

彰化縣田中地政事務所民眾意見反映及陳情案件處理要點

104 年 2 月 5 日訂定

- 一、彰化縣田中地政事務所（以下簡稱本所）為有效處理上級機關交付列管及人民陳情案件，健全民意溝通協調管道，迅速回應民眾需求，以作為本所持續改善與創新之參考，提升為民服務品質，特訂定本要點。
- 二、本所處理人民陳情案件應依「彰化縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點」、「彰化縣政府暨所屬各機關電子民意信箱陳情案件處理作業要點」相關規定辦理，其未規定者，依本要點辦理。
- 三、人民陳情案件類型及其應載明事項如下：
 - (一)書面及電子郵件陳情，應載明具體陳訴事項、姓名、聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
 - (二)人民陳情得以言詞為之，收受單位應將陳情人姓名、聯絡住址、電話及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後，請其簽名或蓋章確認。
 - (三)陳情人如未具真實姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），受理機關得依行政程序法第 173 條規定，告知陳情人得不予處理。
- 四、本所受理人民陳情案件之列管時效及處理程序：
 - (一)上級機關交付列管或人民書面陳情案件，除上級機關於來文時已明定辦理期限者外，其處理時限為 14 個工作日(含會勘或會議結束後 10 個工作日內發會勘或會議紀錄函)，依下列方式處理：
 - 1、民眾以書面陳情及上級交辦者，由總收文人員於收件後登錄公文管理系統並交付研考列管後加蓋「交付列管案件」戳記後，分由相關課查處回覆。
 - 2、法規另訂有處理期限，或其他特殊性案件經簽奉主任核准者依其規定。
 - 3、經列管之陳情案件，應具體函覆陳情人辦理情形，並副知有關機關及研考俾便解除列管。
 - 4、處理流程圖詳（[附件 1](#)）。

(二) 電子郵件陳情者(收件後 5 日內辦結)：

- 1、本所設置有首長信箱、線上陳情及訪客留言，由研考每日上網檢視，遇有民眾陳情信件時，立即由收信人員回覆「確認信」告知民眾。
- 2、信件分由相關課查處，回覆內容經核定後，承辦人應將回覆稿內容及電子檔提供予研考，以電子方式回覆，相關資料留存置放於研考專卷。
- 3、處理流程圖詳(附件 1)。

(三) 民眾電話或現場口頭陳情者(收件後 5 日內辦結)：

- 1、民眾電話陳情時，接聽人細心聆聽陳訴後，應判斷陳情內容之承辦單位，將電話轉請承辦單位人員或主管予以說明。如電話回覆內容無法解決民眾陳情事項者，應填寫本所「民眾意見單」，請民眾留下聯絡方法並向民眾說明，本所將依規定期限另予妥善回覆。處理流程圖詳(附件 2)。
- 2、民眾現場口頭陳情時，接待人細心聆聽陳訴後，並填寫本所「民眾意見單」，記錄完畢應向民眾朗讀或使其閱讀，並請民眾簽名或蓋章確認。如民眾陳情事項未解決，應向民眾耐心說明，將依規定期限予以妥善回覆。處理流程圖詳(附件 2)。

(四) 輿情反映者(受理後 5 日內辦結)：

民眾以報章雜誌投書或刊登啟事方式陳情時，主動剪輯並填具「民眾意見單」陳報主任。處理流程圖詳(附件 3)。

(五) 辦理展延作業規定：

- 1、因案情複雜致未能在規定期限辦結者，承辦人應於期限屆滿前簽陳機關首長核准展期，最長期限為二個月(未限期之上級交付案件展期以一個月為限)，並將延期理由及期限函復陳情人、上級列管單位及本所研考。
- 2、限期公文，應以其規定期限為限，如收文時已逾文中所訂期限者，該文仍應儘速辦理並得以普通件(六日)之時限辦理。若不能依限辦結時，應於預定結案日前先行協調通知(書面或電話)來文機關，如來文機關同意更改處理期限(以電話協調者需填具公務電話紀錄備查)，則毋需辦理展期。

3、各該機關列管單位對展期或專案處理案件，應繼續列管追蹤限期辦理結案。

五、處理後續追蹤：

(一) 以首長信箱、線上陳情及訪客留言意見反映回覆時，應附上電子問卷，供民眾填寫問卷或以電話調查意見處理滿意度。

(二) 滿意度問卷調查由研考彙整分析，並將成果彙集陳報主任核閱。

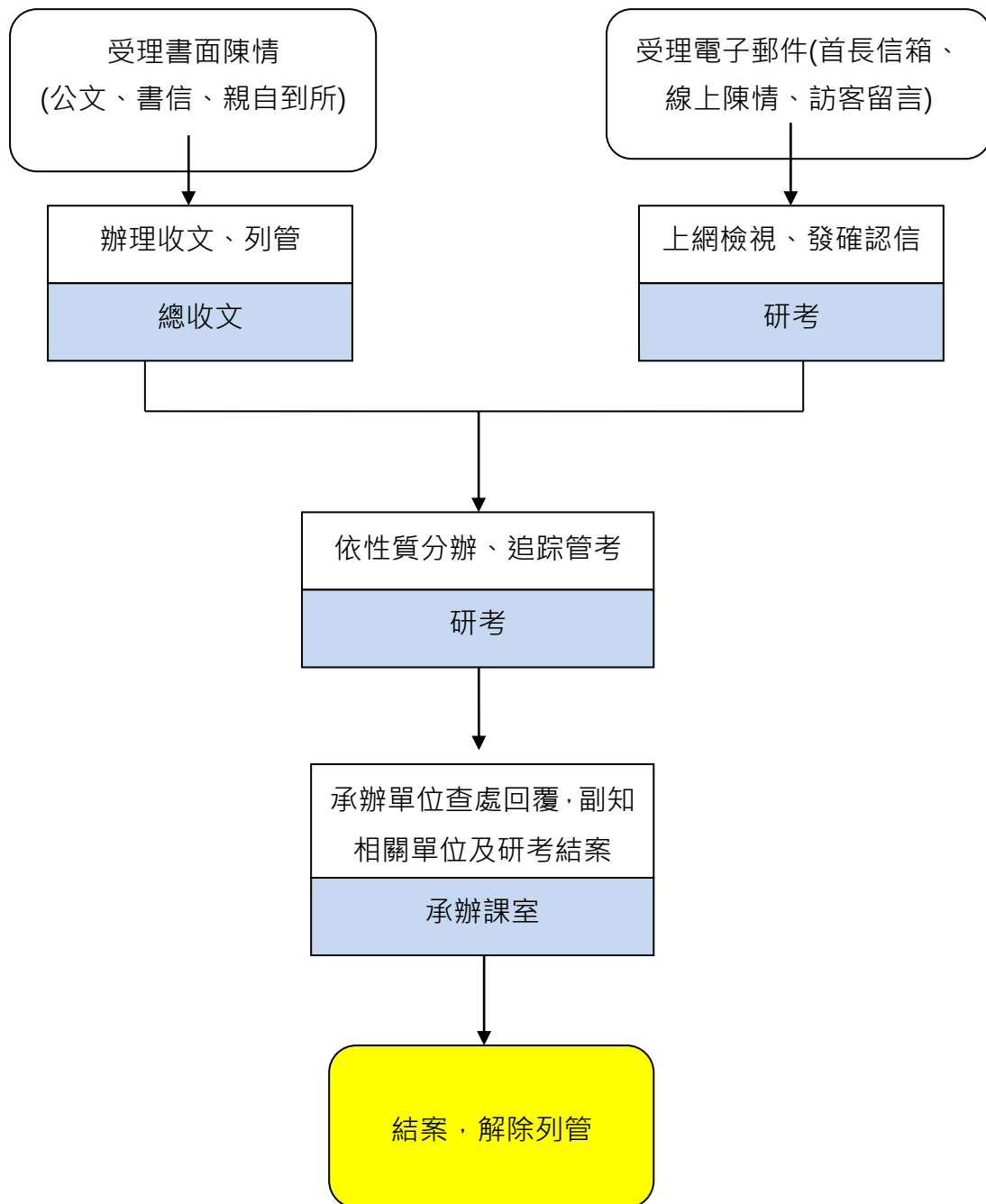
六、獎懲作業：

(一) 經陳情人主動以書面、口頭或其他方式向本所反映優良事蹟者，應將其優良事蹟列入該承辦人之年終考績參考。

(二) 處理陳情時發現係承辦人員作業疏失者，應知會改進並列入平時考核紀錄，供年終考績參考。各課長應針對逾期情形嚴重之承辦人員加強輔導改進。

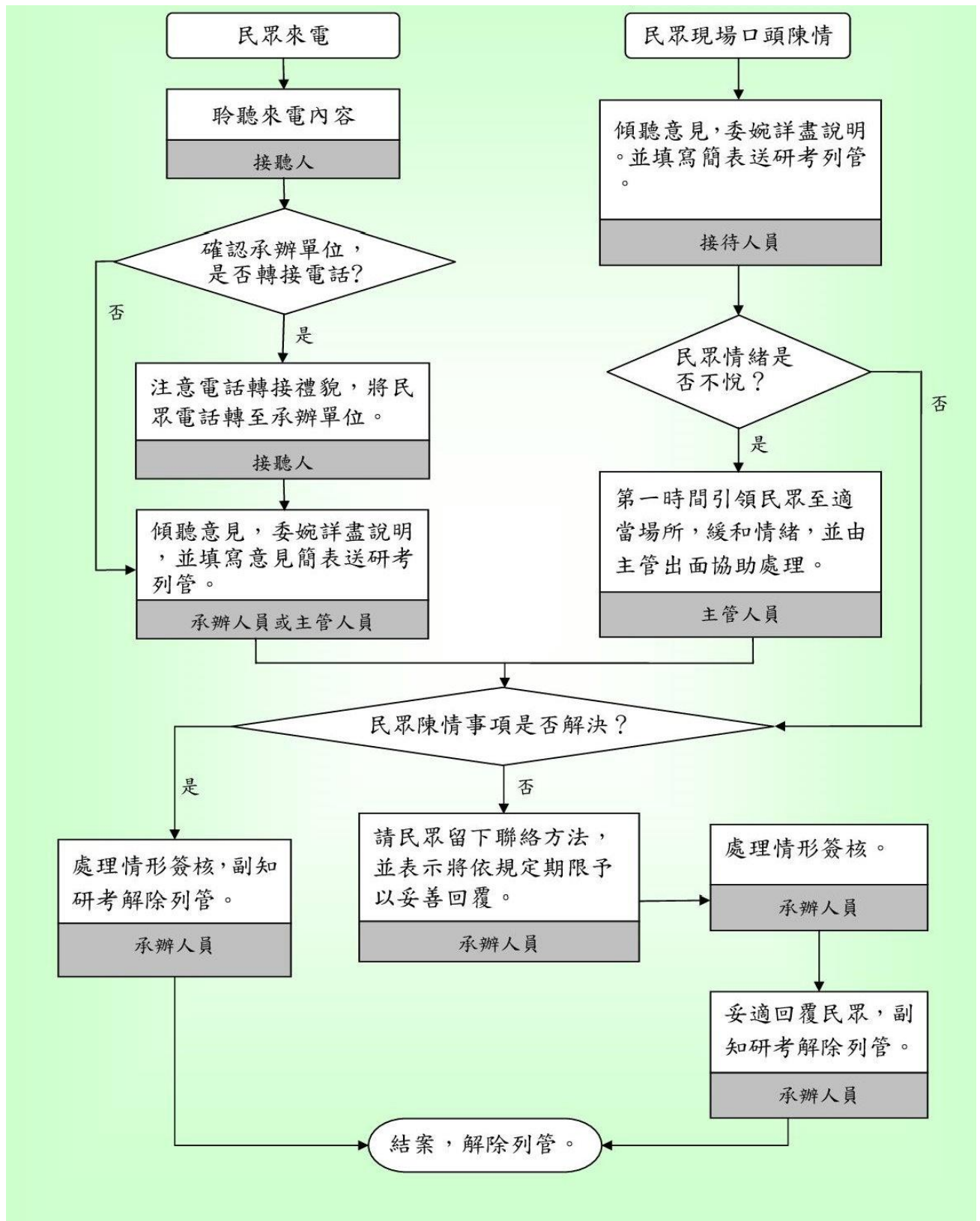
七、本要點經奉主任核可後實施，修正時亦同。

附件 1：彰化縣田中地政事務所受理民眾書面電子郵件陳情處理流程圖



附件 2：彰化縣田中地政事務所受理民眾

電話
現場口頭
陳情處理流程圖



附件 3：彰化縣田中地政事務所辦理新聞輿情處理流程圖

