

苗栗縣公館鄉公所話務服務作業要點

中華民國112年1月11日公鄉行字第1120020440號函生效

- 一、 苗栗縣公館鄉公所（以下簡稱本鄉）為迅速、確實及有效提供話務服務，特訂定本作業要點。
- 二、 話務服務範圍與定義如下：
 - （一）總機值班人員：擔任本鄉總機服務工作之人員。
 - （二）指定轉接：民眾來電直接指定或要求轉接權責單位或人員。
 - （三）諮詢服務：指由總機值班人員或承辦人員提供一般性、告知性之鄉政諮詢服務，或由承辦人員登錄民眾詢問事項，以電話回覆民眾之服務。
 - （四）陳情服務：指由承辦人員受理民眾以電話陳述有關本鄉行政興革之建議、維修通報、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，並填寫陳情單列管之服務。
- 三、 總機值班人員服務處理原則如下：
 - （一）總機值班人員僅受理本所業務範圍之諮詢電話，如非本所服務範圍之詢問電話，請民眾改撥適當電話洽詢。
 - （二）民眾來電直接指定轉接權責單位或人員，總機值班人員應依其指定轉接。
 - （三）民眾來電諮詢事項為一般性、告知性之案情事由簡單者，總機值班人員應立即予以回覆，非屬能立即回覆事項者，應確實轉接權責單位或人員。
- 四、 諮詢服務處理原則如下：

民眾來電諮詢鄉政相關問題，總機值班人員或承辦人員應立即予以處理及回覆。
- 五、 陳情服務處理原則如下：
 - （一）承辦人員受理民眾電話陳情案件，應填寫陳情單(附件一)擬具意見並呈核機關首長。
 - （二）機關首長批示依承辦單位擬辦意見回覆，承辦人員應逕行回覆民眾，並將陳情單及回覆內容影本一份予行政室留存。
 - （三）倘機關首長批示續辦予以列管，承辦人員應將陳情單送行政室收文人員取號並交研考人員列管，承辦人員續行辦理再送機關首長核示。
 - （四）處理時限及方式依據苗栗縣公館鄉公所處理人民陳情案件作業要點及苗栗縣政府及所屬各機關文書流程管理作業要點之規定辦理。
 - （五）陳情案件處理時限為六個工作日，如確無法於處理時限完成者，應先行告知陳情人辦理情形。但不得超過三十日（以日曆天計算）；其因故未能在三十日（以日曆天計算）以內辦結者，應依分層負責申請核

准延長。

- (六) 承辦單位得依民眾請求，選擇以書面、電子郵件或電話等適當方式回覆處理結果，並將處理結果交予行政室，解除列管。

六、 權責單位應配合辦理事項如下：

- (一) 主動提供業務常見問答資料供總機值班人員參照，並隨時檢討更新。
- (二) 如有預定辦理之重大事項及活動，於舉辦前彙整活動資訊，並通報總機值班人員。

七、 獎懲程序如下：

- (一) 未依規定填寫陳情單或填報不實資料，經查證屬實者，依其情節輕重予以懲處。
- (二) 承辦人員逾期未結陳情案件經研考單位每月定期催辦，如無正當理由仍未迅速處理者，則以故意積壓公文論，簽報議懲，並限期清理，追蹤至結案為止。
- (三) 獎勵懲罰標準參照苗栗縣公館鄉公所處理人民陳情案件作業要點及苗栗縣政府及所屬各機關文書流程管理作業要點規定辦理。

八、 話務服務流程如附件二。

九、 本要點報請鄉長核定後實施，修正時亦同。