

# 臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫

中華民國 104 年 2 月 17 日府授研服字第 1040036979 號函訂定

中華民國 105 年 2 月 3 日府授研服字第 1050025336 號函修正

中華民國 106 年 11 月 23 日府授研服字第 1060259341 號函修正

中華民國 109 年 8 月 3 日府授研服字第 1090184376 號函修正

- 一、臺中市政府(以下簡稱本府)為提升本府各機關處理人民陳情案件之效率及品質，設置民眾陳情處理小組(以下簡稱本小組)，特訂定本計畫。
- 二、本小組之設置：
  - (一)召集人一人，由市長指派本府參議層級以上一人擔任，督導協調本府跨機關特殊陳情案件業務權責歸屬。
  - (二)副召集人一人，由臺中市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)主任秘書擔任，協助召集人綜理本小組業務執行。
  - (三)小組成員若干人，由研考會指定人員擔任，辦理本府人民陳情案件之蒐集、管制、考核、檢討分析等業務。
- 三、人民陳情案件來源：
  - (一)一般案件：透過本府服務中心、1999 話務中心、上級機關交辦、市長室交辦及市政信箱等管道收錄之陳情案件，登錄於本府陳情整合平台管制追蹤。
  - (二)特殊案件：各機關如發生陳情業務權管範圍有爭議、處理未完成或其他特殊情形亟需解決時，由召集人或副召集人召開會議或以協商方式決定之陳情案件。
- 四、處理流程：(流程圖如附件一)
  - (一)一般案件：
    1. 錄案管制：依陳情管道來源編列管制案號，登錄於本府陳情合平台，分為下列五大類：
      - (1)本府服務中心(案號格式為年度-A00000)：陳情人親至或電話至本府研考會陳情之案件，由專人列管交辦後，承辦機關以電話、公文或電子郵件回復陳情人。
      - (2)1999 話務中心 (案號格式為年度-B00000)：透過本府 1999 市民

一碼通之陳情，由話務人員登錄交專人列管交辦後，承辦機關以電話、公文或電子郵件回復陳情人。

(3)上級機關交辦案件(案號格式為年度-C00000)：經總統府、行政院、監察院等列管陳情案交本府辦理，由專人列管交辦後，承辦機關以電子郵件回復陳情人。

(4)市長室交辦案件(案號格式為年度-D00000)：陳情人以書面投書至本府市長室之陳情，由專人交辦經系統列管後，承辦機關以公文函復陳情人為原則。

(5)市政信箱(案號格式為年度-E00000)：透過本府市政信箱之陳情，由專人經系統列管交辦後，承辦機關以電子郵件回復陳情人。

2. 分案辦理：陳情案件依案管制後，依公文處理流程交各權責機關辦理。

3. 處理回復：權責機關依規妥處各類陳情案件，以公文、電話或電子郵件回復陳情人辦理情形。

4. 登錄結案：承辦人將辦理情形登錄於本府陳情整合平台，各機關研考人員檢視後據以結案。

(二) 特殊案件：

1. 案件爭議：陳情案件有權管爭議、處理未完成或其他特殊情形亟需解決時。

2. 召集協商：由本小組成員陳報個案予召集人或副召集人。

3. 處理協調：由召集人或副召集人決定召開會議或以其他方式邀各權管機關協商。

4. 妥處結案：依會議或協商決議決定權管機關及處理方式後予以結案。

五、管制檢核：

(一) 平時管考：

1. 各機關應自行成立陳情案件管考小組專責辦理陳情案件管考事宜，定期召開檢討會議做成會議紀錄，並指定主任秘書以上人員負責陳情案件督導、追蹤各類案件執行及結案情形。

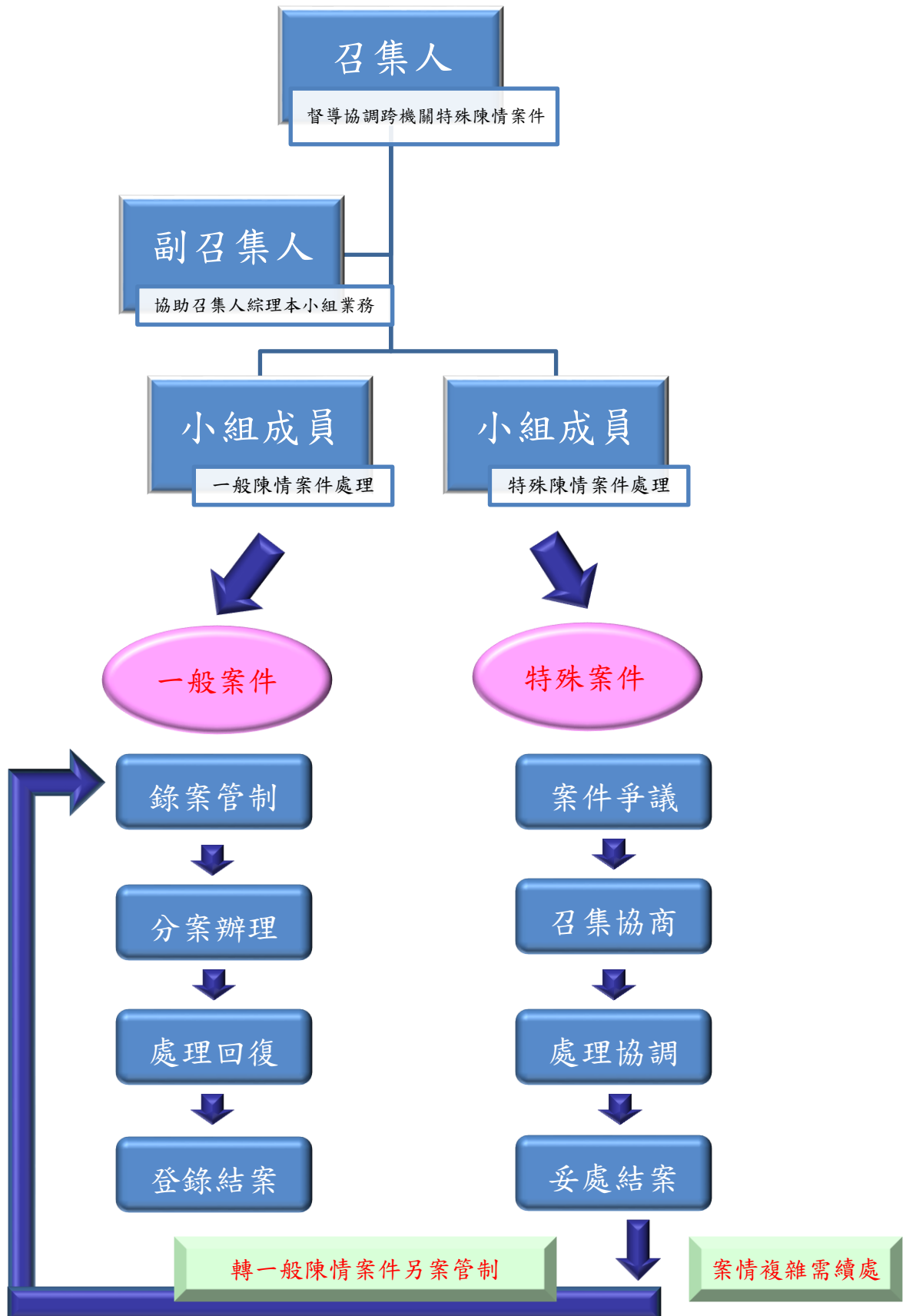
2. 各機關研考人員應定期(每季)主動分析人民陳情案件質量分析報告，具體分析陳情案件處理情形及提出積極改善作為；並於每半年依各機關處理陳情案件自我檢核量表(附件二)辦理自我評核，列入年度檢核備查。
3. 本小組不定期抽查各機關陳情案件處理及回復情形。

(二)年度檢核：由本小組每年依據臺中市政府提升公文績效實施計畫第五點第三款辦理：

1. 考核內容：各機關受理經本府列管之人民陳情案件辦理情形。
2. 評核方式：依臺中市政府各機關處理人民陳情案件年度檢核評分量表予以評分(附件三)。

六、本實施計畫所需經費，由研考會於相關經費項下支應。

【附件一】陳情案件處理流程



【附件二】各機關處理陳情案件自我檢核量表( )年  上半年  
 下半年

項目	檢核內容	是	否	備註 (抽查缺失文號)
		件數		
陳情案件 管制	上半年總計抽查件數	共		件
	1. 陳情案件設有專人稽催管制，定期稽催即將逾期或已逾期案件，並留存稽催紀錄。 2. 陳情案件回復內容如有預定完成日者，研考人員是否列冊管制，持續追蹤至結案。(需有結案證明)			抽查缺失文號：
陳情案件 處理品質	1. 回復方式是否有瑕疵： (1) 陳情案件依陳情管道及陳情人要求方式回復，若未依規定方式回復或應回復而未回復，應於簽辦內容中註明。(電話回復時於簽辦前、應於簽辦內容中註明，回復時間於簽辦後、應於簽之空白處註明，電聯陳情人未果、應於回復內容中註明) (2) 上級機關交辦案件(如監察院)應以府名義回文。			抽查缺失文號：
	2. 是否以案管制：簽辦時應以該陳情案之府文號簽辦或函復。			抽查缺失文號：
	3. 簽辦過程是否有瑕疵： (1) 涉及本府其他機關業務，未向研考會申請加分。 (2) 回復內容未經核准即登錄於陳情整合平台。 (3) 未實質處理即以舊案簽陳內容簽辦存查(不予處理案件除外)等。			抽查缺失文號：
	4. 處理過程時效管控： (1) 機關內部改分致影響時效。 (2) 承辦人收文後太晚簽辦致案件逾期或已逾辦理期限始簽辦。 (3) 展期時應向研考會申請而非逕於公文系統展期。			抽查缺失文號：

	<p>5. 陳情整合平台登錄是否有瑕疵：</p> <p>(1) 該案已實質簽辦完畢卻未於期限內登錄該平台。</p> <p>(2) 平台登錄回復內容與簽辦內容不符。</p> <p>(3) 回復陳情人時間欄位不正確或不合邏輯。</p> <p>(4) 研考人員結案處理方式選擇不正確。(適當處理、轉權責機關、不予處理等選擇錯誤。)</p>			抽查缺失文號：
機關 自我管理	1. 每季是否定期分析「陳情案件內容分析表」及召開陳情案件管考小組檢討會議並做成紀錄，對陳情案件做質量分析，提出具體檢討改進方案。			召開時間：109年10月21日本局第378次擴大局務會議討論、
	2. 各機關每年應至少辦理1次陳情案件教育訓練。			辦理時間：109年6月18日辦理。
	3. 陳情整合平台/常見問答集：是否設有專人定期檢視並更新(隨時或至少3個月一次)。(本項檢核區公所不列入自我檢核)			更新時間：109年11月4日及109年12月18日更新。
加分項目	1. 市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「滿意」以上回復。			計_____件
	2. 市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「不滿意」以上之回復，有後續追蹤檢討並有具體改善者。			計_____件
	3. 市民透過本府陳情整合平台列管之感謝函件。			計_____件
	4. 創新措施：對陳情案件管考或處理提出創新做法，檢具成果報告，確有成效者。			計_____件
<b>核章欄位(一層決行)</b>				

機關名稱：\_\_\_\_\_ 檢核日期：\_\_\_\_\_

【附件三】

臺中市政府各機關處理人民陳情案件年度檢核評分量表

受考核機關：\_\_\_\_\_ 考核委員：\_\_\_\_\_

考核日期：\_\_\_\_\_

項目	考核內容	配 分	得 分	優缺點及 建議事項
陳情案件 管制情形 10%	1. 陳情案件設有專人稽催管制，定期稽催即將逾期或已逾期案件，並留存稽催紀錄。	2		
	2. 機關研考人員是否依自我檢核量表，每半年做一次自我評核。	4		
	3. 陳情案件回復內容如有預定完成日者，研考人員是否列冊管制，持續追蹤至結案。(需有結案證明)	4		
陳情案件 處理情形 40%	1. 回復方式：(不符合 1 件扣 0.1 分) (1)陳情案件依陳情管道及陳情人要求方式回復，若未依規定方式回復或應回復而未回復，應於簽辦內容中註明。(電話回復時於簽辦前、應於簽辦內容中註明，回復時間於簽辦後、應於簽之空白處註明，電聯陳情人未果、應於回復內容中註明) (2)上級機關交辦案件(如監察院)應以府名義回文。	8		
	2. 以案管制：簽辦時應以該陳情案之府文號簽辦或函復。(不符合 1 件扣 0.1 分)	8		
	3. 簽辦過程是否有瑕疵：(不符合 1 件扣 0.1 分) (1)涉及本府其他機關業務，未向研考會申請加分。 (2)回復內容未經核准即登錄於陳情整合平台。 (3)未實質處理即以舊案簽陳內容簽辦存查(不予處理案件除外)等。	8		
	4. 處理過程時效管控：(不符合 1 件扣 0.1 分) (1)機關內部改分致影響時效。 (2)承辦人收文後太晚簽辦致案件逾期或已逾辦理期限始簽辦。 (3)展期時應向研考會申請而非逕於公文系統展期。	8		

	<p>5. 陳情整合平台登錄是否有瑕疵：(不符合 1 件扣 0.1 分)</p> <p>(1) 該案已實質簽辦完畢卻未於期限內登錄該平台。</p> <p>(2) 平台登錄回復內容與簽辦內容不符。</p> <p>(3) 回復陳情人時間欄位不正確或不合邏輯。</p> <p>(4) 研考人員結案處理方式選擇不正確。(適當處理、轉權責機關、不予處理等選擇錯誤。)</p>	8		
<p>陳情案件處理時效 30%</p>	<p>各機關處理人民陳情案件依限辦結時效，依下列方式計分：</p> <p>1. 以各機關受檢陳情案件計算期間，本府陳情整合平台列管之五類案件，平均依限辦結比率(算至小數點第 2 位)×30，為本項得分。</p> <p>2. 依限辦結比率=依限辦結件數/(全部受理件數-未逾限未結件數)。</p> <p>3. 上列案件依限辦結比率計算期間為受檢核前 1 年 1 月至 12 月之案件，報表產製時機另以電子郵件通知機關研考人員。</p>	30		
<p>機關自我管理 15%</p>	<p>1. 每季是否定期分析「陳情案件內容分析表」及召開陳情案件管考小組檢討會議並做成紀錄，對陳情案件做質量分析，提出具體檢討改進方案。</p>	5		
	<p>2. 各機關每年應至少辦理 1 次陳情案件教育訓練。</p>	5		
	<p>3. 陳情整合平台/常見問答集：是否設有專人定期檢視並更新。(本項檢核區公所不列入考核，配分改為前 2 項各 7.5 分)</p>	5		
<p>加分項目 5%</p>	<p>1. 市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「滿意」以上回復。(每件加 0.1 分)</p> <p>2. 市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「不滿意」以上之回復，有後續追蹤檢討並有具體改善者。(每件加 0.2 分)</p> <p>3. 市民透過本府陳情整合平台列管之感謝函件。(每件加 0.1 分)</p> <p>4. 創新措施：對陳情案件管考或處理提出創新做法，檢具成果報告，經考核小組認定確有成效者，酌予加分。(1 項措施加 1 分)</p>	5		

總分：\_\_\_\_\_