



交通部人民陳情案作業簡介

交通部秘書室

103年5月

壹、前言

- 本部為貫徹行政革新及有效提升為民服務效能，加強與民眾雙向溝通，瞭解民眾期許所在，依據「**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**」，訂定「**交通部處理人民陳情案件要點**」，要求本部部內各單位及部屬各機關對人民陳情案件，應本**合法、適情、迅速辦結**原則，審慎處理。

貳、陳情案作業處理流程

一、分案

(一) 電子郵件類

- 由服務中心透過本部院首長電子民意信箱將案件分交業務權責單位（機關）辦理。
- 非屬本部業務者，透過民意信箱轉交本部以外之權責機關辦理，例如其他部會、各縣市交通局或警政單位等。
- 同仁若在個人信箱收到電子郵件類陳情案，請轉寄至本部院首長電子民意信箱 (motceyes@motc.gov.tw) 統一錄案列管。

貳、陳情案作業處理流程

一、分案作業流程

(二)書函傳真類

- 將紙本類陳情書函掃描後(附件為相片、地籍圖或光碟者除外)，利用院首長電子民意信箱系統分案至權責單位(機關)辦理，確實力行無紙化政策，節省與部屬機關公文交換之時間，提高陳情案處理時效。
- 院首長電子民意信箱已e化管理，辦稿函復陳情人時，毋須副知本部秘書室為民服務中心。

貳、陳情案作業處理流程

一、分案

(三)電話申訴類

- 服務中心同仁接獲陳情電話，若屬政令宣導之詢問，會立即告知相關資訊或轉由業務單位承辦人接聽。
- 屬需即刻處理之路況設施障礙排除、鐵公路監理實務或法規詢問，於接案後會立即連繫相關權責單位(機關)迅速回復，同步於系統錄案追蹤列管。
- 同仁若於上班時間受理陳情電話，所做成之電話紀錄單可轉寄至本部院首長電子民意信箱 (motceyes@motc.gov.tw)統一錄案列管。

貳、陳情案作業處理流程

一、分案

(四)到部陳情類

- 由保全人員將陳情人引導至服務中心。
- 服務中心承辦員詢問需協處事項後，以電話連絡業務權責單位派業務專責人員接案處理。（約在5分鐘內）
- 業務單位專責人員溝通瞭解訴求後，填寫「受理案件紀錄表」，經陳情人確認內容無誤後，交由服務中心錄案分辦、追蹤列管。

貳、陳情案作業處理流程

二、管考

(一)建立審核案件制度

- 陳情案係以「案」為管考單位，服務中心審核時，以該案是否**確實函復陳情人**為結案依據。
- 若僅係「函復**查處**」，則予以**繼續列管**，函復最後之辦理情形，明確告知具體結論，才能結案，解除列管。

貳、陳情案作業處理流程

二、管考

(二)落實以案管制精神

- 服務中心分案，問題若屬政策面，會將案件分由部內權責單位處理，問題若屬實務面，則將案件分由部屬機關處理。
- 部屬機關階段性處理之後，後續由其直屬基層單位接手續辦者（例：公路總局道路修復問題，交由下屬之工務段實際執行修復者），由部屬機關上線函復辦理情形。

貳、陳情案作業處理流程

三、稽催

(一)訂定限辦日期

- 本部陳情案件要點第6點規定各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，**行政院院長**電子民意信箱及**總統府網站**民意信箱限辦日期為**5天**，其餘陳情案件限辦日期均為**7天**。
- **改分作業**至遲應於**收文次日**確定主管單位(機關)，由貴單位窗口作「**退件改分**」，通知本中心**嚴致萍**小姐(分機**2096**)改分他單位(機關)。
- 所交辦案件若非所轄權責，亦由貴單位窗口作「退件改分」，並通知本中心**嚴小姐**電請**行政院**改分，**不可逕行函轉權責機關**，以免造成院長信箱作業小組困擾。

貳、陳情案作業處理流程

三、稽催

(二)多重管道稽催

- 訂定定期前稽催(限辦日期前3天)及逾期自動稽催。
- 若有即將逾期或已逾期案件，於登入院首長民意信箱系統首頁，電腦會立即出現警示畫面。
- 稽催信函除寄送承辦人員，並同步副知督導之科長及副主管。
- 逾期較久案件除院首長民意信箱系統自動寄發稽催信函外，服務中心會佐以電話或電子郵件，不定時提醒各承辦人員或主管催促儘速結案。

貳、陳情案作業處理流程

三、稽催

(三)即時滿意度調查

- 陳情人接獲回函時，可填寫「人民陳情案件處理情形調查表」，系統會即時將陳情人所填寫之「人民陳情案件處理情形調查表」，回傳至本部案件承辦人、科長及副主管；部屬機關則回傳至院首長信箱負責窗口，由窗口轉寄案件承辦員及其直屬主管，期使即時了解陳情人不滿意原因，妥為因應處理，以免造成二次民怨。
- 新進同仁承辦陳情案件，若從未收到民眾所填寫之「人民陳情案件處理情形調查表」，請洽本系統管理師-管理資訊中心技士李明珠(電話分機2819)

叁、提升人民陳情案滿意度之獎勵措施

- 本部文書流程管理作業要點於本(102)年5月份修訂時，增設**公文處理績優人員推薦之獎勵機制**，為提升人民陳情案滿意度，凡處理人民陳情案績效優良，「人民陳情案件處理情形調查表」獲陳情人回應「**滿意**」者，1件加計1分，回應「**尚可**」者，1件加計0.5分。

肆、處理陳情案之重要原則

- 各類陳情案之處理訣竅：建議站在民眾立場，把自己放在與民眾同樣的高度，以同理心，把握時效，儘速回復。
- 電子郵件及書函類陳情案：函復內容要親切口語化，淺顯明確、不要八股，要讓陳情人看懂函復內容，文末最好能附上承辦人員聯絡電話，以示負責和誠意。
- 電話類陳情案：應答語調要親切誠懇，還要耐心傾聽，應對不可過度急切，先讓陳情人有安全感，才能進而產生對我們信任感；遇到民眾有情緒性謾罵，一定要忍耐，不能隨之起舞，以免落入民眾情緒漩渦，「公親變事主」。
- 保密-函復機敏類陳情案應分繕，勿將陳情人與被投訴者並列，依據本部文書流程管理作業要點規定，應儘量「交通部處理檢舉(陳情人)身份保密注意事項」。

伍、陳情案案例分享

一、具緊急時效性電子郵件類

案例-反映本部辦理之「交通資訊行動加值服務使用狀況調查」識別碼無法使用。

- 處理情形：
- 服務中心分案前先電話通知業務承辦單位-統計處。
- 統計處承辦同仁收案後，立即以電話回復陳情人，讓陳情人得以最快速且直接之方式排除所遇之問題。

伍、陳情案案例分享

二、現場火爆緊急事件類

案例1. 3次以電話及2次投書向本部陳情修車時，發現車牌(車號000-000)遭吊銷，均未獲妥處，遂到部踢館，要求查明車牌吊銷原因並函復。

- 1、本案當時因陳情人車籍屬臺北市府管轄，本部於接獲陳情電話及書函後，均立案函轉該府妥處逕復。
- 2、然而陳情人經常往返臺北及南投兩地，與臺北市府聯繫不甚積極，致車牌被吊銷，且累計鉅額罰鍰，遂親自到部，要求返還車牌。經本部服務中心、路政司即時和臺北市府交通局、交通事件裁決所連繫，取得市府與陳情人間各讓一步之共識後，順利解決陳情人懸宕已久的車牌問題。

伍、陳情案案例分享

二、現場火爆緊急事件類

案例2.—穿著光鮮亮麗之女性民眾，到服務中心自稱是某國代之乾女兒，於部長陪同立委至嘉義考察時，曾向部長陳情，要求改善嘉義縣道路問題，因此到部要求面見部長。

- 處理情形：因陳情人堅持要面見部長，經服務中心陳報部長室，部長室責由**秘書室督導長官**協助接待，未料該陳情人未見到部長，即大發雷霆，一直謾罵政府無能，卻又未能明確敘說具體訴求。後經由**政風人員**與其周旋許久，仍然罵聲連連，因當時已近下班時間，最後由**警衛**半哄半騙，請其改日再來，才結束這場鬧劇。

伍、陳情案案例分享

三、電話陳情類

案例-協助求職者開立郵戶

陳情人獲高雄某中油加油站錄取為勞務人員，因未滿20歲，父母不知去向，無法開立郵局帳戶，不能順利任職。

- 處理情形：
- 服務中心錄案後即電話通知中華郵政公司全力協處。
- 郵政公司儲匯處收案後立即於當日連繫陳情人，告知相關未成人，因父母親行蹤不明，開戶個案通融辦理之細節。
- 服務中心審案時，以電話聯絡陳情人，渠表示中華郵政公司已協助完成開戶程序，並順利任職，語意充滿欣喜感激。

陸、電子郵件類函復實例討論

案例1-詢問71~76Ghz, 81~86Ghz頻段是否開放申請等相關問題。

- 函復內容
- 經查「中華民國無線電頻率分配表」未開放71-76GHz，81-86GHz供特定業務使用，如對此二項頻段有規劃使用建議，請與本部○○司承辦人（○○○聯繫，電話：02-○○○○○○○○○○，傳真：02-○○○○○○○○○○，e-mail:○○○○○○○○）謝謝您。
- 交通部 敬上

陸、電子郵件類函復實例討論

案例2-租用專用信箱之掛號信遭退回。

- 函復內容
- 親愛的○○○您好：
- 有關您反映事項，經轉中華郵政公司查復如下：
- 您所述郵件應係第○○○號招領掛號郵件，該郵件於本（102）年3月29日進口，4月9日催領，惟您逾掛號郵件招領期限（自招領通知單發出之次日起15日內）仍未領取，該公司○○○郵局遂按規定退回寄件人。另○○○郵局已於5月2日致電婉釋獲蒙您的諒解，並告知邇後若無法於招領期間內領取郵件，得以書面申請延長存局期限為2個月。誠摯感謝您的來信，順祝闔家安康。
- 交通部部長 葉匡時 敬啟 102年○月○日

陸、電子郵件類函復實例討論

案例3-反映○月○日早晨8時許，(國2)西向左轉(國1)遭遇無預警封路十數分鐘，以致造成(國2)回堵5公里車陣，百姓怨聲載道。

○ 函復內容

○ 親愛的○先生您好：有關您向總統府網站民意信箱反映○月○日晨8時許，(國2)西向左轉(國1)遭遇無預警封路十數分鐘，以致造成(國2)回堵5公里車陣，百姓怨聲載道乙案，為內政部警政署國道公路警察局業管權責，本部已轉請該局函復給您，造成不便與困擾，敬請見諒。並祝愉快!

- 部長 葉○○敬啟
- 交通部院首長電子民意信箱○○○
- 聯絡電話：(02)○○○○○○○
- e-mail:○○○○○○○○○○○○○○

陸、電子郵件類函復實例討論

案例4-詢問轉彎發生事故之責任歸屬。

○ 函復內容

- 關於臺端詢問轉彎事故責任歸屬相關事宜乙案，依現行道路交通安全規則第102條規定，汽車行駛至交岔路口，首係應遵守燈光號誌或交通指揮人員指揮，而轉彎車係應禮讓直行車；但相關交通事故責任之歸屬判定，係需視個案事故具體情形釐清，建請臺端如對所發生之事故相關責任歸屬有所疑義，建議可先洽所在之車輛行車事故鑑定委員會申請鑑定，以維己身權益。

柒、宣導事項

- 本部院首長電子民意信箱**線上簽核**功能已於今（103）年1月1日正式上線，同仁將可在本部員工入口網/我的代辦清單/執行簽辦作業。
- **一、機敏**陳情案勿轉公文線上簽核系統：
- **(一)**被列為**機敏**之電子郵件類陳情案：原則上於院首長電子民意信箱系統簽辦；若陳情人要求以實體地址函復，則掛單位密件公文號，函復陳情人後，於院首長電子民意信箱系統填寫[處理情形]，送單位窗口回覆及送審。
- **(二)**須轉部外機關卓處之**機敏**電子郵件陳情案，掛單位密件公文號函轉，並於本系統函知陳情人，已轉由權責機關處理。



柒、宣導事項

- 二、電話類陳情案收案後，若轉由部屬機關查處，仍應先行電復陳情人，已轉由部屬機關查處。
- 三、參處案處理時效等同待辦案件，可轉公文系統，以存查批示單簽辦。
- 四、回復院長電子信箱交辦案件，勿將院長電子信箱e-mail張貼於回信內容。
- 五、由其他各部會(機關)轉寄之陳情案，請協助檢查[民眾信箱]是否正確，俾便確實函復陳情人。



我的辦公室

- **為民服務中心**位於本部一樓，綜理本部陳情案件，置承辦人一名（編審**莊秀鏡**，分機**2490**）及調部支援同仁一名（業務佐**嚴致萍**，分機**2096**），並由秘書室**核稿秘書**督導本項業務。除提供親自至本部陳情民眾申訴場所，亦設置免付費陳情專線電話（**0800-231-161**）供民眾撥打，提供24小時線上真人服務（**中午12：30至13：30、下班時間及假日**由值班同仁接聽）



捌、結語

- 把民眾視同自己的**父母及兄弟姊妹**！
- 我們以從事和民眾相關的工作為特殊機緣，從工作當中產生自我價值，延伸職務的深度和寬度，把這樣的精神連結在一起，將工作變成有意義的職責，像日行一善般的修鍊自我。

敬請指教

