

## 桃園市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

- 一、桃園市政府(以下簡稱本府)為督促所屬加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。
- 二、本要點適用對象為本府各級機關、學校、公營事業機構及桃園市復興區公所(以下簡稱各機關)。
- 三、本要點所稱人民陳情案件，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、言詞、傳真、電子郵件、本府網站或行動應用程式(APP)向各機關提出之具體陳情。
- 四、陳情案件受理方式及注意事項如下：
  - (一)人民陳情以書面為之，應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。
  - (二)民眾親至機關陳情者，各機關應於適當場所接待陳情人，如陳情事項涉及其他機關，得會同其共同處理，由主管業務機關填妥「桃園市政府人民陳情紀錄表」(如附件一)，向陳情人朗讀或使閱覽後，請其簽名或蓋章。
  - (三)以電話方式陳情者，應向陳情人朗讀或使其確認登載內容無誤並記錄。
  - (四)於本府網站陳情或行動應用程式(APP)陳情者，應遵守「使用須知」(如附件二)，並於個人資料完成驗證後始受理。
  - (五)陳情人如未具真實姓名及聯絡方式(電話、住址、傳真號碼或電子郵件)，各機關得依行政程序法第一百七十三條規定，告知陳情人不予處理。
  - (六)無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵、不雅言詞或其他非理性陳情者，不予受理。

(七)冒用他人資料或謊報案件者，應負法律責任，本府將配合司法程序提供資料協助偵辦。

前項第一款之陳情案件以本府為受文者或市長室交付者，由主辦機關登錄本府陳情系統。以本府所屬機關為受文者，由各機關指派收文或適當人員登錄。但屬密件者，仍依相關規定辦理。

第一項第二款及第三款之陳情案件，由受理機關指派適當人員登錄於本府陳情系統。

#### 五、本府陳情案件分文處理原則如下：

(一)各機關應指派適當人員負責陳情案件之分文。

(二)本府分文之陳情案件，各機關不得拒收，如認為非屬收受機關權責者，應依桃園市政府文書流程管理作業要點規定申請改分。如有書面陳情資料，應一併退回原府分文單位改分。

(三)陳情案件內容涉及二個以上機關（單位）者，以陳情案件內容所敘業務較多或首項業務之機關（單位）為主辦機關（單位），於收辦後再行會辦，但陳情內容事由明顯無相關時，得加分其他機關共同處理。

(四)案件如需分階段處理，且第二階段建議由他機關接續辦理時，應於第一階段先行會辦續辦機關確認後為之。

(五)案件涉中央或其他非屬本府機關轄管業務事項，應由本府受委辦、監督或業務性質相近機關回覆，再移送主管機關並通知陳情人。

(六)人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後由原機關處理。

(七)人民陳情服務態度、專業技能或效率不佳案件，各機關應指派專責人員處理。但專責人員為被陳情人時，由其主管處理。

六、各機關應就權管法規及事實裁量作最適處置。與被陳情人之各項溝通，皆不得透露陳情來源及案件編號等相關資料。

如有一再陳情特定人之情形，應妥善處理，避免重複稽查，致生民怨。

七、各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

八、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

九、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項規定者，各機關應依上開規定予以適當處理。

十、人民陳情案件有下列情形之一，各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。

十一、陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉說明並請陳情人逕向轄區調解委員會申請調解或循司法途徑解決。

十二、人民陳情案件有下列情形之一，各機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容、未具姓名或聯絡方式者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，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為偽冒、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。

前項第二款一再向原主管機關或其上級機關陳情而交辦者，主管機關得僅

函知陳情人答覆之日期及文號。

十三、各機關對同一陳情人持續或大量陳情不同事由，得衡酌有限行政資源，並評估公共安全、公共利益及私人重大利益之影響性，訂定分類、分級、分期處理原則。

各機關經依前項所定處理原則處理後，仍顯有耗費機關行政資源之虞者，經查明確認前述情事並無明顯而立即危害公共安全、公共利益或私人重大利益情形，得簽報機關首長同意後，不予處理。

十四、各機關依第十二點及前點第二項規定不予處理之案件，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，將不予回覆。依前項規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以前項事由陳情者，無須處理及回覆，並於簽准後結案。

十五、本府陳情案件回覆原則如下：

(一)各機關處理人民陳情案件，除本府依案件類別已明定辦理期限，其處理期限原則如下：

1、檢舉案件十四個工作日。

2、其他陳情案件六個工作日。

(二)應針對問題具體回覆。但詢問事項屬依法應保密者，不在此限。

(三)回覆內容避免使用艱深用語、用字遣詞應口語化。相關法規依據等細部資料，宜以附件提供陳情人參考。

(四)涉及時程問題應敘明完成日期或預計完成日期，並應追蹤至辦理完成。但無法預估期程之案件，應敘明後續處理程序。

(五)事涉多機關權責案件，應先行會辦協調，以避免回覆內容衝突。

(六)案件之處理依各機關分層負責授權決行。但經民眾回饋意見為不滿意之案件，應由主任秘書層級以上人員決行。

(七)各機關得視民眾所留聯絡方式，以公文（如附件三）、電話、電子郵件、傳真或面談等方式答覆陳情人。以電話及面談方式答覆陳情人，應於本府陳情系統登載聯繫紀錄，以利查考。

(八)人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，各機關得逕向代理人或聯絡人答覆，數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，應逐一答覆。但各機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答覆。

十六、本府陳情案件管考規定如下：

(一)各機關應指派適當人員負責陳情系統帳號管理、案件管制、檢核及分析。

(二)各機關應依案件檢核表（如附件四）自行抽核案件，並得續列管承辦單位再次處理。每季將陳情案件數量、問題性質及類別、民眾大量及迭次陳情業務有缺失或未盡理想之部分等，加以檢討分析及研提改進建議，供機關首長及有關單位參採（如附件五）。

(三)各機關應定期瞭解所屬機關陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

(四)研考會除採不定期抽查各機關處理人民陳情案件辦理情形外，並得針對處理陳情案件績效不彰、民眾關心議題及單一事項多次陳情處理情形等進行查證。

(五)研考會不定期抽查各機關陳情案件，如發現有檢核缺失情形，連同逾期情形彙送至本府人事處或相關機關，據以作為各機關年終考績分配之參考。

十七、有下列情形之一者，得予獎勵：

(一)處理陳情案件可為楷模及表率。

(二)陳情案件之督導、稽催及檢核工作表現優良。

(三)統計、分析陳情案件或推動陳情業務，對於改善逾期比例、加速處理時效、提升回覆品質或本府形象，有具體成效。

十八、有下列情形之一者，應予懲處：

(一)逾限回覆或經檢核有處理缺失達一定件數（如附件六）。

(二)未妥善處理陳情案件，以致民眾抱怨損及本府形象。

(三)延誤處理陳情案件，危害市民安全，情節重大。

十九、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應依相關保密規定辦理。

二十、各機關得視需求定期辦理人民陳情案件處理流程之教育訓練。

二十一、為妥善處理人民陳情案件，各機關得斟酌機關特性、主管法規、專業、行政資源等，以及衡量陳情案件之性質，依行政程序法第一百七十條第一項規定自行訂定作業規定。

各機關依前項規定自行訂定之人民陳情案件作業規定，應優先適用。



## 【附件二：桃園市政府網站陳情或 APP 陳情之使用須知】

- 一、本系統不處理無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、新聞轉載、商業廣告、謾罵或不雅言詞等案件。
- 二、請您提供正確的個人基本資料（包含姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址等），如未提供上述資料將不予處理，本案件資料僅提供承辦機關參考。
- 三、經查證所留姓名、住址、聯絡電話、電子郵件位址或陳情內容為偽冒、虛報或不實者，將不予處理。因而引發之法律責任，當事人應負全責。
- 四、您所填寫的資料，依據個人資料保護法及相關規定，不對外公開，僅提供承辦單位業務上聯繫及回覆使用。
- 五、發送電子郵件確認信、簡訊驗證及電話回撥查證等機制，乃為確認您所提供之個人資料無誤並防止遭他人冒用，驗證通過始完成受理程序。
- 六、您所使用之電郵服務伺服器，可能基於資訊安全防護阻擋系統自動發信。因此於案件反映後，如未收到確認信，請查詢您的電子信箱垃圾信件夾，並移至一般信件夾後進行確認。
- 七、如已申辦桃園市民卡，可透過市民卡行動應用程式（APP）陳情，以減少填寫個人基本資料及驗證時間。
- 八、本系統查詢服務以提供 6 個月內案件為原則。



【附件三 公文函覆參考格式】

## 桃園市政府 函（稿）

地 址：  
承辦人：  
電 話：  
電子信箱：

受文者：

發文日期：中華民國 年 月 日

發文字號： 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：桃園市政府陳情案件回覆表（案件編號○○○○○○○○○○○○○○○○）

主旨：有關臺端向本府陳情「○○○」案，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、復臺端○年○月○日陳情書。
- 二、檢附「桃園市政府陳情案件回覆表」1份。

正本：陳情人

副本：

桃園市政府陳情案件回覆表

案件編號	○○○○○○○○○○○○
受理時間	○○○○○○○○○○○○
案件主旨	
○○○○○○○○○○○○	
案件內容	
○○○○○○○○○○○○	
回覆內容	
○○○○○○○○○○○○	

### 【附件四：案件檢核表】

案件編號	
陳情主旨	
陳情內容	
回覆內容	
優點	<input type="checkbox"/> 1. 處理妥善且回覆時限明顯優於規定期限。 <input type="checkbox"/> 2. 答覆內容具體明確。 <input type="checkbox"/> 3. 其他：_____。
缺點	<input type="checkbox"/> 1. 未依法規及事實裁量做最適處置。 <input type="checkbox"/> 2. 規避回覆時限或指定時限明顯不合理。 <input type="checkbox"/> 3. 未針對問題具體回覆。 <input type="checkbox"/> 4. 用語艱深或直接以法規依據細部資料答覆。 <input type="checkbox"/> 5. 未敘明具體完成日期或後續處理程序。 <input type="checkbox"/> 6. 未追蹤案件至辦理完成。 <input type="checkbox"/> 7. 案件未經協調，導致機關間回覆內容衝突。 <input type="checkbox"/> 8. 無理由而重複稽查。 <input type="checkbox"/> 9. 退、改分事由顯不合理，影響案件處理時效者。 <input type="checkbox"/> 10. 其他：_____。

## 【附件五：分析報告】

○年第○季○○局（處）陳情案件分析報告

### 壹、陳情回饋滿意度分析

#### 一、問卷滿意度情形

單位	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
合計						

#### 二、不滿意回饋意見分析

##### （一）依單位分析

單位	不滿意					非常不滿意				
	問題仍未解決	處理速度太慢	回覆內容與實際處理情形不符	未針對問題回覆	其他	問題仍未解決	處理速度太慢	回覆內容與實際處理情形不符	未針對問題回覆	其他
合計										

##### （二）依類別分析

類別	不滿意					非常不滿意				
	問題仍未解決	處理速度太慢	回覆內容與實際處理情形不符	未針對問題回覆	其他	問題仍未解決	處理速度太慢	回覆內容與實際處理情形不符	未針對問題回覆	其他
合計										

## 貳、案件檢核

### 一、檢核概要

單位	辦理 件數	檢核 件數	檢核 比例	不滿意案件檢核情形			續列管案件檢核情形		
				案件數	檢核 件數	檢核 比例	案件數	檢核 件數	檢核 比例
合計									

### 二、績優案件分析

單位	檢核 件數	績優 件數	績優 比例	檢核情形		
				優點	次數	比例
合計						

### 三、缺失案件分析

單位	檢核 件數	合格 件數	缺失 件數	合格 比例	檢核情形		
					缺失	次數	比例
					未依法規及事實裁量做最適處置		
					規避回覆時限或指定時限顯不合理		
					未針對問題具體回覆		
					用語艱深或直接以法規依據細部資料答覆		
					未敘明具體完成日期或後續處理程序		
					未追蹤案件至辦理完成		
					案件未經協調，導致機關間回覆內容衝突		
					無理由而重複稽查		
					退、改分事由顯不合理，影響案件處理時效者		
					其他		
合計							

### 參、大量陳情或迭次陳情分析（無則免）

### 肆、檢討與改進

**【附件六：檢核缺失懲處標準表】**

項次	懲處標準	懲處對象	懲處額度	備註
一	當季逾限回覆或檢核缺失件數達 3 件	各機關分文 人員或業務 承辦人	列入平時 成績考核 紀錄，作 為年終考 績評定重 要參考	但有不可歸 責事由，得 免予記錄。
二	同一承辦人，當季逾限回覆或檢核有缺失件 數達 5 件	各機關分文 人員或業務 承辦人	申誡 1 次	但有不可歸 責事由，得 免予懲處。
三	同一承辦單位，當季逾限回覆或檢核有缺失 件數達 10 件	單位主管	申誡 1 次	但有不可歸 責事由，得 免予懲處。