

國立臺灣美術館民眾陳情案件處理要點

96年8月21日國美館第147次主管會議通過
96年9月13日臺美推字第0960003723號函發布
100年9月21日國美館第474次館務會議通過

- 一、 國立臺灣美術館(以下簡稱本館)為加強為民服務,有效處理民眾陳情案件,特訂定國立臺灣美術館民眾陳情案件處理要點(以下簡稱本要點)。
- 二、 本要點所稱民眾陳情案件,係指民眾對本館行政興革之建議、行政違失之舉發、行政上權益之維護,以書面、電話或電子信箱向本館提出具體之陳情。
- 三、 民眾陳情主要管道,除本館館長信箱 artnet@art.ntmofa.gov.tw、觀眾意見表、書信、電話或現場反應等。還包括由上級機關轉發之電子信箱交辦信件,如行政院院長信箱或其他機關轉發之陳情信件,本館觀眾意見表、書信、電話、傳真或現場反應等
- 四、 有關民眾陳情案件處理作業期程(如附件):
 - (一) 案件屬簡單者:立即回覆。
 - (二) 案件屬一般性者:3 天內回覆。
 - (三) 案件屬複雜性且無法立即答覆者:收文日起10日內回覆。
 - (四) 案件10日內未能答覆者,則先以電話或書面告知陳情人辦理情形。
 - (五) 人民陳情事項非屬本館權責者逕函轉相關機關處理,並函知陳情人。
- 五、 答覆民眾陳情案件時,針對案情內容應簡明、肯定及易懂之文字答覆陳情人,以利溝通交流。
- 六、 重要之民眾陳情案件,定期彙整檢討分析,研提改進建議並追蹤或列管。
- 七、 民眾陳情案件有下列情形之一者,本館得依分層負責權限規定,不予處理,但仍應登記,以利查考:
 - (一) 無具體內容,未具姓名及住址者。
 - (二) 同一事由,經予適當處理,並已明確答覆後,而仍一再陳情者。
 - (三) 經證實,所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - (四) 非陳情事項之主管機關,接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 八、 民眾陳情案件有保密之必要者,本館應予保密。

國立台灣美術館「觀眾意見箱.館長信箱」流程圖

