



文件類別	程序書	文件編號	P-A3303-005	版次 1
文件名稱	館務會議暨讀者意見處理程序			
制定單位	圖書館 參考組			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	102.01.24	館務會議暨讀者意見處理程序 新訂		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核		起草



1. 目的：

為使館務順利推動進行，並達到會議討論全館參與服務改善之目標。
2. 範圍：
 - 2.1. 館務會議：本館館長暨所有館員。
 - 2.2. 圖書館委員會議：本校各系所、單位推薦之委員。
3. 定義：

無。
4. 權責：
 - 4.1. 行政組主辦，相關單位協辦。
5. 內容：
 - 5.1. 會議之召開
 - 5.1.1. 館長為有效統合管理各項事務，得召開重要會議討論之。
 - 5.1.2. 館務會議每月召開一次，如遇特殊狀況得通知延後或暫停，如必要亦可召開臨時館務會議。
 - 5.1.3. 圖書館委員會議每學期召開一次，如遇特殊狀況得通知延後或暫停，如必要亦得召開臨時圖書館委員會議。
 - 5.1.4. 訂定會議時間，確定場地，奉館長核定後將開會通知事先 Email 發送與會人員。
 - 5.1.5. 會場在會前佈置完畢，設置簽到表等，依照會議程序進行，並製作會議紀錄。
 - 5.2. 意見之處理：依來源性質處理。
 - 5.2.1. 信函、e-mail、傳真、電話或其他。
 - 5.2.1.1. 各單位接獲信函、e-mail、傳真或其他意見反映時，依其內容界定權責單位。
 - 5.2.1.2. 各單位接獲電話時，得逕行回答或轉承辦人員回覆。
 - 5.2.2. 值班館員接獲館務意見反應。
 - 5.2.2.1. 如屬突發緊急事件訊息，立即進行權責屬性研判並傳送相關單位及值勤督導，即時處理。
 - 5.2.2.2. 櫃檯值班人員接獲讀者反應之館務意見或讀者意見單(F-A3303-501)
 - 5.2.2.2.1. 得視情況於當月或次月館務會議時提報討論，依其內容界定應否處理或轉發權責單位承辦與回覆。
 - 5.2.2.2.2. 讀者意見單回覆情形另行公告於網路上，方便讀者瞭解後續解決情形。
 - 5.2.2.3. 每一館員以三天內不刪除方式接收 library@ttu.edu.tw 帳號的 E-mail 後，由業務相關館員處理後，將處理結果回覆所有館員。
 - 5.2.3. 學生意見反應。



- 5.2.3.1. 本校學生對館務有任何意見，可利用任何集會時，提出請求館方改善。
- 5.2.3.2. 有關本館政策問題之意見，權責單位依權責無法判定時，陳報館長裁決、或提行政會議議決。

6. 控制重點：

- 6.1. 提供多種管道接收讀者意見。
- 6.2. 以網路公告方式與讀者進行雙向交流，避免壓案。

7. 相關文件：無。

8. 使用表單

讀者意見單 (F-A3302-501)

公告網址：圖書館首頁>讀者服務>聯絡本館(意見留言)

會議紀錄

歸檔位置：行政組/館務會議紀錄、圖書館委員會會議紀錄

內容規範：時間、地點、出席人員、工作報告

開會通知單

歸檔位置：行政組/館務會議紀錄

內容規範：時間、地點、討論主題