

臺東縣金峰鄉公所處理人民陳情案件作業規定

96年4月1日金鄉秘字第960000997號訂定並自96年4月2日實施

第一條 臺東縣金峰鄉公所為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。

第二條 本所各課、室、隊、所、館處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「臺東縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。

第三條 人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應依下列方式分別辦理：

（一）總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦課、室、隊、所、館處理。如陳情事項非屬本所主管業務者，由秘書室簽請秘書依內容批示分由相關課、室、隊、所、館轉主管機關處理。

（二）鄉長示各課、室、隊、所、館辦理之陳情案件，應交由總收文依前款規定處理。

第四條 人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄（格式如附件）交由總收發比照第三條第一項規定處理。接聽人無法確認承辦課、室、隊、所、館者，得轉接研考處理；陳情事項非屬本所主管業務者，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。

第五條 人民親至本所陳情者，各課、室、隊、所、館承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關課、室、隊、所、館人員共同處理，並由主辦業務課、室、隊、所、館將陳情事項製作紀錄（格式同前），交由總收發比照第三條第一項規定處理。

人民親至本所陳情案件，必要時得請政風人員會同處理。

第六條 各課、室、隊、所、館處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

（一）由本所直接處理並函復陳情人。

（二）函轉主管機關處理，並副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本會。

（三）無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。

（四）有下列情形之一者，陳閱後予以存查，不予處理：

1. 無具體內容、未具姓名或住址者。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

3. 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。

4. 本所非陳情事項之主管機關，且陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

函轉主管機關處理之陳情案件，除與本所業務無關者外，承辦人員應負責追蹤，該主管機關如未於三十日內辦結者，應予以稽催；如主管機關處理失當者，本所應視案情內容函請主管機關再為處理，或協調相關機關處理。

第七條 人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應經各研考核准，並至遲於十五日內辦結。必要時召開專案會議，邀請有關機關共同協商解決。

第八條 研考應依前項規定，追蹤列管各課、室、隊、所、館處理之人民陳情案件，並按月統計陳核。

第九條 各課、室、隊、所、館處理人民陳情案件，應以「案」為單元，並於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果、民眾滿意度等，加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議報告送研考處彙整陳核，做為施政參考（格式如附件一至五）。

第十條 各課、室、隊、所、館處理人民陳情案件應進行滿意度調查，其作業方式如下：

(一) 人民陳情案件辦結函復，應連同「人民陳情案件處理情形問卷調查表」（格式如附件五），附回郵信封及郵資一併函送陳情人，填寫後寄還本會。

(二) 前項「人民陳情案件處理情形問卷調查表」，由承辦人員於陳核時一併附於卷內。回郵信封及郵資，由祕書室於發文時一併寄送。

(三) 民眾以電子郵件陳情者，應將答復內容及「人民陳情案件處理情形問卷調查表」電子檔交總發文，一併傳送陳情人。

(四) 「人民陳情案件處理情形問卷調查表」電子檔請逕自本所網路芳鄰「96data 研考區」下載。

第十一條 本所網頁訪客留言處理小組或其他機關函轉之人民陳情案，依照本作業規定書面陳情方式處理。

第十二條 研考每年就各課、室、隊、所、館處理人民陳情案件民眾滿意度及有無違反本注意事項各點規定，辦理綜合考評，並列為單位工作績效之參考。

第十三條 人民陳情案件有保密之必要者，各有關人員應予保密，並依相關規定及行政程序處理。

第十四條 本作業規定簽奉 鄉長核定後實施。

附件

臺東縣金峰鄉公所接受民眾電話或親自陳情紀錄

陳情人資料	姓名	○○○	來電時間	○○○年○○月○○日		身分證號	
	電話	089-516928		傳真	089-751129		
	電子郵件						
	地址	○○縣○○鄉○○村○○鄰○○○號					
陳情建議內容							
陳情人簽章	(簽名或蓋章檔 留本所)				日期	○○○年○○月○○日	
紀錄人	○○○	電話			傳真		
		E-mail	Jfng50@ttjfng.gov.tw				

填表說明：

- 一、「臺東縣金峰鄉公所處理人民陳情案件作業規定(草案)」第四條第一款規定，人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，並向陳情人朗讀或閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
- 二、上開作業規定第六條第一項第四款規定，人民陳情有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，陳閱後予以存查，不予處理：
 1. 無具體內容、未具姓名或住址者。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 3. 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。
 4. 本所非陳情事項之主管機關，且陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 三、為便於陳情案主管單位的處理，陳情人以電話陳情者，請以本表相關欄位填寫基本資料，確實紀錄無誤並簽名(或蓋章)後，傳真或郵寄本所，俾供後續處理。
- 四、本所住址：臺東縣金峰鄉嘉蘭村9鄰135號
本所傳真：089-751129

附件一

臺東縣金峰鄉公所○○○年度人民陳情案件檢討分析報告參考綱要

- 一、 前言
- 二、 陳情案件類別及陳情方式統計（請依附件二、三填列）
- 三、 陳情案件處理滿意度分析（請依附件四填列、滿意度調查格式如附件五）
- 四、 陳情案件處理結果檢討
- 五、 結語（建議事項）

附件三

臺東縣金峰鄉公所○○○度人民陳情方式統計表

單位 \ 方式	來函	電話	傳真	信箱	EMAIL	其他	總件數
附屬單位	來函	電話	傳真	信箱	EMAIL	其他	總件數
總計							
百分比							

附件四

臺東縣金峰鄉公所○○○○年度人民陳情案件處理情形問卷調查統計表

單位		答復件數	滿意 (非常滿意及滿意)	不滿意(非常不滿意及不滿意)	尚可	無明確反應(沒意見/不知道/其他)	總件數
單位小計	行政革新建議						
	行政法令查詢						
	行政違失舉發						
	行政權益維護						
附屬單位			滿意 (非常滿意及滿意)	不滿意(非常不滿意及不滿意)	尚可	無明確反應(沒意見/不知道/其他)	總件數
附屬單位小計	行政革新建議						
	行政法令查詢						總件數
	行政違失舉發						
	行政權益維護						
總計(百分比)	行政革新建議						
	行政法令查詢						
	行政違失舉發						
	行政權益維護						

附件五

臺東縣金峰鄉公所○○○年度人民陳情案件處理情形問卷調查表

一、請問您提出陳情的時間：_____年_____月_____日。

機關收〈發〉文號：_____

陳情事由：_____

二、請問您用是那種方式陳情？

書信 電話 傳真 電子郵件 親自到場
 其他_____

三、請問您多久後收到正式答覆？（答 31 天以上者請續答 3-1 題）

10 天內 11-20 天 31-30 天 31 天以上 忘記了

三之一、請問有單位是否先行通知您本案未能於 30 天內辦結的理由？

是 否

四、請問您是否一次向多個機關陳情同一件事？

是 否

五、請問您的問題解決了嗎？

完全解決 部分解決 完全沒有解決

只是提出建議參考 不知道 其他_____

六、請問您對於有關單位的答覆內容滿意嗎？（答不滿意或非常不滿意者，請續答六之一題）

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
沒意見 不知道 其他_____

六之一、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

相關單位推諉責任 答復內容與實際情形不符

其他_____

七、請問您以前是否曾向本機關陳情？

是 否

八、請問您這次陳情是否針對以前曾的相同事由再來陳情？（答是者請續答八之一題）

是 否

八之一、請問您為什麼一再陳情？（可複選）

案件沒處理 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_____

九、基本資料

性別 女 男

年齡 20 歲以下 21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59

歲 60 歲以上

教育程度 國小及以下 國中 高中、職 專科

大學及以上

職業 軍公教 企業主 一般企業職員 勞工

() 家管、退休人員 () 自由業 (醫師、律師、會計師等)
() 無業 () 其他_____