**公館鄉公所話務服務流程圖**

**民眾**

總機值班人員接聽

承辦人填寫鄉民熱線陳情單擬具意見

解除列管

陳情單/回覆內容影本一份予

行政室

結束通話

承辦人續辦

擬具意見

陳情單送行政室取號列管

**案件結束**

首長批示續辦

予以列管

首長批示依承辦單位擬辦意見回覆

承辦人回覆民眾

呈核機關首長

答覆

諮詢服務

陳情服務

指定轉接業務單位承辦人

**否**

**是**

案件可立即回覆

請民眾改撥適當電話洽詢

**是**

**否**

事屬本所權責