

# 財團法人公共電視文化事業基金會

## 處理一般性節目申訴案件作業流程

中華民國 94 年 6 月 20 日

第三屆第八次董監事聯席會議通過

中華民國 94 年 7 月 25 日

第三屆第九次董監事聯席會議修正通過

中華民國 97 年 11 月 10 日

第四屆第十一次董監事聯席會議通過

### 第一條（訂立依據）

依據本會節目申訴案件處理要點，訂定處理一般性節目申訴案件作業流程，以茲遵循。

### 第二條（適用範圍）

有關民眾對本會播出一般性節目申訴處理，依本作業流程辦理。

### 第三條（節目申訴案件定義）

民眾對於本會播出一般性節目，認有違反公共電視法第三十六條及第三十八至第四十一條規定，得以電話、書面或本會網站觀眾申訴信箱，指陳具體事實，提出申訴。

### 第四條（形式要件）

節目申訴，應明示申訴人真實姓名、聯絡電話及地址、申訴事實及內容。

### 第五條（申訴處理）

申訴處理程序如下：

- 一、節目申訴以公服暨行銷部（以下簡稱公行部）為窗口，各單位接獲申訴案件應於 24 小時內（不含假日）轉知公行部錄案辦理。
- 二、公行部接獲申訴案件，應立即以電話、書面或電子郵件附原申訴意見回覆申訴人其申訴已獲處理，並應於 24 小時內（不含假日）依節目類別及製播來源，錄案分送權責單位。
- 三、各權責部門收到前項申訴十日內，由部門經理召開會議討論，經簽報總經理核定後由公行部以書面併同申覆流程通知申訴人處理方式，影本登錄存檔，並將處理結果，以適當方式於本會網站上公開。
- 四、前項會議討論得邀請專家、學者提供諮詢或參與。
- 五、前項受邀諮詢或出席專家、學者，得支領費用。

### 第六條（申覆處理）

申訴人及節目製作人不服前條處理方式，得依本會節目申訴案件處理要點第六條，以書面敘明理由，透過公行部向本會董事會申請覆議。

### 第七條（公告與修正）

本作業流程經董事會核定後公告實施，修正時亦同。