

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3月31日

發文字號：府授研服字第10431486900號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：修正條文、修正條文對照表及第1827次市政會議報告事項九各1份。(31486900A00_ATTCH1.pdf、31486900A00_ATTCH2.doc、31486900A00_ATTCH3.doc)

主旨：檢送修正「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」1份（如附件1），請查照。

說明：

- 一、依據本府研考會104年3月27日專案簽核辦理。
- 二、本案修正重點如下：（修正條文對照表如附件2）
 - （一）「人民陳情案件」之定義：依行政程序法第一百六十八條之規定辦理（條文第三點）。
 - （二）陳情案須載明具體內容、真實姓名及聯絡方式，如以言詞陳情者，將紀錄向陳情人朗讀，或使閱覽請其簽名或蓋章確認後，方據以辦理（條文第四、五點）。
 - （三）考量各機關專業權責及行政效率，陳情案件仍由權責機關受理及落實管控（條文第六、十七點）。
 - （四）各機關對同一事由之迭次人民陳情案件處理原則（條文第十一點）：本府為檢視第一次行政行為是否合法合理，定義陳情人第三次陳情時，如經適當處理，並已明確答復後，陳情人仍以同一事由陳情，權責機關得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意



東湖國中 1040331



PWAA10430213800

，不予處理，並回復陳情人。

(五)各機關對同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則（條文第十二點）：對同一陳情人之不同事由陳情案件，應予受理及處理。但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽報機關首長同意，不予處理後，回復陳情人（說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。惟單一受理系統尚未建置完成前，各機關仍維持舊制，副知研考會，俾利各受理管道進行前端停止處理作業。俟該系統建置完成後，各機關研考人員應將「迭次陳情」及「耗費行政資源」等不予處理案件上傳系統，俾利查詢及夾帶陳核供長官參閱之資料。

(六)人民陳情案件不予處理之情形（條文第十三點）：人民陳情案件（1）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者；（2）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；受理機關依行政程序法第一百七十三條規定，不予處理，但仍應記錄，以利查考。

(七)人民陳情案件之處理時限修正為六天（條文第十五點）：未來單一受理系統將朝向一機關一案進行分文，故無主協辦機關之分，其處理時限統一為六天；惟該系統尚未建置完成前，內容屬單一權責機關者為六個工作日；涉數機關權責者，主辦機關為十個工作日，協辦機關為六個工作日。



三、本府滿意度調查表實施方式及免附之情形：滿意度調查表未來將放置於單一受理系統首頁，在該系統未建置完成前，先規劃於本府便民服務雲線上填寫，上線時間將另函通知各機關，以提供網址方式請民眾上網填寫，如為不滿意者，以處理一次為原則。函中將保留「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」、「陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員者」，得免附滿意度網址。在便民服務雲線上填寫系統未上線前，仍依現行方式辦理，但不滿意者以處理一次為原則。

四、為使本府各機關於處理人民陳情案件時能確實提升效率，請各機關依本府104年3月17日第1827次市政會議報告事項九說明二（如附件3）確實辦理。

正本：臺北市政府各機關學校

副本：

