

法規編號	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			版次	4.0
PO352				頁次	第 1 頁 共 3 頁
<p>施行日期：民國 94 年 6 月 20 日</p> <p>修訂日期：民國 108 年 10 月 22 日</p>					
核定	各部室會簽			文件管 理中心	擬案
董事長	總經理	執行副總	副總經理		公行部
	後會 總經理辦公室		董監事會辦公室		
	客家台	台語台	稽核室		
	製作部	企劃部	節目部		
	新聞部	研發部	行政部		
	國際部	新媒體部	工程部		

法規編號	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	版次	4.0
PO352		頁次	第 2 頁 共 3 頁
<p>1. 訂立依據</p> <p>依據《公視基金會節目申訴案件處理要點》，訂定《公視基金會處理一般性節目申訴案件作業流程》，以茲遵循。</p> <p>2. 適用範圍</p> <p>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。</p> <p>3. 節目申訴案件定義</p> <p>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。</p> <p>4. 形式要件</p> <p>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。</p> <p>5. 申訴處理</p> <p>申訴處理程序如下：</p> <p>5.1 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。</p> <p>5.2 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。</p> <p>5.3 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。</p> <p>5.4 前項會議討論得邀請專家、學者提供諮詢或參與。</p> <p>5.5 前項受邀諮詢或出席專家、學者，得支領費用。</p> <p>6. 申覆處理</p> <p>申訴人及節目製作人不服前條處理方式，得依《公視基金會節目申訴案件處理要點》第 6 條，以書面敘明理由，透過公行部向本會董事會申請覆議。</p> <p>7. 附則：</p> <p>7.1 本作業流程經董事會核定後公告施行，其修、廢程序亦同。</p>			

法規編號	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	版次	4.0
PO352		頁次	第 3 頁 共 3 頁

8. 參考文件：

8.1 PO351 公視基金會節目申訴案件處理要點

8.2 公共電視法

9. 使用表單：

無。

10. 修訂沿革：

10.1 民國 94 年 6 月 20 日第三屆第八次董監事聯席會議通過。(1.0 版)

10.2 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。(2.0 版)

10.3 民國 97 年 11 月 10 日第四屆第十一次董監事聯席會議通過。(3.0 版)

10.4 依民國 108 年 10 月 22 日董事長核定之「本會法規盤整後續處理作業相關事宜」說明二及擬辦二，及《公視基金會法規與表單管理辦法》相關規定，「在不涉及法規條文內容、作業流程、權責歸屬等實質修訂者，可就全部法規、表單進行必要之文字勘誤、體例、條號之補正，與編號及版次之調整，無須個別提出申請；……」。(4.0 版)