

# 國立教育廣播電臺處理聽眾意見作業規定

本臺 90 年 11 月 29 日 (90) 服字第 90003063 號函核定實施

本臺 100 年 5 月 9 日服字第 1000001439 號函修正

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

- 一、為有效處理聽眾意見案件，保障聽友權益，特訂定本作業規定。
- 二、本臺各單位處理聽眾意見案件應遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、聽眾以書面（包括電子郵件及傳真）反映意見者，由推廣組將反映事項製作紀錄（格式如附件），並交由推廣組收文人員登入公文資訊系統後處理，如意見內容涉及其他單位業務者，簽會其他單位處理。
- 四、聽眾以電話反映意見者，接聽人員應儘速將電話轉接承辦人員處理，若無法確定承辦人員，應轉接推廣組人員製作紀錄並比照第三點規定辦理。
- 五、聽眾親至本臺反映意見者，推廣組人員應利用適當場所接待，並會同相關單位人員共同處理。推廣組將反映意見事項製作紀錄，比照第三點規定辦理。聽眾親至本臺反映意見，必要時得請政風或警衛人員會同處理。
- 六、各單位處理聽眾意見，得依下列方式處理之：
  1. 不涉其他單位業務，由推廣組直接處理並回覆聽眾。
  2. 涉其他單位業務者，由各單位逕為處理，並將處理情形副知推廣組。如反映意見內容複雜涉及兩個以上單位者，交由推廣組彙整並回覆聽眾。
  3. 推廣組函轉主管機關處理，並副知聽眾；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本臺。
  4. 有「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。
- 七、處理聽眾意見應依公文處理期限辦理，未能依限辦結者，應先將延長理由以書面告知聽眾。
- 八、聽眾意見案件，應以「案」為單元建立檔案，定期將處理案件數量、涉及問題類別、性質及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議報告，提供臺長、副臺長及有關組、室參採。
- 九、臺長民意信箱，依照本作業規定書面意見反映方式處理。
- 十、推廣組每年得就各單位處理聽眾意見績效優良人員，報請臺長核定予以獎勵，對於違反本作業規定各點規定者，應按情節輕重，報請臺長予以懲處。

## 國立教育廣播電臺處理聽眾意見紀錄表

年 月 日 時 分

姓名		電話		地址 (e-mail)	
途徑	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 親自造訪 <input type="checkbox"/> 其他				
類別	<input type="checkbox"/> 節目類 <input type="checkbox"/> 新聞類 <input type="checkbox"/> 工程類 <input type="checkbox"/> 網頁問題 <input type="checkbox"/> 公共服務 <input type="checkbox"/> 其他建議				
地區	<input type="checkbox"/> 北部地區 <input type="checkbox"/> 中部地區 <input type="checkbox"/> 南部地區 <input type="checkbox"/> 花蓮地區 <input type="checkbox"/> 台東地區 <input type="checkbox"/> 其他地區				
內容摘要					
會辦單位意見暨處理情形	敬會： <input type="checkbox"/> 節目組 <input type="checkbox"/> 新聞組 <input type="checkbox"/> 工程組 <input type="checkbox"/> 數位資訊組 <input type="checkbox"/> 推廣組 <input type="checkbox"/> 彰化分臺 <input type="checkbox"/> 高雄分臺 <input type="checkbox"/> 花蓮分臺 <input type="checkbox"/> 台東分臺				
最後處理情形	<input type="checkbox"/> 留電另覆 <input type="checkbox"/> 專函回覆 <input type="checkbox"/> 電話立即回覆 <input type="checkbox"/> 電子郵件回覆 <input type="checkbox"/> 安排「與民有約」 (已於 月 日回覆)				
承辦人	單位主管	副臺長	第一層決行 臺長		

年 月 日 推創字第 號