



交通部人民陳情案作業簡介

交通部秘書室

103年5月

壹貳、前院信處
 言首箱理分
 長陳流程案
 電情程
 子案
 民作業
 意業
 類類類類
 件真訴情
 郵傳申陳
 子函話部
 電書電到
 一、管考
 二、建落
 三、訂多即
 核案管制精神
 審以催
 稽催
 定限辦日期
 重管道稽催
 時滿意度調查

參、獎勵措施
 肆、處理陳情案之重要原則
 伍、陳情案案例分享
 陸、電子郵件類函復實例討
 柒、宣導事項
 捌、結語



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政府管轄，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，與臺北市政府聯繫不甚積極，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政府交通局、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

