

處理人民陳情案件要點

92 年 08 月 21 日路秘研字第 0920088461A 號函核定
93 年 10 月 19 日路秘研字第 0931002442 號函修正
94 年 04 月 11 日路秘研字第 0941002255 號函修正
98 年 04 月 28 日路秘研字第 0981002718 號函修正
101 年 1 月 2 日路秘研字第 1011000041 號函修正
102 年 1 月 9 日路秘研字第 1021000236 號函修正
102 年 8 月 13 日路秘研字第 1021005624 號函修正
104 年 12 月 30 日路秘研字第 1043053126 號函修正
108 年 5 月 22 日路秘研字第 1080054410 號函修正
110 年 6 月 3 日路秘研字第 1100053058 號函修正
112 年 9 月 4 日路秘研字第 1120113446 號函修正

- 一、交通部公路局(以下簡稱本局)為有效處理人民陳情案件，特依「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，訂定本要點。本要點所稱人民陳情，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體案件。
- 二、人民向本局(不含局屬機關)提出之陳情案件，應依下列方式分辦：
 - (一) 人民直接向本局或經由其他機關移辦，以書面、傳真、電子信箱等方式陳情之案件，本局秘書室(文檔科)於收文後，應以陳情類別登入公文管理系統，分由各業務主管單位辦理。
 - (二) 局長及副局長指示本局各單位辦理之陳情案件，由該單位承辦人持送本局秘書室(文檔科)以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (三) 人民逕向本局各單位書面陳情之案件，由該單位承辦人持送本局秘書室(文檔科)以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (四) 人民以電話向本局陳情者，接聽人應儘速將電話轉接本局業務主管單位，本局業務主管單位聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄(如附表一)，並比照第三款規定處理。陳情事項非屬本局業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。
 - (五) 人民親至本局陳情者，本局業務主管單位應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關單位共同處理，並由本局業務主管單位將陳情事項製作紀錄後，比照第三款規定處理。人民親至本局陳情案件，必要時得請人事或政風等相關單位人員會同處理。
 - (六) 交通部院首長電子信箱移辦之陳情案件，由本局秘書室(文檔科)指定專人，遇案隨時分辦，不得遲延。
 - (七) 檢舉不法案件除由本局政風室處理外，政風電子信箱所接獲之非屬檢舉

不法案件則應即轉寄本局網站局長信箱依第三款規定處理。

(八) 分辦案件由本局秘書室(研考科)列管辦理情形，並追蹤至案結為止。

三、依本要點第二點分辦之陳情案件，應依下列方式處理，其中交通部院首長電子信箱擬辦理存查之案件應送會秘書室(研考科)，屬發文函復案件則由秘書室逕於線上擷取資料免再送會及副知，以加速案件處理時效；局長信箱電子郵件以網路作業方式管制，管考單位對於存查或發文案件得以網路作業擷取結果免再副知。

(一) 屬本局權責案件，由本局業務主管單位擬具回復意見，必要時得以傳真單(如附表二)傳送局屬機關研提意見或說明供參辦，並於奉核後回復陳情人並副知相關單位。

(二) 屬局屬機關權責案件，其處理程序如下：

1. 局長信箱案件：如非屬局長信箱陳情案件管理系統直接轉派者，本局業務主管單位得採雙稿(一稿回復陳情人，一稿函送權責機關)方式處理或以傳真單傳送局屬權責機關收發單位依收文程序處理，以爭處理時效，並將回傳單掃描後加入參考資料內(線上簽核)，以利日後查考。

2. 交通部院首長電子信箱案件：處理方式如次

(1) 以傳真單先傳送局屬權責機關處理，並擬具電子回覆稿回復陳情人，告知已移送局屬權責機關處理逕為答復，另將回傳單掃描後加入參考資料內，以利日後查考。

(2) 採用雙稿方式處理，第一稿以電子回覆稿回復陳情人-毋需副知權責機關，另稿以函格式行文權責機關，兩稿之語氣應有不同。

(3) 陳情案件移送局屬權責機關後，本局業務主管單位應繼續追蹤至全案辦結為止。

3. 傳送局屬權責機關時，以傳送局屬一級機關為原則，若已知屬局屬二級機關權責時，為爭時效，應同時傳送局屬一級機關(屬副知性質)及二級機關，並由局屬一級機關追蹤辦理情形。

4. 局屬權責機關收到陳情案件後，應儘速回復陳情人並副知相關單位。本局業務主管單位於接獲回復函副本，如係交通部院首長信箱案件應加會本局秘書室(研考科)後存查，以解除列管。

(三) 陳情事項非屬本局主管業務者，由本局業務主管單位回復陳情人將移送權責機關處理，並函知權責機關辦理。如為交通部院首長信箱案件，經查明確實非屬本局案件，應於收文次日會知秘書室(研考科)建請上級改分，可辦理改分案件不宜轉權責機關辦理，以避免造成陳情人誤會機關間相互推諉而有不滿。

(四) 陳情案件(含上級或其他機關移辦案件)如屬本局權責但涉及其他專業機關(構)時，應請其他專業機關(構)提供意見後，由本局回復為宜，不

宜逕轉由專業機關(構)處理回復。

(五) 由上級或其他機關移辦之陳情案件，本局各單位及局屬機關於回復陳情人時，得視情況副知該移辦機關並註明移送編號或來文字號。

(六) 本局網站局長信箱或交通部院首長電子信箱等電子郵件陳情案件，於回復陳情人時，須以制式電子郵件回覆函稿(如附表三)擬稿回復。

四、為提升人民陳情案件處理滿意度，回復時請確實依下列注意事項辦理：

(一) 案件如有部分涉及他機關權責時，宜於文內敘明「為節省台端時間，本局主動轉請權責機關(某某單位)逕復」字樣，以免陳情人需重複再洽權責機關處理，以貼近民眾感受。

(二) 交通部院首長信箱案件，如欲轉請所屬查處逕復，應事先確認係本局權責案件方可交辦，以避免交辦後再回復陳情人非本局案件而延宕處理時效，造成陳情人誤會機關間相互推諉而有不滿。

(三) 對於民眾反映事項，諸如檢舉一般性違規，應即主動與相關機關進行查處，並將查處情形或做法告知陳情人，不得要求陳情人提供證據資料後再據以處理(特殊個案則不在此限)。

(四) 如陳情人所提問題不明確，承辦人難以完整回應或陳情人對於答復內容有疑義時，請比照工程會「全民督工案件」處理要求，於文內主動提供承辦人聯絡電話，以利陳情人再聯繫時給予完整說明。

(五) 案件答覆時除另有整體考量外，應針對問題答覆，盡量避免答覆內容與實際情形不符，造成實問虛答或答覆不完整情形。

(六) 各單位核稿人員應注意承辦人答復用詞，必要時應予修飾，讓民眾肯定本局用心處理其案件而非敷衍了事或以例稿回復。

(七) 交通部院首長信箱案件，不得以同函副本轉知方式辦理。

(八) 民眾陳情案件如涉法令規定事項，應先敘明法令訂定之良好意旨，再表對其關心之意，最後再引據現行法規，以較為軟性文字使其釋懷。

(九) 陳情案件內容如涉及管線單位所造成之不便者，本局應以較強硬態度要求管線單位限期完成，不可讓其一拖再拖，影響用路人權益。

(十) 陳情案件需他單位查處者，應於文內敘明請其於五日內查復，俾再據以回復陳情人；如於期限內尚未回復時，應予電催，以免影響回復時效。

(十一) 陳情人留有電話者，於回復前應先行電話聯繫溝通意見，以充分瞭解陳情人所欲表達之意思，避免誤解文意而未能完整答復或答非所問。於溝通時，應適時表達機關對其陳情事項的重視，並將預備處理作為先行告知(由本局回復或轉所屬機關回復)；如陳情事項非屬本局權責可解決者，宜貼近民眾心理，以同理心處理，藉由深度意見溝通，化解歧見；並可減少回復時，用字遣詞表達之不足。

(十二) 對於不滿意案件性質相同且數量較多者，主管單位應深入瞭解進行

分析，研擬具體改善措施，如為民眾認知不足，宜思考如何加強宣導，自源頭解決，減少類此案件不滿意度。

(十三) 本局答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

五、人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人循訴願或訴訟規定辦理，或逕移送主管機關並副知陳情人。

人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

- (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

六、人民陳情案件有下列情形之一者，得陳閱後予以存查，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一) 無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- (三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、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。

惟如陳情人對某一事件不滿，連續陳情且提出皆為不同新事證時，應派員訪談溝通，以確實解決問題，並避免衍生不必要之困擾。

由上級或其他機關移辦之陳情案件，如依第一項、第七點不予處理時，仍應敘明理由回復移辦機關。

七、同一陳情人持續或大量陳情不同事由，顯有耗費機關行政資源之虞者，且查明確認無明顯立即危害公共安全、公共利益及私人重大利益，經專案簽由機關首長同意後，得不予處理，但仍應以適當方式向陳情人說明不予處理之理由，及敘明以後類此陳情案件，將不予處理回復。

嗣後陳情人再以前項事由陳情者，無須處理及回復，於簽准後結案，並依第六點第一項予以登記，以利查考。

八、如相關事件由不同人士陳情之次數及頻率過多時【參考標準為一個月五次以上】，本局各單位及局屬機關應有危機意識，召集相關單位研商、尋求根本解決之道或向上級機關反映。

九、如依陳情人所留通訊住址或網址寄送回覆函遭退回時，應由業務主管單位再予查明，如確屬不實，則業務主管單位於簽核後併原稿存檔。

十、院長信箱電子郵件處理期限為五日，部長信箱電子郵件為七日（明確處理

期限書明於系統下載之文件上)、本局局長信箱電子郵件及一般陳情案件處理期限為七日(均不含假日)。

十一、民眾向本局陳情案件，因案情複雜無法於處理期限七日內辦結時，經簽由本局業務單位主管同意後(後會知本局秘書室)，可延長至三十日內辦結，並須於原期限內，先回復陳情人延長理由並副知相關單位。管考單位每月彙整逾期未結案件，會請各業務主管單位陳述理由並研提改進意見備查。

十二、民眾向本局所屬機關陳情案件，無法於處理期限七日內辦結時，其展延相關規定由各局屬機關自行訂定管制，惟以不超過三十日為限。

十三、上述各期限起算日期，交通部院首長信箱為系統上收件之次日起算；局長信箱及一般陳情案件為本局及局屬機關接獲民眾陳情之次日起算。

十四、為瞭解陳情人對於本局處理案件之滿意度，俾業務改進參考，於回復時文末應加註下列用詞：

(一) 採書面回復者應附「人民陳情案件處理情形調查表」(如附表四)及回郵，請陳情人填寫後寄還。

(二) 以電子郵件回復者：

1. 交通部院首長信箱案件：經查處後回復民眾時，請於文末加註「歡迎台端依交通部院首長信箱所發送之電子郵件所附網址填寫滿意度，以利本機關業務精進參考」；如轉所屬權責機關處理逕復者，請於文末加註「請俟本局所屬機關查處回復後，再惠予填答滿意度調查表，以供業務處理精進參考」。

2. 局長信箱案件：處理結束回復時，請於文末加註「歡迎至本局網站首頁填答滿意度調查表，供業務精進參考」。

十五、處理人民陳情案件，應以「案」為單元。本局局屬機關應將每半年處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，並於每年七月十五日前內將上半年度及每年一月十五日前將全年度檢討分析報告(如附表五)函送本局。

各機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十六、上級機關(含總統府等)及其他機關(如監察院等)移辦之陳情案件，依照本要點規定處理。

十七、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十八、各機關處理人民陳情案件績效優良人員，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

十九、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

附表一

交通部公路局受理民眾陳情案件紀錄表				
受理時間： 年 月 日 時 分 受理方式： ☐ 口頭 ☐ 電話 記錄人：				
陳情人	姓名	性別	住址(聯絡處所)	
陳情內容摘要				
擬辦			批示	

附表二

交通部公路局人民陳情案件傳真單

傳送時間		年 月 日 時 分			
收件人	單位名稱				
	傳真電話				
	姓 名				
陳情人	姓 名		附件		
	陳情內容摘要				
傳真單位	承辦人	科長		副主管	主管
	聯絡電話	02-		傳真電話	02-
說明	1. 本案案件編號為()、局表號為()。 2. 本案為縮短流程，請按正式公文收文、編號後送收件人簽收，並依下列√號辦理： ☐請依權責辦理並於()日內回復陳情人並副知相關單位(不含交通部)、本局。 ☐請研提意見或說明，限()日內傳真本局業務單位，據以函復陳情人。 ※【注意：本注意事項為交通部及本局公文品質檢查重要扣分事項，請各單位務必重視】。 1. <u>院首長</u>電子信箱(<u>交通部</u>交辦)陳情案件，已線上列管處理情形，函復時「毋須」副知交通部。 2. <u>電話類陳情</u>案，若轉下屬機關查處，應「<u>先電告</u>」陳情人已轉由下屬查處，權責機關(單位)辦結後，於公文內應註明「…電話類陳情案件，於年月日時分電話回覆陳情人，並已獲○○○諒解…」。 3. 收件人於簽收後，限當日將本傳真單傳回原傳真單位，以備稽查。 收件人簽章： 年 月 日				
本次傳真連同本頁共 頁					

附註：請將本傳真回傳單掃描後，加入為參考資料，以備稽查。

附表三

交通部公路局 電子郵件回覆函(稿)

地址：

承辦人：

電話：

傳真：

電子信箱：

受文者：如正、副本

發文日期：

發文字號：

速別：

密等解密條件或保密期限：

附件：

案由：

回覆意見：

一、

二、

正本：陳情人姓名

副本：

交通部公路局 敬上

附表四

交通部公路局人民陳情案件處理情形滿意度調查表

親愛的民眾您好：

這是一項我們對人民陳情案件處理情形滿意度調查，主要目的在瞭解您對我們處理情形的寶貴意見，以作為改進參考依據，謝謝您的協助，並祝行車平安。

交通部公路局 敬啟

1. 請問您本次提出陳情的時間是：____年____月____日

機關回復之發文日期：____年____月____日及字號：_____

陳情事由：_____

2、請問您本次是透過那一種方式提出陳情？

☐ (1) 書信 ☐ (2) 電話 ☐ (3) 傳真 ☐ (4) 電子信箱

☐ (5) 親自至機關

3、請問您對本次陳情案件之機關處理情形是否滿意？（答(4)、(5)者請續答第3-1題）

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 無意見/拒答

☐ (4) 不滿意 ☐ (5) 非常不滿意

3-1、請問您不滿意的原因為何？（可複選）

☐ 處理時間太慢

☐ 處理態度不佳

☐ 答復內容未具體明確

☐ 答復內容為制式例稿，欠缺誠意

☐ 答復內容與陳情內容不符

☐ 問題未獲解決

☐ 其他_____

4、職業：

(1) ☐ 軍、公、教 (2) ☐ 工 (3) ☐ 農 (4) ☐ 商 (5) ☐ 服務業 (6) ☐ 自由業

(7) ☐ 其他

5、性別：

(1) ☐ 男性 (2) ☐ 女性

6、年齡：

(1) ☐ 20歲以下 (2) ☐ 21-30歲 (3) ☐ 31-40歲 (4) ☐ 41-50歲

(5)☐51-60 歲(6)☐61 歲以上

7、教育程度

(1)☐國中以下 (2)☐高中 (3)☐大學 (4)☐研究所以上

附表五~一

(機關名稱) 年(上半年度)人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

二、陳情案件類別及方式統計(依後附件 5~2 及 5~3 填列)

三、陳情案件處理滿意度分析(依後附件 5~4 填列)

四、陳情案件處理結果檢討

五、結語(建議事項)

附表五~二

(機關名稱) 年(上半年度)人民陳情案件類別統計表

主管機關 \ 陳情類別	行政興革 之建議	行政法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	總件數
附屬機關 \ 陳情類別	行政興革 之建議	行政法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	總件數
附屬機關小計					
總計					
百分比	%	%	%	%	100%

附表五~三

(機關名稱) 年(上半年度)人民陳情案件方式統計表

[illegible]

附表五~四

(機關名稱) 年(上半年度)人民陳情案件處理情形問卷調查統計表

答復件數 機關/類別		滿意 (非常滿意/滿意)	不滿意 (非常不滿意/不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/其他)	總件數
主管機關 (小計)	行政興革建議					
	行政法令查詢					
	行政違失舉發					
	行政權益維護					
附屬機關 (小計)	行政興革建議					
	行政法令查詢					
	行政違失舉發					
	行政權益維護					
總計 / 百分比	行政興革建議					
		%	%	%	%	100%
	行政法令查詢					
		%	%	%	%	100%
	行政違失舉發					
		%	%	%	%	100%
	行政權益維護					
		%	%	%	%	100%
	小計					
		%	%	%	%	100%