

市政會議報告案

報告機關：研考會

案由：有關本府人民陳情案件法規修正及系統改善一案，報請公鑒。

說明：

一、本案業於104年3月13日（五）向市長進行專案報告，後續改善方案及具體作法如下：

(一) 「本府人民陳情案件注意事項」修法前：

1. 市政信箱分文機制與處理標準：

(1) 類型1：案件分至權責單位處理：內容明確，且有具體市政訴求。

(2) 類型2：案件由本會分文人員逕行處理：

A. 以定型稿回復來信者：純屬中央或其他縣市權責、內容資訊不明確或有缺漏。

B. 分文人員逕行存參，不予回復：

(A) 廣告、無具體市政相關訴求（含謾罵及新聞轉載占篇幅50%以上）。

(B) 各局處已簽奉依行政程序法173條規定存參不予處理，且無新事證、新事由案件，本會與局處確認後逕存。

(3) 類型3：迭次陳情及大量陳情案件，因涉及層面較複雜，由本會分文人員並協請局處配合辦理之情形：

A. 一再陳情相同事由或同一人大量陳情類似事由：

(A) 如局處尚未簽不再處理，分文人員仍分至局處。

(B) 如局處已簽不再處理，由本會分文人員憑局

處簽案及與局處確認無新事證事由者逕存。

- B. **動員連署信件**：收件首日達50件，或本會陸續分案，察查疑似為連署信件，電話通知局處於一天內啟動因應作為（如發布新聞稿統一說明即不再處理；由本會分文人員憑局處簽案逕存）。
- C. **大量民眾陳情同一議題但持正反兩極不同意見**：相關信件首日達50件，或本會陸續分案察為同一議題信件，將即時電話通知局處於一天內啟動因應作為（意見不同且涉及專業，應回歸局處辦理；局處提供正反意見回復例稿，由本會分文人員代為回信）。

2. 1999分文機制與處理標準：

- (1) **案件分至權責單位處理**：來信內容明確，且有具體市政訴求，則分至相關單位辦理。
- (2) **案件由1999話務中心話務人員逕行處理（立案存參）**：
- A. **純屬中央權責或其他縣市問題**，來電內容資訊不明確或有缺漏。
- B. 檢舉案件，若**檢舉人不願提供姓名及電話**時，告知檢舉人依規定無法受理，並登錄單一案件後存參。
- C. 檢舉案件，**民眾提供的電話與來電不符，回撥非本人3次未接聽或空號時**。
- D. 民眾於局處結案前提出**撤銷案件需求**。
- E. 本會收受**各局處已簽奉依行政程序法173條規定存參不予處理**，且無新事証、新事由案件，

並與局處確認後逕存。

3. 打電話至各機關陳情者，可參考話術如下：

- (1) 已做成行政處分者：有關您陳述的事項係屬行政處分，如您對該處分不服，建議您提起訴願或行政訴訟，以維護您的權益，謝謝您的來電，再見。
- (2) 訴願/行政訴訟進行中：有關您陳述的事項正在進行訴願/行政訴訟程序，請靜待訴願/行政訴訟的結果，謝謝您的來電，再見。
- (3) 訴願結果確定者：有關您陳述的事項係對該訴願結果不服，建議您提起行政訴訟，以維護您的權益，謝謝您的來電，再見。
- (4) 行政訴訟結果確定者：很抱歉，對您所陳情事項，我們無法再提供其他服務，謝謝您的來電，再見。
- (5) 已依規定簽辦迭次陳情者：親愛的民眾您好，有關您所陳情的事項，已依行政程序法第173條簽請首長同意，不再受理。如您有足以影響結果之新事證或資料補充，請提供給我們處理及回復，謝謝您的來電。
- (6) 無具體內容、不理性謾罵叫囂：不好意思，請您冷靜下來，讓我們來溝通並釐清問題，如果您繼續不理性謾罵叫囂，為避免影響其他洽公民眾的權益，及辦公氛圍，我們無法再提供您其他服務，謝謝您的來電，再見！

4. 1999處理話術：

- (1) 持續陳述或抱怨，但未能提供具體事實或非屬

市政問題：「親愛的市民您好！很高興為您服務！由於1999設立的目的是在於提供市政方面的服務，由於您多次進線未能具體說明需要市政相關的服務，為優先服務線上許多等待的民眾，我們即將結束這通電話服務，請您見諒！謝謝您的來電！再見！」

(2) 以謾罵不雅言詞或性暗示言語騷擾：「親愛的市民您好！您所反映的案件，相關人員已依規定處理，但您於話務人員執行職務時，以不當的言詞羞辱，系統已錄音存證，如果您再以不當的言詞污辱話務人員，臺北市政府將依違反社會秩序維護法第85條的規定，移送警察機關查處，我們將不再重複受理您反映的案件，系統將自動結束這通電話，請您見諒！再見！」

(3) 同一日持續多次進線反映相同地點或同類型案件：「親愛的市民您好！很高興為您服務！有關您來電反映事項，相關人員已依規定處理，經查今日您所反映事項已登錄成案，為避免耽誤您寶貴時間及維護其他市民權益，1999已將您反映事項通報局處單位，我們將不再重複受理您所反映的案件，系統將自動結束這通電話，請您見諒！謝謝您的來電！再見！」

(4) 經簽報機關首長，屬非理性陳情人：「親愛的市民您好！由於您持續及大量進線1999，造成機關行政資源耗費且影響其他市民的權益，針對您的來電，1999將依照臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第六點規定

辦理，我們將不再重複受理您反映的案件，系統將自動結束這通電話，請您見諒！再見！」

(二) **進行「本府人民陳情案件注意事項」修法事宜：**
預計1週內進行簽辦事宜(草案如附件)，本次修正重點如下：

1. 回歸行政程序法之規定，**不再區分陳情案件及檢舉案件。**
2. **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後，請其簽名或蓋章。
3. **陳情案件之受理機關為「主管機關」**，誤送則逕移主管機關並通知陳情人。
4. **同一陳情人陳情同一事由之迭次陳情**，定義第3次陳情時，啟動處理機制，如陳情人已無足以影響結果之新事證或資料補充，得簽報機關首長不再處理，避免耗費行政資源。
5. **滿意度調查作業將朝線上化**，滿意度調查表於本府服務雲線上填寫系統設置完成前，仍維持現有做法，後續導入服務雲線上填寫後，如為不滿意，以處理1次為原則。

(三) **加速本府「單一受理系統」規劃建置事宜：**相關建置原則及內容，刻正由本會與資訊局規劃討論中。

二、為順利推動本案，**本府各機關應配合事項如下：**

(一) **依行政程序法第168條**「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，得向**主管機關**陳情」，陳情人如對**主管機關處理情形不滿意**，依法對其上級機關或府層級再度陳情時，考量研考會、秘書處係市長之幕僚單位，並非各一級機關之上級機關，如陳情人對陳情案件不滿意，各機關應再檢視陳情人案情內容，如為行政處分則請其依法提起行政救濟，如為行政行為，則仍回歸專業，由各一級機關處理及回復。

- (二) 依行政程序法第173條「陳情案有下列情形之一者，得不予處理：(1)無具體之內容或未具真實姓名或住址者。(2)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。(3)非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。」
- (三) 依本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第6點之規定「(一)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**(說明前述之理由，以後類此之陳情，將不予處理回復)，並副知研考會。(二)依前款但書規定處理之陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍需依規定收文及登錄外，無須處理及回復，並於簽准後結案。」

三、此制度的修正，長期目標係欲**建立單一受理系統**，

朝向管道整合統一受理、分案自動化、處理迅速化、受理欄位結構化、回復單純化、線上查詢及資料再製與分析等原則，期能了解民意所趨，產製分析與預警資料，供決策參考。

建議：為使本案順利推動，**各機關應依說明二配合辦理**；本會將於**1週內**提出人民陳情法規修正案。

裁示：

