

112年人民陳情案件教育訓練

時效管制與考核

報告人：楊心怡

112年12月20日



臺中市政府
研究發展考核委員會

課程大綱

壹、陳情案件相關法規及實務解析

貳、研考會管制考核機制

參、案例分析

肆、問題討論



壹、陳情案件相關法規及實務解析

臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

110.1.15府授研服字第1100013592號函修正

基本原則、處理規定、辦理期限、解除列管標準及獎懲規定等。

臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫

109.8.3府授研服字第1090184376號函修正

處理程序、管考小組功能及機關自我管理(自我檢核量表及年度評分表)。

臺中市政府研究發展考核委員會檢核各機關人民陳情案件作業原則

110.1.18中市研服字第1100000728通函

本會每月定期抽核陳情案件之作業規定

臺中市政府提升公文績效實施計畫

111.7.25府授研管字第1110192283號函修正

年度檢核之依據及原則

何謂陳情案件？

陳情案件作業要點第2點

本要點所稱人民陳情案件，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，依行政程序法第一百六十九條規定，以書面或言詞向各機關提出具體陳情之案件。

檢舉

- 行政違失之舉發
- 行政上權益之維護

非檢舉

- 行政興革之建議
- 行政法令之查詢
- 行政上權益之維護

不予錄案之條件為何？

陳情案件作業要點第4點

第2款

- 未具名
- 無聯絡方式
- 無具體事由
- 留存紀錄備查

第3款

- 不具建設性之批評或建議
- 個人情緒抒發、謾罵或不雅言詞
- 純粹廣告宣傳
- 其他非理性事由

陳情管道為何？

陳情處理小組實施計畫第3、4點

A 服務中心受理案件

陳情人至本府服務中心，以書面或言詞陳情，交辦單及陳情文件由研考會交付。

B 1999話務中心受理案件

陳情人透過1999市民專線陳情，話務人員錄案後，機關自行列印陳情案件交辦單。

C

上級機關交辦案件

總統府、行政院、監察院等中央機關交辦陳情案件，交辦單及陳情附件由研考會交付。

D

市長室交辦案件

陳情人以紙本書信至本府，交由市長室後送本會列管，交辦單及陳情原件由研考會交付。

E

市政信箱受理案件

陳情人透過本府全球資訊網/陳情整合平台，以電子郵件陳情，機關自行列印陳情案件交辦單。

陳情案件受理階段

陳情案件作業要點第5點

以案管制

- ◆ 第1及第2款
- ◆ 給予列管案號並告知陳情人
- ◆ 同案案件多項案情-同一案號、分別列管

改分規定

- ◆ 第3及第4款
- ◆ 各機關總收文簽收一個工作日內
- ◆ 向研考會申請或填寫改分單送至本府秘書處
- ◆ 時效起算點為原機關總收文登錄日期



非本府所轄

- ◆ 第5款
- ◆ 涉中央或非本府所轄業務
- ◆ 由本府業務相關機關回復

建立檔案

- ◆ 第6款
- ◆ 建立檔案
- ◆ 定期統計分析

看懂陳情案件交辦單

[illegible]

擬辦(答覆內容)

[illegible]

其他承辦機關(答覆內容)

分文日期 112/11/20



1231212312

1

標題-五大來源管道

2

案號、府收文號-案由同時，同一案號不同文號

3

時效顯示-陳情、分文、到期

4

承辦機關-本機關與其他

5

案件類別-對應天數

6

陳情人基本資料-皆以***表示，檢舉需調閱

7

回復方式-依陳情人要求

陳情案件處理原則重點提示

回復內容	具體、依據、簡明、口語化/外國語陳情。	第6點第1款及第16款。
回復方式	該案之府收文號簽辦/依其要求回復/未依規應於簽辦內容中敘明。	第6點第3款
決行層級	機關首長或其授權人員並依分層負責明細表判行/重複且單純案件，報研考會備查。	第6點第2款
保密責任	由該案承辦人回復/禁交委外廠商/規避/善盡保密責任。	第6點第4、15款，第7點。
確實登錄	每案均需登錄於陳情整合平台，不須回復仍應登錄於平台。	第6點第5款。
重複或大量陳情	不予處理及不予受理之條件及處理方式。	第6點第6至第9款。
追蹤列管	函轉相關機關之案件，註明發文字號，以利追蹤。	第6點第10款。

陳情案件回復例稿

結構

- 主旨：敘明陳情管道及事由。
- 說明：主要分3部分—
 - 一. 依據—陳情案件交辦單。（管道對應案號）
 - 二. 本案辦理情形—交待查復及辦理過程。
 - 三. 擬回復內容—包含起始及結束敬語，回復陳情人辦理情形，勿將簽辦內容寫於擬回復內容。
- 擬辦：擬以何方式回復陳情人，如因特殊原因未依規定方式回復，需於簽辦內容中敘明。

例稿

主旨：檢陳市民透過本府○○管道，反映○○問題，辦理情形及擬回復內容，謹請鑒核。

說明：

- 一、依據本府○○管道案件交辦單（列管案號111-B*****）辦理。
- 二、本案辦理情形……………。
- 三、擬回復內容如下：……………。

擬辦：奉核後，以○○方式回復陳情人，並登錄於陳情整合平台。

不予處理

法條	作業要點第6點第6至第7款
事由	1、行政程序法173條事由。 2、經查證冒名、匿名或不實。
核准	機關首長
效果	嗣後仍需錄案
結案	1、第一次簽准-適當處理。 2、第二次以後-不予處理。

不予受理

法條	作業要點第6點第8至第9款
事由	持續或大量陳情，顯耗費行政資源。
核准	市長(經會簽研考會)
效果	嗣後不予錄案
結案	1、未曾簽不予處理-適當處理。 2、已簽不予處理-不予處理。

- ◆ 均同一陳情人、同一事由。
- ◆ 均需經簽核過程。
- ◆ 均需告知陳情人。
- ◆ 均需登錄於陳情整合平台，並上傳當次簽呈。

不予處理簽辦範例

第一次簽辦

本案(列管編號*****)陳情人反映.....，前已於○年○月○日以(方式或文號)具體回復陳情人(或無具體之內容或未具真實姓名或住址)，擬依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點第六款及第七款規定，簽報不予處理，爾後陳情人就同一事由再度陳情，將不予處理。
擬回復內容如下，奉核後依規回復陳情人並登錄於本府人民陳情管理系統。

親愛的○○○您好，您向本府(管道)(列管編號或府收文號)反映.....，說明如下：(前次辦理情形).....，因您就同一事由一再陳情(或無具體之內容或未具真實姓名或住址)，本局(處)(所)業依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點第六款及第七款規定簽奉不予處理核准在案，爾後您若就同一事由再度陳情，將不予處理回復。感謝您的來(信)(電).....。

簽核內容

擬回復內容

第二次以後

本案(列管編號*****)陳情人反映.....，前已於○年○月○日以(文號)簽准不予處理，並向陳情人說明在案。
本次擬回復內容如下，奉核後依規回復陳情人並登錄於本府人民陳情管理系統。

親愛的○○○您好，您向本府(管道)(列管編號或府收文號)反映.....，說明如下：因您就同一事由再度陳情(或無具體之內容或未具真實姓名或住址)，本局(處)(所)業依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點第六款及第七款規定，於○年○月○日以(文號)簽准不予處理，並向您說明在案，感謝您的來(信)(電).....。

時效規定-作業要點第8、9點

處理期限

檢舉類

14個工作天

非檢舉類

6個工作天

專案列管

30個日曆天

展期規定

檢舉類

1次為限

非檢舉類

2次為限

專案列管

不得展延

- 人民陳情案件處理期限不得超過30個日曆天。
- 起算日自收文次日起算。
- 以原限辦日期為展延天數。
- 展延需經機關首長或其授權人員核准。

解除列管標準-作要要點第12點

上級交付案件	具體函復陳情人並副知上級機關。(如：監察院案件)	第1款
轉請下級或其他機關	彙整下級機或相關機關內容由承辦機關回復。	第2款
建議或獎勵案	回復錄案參採或褒揚後結案。	第3款
涉及他機關權責	申請加分/如未加分，應彙整他機關回復內容併同回復。	第4款
需會勘或會議	上傳會勘紀錄或會議結論/訂有預定完成期限者得先行結案、自行列管。	第5款
檢警調查或訴訟繫屬	通知陳情人依各該相關法定程序辦理。	第6款
重大行政違失	由政風機關查處，簽奉市長同意由該機關自行列管。	第7款

陳情案件管考小組功能-作要要點第11點、實施計畫第5點

- 由主任秘書以上擔任召集人。
 - 成立陳情案件管考小組。
- 設置組成**

- 定期稽催、掌控時效。
 - 協助檢視、確保品質。
- 稽催管考**



- 定期召開會議(原則每季)。
- 陳情案件內容分析表、自我檢核量表。

- 涉及他機關權責爭議。
- 主動協商解決，協商不成檢附會議紀錄。

貳、研考會管制考核機制

每日

- 系統自動稽催**即將逾期及已逾期**案件。(以**電子郵件**通知承辦人及研考)
- 專人依比例抽查陳情案件回復品質。(每月函報**抽核疑義彙總表**)

每月

- 發佈陳情案件列管月報表。(逾期比超過3%之機關，需召開檢討會議送本會)
- **未結案件清查表總清查**。(填報查處情形彙整表函復本會)
- 陳情**十大焦點議題**分析。(公布於本會網站-市政業務/成果展現/績效視覺化)

每季

- **質量分析報告**(件數、時效、品質、焦點議題等)。
- 各機關得據此製作個別分析報告。

每半年

- **滿意度調查**分析。(各機關整體滿意度、滿意與不滿意件數及最不滿意之業務分類)

每年

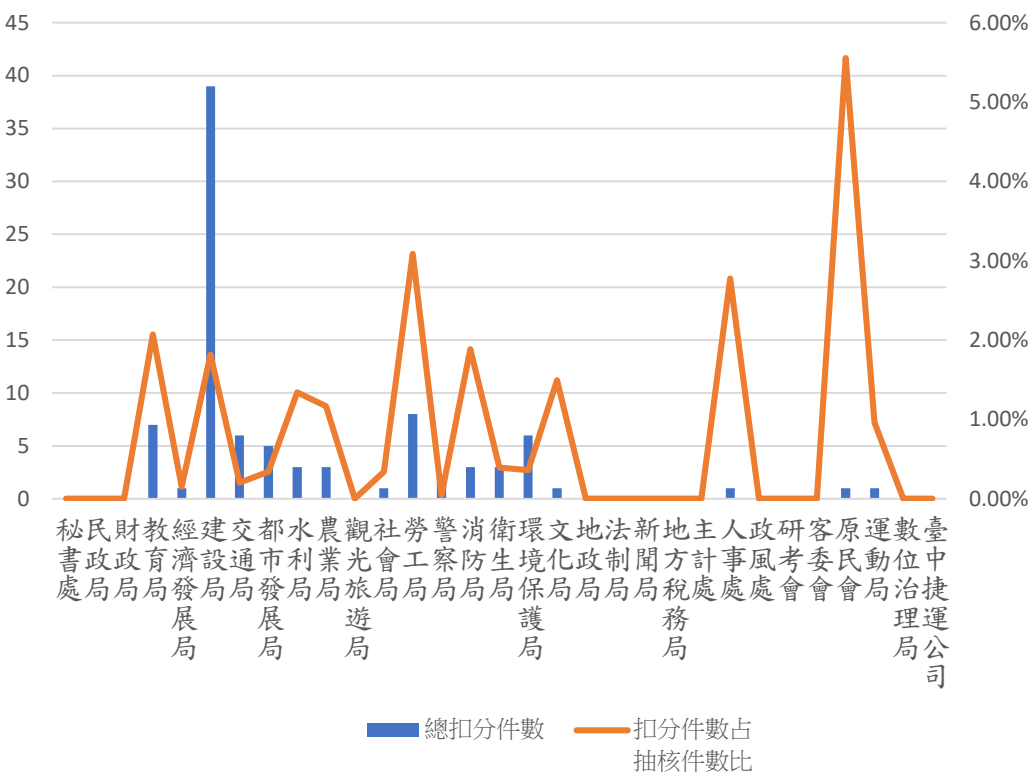
- 年度檢核。(包含平時管制、平時查核/實地檢核)

陳情案件抽核疑義態樣分析

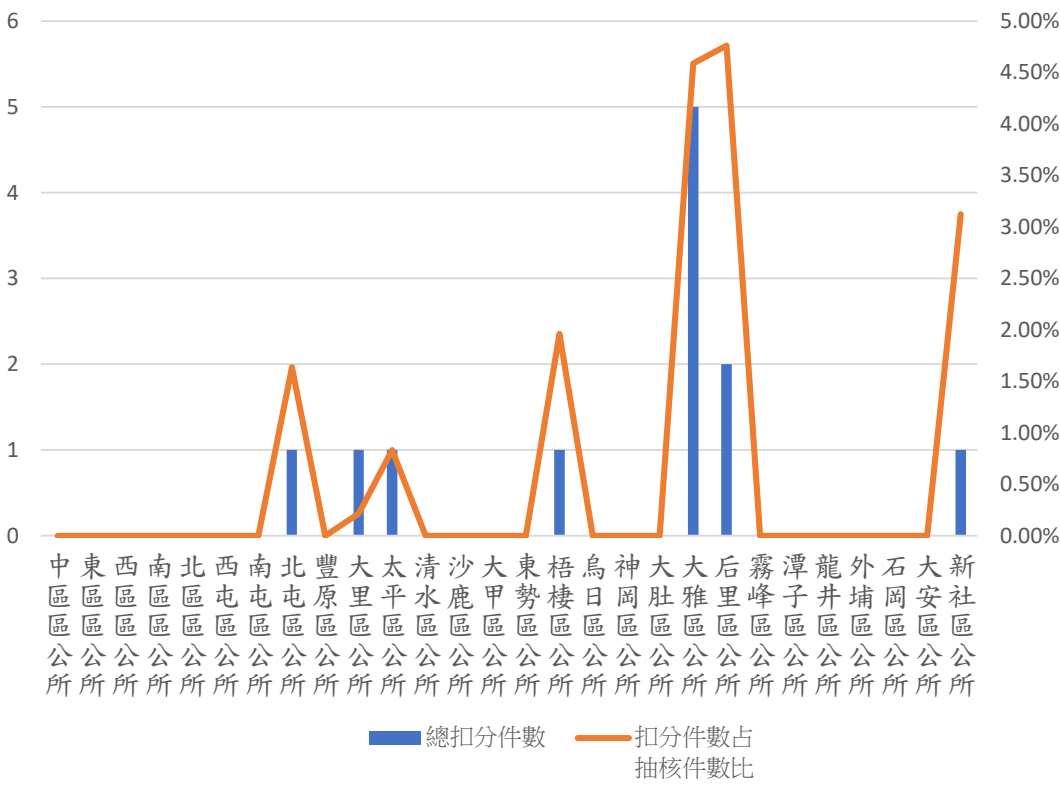
編號	疑義態樣	法規依據	件數
1	輕易結案或推諉。	作業要點第14點第9款	34
2	結案處理方式點選錯誤。	作業要點第14點第3款及實施計畫附件3	29
3	涉及附屬機關或其他機關業務，未彙整相關機關意見，或函轉未註明發文字號。	作業要點第6點第10款	22
4	未具體登錄回復處理內容或上傳回函檔案。	作業要點第14點第3款	22
5	未依規定方式回復，或未以原府收文號簽辦回復。	作業要點第6點第3款	21
6	涉及本府其他機關權責未申請加分列管。	作業要點第12點第4款及實施計畫附件3	20
7	不予處理或不予受理之案件，於陳情整合平台相關欄位勾選錯誤。	作業要點第14點第3款及實施計畫附件3	8
8	未上傳不予處理簽呈或未於答復內容說明法規依據。	作業要點第6點第6款至第7款	7
9	上級機關案件未以府名義回復。	實施計畫附件3	6
10	涉及下屬機關或相關機關之案件，未彙整該機關內容逕為結案。	作業要點第12點第2款	5
11	需經會勘或會議決議事項未上傳會勘紀錄。	作業要點第12點第5款	4
12	回復內容誤植或有錯字。	作業要點第14點第3款	4
13	答復內容未針對機關權責回應陳情人之訴求。	作業要點第6點第1款	4
14	受理外國語言陳情者，未以國際通用語言回復。	作業要點第6點第16款	1

112年前3季各機關抽核疑義件數

一級及所屬機關



區公所



陳情案件列管月報-案件辦理情形統計表

臺中市政府112年10月199話務中心案件辦理情形統計表(一級及所屬機關)

資料期間：112年10月01日 至 112年10月31日
列印日期：112年11月06日

項目	總計	秘書處	民政局	財政局	教育局	經濟發展局	建設局	交通局	都市發展局	水利局	農業局	觀光旅遊局	社會局	勞工局	警察局	消防局	衛生局	環境保護局	文化局	地政局	法制局	新聞局	地方稅務局	主計處	人事處	政風處	研究發展考核委員會	客家事務委員會	原住民族事務委員會	運動局	數位治理局	臺中捷運股份有限公司	
受理情形・上月累積	88003	52	624	173	1683	3298	10935	22255	7957	1702	1578	590	1509	1118	15789	966	3347	10984	347	580	239	116	780	2	28	19	442	20	13	627	48	182	
・本月件數	11457	9	58	20	247	436	1514	2765	982	207	244	135	157	166	1990	108	475	1547	70	56	26	27	43	0	12	1	36	2	0	92	12	20	
・累 計	99460	61	682	193	1930	3734	12449	25020	8939	1909	1822	725	1666	1284	17779	1074	3822	12531	417	636	265	143	823	2	40	20	478	22	13	719	60	202	
已結	合 計	9377	9	54	20	216	396	1361	2604	681	191	182	122	146	142	1478	97	355	970	68	32	26	27	40	0	11	0	34	2	0	85	10	18
	依 限	9166	9	54	20	216	396	1199	2573	672	191	175	122	146	141	1477	97	355	970	68	32	26	27	40	0	11	0	34	2	0	85	10	18
	逾 限	211	0	0	0	0	162	31	9	0	7	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	占受理件數百分比	81.85	100.00	93.10	100.00	87.45	90.83	89.89	94.18	89.35	92.27	74.59	90.37	92.99	85.54	74.27	89.81	74.74	62.70	97.14	57.14	100.00	100.00	93.02	0.00	91.67	0.00	94.44	100.00	0.00	92.39	83.33	90.00
未結	合 計	2080	0	4	0	31	40	153	161	301	16	62	13	11	24	512	11	120	577	2	24	0	0	3	0	1	1	2	0	0	7	2	2
	未逾限	2051	0	4	0	31	40	131	160	295	16	62	13	11	24	512	11	120	577	2	24	0	0	3	0	1	1	2	0	0	7	2	2
	已逾限	29	0	0	0	0	0	22	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
處理方式	・適當處理	8589	9	53	9	206	305	1278	2472	679	154	181	120	139	121	1310	96	321	823	63	32	26	26	6	0	11	0	34	2	0	85	10	18
	・轉權責機關處理	423	0	1	11	8	91	83	124	0	37	1	2	0	21	0	1	3	0	5	0	0	1	34	0	0	0	0	0	0	0	0	
	・不予處理(存查)	365	0	0	0	2	0	0	8	2	0	0	0	7	0	168	0	31	147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鼓勵件數		110	0	2	0	1	1	3	39	0	0	1	0	9	1	17	1	7	14	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	

「已結」及「未結」部分為動態數據，會隨案件解除列管使結案件數略有變動。

- 本會每月產製，產製前以電子郵件通知。
- 前一個月各類管道統計表。
- 5類管道、機關與公所計10張報表。
- 公布於本會網站-研考業務/秘書室業務/臺中市政府列管案件月報。

陳情案件列管月報-逾限情形統計表

臺中市政府112年10月一級及所屬機關處理各類陳情案件逾限情形統計表

資料期間：112年10月1日 至 112年10月31日
資料下載日期：112年11月6日

項目		總計	秘書處	民政局	財政局	教育局	經濟發展局	建設局	交通局	都市發展局	水利局	農業局	觀光旅遊局	社會局	勞工局	警察局	消防局	衛生局	環境保護局	文化局	地政局	法制局	新聞局	地方稅務局	主計處	人事處	政風處	研究發展考核委員會	客家事務委員會	原住民族事務委員會	運動局	數位治理局	臺中捷運股份有限公司
1999	受理件數	11457	9	58	20	247	436	1514	2765	982	207	244	135	157	166	1990	108	475	1547	70	56	26	27	43	0	12	1	36	2	0	92	12	20
	已結已逾限	211	0	0	0	0	0	162	31	9	0	7	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	29	0	0	0	0	0	22	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市政信箱	受理件數	4869	5	34	9	123	101	403	869	581	54	108	48	49	86	1010	63	463	684	27	25	11	6	41	0	8	1	5	1	1	41	5	7
	已結已逾限	79	0	0	0	0	0	48	19	11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	15	0	0	0	0	0	7	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市長室交辦	受理件數	73	0	0	2	1	4	8	3	16	5	5	1	2	1	11	0	0	4	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	已結已逾限	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務中心	受理件數	61	0	0	0	0	19	1	5	4	0	0	0	0	3	19	0	1	4	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	已結已逾限	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
上級交辦	受理件數	342	0	5	0	5	5	8	15	24	2	0	2	9	5	202	5	19	9	0	3	1	0	19	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	已結已逾限	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總受理件數		16802	14	97	31	376	565	1934	3657	1607	268	357	186	217	261	3232	176	958	2248	97	95	40	33	103	0	20	4	44	3	1	134	17	27
總逾限已結件數		293	0	0	0	0	0	210	50	22	0	8	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總逾限未結件數		45	0	0	0	0	0	30	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總逾限件數		338	0	0	0	0	0	240	51	35	0	8	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
逾期百分比		2.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.41%	1.39%	2.18%	0.00%	2.24%	0.00%	0.00%	0.38%	0.03%	0.00%	0.10%	0.00%	1.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

- 計算逾限已結及逾限未結件數。
- 總逾限件數/總受理件數=逾期百分比。
- 逾期百分比超過3%之機關，需召開檢討會議送本會備查。
- 受理件數35件以下者，得免送本會。

未結案件清查表-本會每月清查

臺中市政府 112年07月 - 112年10月 受理人民陳情案件處理中迄未查結清查表

資料起止日期：112年07月01日 至 112年10月31日

編號	案號	府收文號	承辦機關	原預定結案日	預定結案日期	逾限天數	查催紀錄
1	112-A000021	112/08/04 1120804004	局本部 陳00	112/08/10	112/08/10	106	0
2	112-A000035	112/10/17 1234543216	交通局	112/10/23	112/10/23	36	0
3	112-B000069	112/08/01 1120801003	交通局 王00	112/08/07	112/08/07	109	0
4	112-B000070	112/08/01 1120801004	交通行政科 王00	112/08/07	112/08/07	109	0
5	112-B000072	112/08/01 1120801006	交通行政科 王00	112/08/07	112/08/07	109	0
6	112-B000102	112/08/08 1120808003	局本部 陳00	112/08/14	112/08/14	102	0
7	112-B000144	112/09/18 1120918001	局本部 陳00	112/09/24	112/09/24	65	0
8	112-C000002	112/08/10 1120810001	局本部 陳00	112/08/24	112/08/24	94	0

- 本會每月產製，產製前以電子郵件通知。
- 清查截至清查日止，所有未結案件。
- 查催紀錄即系統以電郵稽催次數，顯示為0者，係承辦人已登錄系統、研考人員尚未結案。
- 僅函文有未結案之機關，並填報查處情形彙整表函復本會。

陳情十大焦點議題分析

臺中市政府112年11月份前10大陳情焦點分析--依業務類別

編號	排名前10大陳情焦點議題及機關	件數	占該機關受理件數百分比	該機關陳情總件數
1	警察局-交通違規	1624	51.36%	3162
2	建設局-園道、綠地、行道樹管理	640	36.59%	1749
3	都發局-違章建築管理	550	38.49%	1429
4	交通局-公車誤點、脫漏班	461	13.15%	3507
5	警察局-路霸、市容整理	410	12.97%	3162
6	交通局-公車過站不停	393	11.21%	3507
7	建設局-道路、橋樑養護工程	370	21.15%	1749
8	都發局-公寓大廈管理	295	20.64%	1429
9	衛生局-食品業務	287	36.79%	780
10	交通局-交通標誌標線反射鏡等交通管制設施	284	8.10%	3507

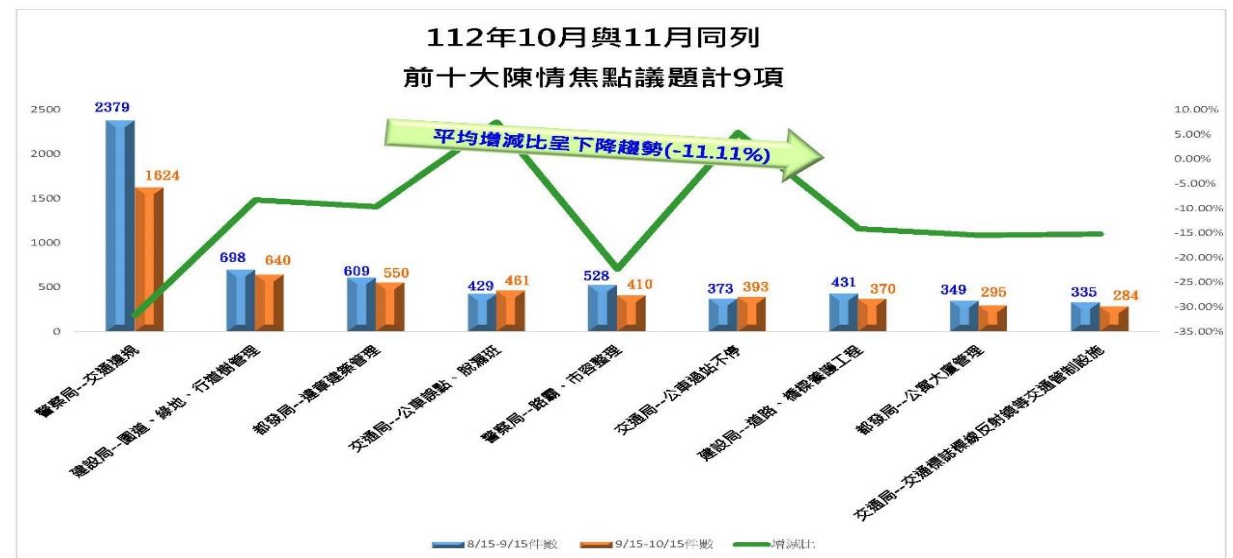


臺中市政府112年11月份前10大陳情焦點分析--依機關別

編號	機關	陳情最多業務項目	件數	該機關占排名前十大百分比	該業務占排名前十大百分比
1	交通局	公車誤點、脫漏班	461		8.68%
2		公車過站不停	393	21.42%	7.40%
3		交通標誌標線反射鏡等交通管制設施	284		5.34%
4	警察局	交通違規	1624	38.28%	30.56%
5		路霸、市容整理	410		7.72%
6	建設局	園道、綠地、行道樹管理	640	19.01%	12.04%
7		道路、橋樑養護工程	370		6.96%
8	都發局	違章建築管理	550	15.90%	10.35%
9		公寓大廈管理	295		5.55%
10	衛生局	食品業務	287	5.40%	5.40%
五個機關		交通局-3項 警察局-2項 建設局-2項 都發局-2項 衛生局-1項	5314	100%	100%

資料期間：112/9/15-112/10/15 編製日期：112/11/10

警察局	交通局
	公車誤點、脫漏班, 8.68%
交通違規, 30.56%	公車過站不停, 7.40%
路霸、市容整理, 7.72%	交通標誌標線反射鏡等交通管制設施, 5.34%
建設局	都發局
園道、綠地、行道樹管理, 12.04%	違章建築管理, 10.35%
道路、橋樑養護工程, 6.96%	公寓大廈管理, 5.55%
	衛生局
	食品業務, 5.40%



- 陳情整合平台-各機關業務分類前十名。
- 本會每月產製，公布於本會網站-市政業務/成果展現/績效視覺化。

年度檢核評核項目

平時管制

55%

年度逾期百分比

總逾限件數/總受理
件數
(總逾限件數包含逾
限已結及逾限未結件
數)

平時查核

45%

陳情案件缺失百分比

疑義案件應扣分總
件數/總抽核件數

年度檢核

45%

實地檢核分數

管制情形
處理情形
處理時效
自我管理
加分項目
(平時自我檢核量表)

擇一採計

叁、案例分析

1.回復內容有推諉之疑慮

2.函轉相關機關未註明發文字號

3.未具體登錄回復處理內容

4.不予處理案件欄位勾選錯誤



平時抽核



實地檢核

5.回復陳情人時間註明方式

6.未以原文號簽辦或函復

7.涉及他機關權責未加分

8.結案處理方式點選錯誤

回復內容有推諉疑慮

陳情內容

建議○○區中山路二段541巷近中山路二段口取消機慢車兩段式左轉。

A機關回復

經查案述地點標誌標線係屬B區公所權管，將由該區公所為您回覆。

B區公所回復

經查中山路二段541巷之兩段式左轉路牌係配合中山路二段兩段式待轉區設置，該待轉區係屬A機關權責，由該局做相關回復。

本案後續追蹤處理情形

該案經B區公所於112年8月29日會勘，會勘結論略以，中山路二段541巷及環太東路原則上可試辦取消兩段式左轉，由B區公所於8月30日先行拆除機慢車兩段式左轉標誌牌面。（本案已獲解決）

函轉相關機關未註明發文字號

有關您透過1999話務中心反映北區○○診所拒退還押金案，本局非常重視。經本局112年4月13日與您聯繫溝通，本局已將您反映之情事，函轉衛生福利部中央健康保險署中區業務組協助釐清。

有關陳情「豐原區豐原大道與豐勢路口，地下道機車道位置漏水，建請盡速改善」案，經現場勘查疑似為自來水管，已函轉自來水公司妥處。

有關您反映情事，已函轉交通部公路總局相關業管單位依權責查處。

未具體登錄回復處理內容

狀態1

有關您反映詢問情事，本局已於112年2月8日8時20分許，與您電話聯繫，明確說明。

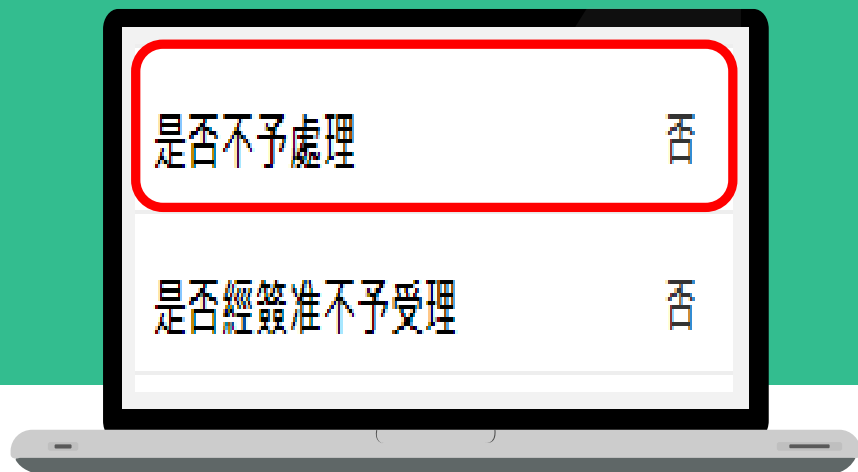
狀態2

有關您來信反映「○○食品公司」似有登記不實一案，本府業以112年10月12日府授X X字第1120000000號函覆。

狀態3

感謝您對市政問題之關心，歡迎隨時提供建言，若仍對本案有其他意見，請不吝來電指教。

不予處理欄位勾選錯誤



是否不予處理	否
是否經簽准不予受理	否

回復內容

因您就同一事由一再陳情，本局業依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點第六款及第七款規定簽奉不予處理核准在案，爾後若就同一事由再度陳情，將不予處理回復。

陳情系統欄位勾選

本案為第一次簽准不予處理，故不予處理欄位應勾選「是」。



是否不予處理	是，第1次簽准不予處理
是否經簽准不予受理	否

回復內容

因您就同一事由再度陳情，本所業依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點第五款及第六款規定，於112年6月1日以*****文號及112年6月30日以*****文號簽准不予處理，並向您說明在案。

陳情系統欄位勾選

經勾選「是」之案件，簽准不予處理次別錯誤(應為「第2次」。)

回復陳情人時間註明方式

簽辦前

- 於該案簽辦前電聯陳情人。
- 應於簽辦內容中敘明電聯時間。
- 陳情系統登錄實際電聯時間。



決行後

- 該案於決行後電聯陳情人。
- 應將電聯時間註明於簽之空白處。
- 陳情系統登錄實際電聯時間。



簽辦中

- 電聯時間在簽辦後、長官決行前。
- 陳核中電聯人，處理情形未交待清楚。
- 不合規定及邏輯。



電聯未果

- 電聯陳情人數次均未接通。
- 依簽辦前、決行後規定註明。
- 陳情系統登錄最後一次電聯時間。



未以原文號簽辦或函復

來源管道	市長室交辦	陳情管道	書面
案件類別	非派工	派案類別	非屬上述各類其他事項-其他事項
案件編號	案號A	府收文號	文號A
案件性質	非檢舉(研考會專用)	陳情日期	110/08/19 08:58
預定承辦天數	工作天 6 天		
分文時間	110/08/19	預定結案日	110/08/27
感謝函	否	原預定結案日	110/08/27
機密等級	普通	回覆聯絡方式	公文
來文機關	市長室	來文日期	110/08/19

結案資訊

文號A

收創日期	110/08/18	限辦日期	110/08/27
結案方式	存查	辦畢日期	110/09/02 16:18
發文日期		總辦結日數	10.0天
辦理天數	10.0 天	逾期天數	4.0天
決行單位		決行人員	
媒體型式	紙本	數量／單位	6／ 頁
檔 號	110/06551404/1/0009/9	應歸檔日期	110/09/09

結案資訊

文號B

收創日期	110/09/02	限辦日期	110/09/10
結案方式	發文	辦畢日期	110/09/03 13:27
發文日期	110/09/03 13:27	總辦結日數	1.0天
辦理天數	1.0 天	逾期天數	0.0天
決行單位		決行人員	
媒體型式	紙本	數量／單位	8／ 頁
檔 號	110/06551401/1/0010/35	應歸檔日期	110/09/10

A錄案收文

A簽辦陳核

A函文回復

A存查

B發文



涉及他機關權責未申請加分

檔 號： 保存年限：			
陳情整合平台案件交辦單			
案號	112-1	派案類別	路燈、路樹、公園/道路維護-道路、橋樑養護工程(西屯、南屯、北屯、中區、西區、南區、北區、東區)(自動依類別分案)
府收文號	-	陳情日期	112年02月22日19時56分
分文日期	112年02月23日	預定結案日	112年03月07日
承辦機關	承辦機關	其他承辦機關	未加分地政局
類別/辦理天數	非檢舉(研考會專用)/6工作天	密等及保密期限	普通
陳情人姓名	***	回復方式	Email
E-Mail	***	發生地點	[南屯區]台中市南屯區新生里永春路
電話	***	附件檔案	
地址			
主旨	南屯區道路品質極差		
事由	近年市府一直在推動道路燙平專案，但我調至南屯區工作已將近3年，永春路與永春東路（環中路到黎明路之間）的路平品質一直維持極差的狀態，我猜本市應該沒比這段路還差的路面了，請有關單位能正視這個問題。		

回復內容：

該反映路段經現場勘查結果，部分路段屬新八自辦重劃區範圍，後續將由地政局另行回復。另其他路段本局將錄案評估整修，道路尚未改善完成前將加強巡查，如有坑洞則立即改善。

結案處理方式



適當處理

該案交權責機關，機關就陳情人訴求明確答復陳情人。

轉權責機關處理

該案經本府相關轉本府以外權責機關處理，並明確答復陳情人。

不予處理(存查)

該案業依作業要點第6點第6款簽准不予處理，後續持續陳情。

結案處理方式案例

如何判斷

轉權責機關處理

有關您反映東區東英路*號前地下式消防栓凹陷低於路面，機車行經恐會摔倒案，本局已於112年3月7日（中市○○字第11200****3號函）函文通知自來水公司台中給水廠，儘速協助修復。

適當處理

有關您來信反映本市東區建德街上，東光園道內雜木處理問題一案，經查該段園道係由東區區公所委由東門里里辦公處承攬清潔，本案已錄案派工並業於111年11月17日會同當地里長至現場針對該段園道內部分樹木進行疏刪修剪作業及園道內步道與休閒設施重點清潔維護完成。

肆、問題討論

Question1

- 依本府規定，接獲案件如認分文有誤時，應於各機關總收文簽收1個工作日內申請改分。
- 但涉及二個機關以上權責，原承辦機關申請加分其他機關，未有限期規定，建議明列相關規定。

Discussion

- 現行加分之時效計算，被加分機關之辦理期限，自被加分之日起算。
- 考量各機關判定加分之複雜程度不同，目前暫不限制申請加分期限，以減輕承辦人壓力。
- 就陳情人立場，各機關應於該案辦理期限內申請加分，避免觀感不佳。

肆、問題討論

Question2

- 多個陳情案件，案情相同，得否併案處理？
- 陳情案件於公文系統併案，時效如何計算？

Discussion

- 陳情系統以案管制，原則上應個別處理，為公文陳核簡化之需，得於公文系統併案處理，但陳情系統無法併案。
- 得併案之案件，應為同一陳情人，同一事由；如多個陳情人陳情同一事由需併案陳核，應注意個別案件之答復內容是否相同。
- 公文系統併案處理時，應以「併辦」處理，而非「彙辦」，亦即以首件公文收文日進行時效管制，以維陳情人權益。



簡報結束
感謝聆聽