項行政措施、對節目製播有具體興革建議及有其他請求本臺處理者；但下列事項不予受理：

- 1.已由法院審理、偵辦或司法判決確定者。
- 2.經依訴願法提起訴願、再訴願尚未決定者。
- 3.同一事由經予適當處理及明確答覆者。
- 4.不屬本臺權責者。

五、受理方式：

- 1.採預約登記方式進行，原則上每次至多為二十人，持有身心障礙手冊之民眾、低收入戶及原住民得以優先登記。
- 2.民眾請求臺長「與民有約」應以書面(含 e-mail 與傳真)、電話或口頭向本臺預先登記，如以電話或口頭陳述者，由本臺人員代為書寫服務紀錄表(附件一)。
- 3.陳述事項應詳述具體事實，並載明真實姓名、性別、住址及聯絡電話。
- 4.受理預約登記「與民有約」案件，符合本要點規定者填具服務紀錄表送請業務單位於三日內簽註具體處理意見後，由推廣組彙整並簽請臺長核定「與民有約」會見日期，於會見時間三天前通知申請人。
- 5.臺長「與民有約」會見時，民眾請辦事項相關業務單位主管及承辦人應參與作業，準時出席並辦理會談記錄等相關事宜。

6.對民眾陳述事件臺長將即席簽覆處理，但涉及法令或再需協調之案件，得作記錄交業務相關單位查處，於十日內辦結並函覆申請人及副知臺長室與祕書研考。因案情複雜無法依限辦結者，得簽請臺長核准展延一個月，惟應將延期理由函知申請人並副知臺長室及祕書研考。

7.同一案件會見之民眾人數以不逾十人為原則。

六、列管追蹤：

臺長「與民有約」交辦案件由研考祕書負責稽催辦理並予以列管追蹤。

七、臺長「與民有約」時間以外，民眾可隨時洽本臺推廣組協助處理。

八、本要點經臺長核定後實施，修正亦同。