

交通部公路總局新竹區監理所處理人民陳情案件要點

93年12月20日竹監秘字第0930021197號函核定
96年02月26日竹監視字第0961000766號函修訂
97年08月25日竹監視字第0971004031號函修訂
98年06月16日竹監視字第0981003213號函修訂
101年01月06日竹監視字第1010000112號函修訂
102年05月06日竹監秘字第1021001680號函修訂
105年02月19日竹監秘字第1050028540號函修訂

- 一、交通部公路總局新竹區監理所(以下統稱本所)為有效處理人民陳情案件，依據「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定及「交通部公路總局處理人民陳情案件要點」等規定，訂定本要點。
本要點所稱人民陳情，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，以書面或言詞向本所提出之具體案件。
- 二、人民向本所提出之陳情案件，應依下列方式分辦：
 - (一) 人民直接向本所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，本所秘書室於收文後，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) 所長及副所長指示本所各單位辦理之陳情案件，由該單位承辦人持送本所秘書室以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (三) 人民逕向本所各單位書面陳情之案件，由該單位承辦人持送本所秘書室以陳情類別登入公文管理系統後辦理。
 - (四) 人民以電話向本所陳情者，接聽人應儘速將電話轉接本所業務主管單位，本所業務主管單位聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄(如附表一)，並比照第三款規定處理。陳情事項非屬本所業務者，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) 人民親至本所陳情者，本所業務主管單位應利用適當場所設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動，如有必要得會同相關單位共同處理，並由本所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；必要時得請政風或相關單位人員會同處理。
 - (六) 本所網站服務信箱陳情案件、交通部公路總局局長信箱、監理建議區及院首長電子信箱移辦之陳情案件，由本所秘書室指定專人，遇案隨時分辦，不得遲延，其屬廣告信函者逕送相關單位參考。
 - (七) 檢舉不法案件由本所政風室處理外，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) 分辦案件由本所秘書室(研考人員)列管辦理情形，並追蹤至案結為止。

三、依本要點第二點分辦之陳情案件，應依下列方式處理：

(一) 屬本所權責案件，由本所業務主管單位擬具回復意見，必要時得以線上公文分會或傳真單(如附表二)傳送相關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)及本所秘書室(研考人員)以解除列管。

(二) 屬本所轄站權責案件，其處理程序如下：

1. 局長信箱案件：為爭取時效由本所秘書室以線上公文分派或傳真單(如附表二)傳送權責轄站收發單位依收文程序處理，並於回覆陳情人時，利用公文系統追蹤功能副知本所秘書室(研考人員)，俾利結案。陳情案件移送各轄站後，本所業務主管單位應繼續追蹤至全案辦結為止。

2. 院首長信箱案件處理方式如次：

(1) 以線上公文轉發或傳真單先傳送所屬業務權責單位處理，並擬具回覆稿回覆陳情人，告知已移送所屬權責單位處理逕為答覆，副知本所秘書室(研考人員)。

(2) 採用雙稿方式處理(第一稿以電子回覆稿回復陳情人-毋需副知權責機關，另稿以函格式行文權責機關，兩稿之語氣應有不同)，並副知本所秘書室(研考人員)。

(3) 本所各單位收到陳情案件後，應儘速回復陳情人並副知公路總局及本所，如為院長電子信箱移辦案件應註明列管案號(030-00000000)及局表號。本所各單位於接獲所屬轄站回覆函時，請利用公文系統追蹤功能，會知本所秘書室(研考人員)，以利解除列管。

(4) 陳情案件移送各轄站後，各業務主管單位應繼續追蹤至全案辦結為止。

(三) 陳情事項非屬本所主管業務者，由本所業務主管單位回復陳情人將移送其他權責機關處理，並副知其他權責機關、公路總局及本所秘書室(研考人員)以解除列管；如為院首長信箱案件，經查明確實非屬本所案件，應立即會知秘書室(研考人員)建請上級改分，可辦理改分案件不宜轉權責機關辦理，以避免造成陳情人誤會機關間相互推諉而有不滿。

(四) 陳情案件(含上級或其他機關移辦案件)如屬本所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，由本所回復為宜，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，本所各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) 本所網站服務信箱、交通部公路總局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。本所網站服務信箱之陳情案件回復格式詳附件一，交通部公路總局局長信箱、院首長電子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「為節省您的時間，本所主動轉請權責機關(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) 院首長信箱案件，如欲轉請轄站查處逕復，應事先確認係本所權責案件方可交辦，以避免交辦後再回復陳情人非本所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覆內容有疑義時，請比照公共工程委員會「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) 各單位核稿人員應注意承辦人答覆用詞，必要時應予修飾，讓民眾肯定本所用心處理其案件而非敷衍了事或以例稿回復。
- (七) 院首長信箱案件，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) 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，應適時表達對其陳情事項的重視，並將預備處理作為先行告知(由本所回復或轉相關機關回復)；如陳情事項非屬本所權責可解決者，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。

(十一) 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。

(十二) 本所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，收文單位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，受理單位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) 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】，本所各單位應有危機意識，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、院長信箱民眾電子郵件、監理建議區處理期限為五天。交通部部長、交通部公路總局局長及本所服務信箱電子郵件處理期限為七天（明確處理期限書明於系統下載之文件上，均不含假日）。

十、人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，本所各單位應經單位主管核准，並至遲於十日內辦結。未能於十日內辦結

者，應簽請所長核准延長，延長以二十日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。管考單位每月彙整逾期未結案件，會請各單位陳述理由並研提改進意見備查。

十一、為瞭解陳情人對於本所處理案件之滿意度，俾業務改進參考，於回復時文末應加註下列用詞：

(一) 回復民眾陳情案件時，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)，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：處理結束回復時，請於文末加註「歡迎您至院首長信箱填寫滿意度調查表，供業務精進參考」。

2. 局長信箱案件：處理結束回復時，請於文末加註「歡迎您至交通部公路總局網站首頁填答滿意度調查表，供業務精進參考」。

3. 本所服務信箱：處理結束回復時，請於文末加註「歡迎您至新竹區監理所網站首頁填答陳情案件處理情形調查表，供業務精進參考」。

十二、處理人民陳情案件，應以「案」為單元。本所所屬轄站應將每半年處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，並於每年七月十日前內將上半年度及隔年一月十日前將全年度檢討分析報告(如附表五)送本所秘書室(研考人員)彙整報局。本所各單位應每年至少辦理1次教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十三、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，依照本要點處理。

十四、人民陳情案件有保密之必要者(含網站建議區陳情人電子信箱位址)，本所各單位處理時應予保密。

十五、本所秘書室每年得就各單位處理人民陳情案件績效優良人員，報請所長核定得予以獎勵；對於違反本作業規定之各點規定者，應按情節輕重，分別依交通事業人員考成條例及交通事業公路人員獎懲標準表予以懲處。

十六、本所各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

十七、本要點簽奉所長核定後實施，修正時亦同。

附件一

本所服務信箱陳情案件回復格式

一、由本所回復陳情人(以系統回復)

○○○您好：

您的來信我們已經收到，信件編號為：001226
處理狀態目前為：已收件
您的信件我們會儘快為您處理 您可以利用電話或網路查詢辦理進度 謝謝！
新竹區監理所 敬啟 電話：03-5892051 地址：新竹縣新埔鎮文德路3段58號

二、由本所所屬權責業務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：其他權責機關(如非屬本所所屬單位權責)、本所○○課(室)(表號○○○○○○○○○○○○○○○○)、本所秘書室(研考人員)、其他相關單位(含移辦機關)。
- (三)署名為「交通部公路總局新竹區監理所 敬啟」

三、再以 Outlook Express 之郵件回復陳情人：

- (一)郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
- (二)郵件副本欄位填寫：thbun001@ms1.gsn.gov.tw (本所服務信箱) 及其他相關單位(含移辦機關)網址。

附件二

交通部公路總局局長信箱、院首長電子信箱陳情案件回復格式

(經轉由本所所屬權責單位查處回復陳情人)

一、以制式電子郵件回覆函(稿)擬稿：

(一)局長信箱

1. 正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
2. 副本欄位填寫：交通部公路總局(局表號○○○○○○○○○○)、本所○○○課(室)、本所秘書室(研考人員)、其他權責機關、其他相關單位(含其他移辦機關)。
3. 署名為「交通部公路總局新竹區監理所 敬啟」
但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之(局長信箱管理系統)。

(二)院長信箱

1. 正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
2. 副本欄位填寫：院長信箱〔030-0000000〕(括號為鍵盤上中括號鍵)、交通部公路總局(局表號○○○○○○○○○○)、本所○○○課(室)、其他權責機關、其他相關單位(含其他移辦機關)。
3. 署名為「交通部公路總局新竹區監理所 敬啟」

(三)部長信箱

1. 正本欄位填寫：陳情人姓名及 e-mail 信箱。
2. 副本欄位填寫：交通部公路總局(局表號○○○○○○○○○○)、本所○○課(室)、本所秘書室(研考人員)、其他權責機關、其他相關單位(含其他移辦機關)。
3. 署名為「交通部公路總局新竹區監理所 敬啟」

二、以 Outlook Express 之郵件回復陳情人：

(一)局長信箱

1. 郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
2. 郵件副本欄位填寫：dghmail@thb.gov.tw (公路總局局長信箱)、其他權責機關及其他相關單位網址。
3. 郵件主旨欄位填寫：陳情案件摘要。
但局長信箱電子郵件以網路作業方式管制者，得依分層負責明細表規定以電子郵件處理之。

(二)院長信箱

1. 郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
2. 郵件副本欄位填寫：eypo@eyemail.gio.gov.tw(院長信箱網址)、dghmail@thb.gov.tw(公路總局局長信箱)及其他權責機關及其他相關單位網址。
3. 郵件主旨欄位填寫：須以陳情案件院長信箱之編號〔030-○○○○○○○○○
○〕為開頭，該括符為中括號(為鍵盤上中括號鍵)，再寫陳情摘要。(範例：〔030-00000111〕有關反映號誌問題案)。

(三)部長信箱

1. 郵件收件者欄位填寫：陳情人 e-mail 信箱。
2. 郵件副本欄位填寫：dghmail@thb.gov.tw(公路總局局長信箱)及其他權責機關及其他相關單位網址。
3. 郵件主旨欄位填寫：陳情案件摘要。

附表一

交通部公路總局 新竹區監理所 受理民眾陳情案件(首長與民有約)紀錄表					
受理時間： 年 月 日 時 受理方式： <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 記錄人：					
陳情人	姓名	性別	住址(聯絡處所)		聯絡電話
陳情(首長與民有約)內容摘要					
擬辦			批示		

附表二

交通部公路總局新竹區監理所人民陳情(含電子郵件)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		副所長		
	課室主管		所長		
說明	<p>1. 本案本所表號為 ()。</p> <p>2. 本案為縮短流程，請按陳情類別登錄公文資訊系統收文、編號後分辦，並依下列√號辦理：</p> <p><input type="checkbox"/> 請依權責辦理並於 () 日內復陳情人，及副知相關單位、本所權責單位及秘書室(研考)。</p> <p><input type="checkbox"/> 請研提意見或說明，限 () 日內傳真本所業務單位，據以函復陳情人。</p> <p><input type="checkbox"/> 本件為院長信箱案件，請副知公路總局及本所並註明編號〔030- ()〕(共8碼)</p> <p><input type="checkbox"/> 本件為局長信箱案件，請副知總局局長信箱 dghmail@thb.gov.tw</p> <p>3. 收文單位收件人收文編號並於簽收後，限當日將本傳真單傳回原傳真單位，以備稽查(原傳真單位名稱： 傳真號碼：)。</p> <p>收件人簽章： 年 月 日</p>				
本次傳真連同本頁共 頁					

附註：本傳真單於傳畢，連同回傳單併入原文裝訂，以備稽查。

附表三

交通部公路總局新竹區監理所電子郵件回覆函(稿)

受文者：如正、副本
發文日期：
發文字號：
密等解密條件或保密期限：
附件：

案由（主旨）：

擬回復意見：

- 一、
- 二、

交通部公路總局新竹區監理所 敬啟

正本：

副本：

敬會：

第 層 決 行		
承辦單位	會辦單位	決行

繕打：

校對：

註：本案係電子郵件，請於表中研擬處理意見陳核後，併一般公文列印清單送秘書室處理。

附表四

交通部公路總局新竹區監理所人民陳情案件處理情形調查表

1. 請問您提出陳情案的時間： 年 月 日。
機關收（發）文文號：_____。
陳情事由：_____。
2. 請問您是用那一種方式陳情？
 書信 電話 傳真 電子郵件 親自到場 其他 _____。
3. 請問您多久後收到正式答復？（答 31 天以上者請續答第 3-1 題）
 10 天內 11-20 天 21-30 天 31 天以上 忘記了
- 3-1. 請問本所是否先行通知您本案未能於 30 天內辦結的理由？
 是 否
4. 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件？
 是 否
5. 請問您的問題解決了嗎？
 完全解決 部分解決 完全沒有解決
 只是提出建議供參考 不知道 其他 _____。
6. 請問您對於本所的答復內容滿意嗎？（答不滿意或非常不滿意者，請續答 6-1 題）
 非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 沒意見 不知道 其他 _____。
- 6-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）
 問題未解決 處理態度不佳 處理時間太慢
 內容係例稿，欠缺誠意 曲解法令或引用錯誤
 相關機關推諉責任 答復內容與實際情形不符
 其他 _____。
7. 請問您以前是否曾向本所陳情？
 是 否
8. 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？（答是者請續答 8-1 題）
 是 否
- 8-1. 請問您為什麼一再陳情？（可複選）
 案件沒有處理 處理結果與期望相差太遠 機關推諉責任
 案情另有新發展 與大眾權益有關 其他 _____。
9. 基本資料
性別 女 男
年齡 20 歲以下 21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲
 50-59 歲 60 歲以上
教育程度 國小及以下 國中 高中、職 專科
 大學及以上
職業 軍公教 企業主 一般企業職員 勞工 家管、退休人員
 自由業（醫師、律師、會計師等） 無業 其他

附表五-一

交通部公路總局新竹區監理所○○年人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

二、陳情案件類別及方式統計(依後附件 5-2 及 5-3 填列)

三、陳情案件處理滿意度分析(依後附件 5-4 填列)

四、陳情案件處理結果檢討

五、結語(建議事項)

附表五-二

新竹區監理所 年人民陳情案件類別統計表

陳情類別 所本部	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 所屬轄站	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
附屬機關小計					
總計					
百分比	%	%	%	%	100%

附表五-三

新竹區監理所 年人民陳情案件方式統計表

陳情方式 所本部	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
陳情方式 所屬轄站	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
附屬機關小計							
總計							
百分比	%	%	%	%	%	%	100%

附表五-四

新竹區監理所 年人民陳情案件處理情形問卷調查統計表

答復件數 單位/類別		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
所本部 (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					
所屬轄站 (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%