

交通部公路總局臺中區監理所南投監理站

處理人民陳情案件要點

101年1月3日修訂

102年1月14日修訂

- 一、交通部公路總局臺中區監理所南投監理站(以下簡稱本站)為有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。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、本站各股處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「交通部公路總局處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本要點辦理。
- 三、人民向本站提出之陳情案件，應依下列方式分辦：
 - (一) 人民直接向本站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，本站第五股於收文後，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。但局長信箱電子郵件得以網路作業方式管制，由本站第五股於收文後，分由各業務主管單位辦理，不納入公文管理系統。
 - (二) 站長及副站長指示本站各單位辦理之陳情案件，由該單位承辦人持送本站第五股以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (三) 人民逕向本站各單位書面陳情之案件，由該單位承辦人持送本站第五股以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (四) 人民以電話向本站陳情者，接聽人應儘速將電話轉接本站業務主管單位，本站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。陳情事項非屬本站業務者，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) 人民親至本站陳情者，本站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，並由本站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。人民親至本站陳情案件，必要時得請人事或政風等相關單位人員會同處理。
 - (六) 院首長電子信箱移辦之陳情案件，由本站第五股指定專人，遇案隨時分辦，不得遲延。
 - (七) 檢舉不法案件除由政風室處理外，政風電子信箱所接獲之非屬檢舉不法案件則應即轉寄所長信箱依前(三)款規定處理。
 - (八) 分辦案件由本站第五股(研考)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，其中擬辦理存查之案件應送會第五股（研考），屬發文函復案件則由管考單位逕於線上擷取資料免再送會及副知，以加速案件處理時效。但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，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）屬本站權責案件，由本站業務主管單位擬具回復意見，必要時得以傳真單(如附表二)傳送各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(含移辦機關)。但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之。

（二）屬本站權責案件，其處理程序如下：

1. 局長信箱案件：本站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)，再送會本站第五股(研考)辦理後續追蹤，文予存查結案。但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之。

2. 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) 陳情案件移送權責機關後，本站業務主管單位應繼續追蹤至全案辦結為止。

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(含移辦機關，如為院長電子信箱移辦案件應密件副知院長電子信箱【eypo@ey.gov.tw】並註明列管案號〔030-000000000〕)及本站(註明局表號且不得逕副知本站業務主管單位)。本站業務主管單位於接獲回復函副本，應加會本站第五股（研考）後存查，以解除列管。

（三）陳情事項非屬本站主管業務者，由本站業務主管單位回復陳情人將移送權責機關處理，並副知權責機關、相關單位(含移辦機關)及本站第五股（研考）以解除列管。但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，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；如為院首長信箱案件，經查明確實非屬本站案件，應於收文次日會知研考建請上級改分，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)如屬本站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,由本站回復為宜,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,本站各單位於回復陳情人時,應副知該移辦機關並註明移送編號或來文字號。由不同機關移辦之同一陳情案件,無論是否併案辦理,於回復陳情人時,均應副知所有移辦機關。
- (六) 本站網站局長信箱或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。但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者,得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之。本站網站局長信箱陳情案件回復格式詳附件一,院首長電子信箱陳情案件回復格式詳附件二。

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) 院首長信箱案件,如欲轉請所屬查處逕復,應事先確認係本站權責案件方可交辦,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,讓民眾肯定本站用心處理其案件而非敷衍了事或以例稿回復。
- (七) 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,本站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(由本站回復)；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) 本站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，如依前項不予處理時，仍應敘明理由回復移辦機關。

六、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】，本站各單位應有危機意識，召集相關單位研商、尋求根本解決之道或向上級機關反映。

七、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。

八、院長信箱電子郵件處理期限為五日，首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）、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）。

九、民眾向本局陳情案件，因案情複雜無法依期限辦結時，經簽由本站業務單位主管同意後（後會知本站第五股），可延長至二十日內辦結，惟如屬院首長信箱陳情案件，本站業務主管單位須於期限內，先回復陳情人延長理由並副知相關單位（含移辦機關）；依本作業規定第三點第（二）款規定傳送局屬機關處理案件，則可逕延長至三十日內辦結。案情特殊案件，如仍無

法於展延期限內辦結時，須簽請站長核准延長。

十、民眾向本站陳情案件，無法於處理期限七日內辦結時，其展延相關規定以不超過三十日為限。

十一、上述各期限起算日期，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站接獲民眾陳情之次日起算。

十二、為瞭解陳情人對於本站處理案件之滿意度，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. 院首長信箱案件：本局轉所屬權責機關處理逕復者，請於文末加註「請俟本局所屬單位查處回復後，再惠予填答滿意度調查表，以供業務處理精進參考」；局屬機關查處後回復者，請於文末加註「歡迎台端至院首長信箱填寫滿意度調查表，以利本機關業務精進參考」。

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」。

十三、處理人民陳情案件，應以「案」為單元。本站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)函送臺中所。

十四、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，依照本作業規定處理。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，本站各單位處理時應予保密。

十六、本站第五股每年得就本站各單位處理人民陳情案件績效優良人員，報請站長核定予以獎勵；對於違反本要點之各點規定者，應按情節輕重，報請站長予以懲處。

十七、本站受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

十八、本站得參照本要點，另行訂定處理人民陳情案件要點。

附件一

本局局長信箱陳情案件回復格式

- 一、由本局回復陳情人(以公文系統回復)，但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之(局長信箱管理系統)。

以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

- (一)正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- (二)副本欄位填寫：其他權責機關、本局○○組、其他相關單位(含移辦機關)。
- (三)署名為「交通部公路總局 敬啟」

- 二、由本局所屬權責機關查處回復陳情人

以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

- (一)正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- (二)副本欄位填寫：其他權責機關(如非屬局屬機關權責)、交通部公路總局(局表號 0000000000)、其他相關單位(含移辦機關)。
- (三)署名為「交通部公路總局○○○○○○ 敬啟」

再以 Outlook Express 之郵件回復陳情人：

- (一)郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
- (二)郵件副本欄位填寫：公路總局局長信箱(dghmail@thb.gov.tw)及其他相關單位(含移辦機關)網址。

附件二

院首長電子信箱陳情案件回復格式

一、屬本局權責案件，由本局回復陳情人(以系統回復)

以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

(一) 院長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：院長信箱(eypo@ey.gov.tw)、本局○○組(室)
- 3、署名為「交通部公路總局 敬啟」

(二) 部長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：本局○○組
- 3、署名為「交通部公路總局 敬啟」

二、屬所屬機關權責案件，由本局回復陳情人將轉由本局所屬權責機關查處回復(以系統回復)，轉所屬可用傳真或採雙稿方式處理：

第 1 稿：以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿

(一) 院長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：院長信箱(eypo@ey.gov.tw)、本局○○組(室)
- 3、署名為「交通部公路總局 敬啟」

(二) 部長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：本局○○組(室)
- 3、署名為「交通部公路總局 敬啟」

第 2 稿：以函稿方式將陳情相關資料轉知所屬權責機關處理逕復陳情人並副知本局。

三、經轉由本局所屬權責機關查處回復陳情人(後續處理情形)

以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

(一) 院長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：院長信箱〔030-000000000〕([\[\]此兩括號符號皆為半形格式，直接於英數半形格式點選鍵盤的「路」及「街」即可](#))、交通部公路總局(局表號 0000000000)
- 3、署名為「交通部公路總局○○○○○○○ 敬啟」

(二) 部長信箱

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：交通部公路總局（局表號 0000000000）
- 3、署名為「交通部公路總局○○○○○○○ 敬啟」

再以 Outlook Express 之郵件回復陳情人：

（一）院長信箱

- 1、郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
- 2、郵件副本欄位填寫：院長信箱(eypo@eyemail.gio.gov.tw)、公路總局局長信箱 (dghmail@thb.gov.tw)
- 3、郵件主旨欄位填寫：依照[部會代碼-文號]前後不加任何說明文字，否則系統無法判讀接收（例如[030-000000000]）；[]此兩括號符號皆為半形格式，直接於英數半形格式點選鍵盤的「路」及「街」即可。

（二）部長信箱

- 1、郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
- 2、郵件副本欄位填寫：公路總局局長信箱 (dghmail@thb.gov.tw)
- 3、郵件主旨欄位填寫：陳情案件摘要。

附表一

交通部公路總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)	聯絡電話
陳情內容摘要				
擬辦			批示	

附表二

交通部公路總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	<p>1. 本案局表號為 ()。</p> <p>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：</p> <p><input type="checkbox"/> 請依權責辦理並於 () 日內回復陳情人並副知相關單位、本局。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 本件為院長信箱案件，請副知院長電子信箱並註明編號〔030- ()〕(共9碼)</p> <p>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。</p> <p>收件人簽章： _____ 年 月 日</p>				
<p>本次傳真連同本頁共 頁</p>					

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

交通部公路總局電子郵件回覆函(稿)

承辦人複閱：

會辦單位：

第 層決行		
承辦單位	會辦單位	決行

繕打：

校對：

受文者：如正、副本

發文日期：

發文字號：

密等解密條件或保密期限：

附件：

回復意見：

一、

二、

交通部公路總局 敬啟

正本：陳情人姓名

副本：

附表四

交通部公路總局人民陳情案件處理情形調查表

1. 請問您提出陳情的時間：____年____月____日
機關收(發)文號：_____
陳情事由：_____
2. 請問您是用那一種方式陳情？
() 信函 () 電話 () 傳真 () 電子郵件 () 信箱 () 其他_____
3. 請問您多久後收到正式答復？(答 31 天以上者請續答第 3-1 題)
() 7 天內 () 8-14 天 () 15-21 天 () 22-30 天 () 31 天以上
- 3-1. 請問有關機關有無先行通知您本案未能於 30 天內辦結的理由？
() 有 () 無
4. 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件？
() 是 () 否
5. 請問您的問題解決了嗎？
() 已解決 () 部分解決 () 未解決
6. 請問您對於有關機關的答復內容滿意嗎？(答不滿意或非常不滿意者，請續答 6-1 題)
() 非常滿意 () 滿意 () 尚可 () 不滿意 () 非常不滿意
() 沒意見 () 其他_____。
- 6-1. 請問您不滿意的理由？(可複選)
() 問題未解決 () 處理態度不佳 () 處理時間太慢
() 內容係例稿，欠缺誠意 () 曲解法令或引用錯誤
() 相關機關推諉責任 () 答復內容與實際情形不符
() 其他_____。
7. 請問您曾向本機關陳情次數？
() 1 次 () 2 次 () 3 次(含)以上
8. 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？(答是者請續答 8-1 題)
() 是 () 否
- 8-1. 請問您為什麼一再陳情？(可複選)
() 案件沒有處理 () 處理結果與期望相差太遠 () 機關推諉責任
() 案情另有新發展 () 與大眾權益有關 () 其他_____。
9. 基本資料
性別 () 女 () 男
年齡 () 20 歲以下 () 21-30 歲 () 31-40 歲 () 41-59 歲 () 60 歲(含)以上
教育程度 () 國小(含)以下 () 國中 () 高中、職 () 大專 () 碩士(含)以上
職業 () 學生 () 企業職員 () 家管、退休人員 () 軍公教 () 勞工
() 企業主 () 自由業 (醫師、律師、會計師等)

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

陳情類別 主管機關	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
陳情類別 附屬機關	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

陳情方式 主管機關	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
陳情方式 附屬機關	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
附屬機關小計							
總計							
百分比	%	%	%	%	%	%	100%

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%