

民用航空局民航人員訓練所人民陳情案件處理程序

95年10月24日頒訂

一、依據本所95年3月頒布「為民服務白皮書」之政策，並為能確保學員及人民抱怨或陳情案件能夠妥善、迅速處理，特訂定本程序。

二、為便於處理學員或人民陳情案件，並提供專業、懇切解答服務，各組室得遴選適宜人員擔任課程班導師或人民陳情之專人服務。

三、學員對課程建議事項處理機制：

(一) 為及時了解學員在課程進行之建議事項，訂有「教室日誌」，由學員每日填寫課程進行之建議或心得，俾及時處理學員反應意見。

(二) 對於職前班及航管進階課程，於課程結束當日安排與學員座談會，俾作為未來課程規劃及改善參考。

四、人民陳情意見來源及處理標準：

(一) 局長信箱陳情：本所於一樓大廳設置1處「局長信箱」，每日由本所總務組搜集信箱建議表，依陳情性質予以掛號，分送承辦單位，由承辦單位填寫辦理情形後函復陳情人。

(二) 電話陳情：由接聽者填寫公務電話紀錄，送總務組依陳情性質予以掛號，分送承辦單位，由承辦單位填寫辦理情形後函復陳情人。

(三) 網站陳情：本所網站公布「民用航空局民航人員訓練所所長與民有約執行計畫要點」，並設有民意論壇等，民眾可透過各種管道提供建議或意見，由實習組下載民眾意見，會簽各承辦單位填寫回復情形，並公布在本所民意論壇。

(四) 電子信箱(所長信箱)陳情：所長收到民眾電子信箱陳情案件後→交下總務組依陳情性質予以掛號，分送承辦單位，由承辦單位填寫辦理情形後函復陳情人。

(五) 一般書信或傳真陳情：由總務組依陳情性質予以掛號，分送承辦單位，

由承辦單位擬妥回復稿陳核，於規定期限內回覆寄件人。

(六) 前項除第(三)外，其他項目之民眾陳情案件，依民用航空局函頒「人民陳情案件作業要點」辦理，由各承辦單位將函復辦理情形電子檔送總務組及實習組，由總務組登錄至民用航空局「管理資訊系統-人民陳情案件管理」，由實習組公布在本所網站，俾陳情人了解本所重視民眾表達意見之處理機制。

(七) 為提升為民服務案件之辦理績效，訂定處理時效標準：

1、公文處理：最速件採隨到隨辦，速件於3天內辦理完畢，普通件則於6天內辦理完畢。

2、人民陳情案件：以最速件方式辦理，採隨到隨辦。

(八) 對於民眾反映案件均以最速件處理，並將辦理結果函復民眾，如涉及其他單位者，均函轉該單位處理，如為書面文件則以正式公文答覆，如為電子郵件則以電子郵件答復，如必要時會公布民眾週知。另外對於未具名陳情，因無法回復陳情人，本所將其處理情形公布在本所網站，以示重視民意。

(九) 對於電子公文、傳真或 E-MAIL 文件均予受理，並依公文作業流程妥善處理與快速回覆，一般案件均於1至3天內回覆。

五、為了解陳情人是否對我們回覆辦理情形滿意，各承辦單位於回覆陳情人(未具名陳情除外)之辦理情形時應一併檢附「人民陳情案件調查表」(如附表)，俾了解陳情人需求，提昇本所為民服務。

六、本程序奉核可後實施，如有未盡事宜得檢討修定之。