

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。