蘭嶼航空站100年度民眾抱怨、申訴處理程序

99年6月10日修訂
100年5月23日修訂

一、目的：

提昇本站對民眾抱怨事項處理之效率及服務實質性，協助解決各項問題，並逐日減少民眾抱怨案件，以達到『為民服務』工作之服務目標。

二、抱怨處理原則：

1.態度誠懇、應聆聽民眾陳述。
2.確認發生之事實，掌握真相，以化解爭端。
3.耐心解說，讓民眾充分瞭解。
4.於權責範圍，妥適處理。

三、抱怨處理程序

（一）受理：

以書面抱怨者，應載明姓名、聯絡方式及具體事項，交本站業務室受理。民眾以現場言詞或電話抱怨時，由當日值日人員或承辦人員了解處理，依事情協調航空公司、航警或被抱怨對象之單位主管出面協調。

（二）分文：

書面抱怨案件由業務室負責分文，並登錄人民陳情案件以供研考列管。口頭抱怨、申訴或現場表達不滿，由業務承辦人（值日人員）當場處理，並將填妥後之申請表依前項辦理分文。

（三）列管：

各類民眾抱怨案件均分別由本站業務室登入列管，追蹤處理期限。

（四）回復：

1、 書面陳情處理時限不超過七日；口頭抱怨、申訴或現場表達不滿，由主辦單位當場處理，並以正式文書回復；局長信箱等處理時限不超過七日。
2、 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應將展延理由、辦理期限函復陳情人。
3、 答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人。

（五）結案：

書面陳情案件以具體處理方式函復陳情人；口頭抱怨、申訴或現場表達不滿，於獲得改善後為結案；局長信箱以具體內容函復為結案。

四、「民眾抱怨、申訴案件申請表」置於各單位、服務台等處，以供民眾申辦用。

五、其他：

人民陳情案件有下列情形之一者，本站得不予受理，但仍應登記，以利查考：

1. 無具體內容、未具姓名及住址(聯絡方式)者。
2. 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，而仍再陳情者。
3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件住址不實、屬匿名虛報者。
4. 本站非陳情事項之主管機關。

六、民眾陳情抱怨事項有保密之必要者，依行政程序法第一百七十條第二項規定，不予公開。

七、本作業程序如有未盡事宜，另行公佈之。