

## 交通部公路總局第二區養護工程處處處理人民陳情案件注意事項

102年03月12日二工秘字第1021002932號函核定

103年03月12日二工秘字第1031003005號函核定

105年01月30日二工秘字第1050011018號函核定

一、交通部公路總局第二區養護工程處(以下簡稱本處)為有效處理人民陳情案件，特依「行政程序法」及「交通部公路總局處理人民陳情案件要點」暨「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，訂定本注意事項。

本注意事項所稱人民陳情，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、人民向本處提出之陳情案件，應依下列方式分辦：

- (一) 人民直接向本處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，本處秘書室於收文後，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。
- (二) 處長及副處長指示本處各單位辦理之陳情案件，由該單位承辦人持送本處秘書室以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
- (三) 人民逕向本處各單位書面陳情之案件，由該單位承辦人持送本處秘書室以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
- (四) 人民以電話向本處陳情者，接聽人聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄(如附表一)，並比照第三款規定處理。陳情事項非屬本處業務者，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) 人民親至本處陳情者，本處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，並由本處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。人民親至本處陳情案件，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，由本處秘書室以陳情類別登入公文管理系統，遇案隨時分辦，不得遲延。
- (七) 檢舉不法案件除由本處政風室處理外，政風電子信箱所接獲之非屬檢舉不法案件則應依第三款規定處理。
- (八) 分辦案件由本處秘書室列管辦理情形，並追蹤至案結為止。

三、依本注意事項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秘書室，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。

- (一) 屬本處權責案件，由本處業務主管單位擬具回復意見，必要時得以傳真單(如附表二)傳送處屬單位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)。
- (二) 屬處屬單位權責案件，其處理程序如下：
1. 處長信箱案件：本處業務主管單位得採雙稿(一稿回復陳情人，一稿函送權責單位)方式處理或以傳真單傳送處屬權責單位依收文程序處理，以爭處理時效，再送會本處秘書室辦理後續追蹤，文予存查結案。
  2. 局長信箱案件：本處業務主管單位得採雙稿(一稿回復陳情人，一稿函送權責單位)方式處理或以傳真單傳送處屬權責單位依收文程序處理，以爭處理時效，再送會本處秘書室辦理後續追蹤，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，得以電子郵件處理之。
  3. 院首長電子信箱案件：處理方式如次
    - (1) 以傳真單先傳送處屬權責單位處理，再送會本處秘書室辦理後續追蹤。
    - (2) 採用雙稿方式處理，第一稿以電子回覆稿回復陳情人-毋需副知權責單位，另稿以函格式行文權責單位，兩稿之語氣應有不同。
    - (3) 陳情案件移送處屬權責單位後，本處業務主管單位應繼續追蹤至全案辦結為止。  
處屬權責單位收到陳情案件後，應儘速回復陳情人並副知相關單位及本處電子信箱(註明處表號)。
- (三) 陳情事項非屬本處主管業務者，由本處業務主管單位回復陳情人將移送權責機關處理，並另函權責機關、相關單位(含移辦機關)及副知本處秘書室以解除列管。
- (四) 陳情案件(含上級或其他機關移辦案件)如屬本處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，由本處回復為宜，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，本處各單位及處屬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) 本處網站處長信箱、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。本處網站處長信箱陳情案件回復格式詳附件一，院首長電子信箱及局長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，本處主動轉請權責機關（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) 局長、院首長或各首長信箱案件，如欲轉請所屬查處逕復，應事先確認係本處權責案件方可交辦，以避免交辦後再回復陳情人非本處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) 核稿人員應注意承辦人答復用詞，必要時應予修飾，讓民眾肯定本處用心處理其案件而非敷衍了事或以例稿回復。
- (七) 局長、院首長或各首長信箱案件，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，本處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(由本處回復或轉所屬單位回復)；如陳情事項非屬本處權責可解決者，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) 本處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、人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，收文機關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。

人民陳情案件有下列情形之一者，受理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。

六、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。

七、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】，本處各單位及所屬單位應有危機意識，召集相關單位研商、尋求根本解決之道或向上級機關反映。

八、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。

九、院長信箱電子郵件處理期限為五日、部長信箱及局長信箱電子郵件為七日（從總收文登錄公文系統隔日起算）、本處處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）。

十、民眾向本處陳情案件，因案情複雜無法依期限辦結時，經簽由本處業務單位主管同意後（後會知本處秘書室），可延長至二十日內辦結，但應於期限內先回復陳情人延長理由。案情特殊案件，如仍無法於展延期限內辦結時，須簽請處長核准延長。

十一、民眾向本處所屬單位陳情案件，無法於處理期限七日內辦結時，經簽由單位主管同意後（後會知單位管考人員）可延長至二十日內辦結，但應於期限內先回復陳情人延長理由。

十二、上述各期限起算日期為收文後登入公文管理系統之次日起算。

- 十三、為瞭解陳情人對於本處處理案件之滿意度，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：請於文末加註「歡迎台端依院首長信箱發送之電子郵件所附網址填寫滿意度，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」。
    3. 處長信箱案件：併送本處人民陳情案件處理情形調查表附加檔案，歡迎填答並寄回本處公用信箱。
- 十四、處理人民陳情案件，應以「案」為單元。本處所屬單位應將每半年處理陳情案件類別、方式及滿意度(如附表五)於每年七月三日前將上半年度及每年一月三日前全年度資料送本處。
- 十五、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，依照本注意事項規定處理。
- 十六、人民陳情案件有保密之必要者，本處各單位及所屬單位處理時應予保密，並妥善使用個資，以免觸法。
- 十七、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

## 附件一

### 本處處長信箱陳情案件回復格式

#### 一、由本處回復陳情人

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：本處列管單位。
- (三)署名為「交通部公路總局第二區養護工程處 敬啟」

#### 二、由本處所屬權責單位查處回復陳情人

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：本處列管單位（處表號 0000000000）。
- (三)署名為「交通部公路總局第二區養護工程處○○○○○ 敬啟」

## 附件二

### 院(首)長電子信箱及局長信箱陳情案件回復格式

#### 一、屬本處權責案件，由本處回復陳情人

以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：局長信箱、本處列管單位
- 3、署名為「交通部公路總局第二區養護工程處 敬啟」

#### 二、屬所屬單位權責案件，由本處回復陳情人將轉由本處所屬權責單位查處回復，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

- 1、正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
- 2、副本欄位填寫：局長信箱、本處列管單位
- 3、署名為「交通部公路總局第二區養護工程處 敬啟」

第 2 稿：以函稿或傳真方式將陳情相關資料轉知所屬權責單位處理逕復陳情人並副知本處。

## 交通部公路總局第二區養護工程處電話紀錄表

來電者		接聽方式	<input type="checkbox"/> 電話陳述	來電者聯絡 電話	
接聽者			<input type="checkbox"/> 親臨陳述	接聽時間	年 月 日 時 分
陳述內容					
答覆內容					
擬 辦					
接聽者 (填表人)		秘書室		副處長	
主管課室		單位主管		處 長	



附表二

交通部公路總局第二區養護工程處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	課室主管		處長
	聯絡電話： 傳真電話：			
說明	<p>1. 本案處表號為 ( ) 。</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、本處。</p> <p><input type="checkbox"/> 請研提意見或說明，限( 月 日 )日內傳真本處業務單位，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>			
	收件人簽章：		年 月 日	
本次傳真連同本頁共 頁				

### 附表三

## 交通部公路總局第二區養護工程處電子郵件回覆函（稿）

承辦人複閱：

(為加速公文處理時效，無需會稿，請於發文時副本加發列管單位)

第 層決行		
承辦單位	會辦單位	決行

繕打：

校對：

機關地址：40344 台中市大全街 127 號

承辦人及電話： (04)23715030-

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國 年 月 日

發文字號：

密等解密條件或保密期限：

附件：

回覆意見：

一、

二、

交通部公路總局第二區養護工程處 敬啟

正本：

副本：

## 附表四

### 交通部公路總局第二區養護工程處人民陳情案件處理情形調查表

1. 請問您本次提出陳情的時間是：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

機關回復之發文日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日及字號：

陳情事由：

2、請問您本次是透過那一種方式提出陳情？

(1) 書信       (2) 電話       (3) 傳真       (4) 電子信箱

(5) 親自至機關

3、請問您對本次陳情案件之機關處理情形是否滿意？（答(4)、(5)者請續答第3-1題）

(1) 非常滿意       (2) 滿意       (3) 無意見/拒答

(4) 不滿意       (5) 非常不滿意

3-1、請問您不滿意的原因為何？（可複選）

處理時間太慢

處理態度不佳

答復內容未具體明確

答復內容為制式例稿，欠缺誠意

答復內容與陳情內容不符

問題未獲解決

其他\_\_\_\_\_

4、職業：

(1)  軍、公、教    (2)  工    (3)  農    (4)  商    (5)  服務業    (6)  自由業

(7)  其他

5、性別：

(1)  男性    (2)  女性

6、年齡：

(1)  20歲以下    (2)  21-30歲    (3)  31-40歲    (4)  41-50歲

(5)  51-60歲    (6)  61歲以上

7、教育程度

(1)  國中以下    (2)  高中    (3)  大學    (4)  研究所以上

附表五

交通部公路總局第二區養護工程處 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 附屬單位	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
附屬單位小計					
總計					
百分比	%	%	%	%	100%

附表五

交通部公路總局第二區養護工程處 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 附屬單位	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
附屬單位小計							
總計							
百分比	%	%	%	%	%	%	100%

附表五

交通部公路總局第二區養護工程處 年(上半年度) 人民

陳情案件處理情形問卷調查統計表

機關/類別		答復件數		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							
附屬單位 (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%