

澎湖航空站人民陳情案件處理程序書

- 1、 目的：為加強旅客等服務，提昇航站服務品質及滿意度，適切處理旅客申訴或建議案件。
- 2、 範圍：
 - (1) 眾對航站之政策、行政措施、法令規章等，提出具體建議及請求闡釋之處理。
 - (2) 旅客以「局長信箱」反應意見表建議者，依「局長信箱、旅客意見反應及建議程序書」處理之。
- 3、 權責：由總收文掛號後，交予研考人員登記、編號列管追蹤，再依據民眾陳情案內容，分發相關組室處理。
- 4、 定義：非屬「局長信箱」反應案之民眾申訴、建議、請釋之陳情案件。
- 5、 作業說明：
 - (1) 民眾對航站之政策、行政措施或法令規章等，提出建議、請釋時，人員製作紀錄，並請其簽章確認後，收文處理。
 - (2) 受理民眾、上級交付陳情書，依案情分發有關組室處理，登記列管追蹤。
 - (3) 處理陳情案件時，應針對內容敘明具體處理意見及法規依據，簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。
 - (4) 若因案情需要，得約請陳情人面談，舉行聽證或派員實地調查處理。
 - (5) 陳情案件非屬本站權責及逾越職權範圍者，應移請主管或上級機關辦理。
 - (6) 對於無具體內容、未具姓名及地址，同一事由經予適當處理，並明確答復後，乃一再陳情者等，依行政院研考會頒布之「行政機關處理人民陳情案件要點」規定處理。
 - (7) 人民陳情案件處理，均依循「行政機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。

6、 作業流程

