

# 人民陳情案件 時效管制與考核

114年12月23日

# 課程大綱

01 法規與實務解析

02 管制考核機制

03 案例分析

# 法規與實務解析

# 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

- 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。

## 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。
- 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。

## 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。

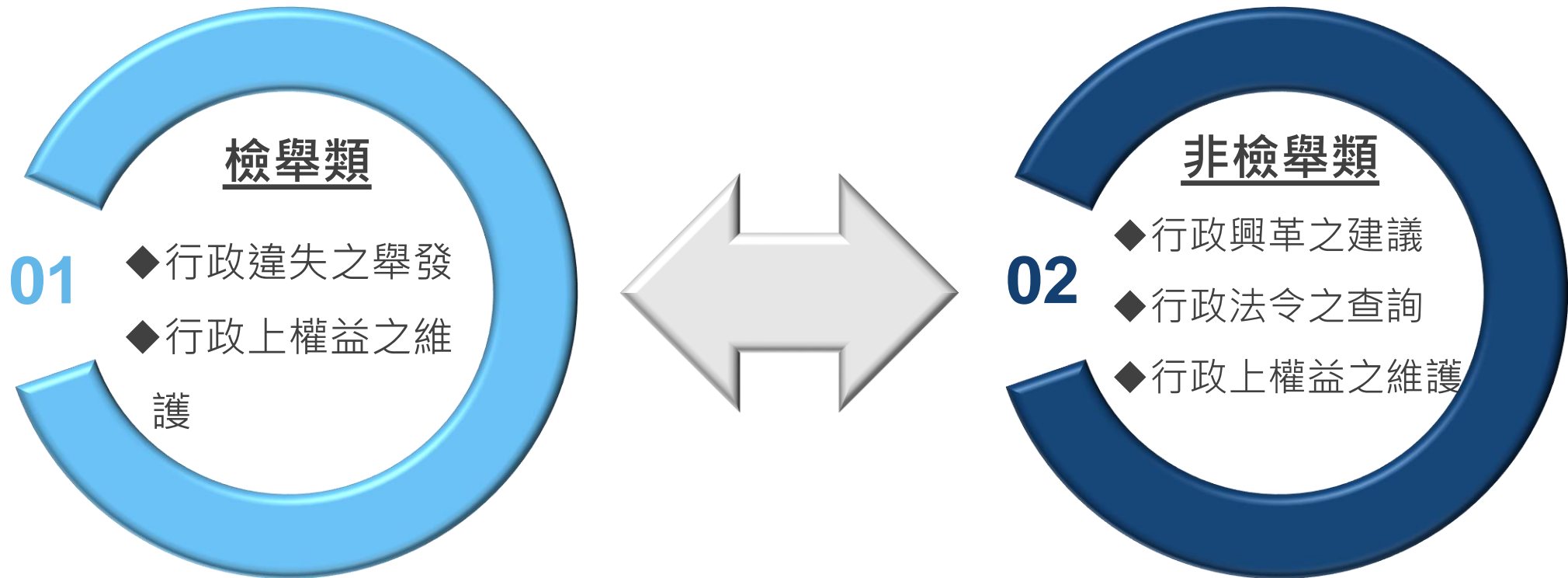
## 臺中市政府提升公文績效實施計畫

- 111.7.25府授研管字第1110192283號函修正。
- 年度檢核之依據，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

## 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。



# 陳情案件之來源管道

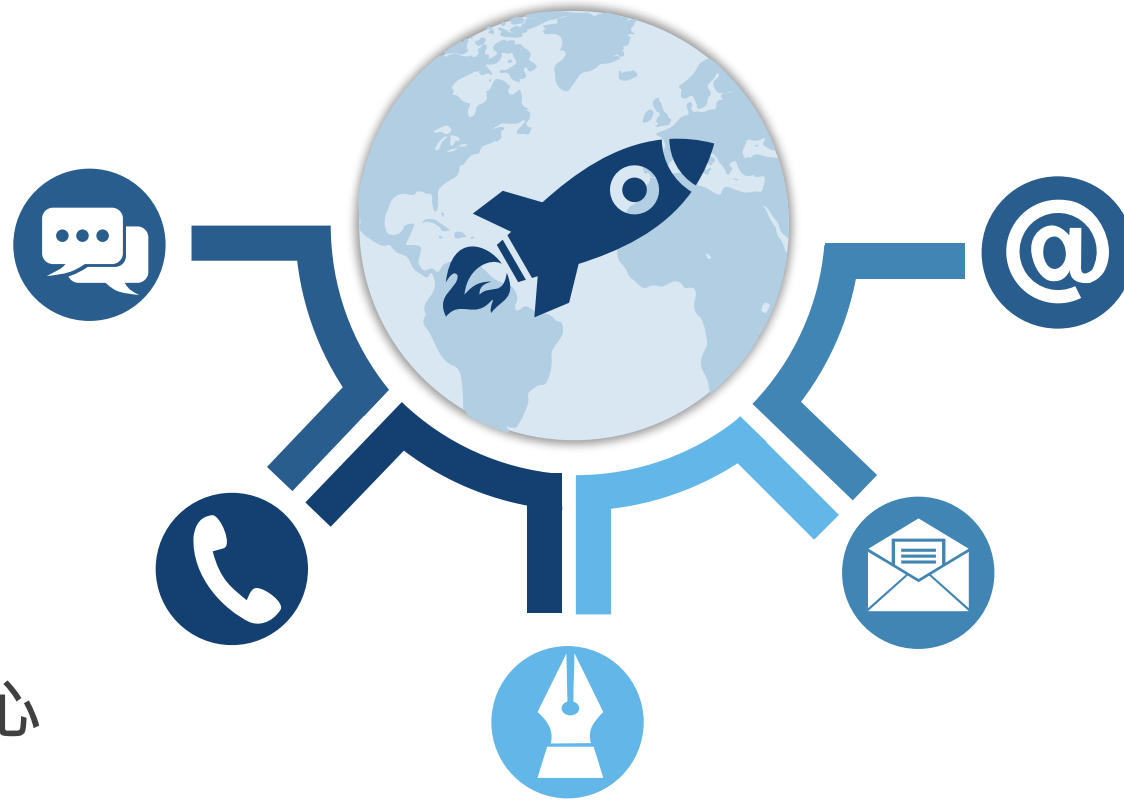
**A**  
親至本府服務中心

**B**  
本府1999話務中心

**C**  
上級機關交辦

**E**  
以電子郵件陳情

**D**  
寄信至本府



# 陳情案件受理判斷

## 成立要件

### 陳情作業要點第4點第1款

- 具體陳述事項。
- 真實姓名。
- 聯絡方式(電話、住址、電子郵件等)。

## 不予錄案

### 陳情作業要點第4點第2及第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、純粹廣告宣傳或其他非理性事由。



# 陳情案件交辦單

A	來源管道與案號對應
B	類別與辦理天數對應
C	分文日期與預定結案日
D	承辦機關其他承辦機關
E	回復方式
F	陳情人個資與陳情事由

檔 號： 保存年限：			
市長室交辦案件交辦單			
案號	114-D000050 <b>A</b>	派案類別	交通運輸-(西屯、南屯、北屯、中區、西區、南區、北區、東區)
府收文號	1140000101	陳情日期	114年09月23日13時56分
分文日期	114年09月23日	預定結案日	114年10月02日 <b>C</b>
承辦機關	建設局 <b>D</b>	其他承辦機關	交通局
類別/辦理天數	非檢舉/6工作天 <b>B</b>	密等及保密期限	普通
陳情人姓名	***	回復方式	電話 <b>E</b>
E-Mail	<b>F</b>	發生地點	[神岡區]fff
電話	***	附件檔案	
地址			
主旨	gravaaa		
事由	gravaaa aaaaaa.		
注意事項： 一、本案例管於陳情系統(e化公務入口網 <a href="http://eip.taichung.gov.tw">http://eip.taichung.gov.tw</a> -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謊報者，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)

其他承辦機關(答覆內容)

分文日期 114/09/23





# 陳情案件受理原則

## 陳情作業要點第5點



# 陳情案件處理原則

## 陳情作業要點第6點

### 第2款

- 核判層級-機關首長或其授權人員。
- 重複單純-修正分層負責明細表備查。

### 第3款

- 以原府收文號簽辦。
- 依規定方式回復。
- 未依規回復應於簽辦中敘明。

### 第4款

委外案件仍應由權責機關回復，不得交由委外廠商逕復。

### 第5款

- 確實回復及登錄。
- 未留聯絡方式或不須回復，仍應登錄於陳情整合平台。

### 第6及第7款

- 不予處理條件。
- 婉復陳情人，仍須登錄。

### 第8及第9款

- 不予受理條件。
- 日後不錄案。

### 第14款

- 避免檢舉濫用。
- 得載明警示語：使公務員登載不實或謊報，須負法律相關責任。

### 第15款

- 規避責任。
- 指涉當事人，應指定其他適切人員辦理。



# 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、 <u>行政程序法173條</u> 規定事由。 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。

1. 無具體內容、未具真實姓名或住址。
2. 同一事由一再陳情。
3. 非主管機關，以同一事由分向各機關陳情。

- 均需同一陳情人、同一事由。
- 不限陳情管道、不限陳情次數。
- 第一次均需向陳情人說明。

## 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、需告知陳情人時-適當處理。 2、已簽准不予受理並告知-不予處理。



# 不予處理之簽核範例

## 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

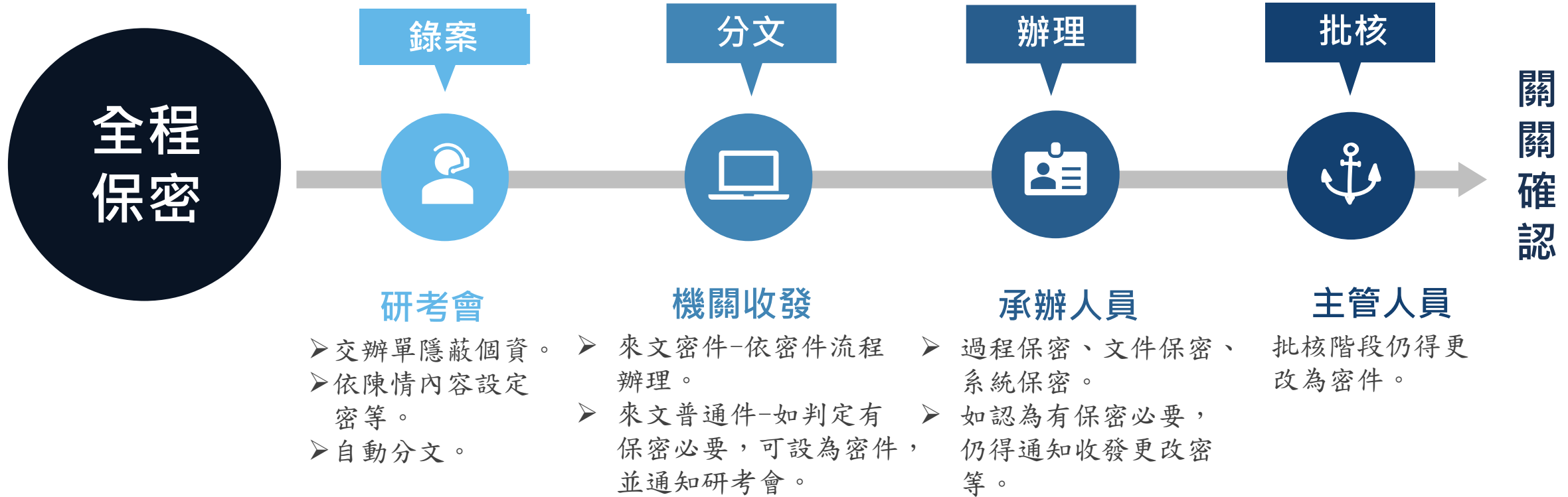
## 第二次以後

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).....。

# 陳情案件保密原則

## 陳情作業要點第7點



### 【相關通函】

- 110年5月25日中市研服字第1100006085號函。
- 110年8月23日府授研服字第1100209037號函。
- 114年5月28日中市研服字第11400065471號函。

# 陳情案件時效及展期

## 陳情作業要點第8及第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。

# 各機關陳情案件管考小組

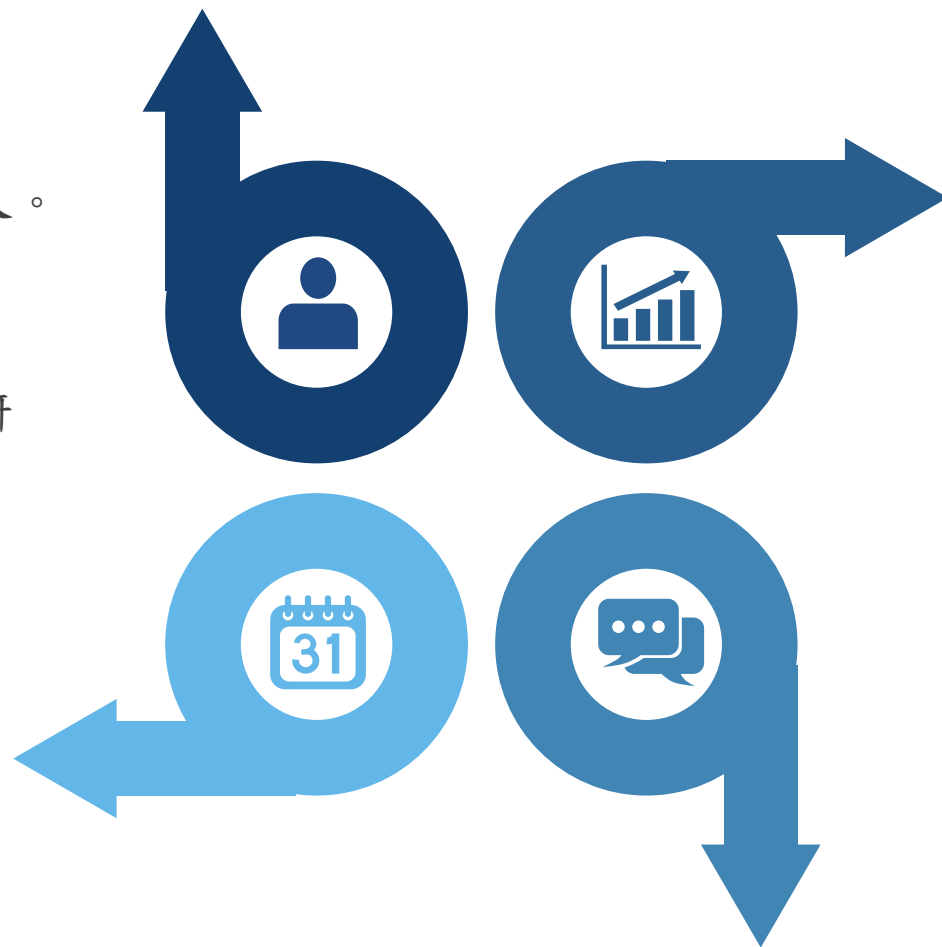
## 陳情作業要點第11點

### 設置組成

- 主任秘書以上人員擔任召集人。
- 管考小組成員於陳情系統有「機關研考」權限。
- 人員名單異動時應主動通知研考會。

### 稽催管考

- 時效管制、定期稽催。
- 協助檢視、掌控品質。



### 分析檢討

- 每季召開會議。
- 陳情案件內容分析表、滿意度調查、各類陳情報表檢討。
- 每半年-平時自我檢核量表。

### 爭議解決

- 平時-涉及其他機關權責爭議。
- 每月-陳情案件抽核疑義。
- 協商不成-檢附會議紀錄。



# 陳情案件解除列管標準(重點提示)

## 陳情作業要點第12點



### 第1款

上級機關交付列管案件或人民陳情案，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。

承辦機關轉請隸屬之下級機關或相關機關處理者，應彙整該下級機關或相關機關回復內容並由承辦機關回復陳情人後，解除列管。

### 第2款



### 第4款

涉及二個機關以上權責，若原承辦機關未申請加分其他機關者，應彙整相關機關處理情形並回復陳情人後，解除列管。

陳情案件需經會勘或會議決議者，承辦機關應將會勘紀錄或會議結論回復陳情人並至系統登錄後，解除列管；如該案訂有預定完成期限或辦理事項，應明確告知陳情人，並應由機關研考人員造冊列管，持續追蹤結案證明及完成日期至結案。

### 第5款





# 管制考核機制

# 陳情案件管考機制

	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	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 陳情案件列管月報表。(逾期3%→召開會議檢討)</li><li>➤ 未結案件清查表。 (函復已結案情形)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 陳情案件抽核疑義彙整表。 (函復改善情形)</li><li>➤ 陳情案件十大焦點議題分析。 (公布於本會網站)</li></ul>
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)	



# 處理陳情案件逾限情形統計表

臺中市政府114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：114年10月1日 至 114年10月31日

資料下載日期：114年11月5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	數位發展局	捷運工程局	臺中捷運股份有限公司
1999	受理件數	11564	4	74	32	190	538	1557	2846	1139	228	227	102	173	179	1880	96	383	1424	75	53	37	22	49	2	2	5	84	2	1	115	19	6	20
	已結已逾限	336	0	0	0	0	0	243	69	21	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	未結已逾限	277	0	0	0	0	0	266	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市政信箱	受理件數	5394	8	36	9	154	131	496	750	691	45	164	32	81	97	1130	81	628	574	27	50	37	13	79	0	6	1	6	0	3	47	3	7	8
	已結已逾限	130	0	0	0	1	0	84	31	13	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未結已逾限	98	0	0	0	2	0	84	3	5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市長室交辦	受理件數	58	0	0	0	0	1	6	4	6	3	2	1	5	1	7	0	7	5	0	6	1	0	2	0	0	0	1	0	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	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	0
服務中心	受理件數	56	0	0	0	1	20	0	1	3	1	2	0	2	1	20	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	0
上級交辦	受理件數	244	0	2	0	12	4	17	64	4	2	10	0	7	3	100	1	7	9	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	已結已逾限	9	0	0	0	0	0	2	7	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	4	0	0	0	0	0	3	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
總受理件數		17316	12	112	41	357	694	2076	3665	1843	279	405	135	268	281	3137	178	1026	2015	103	110	75	35	131	2	8	6	91	2	4	162	22	13	28
總逾限已結件數		475	0	0	0	1	0	329	107	34	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
總逾限未結件數		379	0	0	0	2	0	353	7	11	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總逾限件數		854	0	0	0	3	0	682	114	45	0	1	0	1	1	2	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
逾期百分比		4.93%	0.00%	0.00%	0.00%	0.84%	0.00%	32.85%	3.11%	2.44%	0.00%	0.25%	0.00%	0.37%	0.36%	0.06%	0.00%	0.10%	0.10%	0.00%	0.91%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.55%	0.00%	0.00%	

- 每月產製、電郵通知、前一月分文。
- 【已結已逾限】與【未結已逾限】。
- 逾期百分比超過3%，需召開檢討會議送研考會。
- 受理總件數35件以下，自行檢討、免送研考會。



# 陳情案件逾期未結案件清查表

臺中市政府 114年10月 - 114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：114年11月11日

資料起止日期：114年10月01日 至 114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	114-A000029	114/10/02 1140000141	交通局	114/10/15	114/10/15	18	0
2	114-A000048	114/10/01 1140000124	交通局	114/10/23	114/10/23	12	0
3	114-A000049	114/10/01 1140000125	交通局	114/10/23	114/10/23	12	0
4	114-A000050	114/10/01 1140000117	交通局	114/10/13	114/10/13	20	0
5	114-A000055	114/10/01 1140000115	警察局	114/10/13	114/10/13	20	0
6	114-A000055	114/10/01 1140000116	交通局	114/10/13	114/10/13	20	0
7	114-A000056	114/10/01 0000200003	交通行政科 王00	114/10/14	114/10/14	19	0
8	114-A000058	114/10/02 1140000136	交通局	114/10/28	114/10/28	10	0
9	114-A000058	114/10/02 1140000156	警察局	114/10/27	114/10/27	11	0
10	114-A000058	114/10/02 2025100201	建設局 陳00	114/10/28	114/10/28	10	0
11	114-A000059	114/10/02 2025100202	建設局 陳00	114/10/27	114/10/27	11	0

- 每月產製、電郵通知、截至前一月分文。
- 已逾預定結案日期之未結案件（展期亦同）。
- 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。



# 陳情案件結案疑義態樣一覽表

序號	錯誤態樣	法條依據	序號	錯誤態樣	法條依據
1	未上傳會勘紀錄或會議結論	陳情作業要點第12點第5款	9	回復內容誤植府收文號、列管編號或有錯字等	陳情作業要點第14點第3款
2	未上傳不予處理簽呈及向陳情人說明	陳情作業要點第6點第6款至第7款	10	函轉相關機關之案件，未於答復內容註明發文字號	陳情作業要點第6點第10款
3	未以原文號或未依規定方式回復	陳情作業要點第6點第3款	11	未彙整下級機關或相關機關回復內容	陳情作業要點第12點第2款
4	結案方式點選錯誤	陳情處理小組實施計畫附件3	12	受理外國語言陳情者，未以國際通用語言回復	陳情作業要點第6點第16款
5	回復內容有推諉之疑慮	陳情作業要點第14點第9款	13	回復內容未就所屬權責確實回復	陳情作業要點第6點第1款
6	未具體登錄回復處理內容或上傳回函檔案	陳情作業要點第14點第3款	14	是否不予處理或不予受理欄位勾選錯誤	陳情作業要點第14點第3款及陳情處理小組實施計畫附件3
7	未以原府收文號及府名義回復上級機關	陳情處理小組實施計畫附件3	15	陳情事由涉承辦當事人者，未指定其他適切之人員辦理	陳情作業要點第6點第15款
8	涉及本府其它機關權責應申請加分該機關	陳情作業要點第12點第4款、陳情處理小組實施計畫附件3	16	未實質處理即以舊案簽陳內容簽辦或答復(不予處理案件除外)	陳情處理小組實施計畫附件3

- 每月產製、產製當月的前2個月分文案件(ex:11月產9月分文)。
- 僅函文予有疑義之機關。
- 如函復內容如有權責未明情形，將再度發函。





# 陳情案件十大焦點議題分析

臺中市政府114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	1345	40.48%	3323
2	建設局-園道、綠地、行道樹管理	674	31.45%	2143
3	警察局-路霸、市容整理	638	19.20%	3323
4	建設局-道路、橋樑養護工程	627	29.26%	2143
5	衛生局-食品業務	616	52.92%	1164
6	都市發展局-違章建築管理	559	29.31%	1907
7	都市發展局-公寓大廈管理	480	25.17%	1907
8	交通局-異常發車-班次發車	327	8.16%	4009
9	交通局-交通工程設施-其他道路設施	304	7.58%	4009
10	交通局-駕車行為管理-過站不停	248	6.19%	4009

資料期間：114/9/15-114/10/15

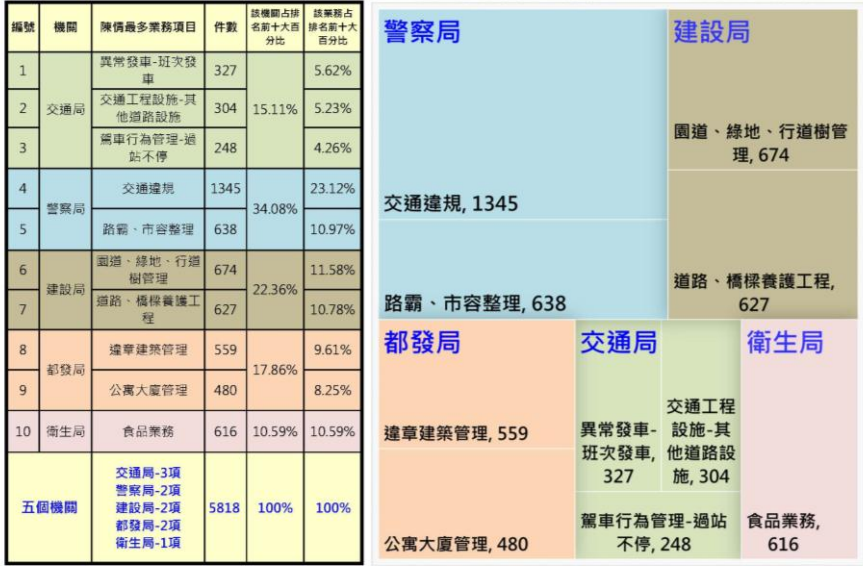
編製日期：114/11/10



臺中市政府114年11月份前10大陳情焦點分析--依機關別

資料期間：114/9/15-114/10/15

編製日期：114/11/10



每月公布於本會網站/市政業務/成果展現/績效視覺化

114年10月與11月-同列前十大陳情焦點議題計九項





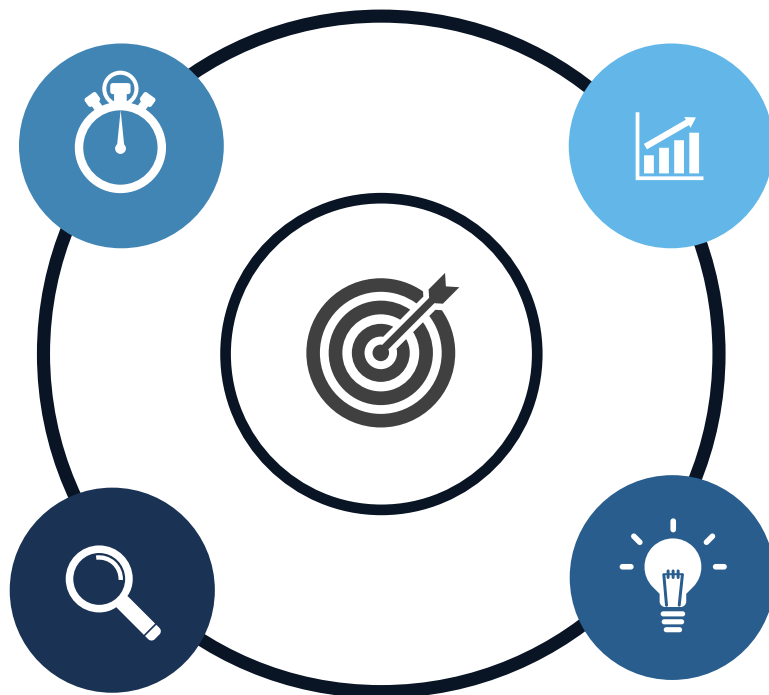
# 陳情案件自我檢核量表(實地檢核評分量表)

## 陳情案件管制

1. 設有專人稽催管制。
2. 每半年自我檢核。
3. 列冊管制追蹤設有預定完成日之案件。

## 陳情案件處理品質

1. 回復方式。
2. 以案管制。
3. 簽辦過程。
4. 處理時效。
5. 陳情整合平台登錄。



## 機關自我管理

1. 每季-陳情案件內容分析表、召開陳情案件管考小組會議。
2. 每年-至少1次教育訓練。
3. 一級機關-常見問答集。

## 加分項目

1. 滿意案件。
2. 不滿意案件追蹤。
3. 感謝函件。
4. 創新措施。

- 臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫-附件二及附件三。
- 平時自我檢核量表4大項、實地檢核項目5大項(陳情案件處理時效)。



## 實地檢核項目-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. 依自我檢核量表，每半年做一次自我評核。

- 如平時自我檢核如檢核到的缺失案件，實地檢核時得主張不扣分。

3. 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。





# 實地檢核項目-陳情案件處理品質

## 1. 回復方式是否有瑕疵

(1)依規定方式回復，若未依規回復，應於簽辦內容中註明。

電話回復時間

簽辦前-註記於簽內。

簽辦後-註記於簽之空白處。

電聯未果-於回復內容或簽之空白處註明。

(2)上級機關交辦案件，應以府名義函復。(主要為監察案件)

## 2. 是否以案管制-簽辦時應以該案之府收文號簽辦或函復。

## 3. 簽辦過程是否有瑕疵

(1)涉及本府其他機關業務，應向研考會申請加分。

(2)回復內容未經核准即登錄於陳情整合平台。

(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)



## 實地檢核項目-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。(誤繕)
- (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)



## 實地檢核項目-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)  
(同步於本府全球資訊網/常見問答  
<https://talk.taichung.gov.tw/Home/Qna>)

# 陳情案件年度檢核計分方式

平時管制

60%

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

40%

陳情案件缺失百分比

疑義案件應扣分總  
件數/總抽核件數

實地檢核

40%

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

# 案例分析

# 未依規定方式回復

## 陳情整合平台

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		府收文號	
案件性質	非檢舉(研考會專用)	陳情日期	114/01/02 10:53
預定承辦天數	工作天 6 天		
分文時間	114/01/02	預定結案日	114/01/10
感謝函	否	原預定結案日	114/01/10
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	114/01/02
來文字號		回信副本	

## 公文整合資訊系統

收創日期	114/01/02	限辦日期	114/01/10
結案方式	存查	辦畢日期	114/01/23 17:26
發文日期		總辦結日數	15.0天
辦理天數	15.0 天	逾期天數	9.0天
決行單位		決行人員	
媒體型式	紙本	數量/單位	6/ 頁
檔號	114/06551110/2/0001/40	應歸檔日期	114/02/06

未符合陳情作業要點第6點第3款規定：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.....。

# 未以原府收文號函復陳情人

## 陳情整合平台

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	
案件編號		府收文號	文號A
案件性質	非檢舉(研考會專用)	陳情日期	113/12/23 11:48
預定承辦天數	工作天 6 天		
分文時間	113/12/23	預定結案日	113/12/31
感謝函	否	原預定結案日	113/12/31
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	113/12/23
來文字號		回信副本	

## 公文整合資訊系統

收創日期	113/12/23	文號A
結案方式	存查	
發文日期		
辦理天數	2.0 天	
決行單位		
媒體型式	紙本	
檔 號	113/010401/1/0781/35	

文號	文號B	登錄日期	113/12/24
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如文
主旨			
正本	臺中市政府警察局		
副本	陳情人		
主辦單位		主辦人員	
發文文號	1130145691	限辦日期	114/01/02
簽核模式	線上簽核	決行層級	三層決行

- 未符合以案管制原則。
- 本案將原文號A存查，另創文號B函請權責機關查處，並副知陳情人，做法錯誤。
- 應保留原文號A，函文相關機關並副知陳情人，以利追蹤。

# 上級機關交辦案件未以府名義回復

## 陳情整合平台

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	府號A
案件性質	檢舉(研考會專用)	陳情日期	114/06/24 14:49
預定承辦天數	工作天 14 天		
分文時間	114/06/24	預定結案日	114/07/14
感謝函	否	原預定結案日	114/07/14
機密等級	密	回覆聯絡方式	公文
來文機關	監察院	來文日期	114/06/24
來文字號		回信副本	
限期公文	否		

## 公文整合資訊系統

函 稿 資 訊			
文號	府號A	登錄日期	114/07/02
公文類別	函		
速別	普通件	密等	密
附件件數	0	附件說明	
主旨	密不錄由		
正本	陳情人		
副本	監察院、		
主辦單位		主辦人員	
發文文號	局號B	限辦日期	114/07/14
簽核模式	紙本簽核	決行層級	二層決行

- 上級機關交辦案件來文機關如：監察院、總統府公共事務室等。
- 是類案件，列管對象為臺中市政府，是以函復時應以府函為宜。



# 函轉其他機關業務未註明發文字號

## 案1

親愛的市民先生您好，有關您致本府1999話務中心反映勞動部職涯創業課程應規劃勞動基準法以及創業相關等法規一案，已將您的建議函轉勞動力發展署中彰投分署。

## 案2

有關您致電本府1999話務中心反映在新社花海周邊替代道路上(興隆街)都是泥土，應規劃清洗路面案，已將您反映事項函轉予農業部種苗改良繁殖場參辦。

## 案3

經查喬木位處於河川區水防道路範圍內，將函請經濟部水利署第三河川分署卓處改善。

## 案4

經查該處權責屬國營臺灣鐵路股份有限公司管理，本局將協助函轉權責單位處理。

結案處理方式亦錯-應為轉權責機關處理

# ■ 答復內容有推諉之疑慮 - 案1



經查您反「本市〇〇區XX路一段/XX路一段105巷路口及「本市〇〇區XX路一段至XX街)間之路段」均係屬本市B區公所權管。

A機關



建議某路段取消雙黃線，另一路段補繪黃網狀線。

陳情人



經查XX路一段之雙黃線及XX路一段之黃網線皆為A局權管範圍，後續將由權責單位妥為回復。

B公所

## 函復本會結果

### A機關-

經查反映之全線路段均屬區養道路，為本市B區公所權管，上開2位置之標誌、標線等交通改善設施亦由該區公所規劃及維管。

### B區公所-

爾後注意案件權管範圍，並於回復前與相關單位溝通及詢問確認。

故本案A機關不扣分、B區公所扣分。

# ■ 答復內容有推諉之疑慮-案2



查本案非本局辦理道路刨鋪工程，本局於114年4月17日函文(中市○字第11400\*\*\*\*\*號)道路主管機關-B局，請該局查明施工單位並要求完成標線復舊。

A機關



道路柏油維護過後，枕木紋行人穿越道線標示未復原。

陳情人



經查為汗水施工工程將由權責機關本府A局查明改善逕復。

B機關

## 函復本會結果

### A機關-

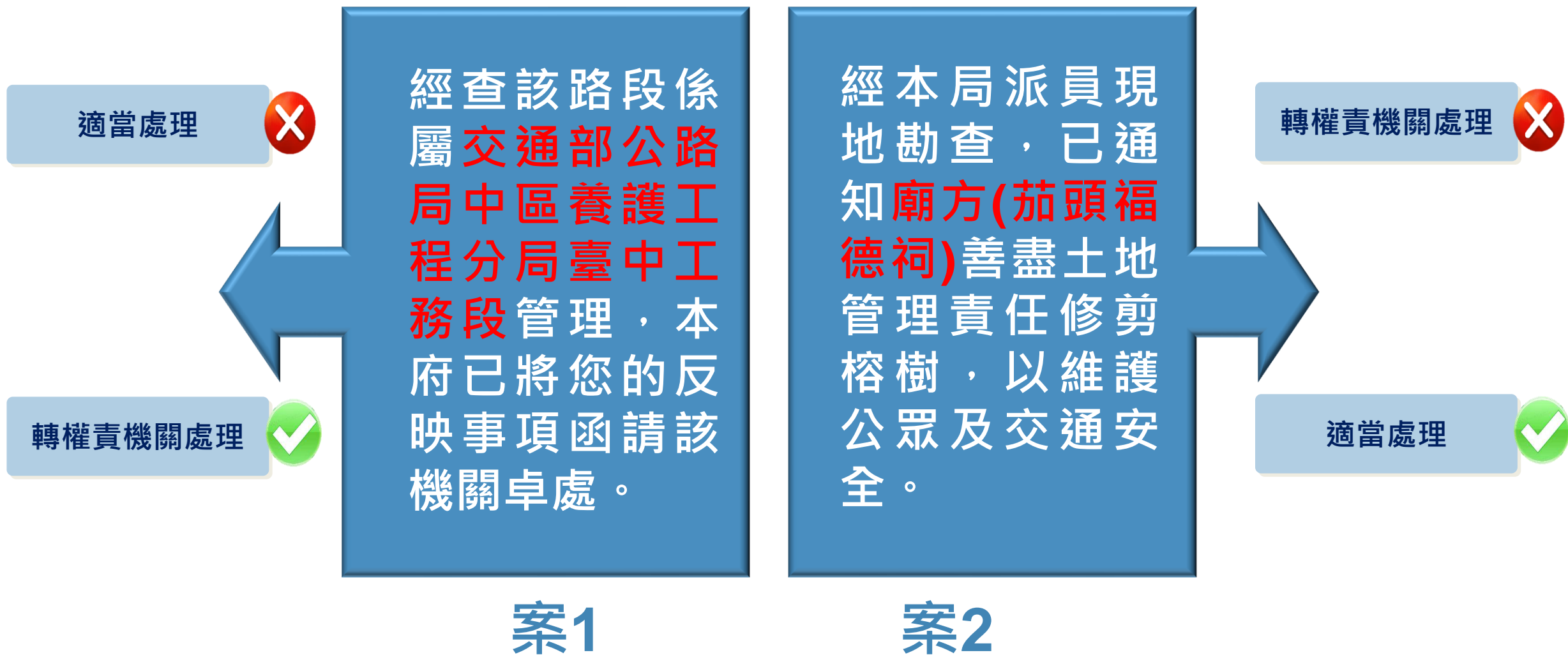
查本局於本案位置未有辦理道路刨鋪工程，是以函文B局，請該局查明施工單位並要求完成標線復舊。本局於114年6月16日至現場，查道路標線已完成復舊，應為B局已查明施工單位，並由施工單位辦理標線復舊。

### B機關-

爾後遇類此案件將釐清管理維護權責後回覆，以符作業要點。

故本案A機關不扣分、B機關扣分。

# 結案處理方式點選錯誤



## ■ 未具體登錄回復處理內容

上述反映事項，本分局已於113年12月6日10時27分以電話向您說明調查結果。

有關您反映於過年期間應放寬違規停車取締標準案一事，本分局已指派專人於114年2月4日9時48分許致電向您說明。

本案查處情形，本分局於113年12月26日已函復臺端在案。

本局已於114年6月12日以府授教學字第114016\*\*\*\*號函復監察院。

## ■ 涉及其他機關業務未申請加分

查沙田路為○○區公所維護管理道路，有關路邊車格劃設後續由區公所為您說明。

另有關文心南路與建國北路口標線調整一節，將由交通主管機關(○○局)評估改善方式後惠復。

另民眾需進入自行車道之相關措施非屬本局權責，將由○○局主政辦理。

另有關遊民部分已加分本府○○局，以維護民眾休憩品質。  
(系統未加分)

※申請加分，於陳情整合平台線上申請，並註明加分理由及權責機關。

## 回復內容誤植

東區建興街○號，  
住戶長期使用畚箕  
裝飼料餵食野鳥造  
成社區環境髒亂。



有關您反映「北屯區柳陽東街○號附近1處公園  
經常有民眾餵食野鳥，  
造成民眾困擾」案。

地點錯誤

大里區運動公園有  
無申請進行棒球教  
學?



經查現行法規，飼主得攜帶  
寵物出入公共場所或公眾得  
出入之場所，依其寵物之體  
型及種類，使用鏈繩、箱籠  
或其他適當防護措施，本局  
將會就公告之不合現行法規  
部分修正。

事由錯誤

台中市文心路與市政北  
一路口，往公益路方向，  
這個方向的文心路路口  
是不能迴轉的（迴轉往  
台灣大道的方向）。



有關您反映本市西屯  
區文心路與市政北一  
路口違規停車一節。

事由錯誤

# 特殊案例討論

## 陳情內容


有關本人子女  
陳○○溢領育兒  
津貼疑義（**限期回覆(114年4月6日前)**）。


## 案件資訊

- 來源管道：市政信箱(114-E010\*\*）。
- 分文時間：**114/03/28**。
- 案件性質：非檢舉類。
- 承辦天數：工作天6天。

## 辦理時效

預定結案日

**114/04/09** 

114/04/06 



# 特殊案例討論

## 案A

### 陳情內容

環中東路一段紅綠燈不連貫，與中潭公路的路口（上74道路前）的紅綠燈，時間過短，無法消耗車流量吧？

### 答復內容

您透過本府1999話務中心建議本市豐原區西勢路與互助街口增設號誌一案……。

## 案B

### 結案方式

文號		登錄日期	114/06/30
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如說明二
主旨	有關民眾反映本市潭子區中潭公路(省道台3線)與環中東路一段路口號誌不連鎖及秒數過短一案，係屬實管路口，移請早處置復，請查照。		
正本	交通部公路局中區養護工程分局臺中工務段		
副本			
主辦單位		主辦人員	
發文文號		限辦日期	114/07/07
簽核模式	紙本簽核	決行層級	三層決行

## 案A

### 疑義檢討

- 回復內容誤植→誤植B案陳情內容。
- 結案方式錯誤→未審視陳情整合平台內容，以公文系統受文對象為判定標準。

The background is a solid dark blue color. It is decorated with various light blue geometric elements: several thin diagonal lines, some circles of different sizes, and larger, semi-transparent rounded rectangular shapes that overlap each other. In the center of the image, there is a dark blue rectangular box with a thin white border.

THANK YOU