

交通部觀光署澎湖國家風景區管理處處理人民陳情案件作業注意事項

民國105年12月29日第1050500257號簽訂定

民國113年05月21日第1130100187號簽修定

- 一、交通部觀光署澎湖國家風景區管理處(以下簡稱本處)為能合法、合理、迅速、確實及有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。
- 二、本處處理人民陳情案件，除應依「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「交通部觀光署澎湖國家風景區管理處文書流程管理作業原則」及本處管轄權爭議處理等相關規定辦理外，並依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，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陳情，相關處理流程如附件1、2。
- 四、人民陳情以書面為之者，包括電子郵件及傳真等在內，應載明具體陳情內容、真實姓名及聯絡方式。
本注意事項所稱聯絡方式包括電話、住址、電子郵件位址(或傳真號碼)等。
- 五、受理人民陳情案件應提供民眾多元管道，如書面郵寄、傳真、電子信件、電話、親至機關等陳情方式。人民陳情以言詞為之者，受理機關應作成紀錄(如附件3)，載明陳情內容、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀，或使閱覽請其簽名或蓋章確認後，並影印提供陳情人留參，方據以辦理。
- 六、本處受理人民陳情案件處理時限為七個工作日，如法規另訂有處理期限，或因內容複雜、數量眾多，需一定處理時限及程序，經報本處核定通案處理者，依所定期限辦理。但不得超過三十日(以日曆天計算)；其因故未能在三十日(以日曆天計算)以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。
- 七、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。陳情案件內容涉及本處二個以上科室職掌時，應協調有關單位處理之。
- 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、陳情之事項涉及法規或案例者，應依據有關法規或案例詳加研究、分析，並將處理情形函復陳情人，必要時並副知有關機關。
- 十、陳情之事項為有關人民對於行政興革之建議者，主管單位應審慎研處，其可

供採行者，應擬具體意見簽陳處長裁示，並將處理情形函復陳情人。

十一、陳情案件之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

十二、各機關對同一事由之迭次人民陳情案件處理原則如下：

(一)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，陳情人第三次陳情時，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意，不予處理，並回復陳情人(除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理回復)，並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。

(二)依前款規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以同一事由陳情，除仍需依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十三、各機關對同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則如下：

(一)對同一陳情人之不同事由人民陳情案件，應予受理及處理。但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽報機關首長同意，不予處理後，回復陳情人(說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復)，並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。

(二)依前款但書規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關依分層負責權限規定，不予處理，但仍應記錄，以利查考：

(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(二)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。

十五、受理人民陳情案件，以書面或電話回復陳情人時，皆應具體告知承辦人員姓名及聯絡電話。

十六、受理人民陳情案件，以書面受理時，應本於權責並依公文處理時效，針對陳情事項內容予以查處後，具體函復陳情人並副知相關機關及研考，於全案辦結時須隨函檢附「交通部觀光署澎湖國家風景區管理處人民陳情案件處理情形滿意度調查表」(如附件4，採雙面列印，該調查表僅針對第1次陳情案件書面函復時檢附；另提供線上滿意度調查表：https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqKrNZC6Gd8INvF-4v_6iw8WEMpaCeS4_qVUITwc4Vh1bzIQ/viewform)。

十七、對人民陳情案件之列管作業如下：

(一)受理人民陳情案件，應由研考人員(或指派專人)列入管制，除公文

時效控管外，須落實以案管制。

(二)受理人民陳情案件，如係副本得不予列管，由收發直接送主辦單位處理。

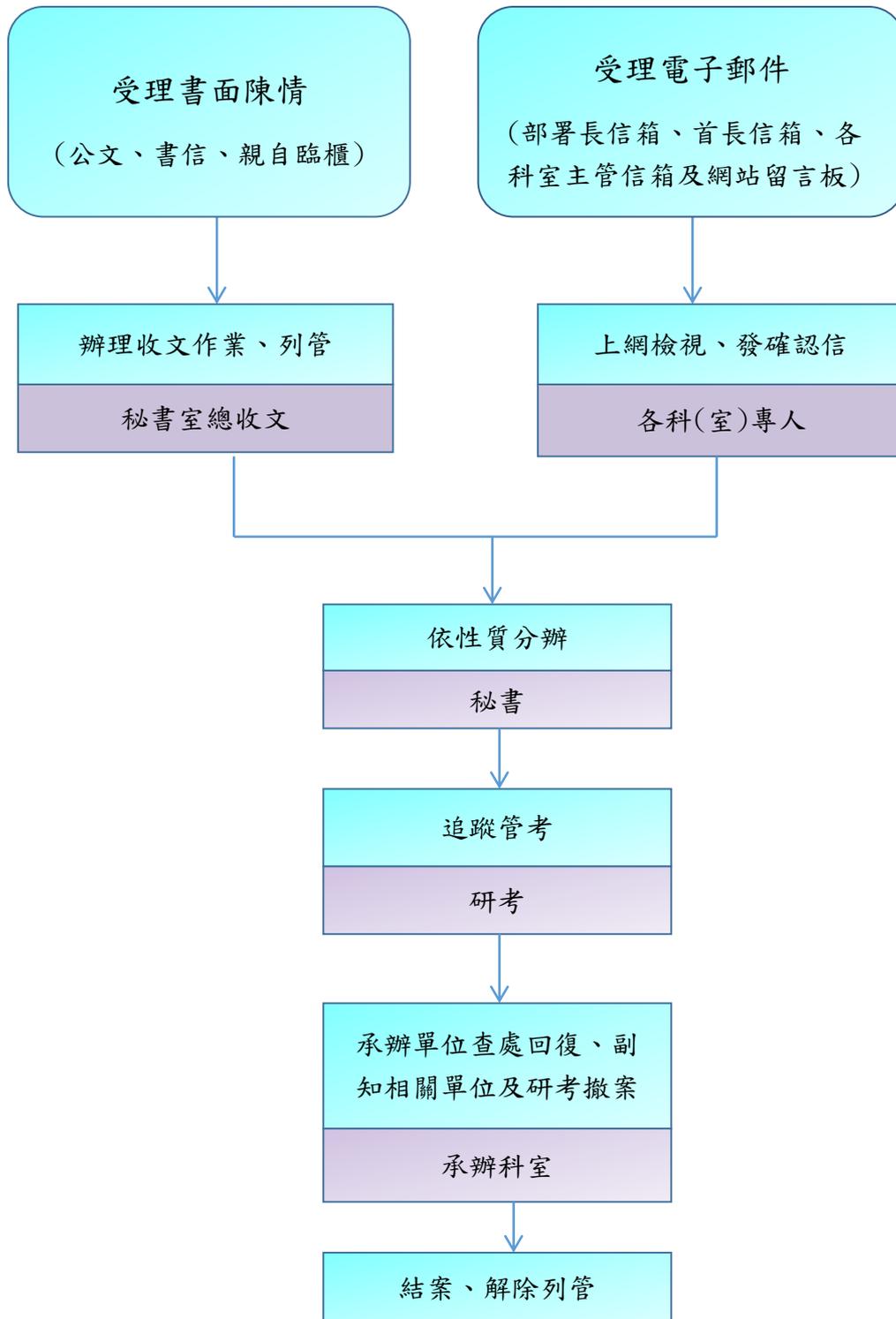
(三)列管各類人民陳情案件之研考人員或指定人員，並應不定期檢查，嚴密管制處理期限，務期依限辦結，並將所涉及問題之性質、類別、內容詳加檢討分析，以了解問題癥結，提出改進建議，對於逾期處理而有積壓責任者，應調卷分析，簽請機關首長核定予以懲處。

十八、陳情案件，具舉發性質或有保密必要者，本處處理時，應不予公開。

十九、本注意事項自核定之日起實施。

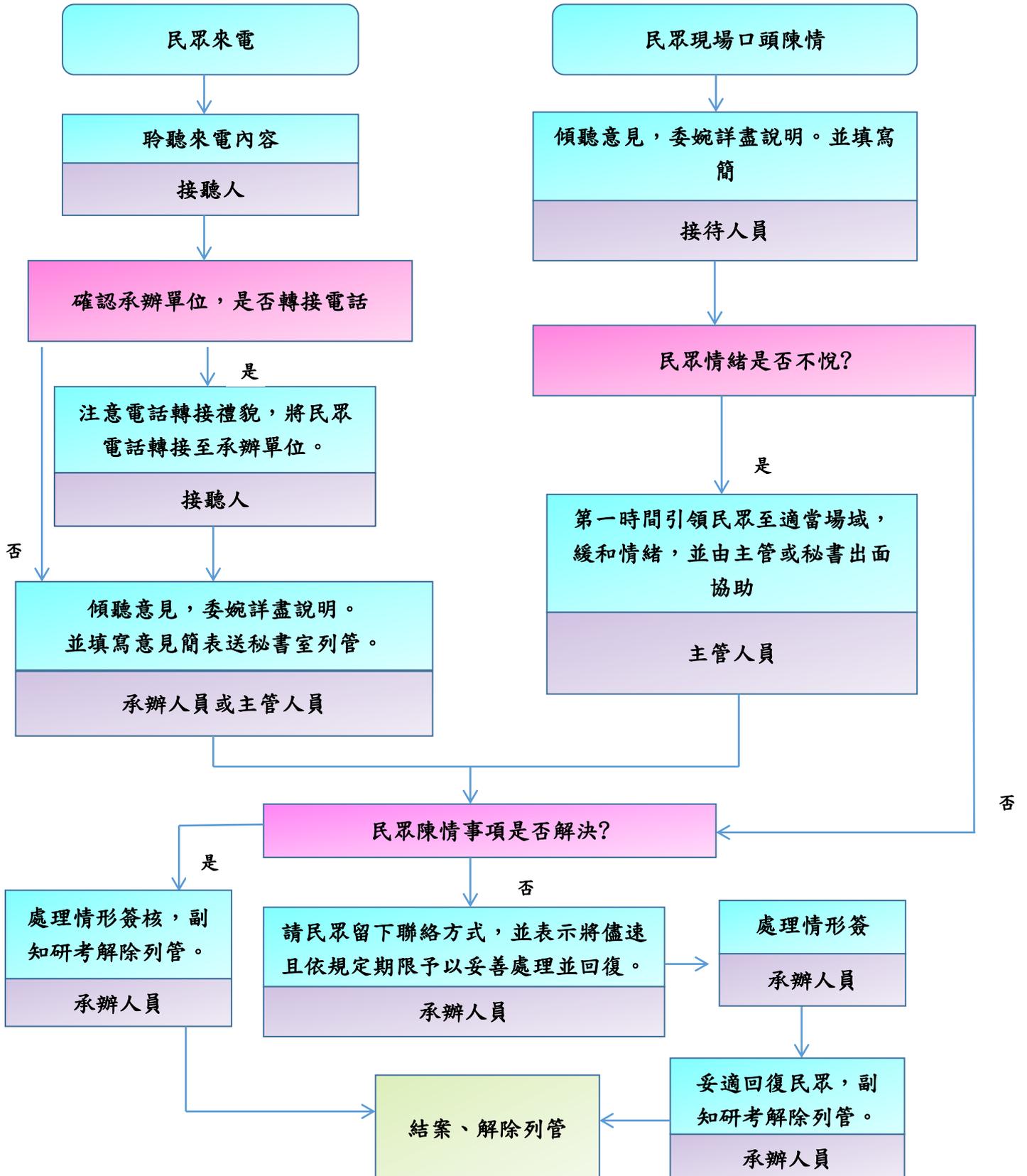
交通部觀光署澎湖國家風景區管理處受理民眾陳情處理流程圖

(書面、電子郵件)



交通部觀光署澎湖國家風景區管理處受理民眾陳情處理流程圖

(電話及現場口頭陳情)



交通部觀光署澎湖國家風景區管理處

電話、現場 口頭陳情案件紀錄表

陳情日期		年 月 日 午 時 分		
陳情地點				
陳 情 者	姓名			
	連絡電話			
	地址			
	身分證字號			
	傳真			
	E-mail			
陳情 性質	<input type="checkbox"/> 有關行政興革之建議或行政上權益之維護 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 其他（請說明）_____			
陳情 內容	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 現場口述如下：			
受 理 者	單位名稱			陳 情 者
	姓 名			
	職 稱			
	連絡電話			

填表說明：

1. 本表限民眾須後續服務者再填，如已當場即時答復解決者毋需填寫。
2. 本表陳情者「姓名」及「聯絡電話」為必填欄位；「地址」及「E-mail」可擇一填寫。
3. 記錄完畢，應向陳情人朗讀或使閱覽，其中以面談陳情者，並應請其簽名或蓋章確認，完成手續後，即交收發人員辦理收文登記事宜，隨即陳秘書裁示承辦單位。
4. 本處總機僅負責填寫電話陳情案件，無須填寫現場陳情案件。

交通部觀光署澎湖國家風景區管理處人民陳情案件處理情形滿意度調查表

親愛的民眾朋友您好！

我們非常重視您本次投書交通部觀光署澎湖國家風景區管理處之案件與承辦單位提供之回復及服務，為了解您對本處各單位處理人民陳情案件的滿意程度及相關意見，您的意見，將由本處蒐集並做整體性的統計分析，做為要求各單位提升服務品質之重要參考。如果您滿意我們的處理情形，也期望您能告訴我們，給我們鼓勵與支持。

澎湖國家風景區管理處敬上

1. 請問您本次陳情時間：____年____月____日。

2. 辦理單位：_____。

3. 本次陳情內容？

4. 機關回復日期：____年____月____日。

5. 機關回復字號：_____。

6. 請問您本次是以何種方式陳情？

(1) 書信 (2) 電話 (3) 傳真 (4) 機關電子信箱 (5) 親自至機關

7. 請問您滿意本次陳情回復時間嗎？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 不表示意見或拒答

8. 請問您滿意本次陳情回復內容嗎？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 不表示意見或拒答

9. 請問您本次陳情對於機關的處理情形是否滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 不表示意見或拒答

10. 請問您不滿意處理情形的理由為何？

(1) 相關單位互相推卸責任 (2) 處理時間太慢 (3) 處理結果未考量民眾需求

(4) 未能積極處理 (5) 其它：_____。

11. 整體而言，您對於本處目前提供人民陳情案件的機制是否滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 不表示意見或拒答

12. 請您提供電話號碼或E-mail，做為進一步請教了解非常不滿意之用，本處將作為機關改善及提升服務品質之依據。

電話號碼：_____。

E-mail：_____。

880026

交通部觀光署澎湖國家風景區管理處

澎湖縣馬公市光華里 171 號