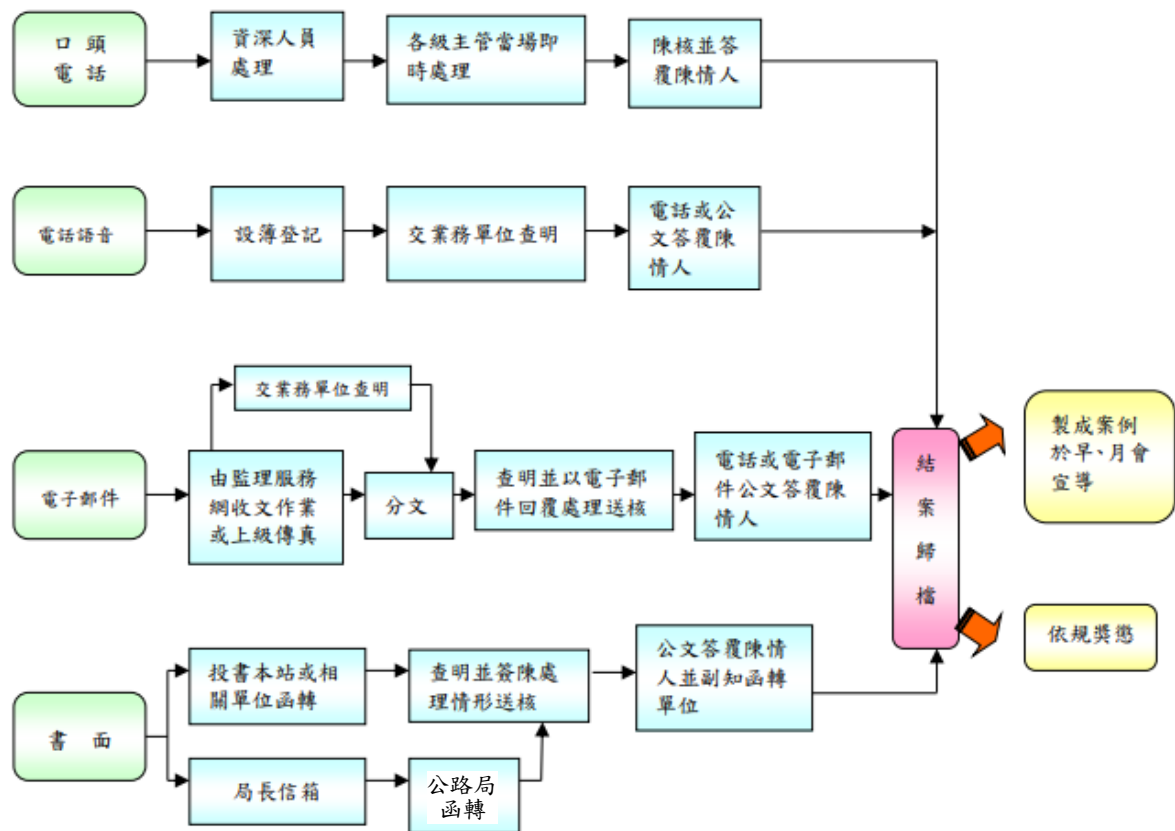


人民陳情案件處理程序



說明：

- 一、窗口承辦人員接獲民眾抱怨申訴案件時，交由各業務承辦人受理。
- 二、業務承辦人不能處理者，轉請資深人員處理；倘有異議轉請股長處理，如申訴事件牽涉其他股主管業務者，會同相關業務股處理。
- 三、電子郵件案件非必要以公文函覆者，均以電子郵件答覆。
- 四、院長信箱民眾電子郵件、監理建議區案件處理期限為 5 天交通部部長、交通部公路局局長信箱電子郵件處理期限為 7 天、一般人民陳情案件處理期限為 6 天。
- 五、抱怨事件處理完竣後，應將案件紀錄成卷交由研考整卷備存。