

臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
承辦人：黃思綾
電話：02-27208889轉2254
電子信箱：wa-0238@mail.taipei.gov.tw

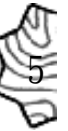
受文者：臺北市立東湖國民中學

發文日期：中華民國104年5月4日
發文字號：府授研服字第10432057900號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：填寫範例及作業流程各1份(32057900A00_ATTCH1.docx、32057900A00_ATTCH2.docx)

主旨：為推動本府「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫一案，請查照辦理。

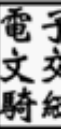
說明：

- 一、依本府104年3月31日府授研服字第10431486900號函續辦。
- 二、臺北便民服務雲將於104年5月12日起，正式開放人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫功能，其填寫方式如下：
 - (一)本府各機關於人民陳情案件辦理完竣，以書面或機關（首長）電子信箱回復民眾時，應說明可至「臺北便民服務雲」之「臺北市政府人民陳情案件處理情形滿意度調查表」網頁（網址：https://servcloud.taipei.gov.tw/SCDM/Complaints_Qus.aspx）直接進行網路問卷之線上填寫（填寫範例如附件1）。現階段單一申訴系統案件如以書面回復者，除市政信箱外（已有自動附掛滿意度調查表及介接公文系統功能），均應檢附該滿意度調查網址。





- (二)滿意度調查表係為了解陳情人對各機關處理人民陳情案件之滿意情形，作為後續策進之參考，故以一案一表且機關處理一次為原則，如有其他意見反映，建議陳情人重新立案處理，以免模糊焦點並耗費行政資源。
- (三)人民陳情案件有下列情形之一者，得免附滿意度調查表網址：「再次陳情而無新事由者」、「非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理者」、「案件複雜，先行回復者」、「涉及行政處分、司法程序或訴願程序進行中或辦結時，再提陳情者」、「非同一當事人就同一事由陳情者」、「本府員工或執行本府公務業務之相關人員提出陳情者」、「陳情內容涉有污讟、侮辱、謾罵公務機關或公務人員者」。
- (四)為節能減紙並順應網路時代之便民服務，各機關網站或首長信箱如有提供「本府（機關全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」Word（或PDF）版本者，自5月12日起停止使用。
- (五)各機關針對「臺北便民服務雲」系統已成案之滿意度調查表，應指派專責人員隨時注意成案信件通知，確實分案及回復陳情人（作業流程詳如附件2），並落實「以案管制」作業，承辦人員於案件辦理完畢後，應通知各機關研考人員解除列管，無須副知本府研考會。
- 三、各機關應依本府及各機關處理人民陳情案件注意事項第十七點，每季將滿意度調查表數量、問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長參採知悉，並函知本府研考會。



四、本案施行後，本府研考會將不定期抽查辦理情形並專案報
府。

正本：臺北市政府各機關學校

副本：章

(研究發展考核委員會代決)

裝



訂

線

