

科技部處理人民陳情案件作業規定

103 年 11 月 25 日科部綜字第 1030085030 號函修正

- 一、科技部（以下簡稱本部）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本部各單位（以下簡稱各單位）處理陳情案件應切實遵照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辦理。其未規定者，悉依本作業規定辦理。
- 三、本作業規定所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（透過部長或本部意見信箱、郵寄、傳真、經由上級或其他機關交（移）辦）或言詞（電話、親至本部）直接向本部陳述有關本部行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等具體陳情之案件。
- 四、人民陳情案件，應依下列方式受理及分辦：
 - （一）書面陳情案件，由秘書處完成公文掛號程序後，分辦本部業務權責單位處理。
 - （二）以電話向本部陳情者，接聽人應儘速將電話轉接本部業務權責單位承辦人員，承辦人員應將陳情事項製作本部處理人民陳情案件紀錄表（以下簡稱紀錄表，格式如附件一）後，送秘書處完成公文掛號程序，分辦業務權責單位處理。陳情事項如顯非屬本部權責，應告知陳情人該事項所涉之相關主管機關；必要時，得提供聯繫方式。若陳情人仍請本部研處，應作成紀錄表循前開程序辦理。
 - （三）人民親至本部陳情者，由業務權責單位安排適當場所接待陳情人，並填寫紀錄表；必要時，得請政風處或駐衛警察會同處理。
 - （四）團體至本部陳情者，處理原則如下：
 - 1、各單位於事前接獲陳情情資後，應於陳情活動前一日下班前簽陳因應處置方案後，送政風處辦理。

- 2、經協調同意進入本部陳情之團體，其推派陳情代表以不超過十人為原則，應由業務權責單位及政風處共同接見。
- 3、對於例假日之陳情活動，由業務權責單位及政風處派員至現場瞭解陳情訴求或接受陳情書。
- 4、本部不接受陳情團體指定接見人員或要求立即答復。未獲准接見者，如有意圖強行進入本部、擅闖辦公區域，或有聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨礙秩序等行為，由政風處依法令規定處理；必要時，得請相關單位協助。
- 5、業務權責單位接待團體陳情後，應立即將陳情事項及處置情形簽報部、次長。

五、本部受理之人民陳情案件，依下列原則處理：

- (一)各單位辦理人民陳情案件應依分層負責規定，逐級陳核後，送秘書處統一於本部意見信箱回復陳情人。為瞭解陳情人對本部處理案件之滿意度，答復陳情人時，應併附本部人民陳情案件處理情形調查表（以下簡稱調查表，格式如附件二），請陳情人填寫後送回綜合規劃司。另採書面函復者，應附調查表及回郵信封，請陳情人填寫後寄還。
- (二)陳情人留有聯絡方式者，於回復陳情人前，得先行聯繫溝通意見，以充分瞭解陳情人所欲表達之意思。於溝通時，應適時表達本部對其陳情事項之重視，並得將預備處理作為，先行告知，藉由深度意見溝通，化解歧見。
- (三)非屬本部權責者，函轉主管機關予以處理，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部。未能確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。
- (四)人民陳情案件有下列情形之一者，應錄案登記並得陳閱後予以存查，以利查考：
 - 1、無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。
 - 2、同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情。

3、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。

(五)由上級或其他機關交(移)辦之陳情案件，由本部直接處理函復陳情人，並副知交(移)辦機關；如屬直接簽存之案件，應敘明理由回復交(移)辦機關。

(六)人民之陳情有保密必要者，應將該案列為密件，不予公開。

(七)人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，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。

六、為提升人民陳情案件處理滿意度，回復時應依下列注意事項辦理：

(一)各單位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，以簡明易懂、肯定、親切、同理心之文字用語答復陳情人。

(二)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，本部主動轉請權責機關(某某單位)逕復」字樣，避免陳情人須重複再洽其他權責機關處理。

(三)人民對政府政策、行政措施、法令規章等，提出可供採行之具體革新建議時，應予研辦參採；請求解釋時，應適切闡釋或明確處理。

七、各單位辦理人民陳情案件，除上級機關來文時已明定辦理時限者外，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，應依規定申請展期，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應依分層負責簽請核准，並將延長理由告知陳情人；處理期限不得超過三十日。

八、處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，由秘書處以公文時效控管並按月統計。

年度結束後，由綜合規劃司彙編及研提本部年度人民陳情案件分析報告，簽報部、次長核定，並分送各單位參考改進。

九、本部各單位處理人民陳情案件之績效優良人員，得予適時獎勵。

附件一

科技部處理人民陳情案件紀錄表				
填表單位：				
陳情人	姓 名		聯絡電話	
	聯絡地址		傳 真	
			電子信箱	
陳情時間	年 月 日 時 分	陳情地點		
陳情方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談			
陳情性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護			
陳訴事項				
記錄人：			陳情人：	
備註	記錄完畢，應向陳情人朗讀或使閱覽，確認陳情內容無誤並簽名。			

附件二

科技部人民陳情案件處理情形調查表

1. 陳情時間：____年____月____日

機關收文號：_____

陳情事由：_____

2. 請問您對於本次陳情案件，本部處理情形是否滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意

(5) 非常不滿意

3. (前點勾選 1、2、3 者跳答) 請問您不滿意的理由？(可複選)

處理時間太慢

承辦人員處理態度不佳

答復內容沒有具體明確

答復內容為制式例稿，欠缺誠意

答復內容與實際處理情形不符

曲解法令或引用法令錯誤

處理結果沒有考量民眾需求

相關單位推諉責任(如：_____)

其他(請說明 _____)

本表填妥後，務請以下列聯絡方式擲回科技部綜合規劃司，謝謝！

郵寄住址：106 臺北市和平東路二段 106 號 18 樓

科技部傳真：02-27377566

科技部意見信箱：most@most.gov.tw