

## 行政院農業委員會動植物防疫檢疫局臺中分局處理民眾意見反映案件要點

89年10月12日防檢中總字第0890000313號函訂定

98年8月26日防檢中秘字第0981579478號函修訂

100年9月6日防檢中秘字第1001579473號函修訂

102年12月2日防檢中秘字第1021579474號函修訂

- 一、行政院農業委員會動植物防疫檢疫局臺中分局（以下簡稱本分局）為有效處理民眾意見反映案件，特訂定本要點。
- 二、本分局各單位對於民眾意見反映案件，應秉公平、公正、客觀之立場依法審慎處理。
- 三、本分局各單位接獲民眾意見反映案件應製作民眾意見反映紀錄表(附表一)，並登錄文號後，移送權責單位以最速件簽辦。
- 四、民眾就本分局各單位職掌業務以口頭提出意見反映時，受理之人員應（立即）陳報權責單位主管，由主管妥善處理；如涉及數單位之職掌權責時，應（立即）通知秘書進行協調，並通知有關權責單位主管協同疏導，將處理情形陳報分局長。
- 五、權責單位處理民眾意見反映時，對於有註明電話之案件，應先以電話向申訴人說明或更進一步瞭解案情。
- 六、本分局各單位發現民眾向各報章雜誌、媒體以投書或言詞反映意見時，應立即主動處理或移送有關權責單位處理。
- 七、民眾意見反映案件內容，如屬政策性或法規層面而無法自行決定之事項，應由權責單位專案報請總局相關組室處理。
- 八、民眾意見反映案件有下列情形之一時，得不予處理。
  - (一)民眾意見反映案件無具體內容或未具姓名或連絡方式者。
  - (二)同一案情已經適當處理並作明確答覆者。
  - (三)以暴力脅迫或非法方式反映意見者。
  - (四)所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- 九、各單位對具有檢舉性質而有保密必要之意見反映者身分，應予以保密。
- 十、民眾意見反映案件簽辦陳核後，送檔案室歸檔，影本送研考建檔分析。
- 十一、權責單位將案件處理結果回覆民眾時，應檢附「處理情形調查表」(附表

二)，以瞭解民眾意見反映事項是否獲得改善。

十二、對民眾意見反映案件之處理，如有不法徇私、故意刁難或藉詞推拖等情事者，應予議處。

十三、對民眾意見反映案件處理得當，而有助於提高分局形象及威信者，得予敘獎，以資激勵士氣。

十四、本要點經提本分局業務會議討論通過後實施，修正時亦同。

行政院農業委員會動植物防疫檢疫局臺中分局

民眾意見反映紀錄表

反映民眾		受理單位	
姓名：		單位：	
公司：		姓名：	
電話：		職稱：	
地址：		受理時間：__年__月__日	
反映方式： <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 書面		__時__分	
<input type="checkbox"/> 其他_____		受理地點：_____	
反映事項			
擬處意見			
受理單位	會辦單位	陳        核	
	秘書室研考 政風室		

附表二

行政院農業委員會動植物防疫檢疫局臺中分局

民眾意見反映案件處理情形調查表

1. 請問您提出意見反映的時間：        年        月        日  
機關收（發）文號：  
意見反映事由：
2. 請問您是用那一種方式意見反映？  
（ ）書信（ ）口頭（ ）傳真（ ）電子郵件（ ）親自到場（ ）其他\_\_\_\_\_
3. 請問您多久後收到正式答覆？（答31天以上者請續答第3-1 題）  
（ ）10天內（ ）11-20天（ ）21-30天（ ）31天以上（ ）忘記了
- 3-1. 請問有關機關是否先行通知您本案未能於30 天內辦結的理由？  
（ ）是（ ）否
4. 請問您是否一次向多個機關意見反映同一事件？  
（ ）是（ ）否
5. 請問您的問題解決了嗎？  
（ ）完全解決（ ）部分解決（ ）完全沒有解決  
（ ）只是提出建議供參考（ ）不知道（ ）其他\_\_\_\_\_
6. 請問您對於有關機關的答覆內容滿意嗎？（答 不滿意或非常不滿意者，請續答6-1 題）  
（ ）非常滿意（ ）滿意（ ）尚可（ ）不滿意（ ）非常不滿意  
（ ）沒意見（ ）不知道（ ）其他\_\_\_\_\_
- 6-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）  
（ ）問題未解決（ ）處理態度不佳（ ）處理時間太慢  
（ ）內容係例稿，欠缺誠意（ ）曲解法令或引用錯誤  
（ ）相關機關推諉責任（ ）答覆內容與實際情形不符  
（ ）其他\_\_\_\_\_
7. 請問您以前是否曾向本機關意見反映？  
（ ）是（ ）否

8. 請問您這次所反映意見是否針對以前相同事由再提出反映？(答是者請續答 8-1 題)

是  否

8-1. 請問您為什麼一再提出意見反映？(可複選)

案件沒有處理  處理結果與期望相差太遠  機關推諉責任

案情另有新發展  與大眾權益有關  其他\_\_\_\_\_

-----

-----

9. 基本資料

性別  女  男

年齡  20 歲以下  21-29 歲  30-39 歲  40-49 歲

50-59 歲  60 歲以上

教育程度  國小及以下  國中  高中、職  專科

大學及以上

職業  軍公教  企業主  一般企業職員  勞工

家管、退休人員  自由業 (醫師、律師、會計師等)

其他\_\_\_\_\_

10.備註： 本件由意見反映人自行填寫。

本件由意見反映人接受訪談，由分局人員代為填寫。

分局人員：\_\_\_\_\_

本件意見反映人拒絕填寫。