2024

人民陳情案件時效管制與考核

報告人：楊心怡

113年12月24日

臺中市政府
研究發展考核委員會

課程大綱

01 法規與實務解析

02 管制考核機制

03 案例分析

PART 01

法規與實務解析

處理陳情案件相關法規

臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點	臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫	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	臺中市政府提升公文績效實施計畫
➢ 110.1.15府授研服字第1100013592號函修正。 ➢ 陳情案件之基本規定、處理原則、辦理期限、管制考核、解除列管標準及獎懲規定等。	➢ 109.8.3府授研服字第1090184376號函修正。 ➢ 陳情案件之組織編制、案件來源格式、處理流程、平時自我管理及年度檢核等。	➢ 110.1.18中市研服字第1100000728函。 ➢ 本會據此每月定期抽核各機關處理陳情案件回復內容，包括抽核比例、方式及後續處理等。	➢ 111.7.25府授研管字第1110192283號函修正。 ➢ 年度檢核之依據，包括檢核方式、期程、成績計算及獎懲等。

陳情案件之定義及類別

非檢舉類

- 行政興革之建議。
- 行政法令之查詢。
- 行政上權益之維護。

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。

檢舉類

- 行政違失之舉發。
- 行政上權益之維護。

陳情案件之受理管道

A	B	C	D	E
本府服務中心	本府 1999話務中心	上級機關交辦 （主要為總統府、行政院、監察院。）	陳情人書信至本府	本府全球資訊網/陳情整合平台

陳情案件之成立與不予錄案

成立要件

(作業要點第4點第1款)

- 具體事由。
- 真實姓名。
- 聯絡方式。

不予錄案

(作業要點第4點第2及3款)

- 未具名及聯絡方式且無具體事由者。
- 不具建設性之批評或建議、個人情緒抒發、謾罵或不雅言詞、廣告宣傳或其他非理性事由者。

看懂陳情案件交辦單

檔　　號：
保存年限：

服務中心案件交辦單

案號	113-A000067	派案類別	路燈、路樹、公園/道路維護-路燈管理(西屯、南屯、北屯、中區、西區、南區、北區、東區)
府收文號	1130000029	陳情日期	113年10月24日10時45分
分文日期	113年10月24日	預定結案日	113年11月01日
承辦機關	建設局	其他承辦機關	
類別/辦理天數	非檢舉/6工作天	密等及保密期限	普通
陳情人姓名	***	回復方式	不用回覆
E-Mail		發生地點	[西屯區]台中市西屯區何成里大恩街１４號
電話	***	附件檔案	
地址			
主旨	註銷狀態測試		
事由	test		

注意事項：
一、本案列管於陳情系統(e化公務入口網http://eip.taichung.gov.tw-陳情整合系統)，須於該系統登打回復(或回信)並審核後方可結案。
二、本案件陳情內容涉及個資部分，仍應依檢舉保密規定方式處理，不得公開。
三、各機關遇有同一陳情人就同一件事由持續或大量陳情，並以具體回覆陳情者，得就個案依本府人民陳情案件作業要點第六點第六至第九款規定，簽報不予處理或不予受理，以避免耗費行政資源。
四、針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明「如使公務人員登載不實或誣報者，需負相關法律責任」。
五、陳情案件如有涉及對行政處分不服者，請依訴願法規定辦理。

擬辦(答覆內容)

陳情案件受理原則

陳情作業要點第5點	
第1款	受理人民陳情案件應登記編號列管，並應告知列管編號，便於陳情人查詢辦理情形。
第2款	受理陳情案件應依案情性質先行分類，同一案件有多項案情，分由多個機關承辦時，應分別列管。
第3款	接獲案件如認分文有誤時，應於各機關總收文簽收一個工作日內，向研考會申請改分或填寫改分申請單至本府秘書處；改分時應敘明理由及建議改分對象。
第4款	前款改分公文之管制或統計時效起算點，仍以原機關總收文原登錄收文日期為準。
第5款	陳情案件涉中央或其他非屬本府機關轄管業務事項，應由本府受委辦、監辦或業務性質相近之機關回復，再移送主管機關並通知陳情人。
第6款	陳情案件應建立檔案，並定期統計分析。

陳情案件處理原則

陳情作業要點第6點(重點提示)	
第2款	人民陳情案件應陳核至機關首長或其授權人員，並依分層負責明細表判行；案件性質如屬常見重複且單純之案件，應由機關決定決行層級後，報送研考會備查，並檢討修正分層負責明細表。
第3款	各類案件應以原列管之府收文號簽辦，並視案情需要或陳情人之要求，以公文、電話、電子郵件、傳真或其他方式將辦理情形回復陳情人，並告知列管編號、承辦人員聯絡方式；未依規定方式回復者，應於簽辦內容及回復內容中敘明。
第4款	各機關處理人民陳情案件需聯繫陳情人者，應確實由該案之本府承辦機關回復，不得由委外廠商或他人逕洽陳情人。
第5款	經本府錄案列管之案件，應確實回復陳情人，並登錄於陳情整合平台；陳情人未留聯絡方式或表示不須回復者，仍須於陳情整合平台登錄辦理情形。
第6至9款	「不予處理」及「不予受理」之成立要件及處理過程。(如後說明)

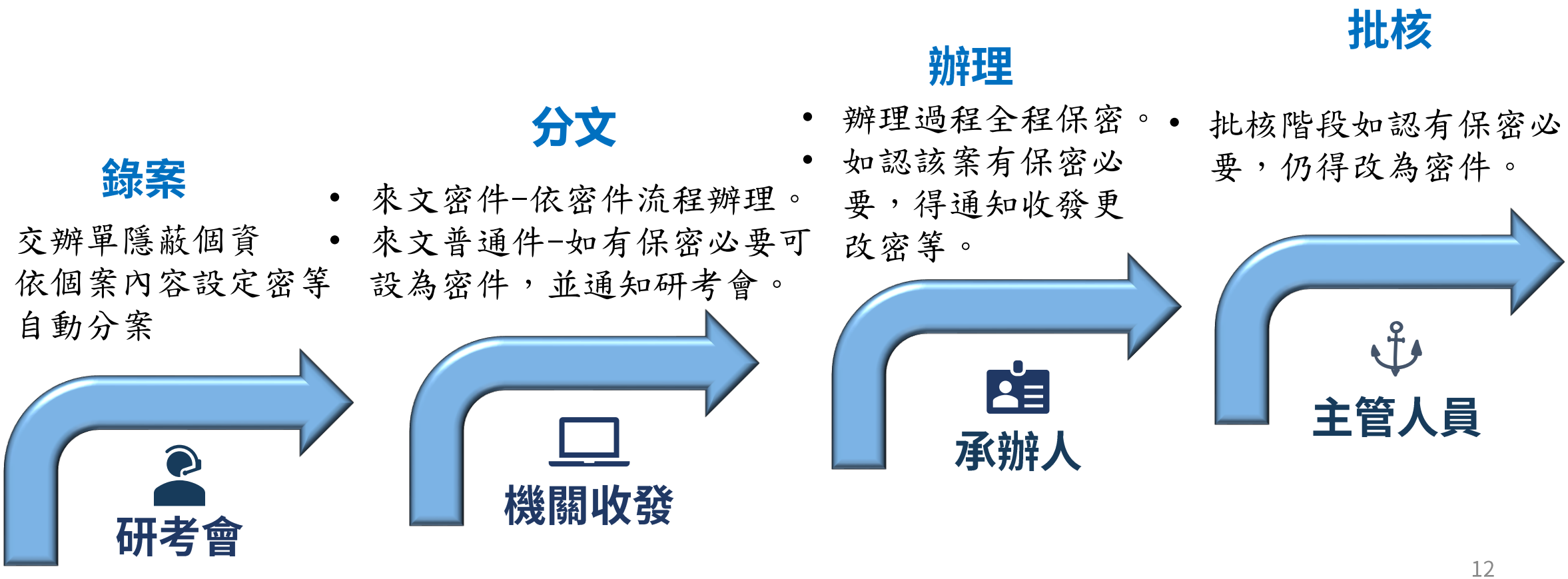
陳情案件處理原則(續)

陳情作業要點第6點(重點提示)	
第10款	承辦機關函轉附屬或相關機關配合辦理之案件，承辦機關應追蹤列管。
第13款	陳情案件涉及需會勘或稽查者，應由主權責機關邀集配合機關，統一時間前往。
第14款	針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或誣報者，須負相關法律責任。
第15款	陳情事由如涉承辦當事人者，應指定其他適切之人員辦理；案情指涉之當事人為主管層級時亦同。
第16款	機關受理以外國語言陳情者，應以國際通用語言回復為原則。

陳情案件保密原則

陳情作業要點第7點

人民陳情案件有保密必要者，應依臺中市政府受理檢舉陳情案件保密實施要點規定，以保密方式處理，不得公開；陳情案件處理過程之相關文件應善盡保密責任。



不予處理與不予受理

不予處理	
依據	作業要點第6點第6至第7款
事由	1、行政程序法173條規事由。 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	
依據	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。

不予處理之簽核範例

第一次簽辦

第二次以後

簽核內容

第一次簽辦	第二次以後
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。	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。

擬回復內容

第一次簽辦	第二次以後
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)……。	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)……。

陳情案件之時效規定

處理期限(作業要點第8點)	
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(作業要點第9點)	
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。

PART 02

管制考核機制

陳情案件時效與品質管考

	時效	品質
每日	系統自動稽催即將逾期及已逾期案件(承辦人及研考)	本會每日專人抽查各類管道陳情案件回復情形。
每月	➢ 陳情案件列管月報表。(逾期3%→召開會議檢討) ➢ 未結案件清查表。 (函復已結案情形)	➢ 陳情案件抽核疑義彙整表。 (函復改善情形) ➢ 陳情案件十大焦點議題分析。 (公布於本會網站)
每季	陳情案件質量分析報告。(各機關得比照分析)	
半年	陳情案件滿意度調查。(各機關亦可自行產出)	
年度	年度檢核。(一般公文、人民申請及人民陳情)	

陳情案件列管月報表-案件辦理情形統計表

臺中市政府113年09月1999話務中心案件辦理情形統計表(一級及所屬機關)

資料期間：113年09月01日 至 113年09月30日

列印日期：113年10月07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		73325	58	550	137	1421	2797	9458	18192	7039	1517	1553	550	1309	1154	11764	713	2780	9668	268	514	228	107	367	2	42	38	364	34	7	525	31	138
・本月件數		10329	5	62	20	199	391	1428	2893	857	191	189	77	160	114	1636	92	360	1249	43	55	22	17	44	1	12	5	66	3	10	106	2	20
・累　計		83654	63	612	157	1620	3188	10886	21085	7896	1708	1742	627	1469	1268	13400	805	3140	10917	311	569	250	124	411	3	54	43	430	37	17	631	33	158
已結	合　計	7681	5	54	18	163	291	1219	2596	461	159	117	73	136	89	1043	62	226	645	36	24	21	13	37	1	12	1	63	3	8	84	2	19
	依　限	7442	5	54	18	163	291	1030	2573	438	159	116	73	136	89	1042	62	225	645	35	24	21	13	37	1	12	1	63	3	8	84	2	19
	逾　限	239	0	0	0	0	0	189	23	23	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	占受理件數百分比	74.36	100.00	87.10	90.00	81.91	74.42	85.36	89.73	53.79	83.25	61.90	94.81	85.00	78.07	63.75	67.39	62.78	51.64	83.72	43.64	95.45	76.47	84.09	100.00	100.00	20.00	95.45	100.00	80.00	79.25	100.00	95.00
未結	合　計	2648	0	8	2	36	100	209	297	396	32	72	4	24	25	593	30	134	604	7	31	1	4	7	0	0	4	3	0	2	22	0	1
	未逾限	2569	0	8	2	36	100	157	297	369	32	72	4	24	25	593	30	134	604	7	31	1	4	7	0	0	4	3	0	2	22	0	1
	已逾限	79	0	0	0	0	0	52	0	27	0	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	7238	4	52	6	153	186	1147	2470	460	124	117	63	135	73	1039	58	222	633	35	23	21	12	12	1	12	1	63	3	8	84	2	19
	・轉權責機關處理	421	0	2	12	10	105	72	126	1	35	0	3	0	8	3	4	4	9	1	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	・不予處理(存查)	22	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	8	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鼓勵件數		152	0	2	0	0	0	2	36	4	1	1	0	19	4	15	3	15	11	0	0	0	0	3	0	0	0	36	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。

- 本會每月產製前**以電子郵件通知**產製時間。
- 統計**上個月分文**之陳情案件辦理情形。
- 各機關及區公所受理五大陳情管道，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。

陳情案件列管月報表-逾限情形統計表

臺中市政府113年9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：113年9月1日 至 113年9月30日
資料下載日期：113年10月7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	10320	5	62	20	190	391	1428	2893	857	191	189	77	160	114	1636	92	360	1249	43	55	22	17	44	1	12	5	66	3	10	106	2	20
	已結已逾限	239	0	0	0	0	0	189	23	23	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	79	0	0	0	0	0	52	0	27	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	4718	1	34	0	129	126	518	848	540	55	93	31	75	83	1016	53	345	579	22	34	19	5	42	0	3	1	8	1	0	37	10	10
	已結已逾限	100	0	0	0	0	0	70	15	12	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	未結已逾限	36	0	0	0	1	0	23	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市長交辦	受理件數	56	0	1	0	4	0	3	2	5	5	1	0	4	3	8	0	4	6	0	6	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	已結已逾限	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
	未結已逾限	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
服務中心	受理件數	67	0	2	0	3	20	2	8	4	0	0	0	4	0	20	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	已結已逾限	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
	未結已逾限	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
上級交辦	受理件數	283	0	0	1	8	4	17	54	9	5	1	4	2	2	168	1	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0
	已結已逾限	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總受理件數		15444	6	99	21	334	541	1968	3805	1415	256	284	112	245	202	2848	146	712	1834	65	95	48	22	88	1	16	6	75	4	10	144	12	30
總逾限已結件數		344	0	0	0	0	0	261	38	37	0	1	0	0	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
總逾限未結件數		119	0	0	0	1	0	75	0	41	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總逾限件數		463	0	0	0	1	0	336	38	78	0	1	0	0	0	4	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
逾期百分比		3.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.30%	0.00%	17.07%	1.00%	5.51%	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	0.00%	0.14%	0.00%	0.14%	0.05%	3.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.69%	0.00%	0.00%

- 計算逾限已結及逾限未結件數。
- **逾期百分比=總逾限件數/總受理件數。**
- 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。

陳情案件未結案件清查表

臺中市政府　113年10月　－　113年10月　受理人民陳情案件處理中迄未查結清查表

列印日期：113年11月01日

資料起止日期：113年10月01日　至　113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	113-A000014	113/10/16 1130000025	交通行政科	113/10/24	113/10/24	6	0
2	113-A000015	113/10/16 1130000007	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
3	113-A000030	113/10/16 1130000006	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
4	113-C000003	113/10/16 1130000005	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
5	113-D000015	113/10/16 1130000010	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
6	113-E000018	113/10/16 1130000008	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
7	113-E000020	113/10/16 1130000009	交通局	113/10/24	113/10/24	6	0
8	113-E000043	113/10/16 1130000024	交通行政科 王00	113/10/24	113/10/24	6	0
9	113-E000053	113/10/16 1130000027	交通行政科 王00	113/10/24	113/10/24	6	0
10	113-E000055	113/10/16 1130000026	交通行政科 王00	113/10/24	113/10/24	6	0

- 本會每月產製前**以電子郵件通知**產製時間。
- 清查截至清查日止，各機關所有未結案件。
- 查催紀錄為陳情系統以電郵稽催之次數，**顯示為「0」者，係承辦人已登錄系統、研考人員尚未結案。**
- 僅函文予**未結案之機關**，並填報查處情形彙整表函復本會。(無須提報懲處名單)

陳情案件抽核疑義態樣分析

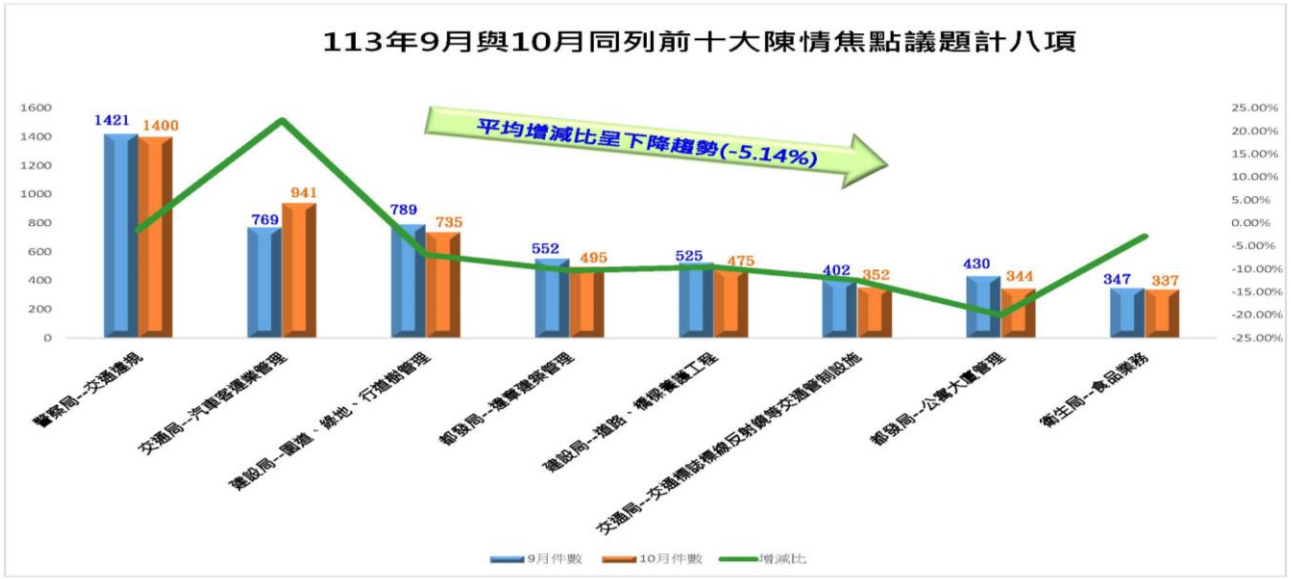
編號	疑義態樣	法規依據	件數
1	輕易結案或推諉。	作業要點第14點第9款	34
2	未依規定方式回復，或未以原府收文號簽辦回復。	作業要點第6點第3款	20
3	涉及附屬機關或其他機關業務，未彙整相關機關意見，或函轉未註明發文字號。	作業要點第6點第10款	19
4	結案處理方式點選錯誤。	作業要點第14點第3款及實施計畫附件3	19
5	不予處理或不予受理之案件，於陳情整合平台相關欄位勾選錯誤。	作業要點第14點第3款及實施計畫附件3	9
6	涉及本府其他機關權責未申請加分列管。	作業要點第12點第4款及實施計畫附件3	8
7	未具體登錄回復處理內容或上傳回函檔案。	作業要點第14點第3款	5
8	上級機關案件未以府名義回復。	實施計畫附件3	4
9	回復內容誤植或有錯字。	作業要點第14點第3款	3
10	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	2
11	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	2
12	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	1

陳情案件十大焦點議題分析

臺中市政府113年10月份前10大陳情焦點分析--依業務類別

資料期間：113/8/15-113/9/15　　編製日期：113/10/8

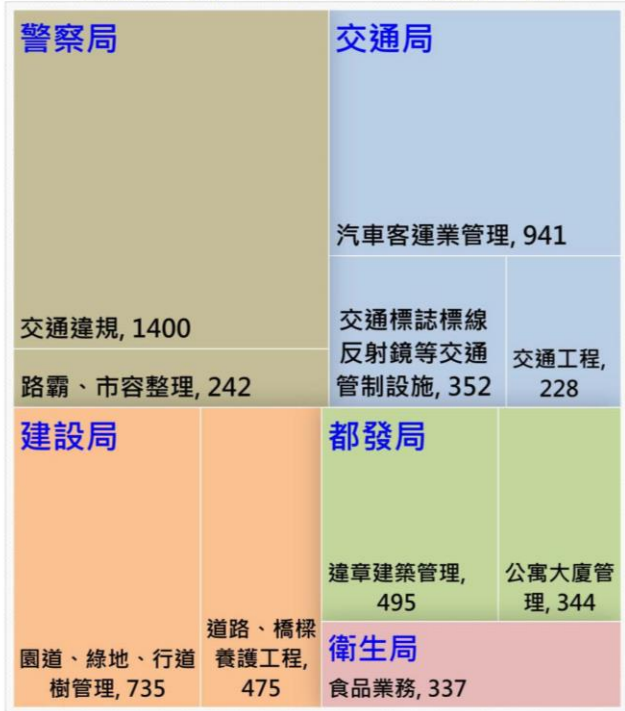
編號	排名前10大陳情焦點議題及機關	件數	占該機關受理件數百分比	該機關陳情總件數
1	警察局-交通違規	1400	54.86%	2552
2	交通局-汽車客運業管理	941	26.69%	3526
3	建設局-園道、綠地、行道樹管理	735	35.94%	2045
4	都發局-違章建築管理	495	34.59%	1431
5	建設局-道路、橋樑養護工程	475	23.23%	2045
6	交通局-交通標誌標線反射鏡等交通管制設施	352	9.98%	3526
7	都發局-公寓大廈管理	344	24.04%	1431
8	衛生局-食品業務	337	45.17%	746
9	警察局-路霸、市容整理	242	9.48%	2552
10	交通局-交通工程	228	6.47%	3526



臺中市政府113年10月份前10大陳情焦點分析--依機關別

資料期間：113/8/15-113/9/15　　編製日期：113/10/8

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	汽車客運業管理	941	27.41%	16.96%
2		交通標誌標線反射鏡等交通管制設施	352		6.34%
3		交通工程	228		4.11%
4	警察局	交通違規	1400	29.59%	25.23%
5		路霸、市容整理	242		4.36%
6	建設局	園道、綠地、行道樹管理	735	21.81%	13.25%
7		道路、橋樑養護工程	475		8.56%
8	都發局	違章建築管理	495	15.12%	8.92%
9		公寓大廈管理	344		6.20%
10	衛生局	食品業務	337	6.07%	6.07%
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	5549	100%	100%



每月公布於本會網站/市政業務/成果展現/績效視覺化

陳情案件自我檢核量表

依據及規定

- 本府民眾陳情處理小組實施計畫第5點第1款。
- 每半年檢核1次。
- 檢核件數自行訂定。

檢核項目

- 管制情形。
- 處理品質。
- 自我管理。
- 加分項目。

預期效果

- 加強機關處理陳情案件之時效及品質。
- 平時加強宣導把關，年度檢核無失分。

檢核項目-陳情案件管制情形

1. 陳情案件設有專人稽催管制，定期稽催即將逾期或已逾期案件，並留存稽催紀錄。

- 稽催形式不拘，但需留存紀錄備查。

2. 陳情案件回復內容如有預定完成日者，研考人員是否列冊管制，持續追蹤至結案。(需有結案證明)

- 會勘案件除外，回復內容需有預定完成日，需造冊，結案證明形式不拘。

檢核項目-陳情案件處理品質

<table>
<tr><td colspan="3">1. 回復方式是否有瑕疵</td></tr>
<tr><td rowspan="3">(1)依規定方式回復，若未依規回復，應於簽辦內容中註明。</td><td rowspan="3">電話回復時間</td><td>簽辦前-註記於簽內。</td></tr>
<tr><td>簽辦後-註記於簽之空白處。</td></tr>
<tr><td>電聯未果-於回復內容或簽之空白處註明。</td></tr>
<tr><td colspan="3">(2)上級機關交辦案件，應以府名義函復。(主要為監察案件)</td></tr>
<tr><td colspan="3">2. 是否以案管制-簽辦時應以該案之府收文號簽辦或函復。</td></tr>
<tr><td colspan="3">3. 簽辦過程是否有瑕疵</td></tr>
<tr><td colspan="3">(1)涉及本府其他機關業務，應向研考會申請加分。</td></tr>
<tr><td colspan="3">(2)回復內容未經核准即登錄於陳情整合平台。</td></tr>
<tr><td colspan="3">(3)未實質處理即以舊案簽陳內容簽辦存查。(不予處理案件除外)</td></tr>
</table>

檢核項目-陳情案件處理品質(續)

4. 處理過程時效管控
(1)機關內部改分影響時效。
(2)承辦人收文後太晚簽辦致案件逾期，或已逾辦理期限始簽辦。
(3)展期時未向研考會申請而逕於公文系統展期。
5. 陳情整合平台登錄瑕疵
(1)該案已實質簽辦完畢，卻未於期限內登錄於該平台。
(2)平台登錄之回復內容與簽辦內容不符。
(3)回復陳情人時間欄位不正確或不合邏輯。
(4)結案處理方式選擇不正確。(適當處理、轉權責機關處理、不予處理)

檢核項目-機關自我管理

1. 每季定期分析「陳情案件內容分析表」及召開陳情案件管考小組會議並做成紀錄，對陳情案件做質量分析，提出具體檢討改檢方案。

2. 每年至少辦理1次陳情案件教育訓練。

3. 陳情整合平台/常見問答集，定期檢視更新。(區公所無)

PART 03

案例分析

答復內容有推諉之疑慮

陳情人反映

東區大智路192巷〇號旁與忠孝路374巷口轉角，有棟新建的房屋，其設置斜坡道在水溝蓋上，同時影響了轉彎安全，建請單位協助處理，並以電話回復。

該反映位置經現場勘查結果，該房屋建商於側溝範圍施作違規斜坡道，並查建案及建商之管理係屬本府B局權責，本局已另行通知該局卓處。

A局回復

經現場勘查，現況涉擅自改造側溝情事，本局業以中市〇字第11300*****號函請權責機關A局本於權責辦理在案。

B局回復

本會函復後回復情形

A局：

一、本案經現場勘查，該建商於側溝範圍設置違規斜坡道，現場畫面詳如附件1。

二、本案已派員張貼改善單要求限期改善，爾後將加強釐清權屬範圍後回復陳情人，避免有推諉之疑慮。

未以原府收文號函復-案例1

來源管道	上級機關交辦	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
案件編號	案號A	府收文號	文號A
案件性質	檢舉(研考會專用)	陳情日期	112/12/13 14:13
預定承辦天數	工作天 14 天		
分文時間	112/12/13	預定結案日	113/01/15
感謝函	否	原預定結案日	113/01/15
機密等級		回覆聯絡方式	公文
來文機關	監察院	來文日期	112/12/13
來文字號		回信副本	
限期公文	否		

收文 | 函稿 | 意見 | 結案 | 流程 | 附件

函稿資訊

文號	文號A	登錄日期	112/12/19
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如說明四
主旨			
正本	相關機關		
副本			
主辦單位		主辦人員	
發文文號	文號A	限辦日期	113/01/15
簽核模式	紙本簽核	決行層級	二層決行

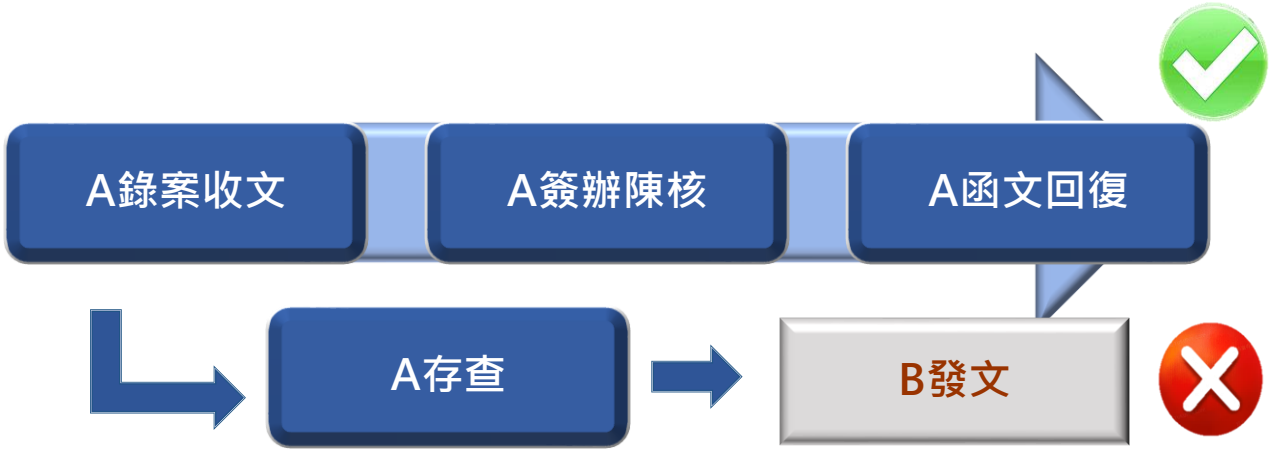
簽呈 | 函稿 | 會辦 | 併案/彙辦 | 意見 | 結案 | 流程 | 附件

函稿資訊

文號	文號B	登錄日期	113/01/08
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如主旨
主旨			
正本	監察院		
副本			
主辦單位		主辦人員	
發文文號	文號B	限辦日期	113/01/16
簽核模式	紙本簽核	決行層級	二層決行

未以原府收文號函復-案例2

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
案件編號 **案號A**		府收文號 **文號A**	
案件性質	檢舉(研考會專用)	陳情日期	113/05/14 11:53
預定承辦天數	工作天 14 天		
分文時間	113/05/14	預定結案日	113/06/03
感謝函	否	原預定結案日	113/06/03
機密等級		回覆聯絡方式	公文
來文機關	市長室	來文日期	113/05/14



收文 | 簽呈 | 併案/彙辦 | 意見 | 結案 | 流程 | 附件

結案資訊

收創日期	113/05/14	限辦日期	113/06/05
結案方式	存查 **文號A**	辦畢日期	113/06/03 16:36
發文日期		總辦結日數	4.0天
辦理天數	4.0 天	逾期天數	0.0天
決行單位	局長室	決行人員	
媒體型式	紙本	數量／單位	10／頁
檔號		應歸檔日期	113/06/11

函稿 | 多稿 | 併案/彙辦 | 結案 | 流程 | 附件

函稿資訊

文號 **文號B**		登錄日期	113/05/28
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如主旨
主旨			
正本 **陳情人**			
副本			
主辦單位		主辦人員	
發文文號 **文號B**		限辦日期	113/06/05
簽核模式	紙本簽核	決行層級	二層決行

函轉相關機關未註明發文字號

陳情內容

反映西屯區逢福里河南路二段跟福上巷口(往東方向)、鐵皮屋旁、洗車場對面，巷道旁雜草叢生，陳請單位協處。

回復內容

西屯區逢福里河南路二段跟福上巷口(往東方向)、鐵皮屋旁、洗車場對面，巷道旁雜草叢生一案，經查案址位於財政部國有財產署權管範圍，將另案函文轉請該單位卓處。

應註明函文日期字號，以利陳情人後續追蹤。

結案處理方式點選錯誤

答復內容

經查經濟部商工登記公示資料系統，前揭分公司登記機關為經濟部商業發展署，本府業以113年4月11日府授○字第1130089****號函移請前開機關辦理。

結案方式

適當處理

轉權責機關處理

結案處理方式點選錯誤(續)

答復內容

有關反映「豐原區南陽路○號前圓形人孔蓋鬆動。」1事，經本府○○局派員勘查，其圓形人孔蓋係屬水利局權管，已函文轉知權責機關續處(中市○字第113001****號)。

結案方式

轉權責機關處理 ✗

適當處理 ✓

【併同申請加分】

涉及其他機關業務未申請加分

案例一

您透過1999話務中心反映本區朴子街458巷16弄○號前方道路(鄰接朴子街○號圍牆)是否為既成道路一案，本所以112年11月21日中市○字第112003****號函轉請道路主管機關臺中市政府建設局協助查處。

案例二

有關您透過1999話務中心來電反映「曉明公園內被棄置沙發大型廢棄物」一案，本所業於本(112)年12月8日以公所○字第112003****號函請臺中市政府環境保護局本權責卓處派員加強稽查並開罰取締。

監察院案件應以本府名義函復，並彙整相關機關辦理情形併同回復

來函內容

……請依權責妥處逕復並副知本院。

回復內容

有關環境評估，及涉及違章建築、噪音問題，係屬臺中市政府都市發展局及臺中市政府環境保護局權責，已加分請其本權責逕復監察院。

函稿資訊

收文 簽呈 函稿 結案 流程

函稿資訊

文號	府收文號	登錄日期	112/11/23
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	0	附件說明	如文
主旨	密不錄由		
正本	臺中市政府都市發展局、臺中市政府環境保護局		
副本	監察院、		
主辦單位		主辦人員	
發文文號	發局函	限辦日期	112/12/07
簽核模式	紙本簽核	決行層級	一層決行

正本未逕復陳情人，回復內容未彙整

未具體登錄內容或未就權責所屬回復

未具體登錄內容

有關您向本府1999話務中心反映「台中市市場攤販佔用道路營業、電動機車違停、移工工作、重劃區大樓興建、中區台中車站周圍需整合相關問題。」1案，本府○○局承辦人員已於113年1月19日下午17時10分以電話回復您。

未就權責所屬回復

完善之都市環境，需要全體市民共同創造，感謝您對市政之關心，今後仍請不吝批評指教，如對上述回覆尚有疑義或其他建議，歡迎您電洽本府○○局○科。

回復內容誤植他案內容

陳情內容

西區三民路一段○巷○號未取得施工許可擅自施工，施工架占用道路側溝，影響通行。

回復內容

有關您反映西屯區道路施工，公車被迫改道1案，經113年04月17日上午10時27分電洽聯繫您，未取得聯繫，僅就辦理情形說明如下…。

案由、案址
均明顯不符

回復內容誤植他案內容(續)

陳情內容

反映北區雙十路一段○巷○號，該處為體專的空地，4/17用鐵絲圍起來陳情人欲了解是否有經過申請。

回復內容

有關您反映本市北區水源街○巷○號庭院內雜草叢生且藤蔓已延伸至圍牆外，影響通行情形，本府○○局已派員前往現勘了解，後續將派工進行清除，俾以維持環境清潔衛生。

案由、案址
均明顯不符

2024

感謝聆聽

臺中市政府
研究發展考核委員會