

# 行政院及所屬各部會與地方政府 100 年度 人民陳情案件處理情形調查分析報告

行政院研究發展考核委員會

中華民國 101 年 11 月



# 目 錄

壹、調查緣起.....	1
貳、各機關處理人民陳情案件之依據及標準作業流程.....	2
一、各機關處理人民陳情案件法規依據.....	2
二、各機關訂定處理人民陳情案件標準作業流程.....	3
參、各機關人民陳情案件處理機制.....	3
一、各機關定期檢討分析人民陳情案件處理情形.....	3
二、各機關建立確認信機制情形.....	4
三、各機關建立案件追蹤查詢機制情形.....	5
四、各機關建立陳情案件滿意度調查機制情形.....	6
五、各機關處理人民陳情案件績效優良者行政獎勵情形.....	9
六、各機關自行辦理人民陳情相關講習情形.....	10
肆、各機關處理人民陳情案件統計分析.....	10
一、各機關處理陳情案件總數及類別.....	10
二、各機關陳情案件處理方式之統計.....	13
三、各機關受理陳情案件方式之統計.....	14
四、各機關受理陳情案件來源統計分析.....	16
五、各機關陳情案件處理時效統計之分析.....	18
伍、問題探討及分析.....	20
一、各機關處理人民陳情案件常遭遇之問題.....	20
二、各機關針對「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」所 提修正建議.....	22
三、各機關處理人民陳情案件所提其他建議.....	22
陸、未來改進建議.....	23
一、各機關處理人民陳情案件陳年問題之改進建議.....	23
二、各機關人民陳情案件處理機制方面之改進建議.....	25
三、有關行政院院長電子信箱之改進建議.....	26

柒、結語.....	27
附錄 1 各機關自訂處理人民陳情案件規定列表 .....	29
附錄 2 行政程序法.....	31
附錄 3 行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點 .....	33
附錄 4 行政院及所屬各部會及地方政府人民陳情案件處理情形調查表	37

# 行政院及所屬各部會與地方政府 100 年度人民陳情案件 處理情形調查分析報告

## 壹、調查緣起

為深入瞭解行政院及所屬各部會與地方政府（以下簡稱各機關）人民陳情案件處理情形，以提升各機關處理人民陳情案件的效率及品質，行政院研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）前於 99 年 11 月 29 日函請各機關針對人民陳情案件處理情形（99 年 1 月至 11 月）進行調查，並將「行政院暨所屬各部會及地方政府人民陳情案件處理情形調查分析報告」簽陳院長核閱且函送各機關參考辦理，後續並召開「中央及地方機關人民陳情業務研習會」與各機關分享調查成果，亦依據調查結果修正「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」（以下簡稱陳情要點）。

研考會為賡續了解各機關處理人民陳情案件情形及對前開報告建議事項改進落實情形，於 101 年 9 月 18 日再度函請各機關針對人民陳情案件處理情形進行調查。本次調查期間為 100 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，調查對象包括行政院及各部會計 36 個中央機關，以及直轄市及縣市政府計 22 個地方政府；調查內容除各機關人民陳情案件處理機制、案件類別、受理方式、案件來源及處理時效等相關資料外；另請各機關就處理人民陳情案件相關問題及法規修正建議等提出看法；並請各機關提供優良人民陳情案件範例以供後續精進業務參考。本報告依

各機關所填報資料進行統計分析，並研提人民陳情案件處理機制及法規修正建議供參。

## 貳、各機關處理人民陳情案件之依據及標準作業流程

### 一、各機關處理人民陳情案件法規依據

目前中央機關處理人民陳情案件，係依據「行政程序法」第七章之陳情規定，及行政院頒行陳情要點，或依據陳情要點自行訂定人民陳情案件處理之相關作業規定辦理。而地方政府多依據行政程序法規定自訂陳情案件處理相關作業要點辦理，或準用陳情要點規定辦理。經調查，除依行政程序法及陳情要點辦理人民陳情案件外，有 25 個中央機關(69.4%)及 19 個地方政府(86.4%)另自行訂定作業規定辦理(詳表 1)。與 99 年相較，中央機關 100 年自訂作業規定之比例大幅成長 18%，地方政府自訂規定比例亦有明顯成長。機關自訂規定名稱詳如附錄 1。

表 1 各機關是否自訂規定處理陳情案件之統計

是否訂定規定		自訂機關數 (占總數比率)	未訂定機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	20 (51.3%)	19 (48.7%)	39 (100%)
	100年	25 (69.4%)	11 (30.6%)	36 (100%)
地方政府	99年	19 (76.0%)	6 (24.0%)	25 (100%)
	100年	19 (86.4%)	3 (13.6%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

## 二、各機關訂定處理人民陳情案件標準作業流程

目前中央機關處理人民陳情案件，未強制規定應訂定標準作業流程，惟為提升陳情案件處理效率，99年調查報告曾建議各機關應訂定標準作業流程。依100年資料統計，目前有26個中央機關(72.2%)及14個地方政府(63.6%)訂有人民陳情案件標準作業流程(詳表2)。與99年相較，中央機關100年訂定標準作業流程比例成長8%，地方政府訂定標準作業流程比例亦略為成長。

表2 各機關是否訂定處理陳情案件標準作業流程之統計

是否訂定作業流程		已訂定機關數 (占總數比率)	未訂定機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	25 (64.1%)	14 (35.9%)	39 (100%)
	100年	26 (72.2%)	10 (27.8%)	36 (100%)
地方政府	99年	15 (60.0%)	10 (40.0%)	25 (100%)
	100年	14 (63.6%)	8 (36.4%)	22 (100%)

註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。  
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。

## 參、各機關人民陳情案件處理機制

### 一、各機關定期檢討分析人民陳情案件處理情形

依據陳情要點第16點規定：「各機關處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採」。依

99 年調查結果，各機關僅五成定期檢討陳情案件，根據本次調查統計，有 24 個中央機關(66.7%)及 14 個地方政府(63.6%)定期辦理檢討分析工作(詳表 3)。綜而言之，目前約六成以上機關定期檢討分析人民陳情案件處理情形，因此，100 年各機關在落實定期檢討分析人民陳情處理部分已有改進。

表 3 各機關是否定期檢討分析陳情案件之統計

是否定期檢討		定期檢討機關數 (占總數比率)	未定期檢討機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	22 (56.4%)	17 (43.6%)	39 (100%)
	100年	24 (66.7%)	12 (33.3%)	36 (100%)
地方政府	99年	13 (52.0%)	12 (48.0%)	25 (100%)
	100年	14 (63.6%)	8 (36.4%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

## 二、各機關建立確認信機制情形

目前人民陳情處理法規並未規定各機關受理陳情案件須建立確認信機制，惟鑑於人民陳情案件以電子郵件方式的數量有愈來愈多趨勢，其中濫發情形亦日趨嚴重，嚴重浪費公務資源，而多建立確認信機制，即民眾在發出陳情信件之後，機關立即發出確認信請其再次確認是否陳情，將可減少無效電子郵件帳號及誤發情形。

根據本次調查統計，有 28 個中央機關(77.8%)及 18 個地方政府(81.8%)已建立確認信機制(詳表 4)。綜而言之，七成以上中央機關與地方政府已建立確認信機制，而地方政府又較中央機關積極。與 99 年相較，中央機關 100 年建立確認信機制之比例有所成長，地方政府則些微增加。

表 4 各機關是否建立確認信機制之統計

確認信機制		已建立機關數 (占總數比率)	未建立機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	27 (69.2%)	12 (30.8%)	39 (100%)
	100年	28 (77.8%)	8 (22.2%)	36 (100%)
地方政府	99年	20 (80.0%)	5 (20.0%)	25 (100%)
	100年	18 (81.8%)	4 (18.2%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

### 三、各機關建立案件追蹤查詢機制情形

目前人民陳情處理相關法規並未規定各機關處理陳情案件須建立案件追蹤查詢機制，僅規定如未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。惟陳情案件常涉及多個權責機關或案情複雜，在函轉期間或調查期間民眾常不耐久候再次陳情，造成處理困擾。因此，許多機關建立案件追蹤查詢機制，使陳情民眾可依據案號查詢案件辦理進度，減少其重複陳情情形。

經調查，100 年度計有 22 個中央機關(61.1%)及 18 個地方政府(81.8%)已建立案件追蹤查詢機制(詳表 5)，綜而言之，於建立案件追蹤查詢機制部分，地方政府顯較中央機關積極。與 99 年相較，中央機關及地方政府 100 年建立案件追蹤查詢機制之比例均有所成長。

表 5 各機關是否建立案件追蹤查詢機制之統計

案件追蹤查詢機制		已建立機關數 (占總數比率)	未建立機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	21 (53.8%)	18 (46.2%)	39 (100%)
	100年	22 (61.1%)	14 (38.9%)	36 (100%)
地方政府	99年	18 (72.0%)	7 (28.0%)	25 (100%)
	100年	18 (81.8%)	4 (18.2%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

#### 四、各機關建立陳情案件滿意度調查機制情形

為提升民眾對政府處理陳情案件的滿意度，各機關應針對人民陳情案件的速度、服務態度、專業度及解決問題程度進行調查，即建立陳情案件滿意度調查機制，並依據服務評價調查結果進行檢討改善。

依據 100 年資料統計結果，有 30 個中央機關(83.3%)及 13 個地方政府(59.1%)業建立案件滿意度調查機制(詳表 6-1)，顯示各機關 100 年建立處理情形滿意度調查機制之機關數及比例均

明顯增加，且中央機關較地方政府重視民眾對陳情案件的滿意度。

表6-1 各機關是否建立處理情形滿意度調查機制之統計

滿意度調查機制		已建立機關數 (占總數比率)	未建立機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	28 (71.8%)	11 (28.2%)	39 (100%)
	100年	30 (83.3%)	6 (16.7%)	36 (100%)
地方政府	99年	11 (44.0%)	14 (56.0%)	25 (100%)
	100年	13 (59.1%)	9 (40.9%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

在已建立案件滿意度調查機制之 30 個中央機關中，21 個機關(70%)採線上問卷調查方式辦理，1 個機關(3.3%)採紙本問卷調查方式辦理，8 個機關(26.7%)採線上問卷及紙本問卷調查併行方式。部分機關如交通部表示為展現更熱誠的態度，除線上問卷調查外，另以電話再次詢問陳情人滿意度。與 99 年相較，中央機關採線上問卷調查方式及線上與紙本問卷調查併行方式辦理之機關數及比例均有所成長，而採紙本問卷調查方式辦理之機關數及比例則明顯下降。

在已建立案件滿意度調查機制之 13 個地方政府中，10 個機關(76.9%)採線上問卷調查方式辦理，僅臺北市政府及新北市政府採線上及紙本問卷調查方式併行辦理，另如臺東縣政府係

採電話調查方式辦理，部分機關如臺中市政府除線上問卷調查外，另以電話再次詢問陳情人滿意度。與 99 年相較，地方政府採線上問卷調查方式及線上與紙本問卷調查併行方式辦理之機關數及比例亦有所成長，而且無任何機關採紙本問卷調查方式辦理。(詳表 6-2)。

表 6-2 已建立滿意度調查機制機關之統計

滿意度調查方式		線上問卷調查 (占總數比率)	紙本問卷調查 (占總數比率)	線上、紙本 併行調查 (占總數比率)	其他 (占總數比率)	合計
中央 機關	99年	16 (57.1%)	5 (17.9%)	6 (21.4%)	1 (3.6%)	28 (100%)
	100年	21 (70%)	1 (3.3%)	8 (26.7%)	0 (0%)	30 (100%)
地方 政府	99年	8 (72.7%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	11 (100%)
	100年	10 (76.9%)	0 (0%)	2 (15.4%)	1 (7.7%)	13 (100%)

註1：99年中央機關已建立滿意度調查機制總數為28個；地方政府總數為11個。  
 註2：100年中央機關已建立滿意度調查機制總數為30個；地方政府總數為13個。

總而言之，中央機關較地方政府建立案件滿意度調查機制比例為高，地方政府在建置滿意度調查部分尚有努力空間。在調查方式部分，考量陳情電子郵件已是人民陳情主要方式，因此，不論是中央機關或地方政府均以線上問卷調查方式比例較高。另滿意度部分，已建立案件滿意度調查機制的 30 個中央機關，滿意度達六成以上者有 17 個(56.7%)，至 13 個地方政府

中，有 7 個滿意度達六成以上(53.8%)。綜上，在建立陳情案件處理的滿意度機制及滿意度部分各機關仍有努力空間。

#### 五、各機關處理人民陳情案件績效優良者行政獎勵情形

依據陳情要點第 19 點規定，各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵，以提高處理陳情案件績優者的士氣。考量處理陳情案件的機關同仁除核心業務之外，仍須辦理陳情業務，因陳情案件處理將影響民眾對政府的觀感，為表示政府對陳情案件之重視，並鼓勵同仁盡心處理，因此在陳情要點中規定各機關得對績效優良者予以獎勵。

100 年度調查結果顯示，有 19 個中央機關(52.8%)及 11 個地方政府(50%)依據陳情要點及相關規定辦理行政獎勵(詳表 7)。與 99 年相較，辦理獎勵之機關雖有增加，但仍僅約五成。

表 7 各機關是否獎勵處理陳情案件績效優良者之統計

辦理獎勵		辦理獎勵機關數 (占總數比率)	未獎勵機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	14 (35.9%)	25 (64.1%)	39 (100%)
	100年	19 (52.8%)	17 (47.2%)	36 (100%)
地方政府	99年	10 (40.0%)	15 (60.0%)	25 (100%)
	100年	11 (50.0%)	11 (50.0%)	22 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。				
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。				

## 六、各機關自行辦理人民陳情相關講習情形

考量各機關實際辦理人民陳情案件之人員更迭頻繁，為使機關累積經驗，且協助承辦人員瞭解處理陳情案件之規定及處理方式，機關應自行舉辦相關研習活動，以提升陳情案件處理品質。本次調查結果顯示，100 年僅有 13 個中央機關(36.1%)及 8 個地方政府(36.4%)曾自行辦理人民陳情相關講習，尚待加強宣導(詳表 8)。

表 8 各機關是否自行辦理人民陳情相關講習之統計

辦理講習	未辦理講習機關數 (占總數比率)	辦理講習機關數 (占總數比率)	合計
中央機關	23 (63.9%)	13 (36.1%)	36 (100%)
地方政府	14 (63.6%)	8 (36.4%)	22 (100%)

註：100 年中央機關數 36 個；地方政府數 22 個。

## 肆、各機關處理人民陳情案件統計分析

### 一、各機關處理陳情案件總數及類別

#### (一)各機關處理陳情案件總數

依本次調查結果顯示，中央機關在 100 年 1 月至 12 月總共處理 190,272 件陳情案。中央機關以行政院處理 54,089 件(28.4%)為最多，其中有 30,231 件為行政院院長電子信箱案件，其次為教育部 26,178 件(13.8%)，第三為內政部 22,669 件(11.9%)，而處理案件總數低於 100 件的機關有 6 個機關，

可見各機關處理人民陳情案件數量差距懸殊，面臨挑戰亦不相同。

地方政府 100 年 1 月至 12 月總共受理 785,254 件陳情案，以臺北市政府 259,954 件(33.1%)為最多，其次為新北市政府 185,113 件(23.6%)，第三為高雄市政府 132,745 件(16.9%)，前三者合計為 577,812 件(73.6%)，上開三個直轄市均為都會區，合計人口數約 900 萬人，約占全國總人口數的 40.3%，但受理陳情案件數卻占全部縣市政府受理案件總數的 73.6%，顯見都會地區民眾對於向政府機關提出陳情的意識較為強烈，該三直轄市面臨挑戰亦較大。

整體而言，不論中央機關或地方政府，各機關處理人民陳情案件總數都有逐年增加的趨勢。

## (二)各機關受理人民陳情案件類別

依據行政程序法第 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。」爰此，一般陳情案件大致可分為行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等四大類別。為利於陳情案件相關研究及分析，應對全部陳情案件進行統一分類及統計。依據本次調查結果顯示，中央機關有 35 個機關(97.2%)依照上開類別進行分類統計，僅 1 個機關未進行分類。地方政府 17 個機關(77.3%)依據行政程序法第 168 條進行分類，5 個機關(22.7%)未能依據上述原則進行分類。

進一步分析上開調查結果發現，中央機關 100 年 1 月至 12 月受理之陳情案件中，以行政興革之建議 70,620 件(40.7%) 為最多，其次是行政權益之維護 58,461 件(33.7%)，行政法令之查詢 31,327 件(18.1%)，至行政違失之舉發為 12,815 件 (7.4%)。

地方政府與中央機關處理陳情案件類別則有明顯不同，100 年 1 月至 12 月受理之陳情案件中，以行政權益之維護 223,362 件(39.1%)為最多，其次是行政興革之建議 183,794 件(32.1%)，行政違失之舉發 145,898 件(25.5%)，而行政法令之查詢為 18,580 件(3.3%)(詳表 9)。由於地方政府掌管許多涉及人民權益事項的申辦，例如建管、工商登記、社會福利等，因此陳情案件仍以行政權益之維護為大宗，且行政興革建議之比例明顯增加。

表 9 各機關受理陳情案件類別之統計

陳情案件類別		行政興革之建議 (占總數比率)	行政法令之查詢 (占總數比率)	行政違失之舉發 (占總數比率)	行政權益之維護 (占總數比率)	其他	合計
中央機關	99 年	43,522 (37.0%)	19,117 (16.3%)	12,358 (10.5%)	42,461 (36.1%)	116 (0.1%)	117,574 (100%)
	100 年	70,620 (40.7%)	31,327 (18.1%)	12,815 (7.4%)	58,461 (33.7%)	180 (0.1%)	173,403 (100%)
地方政府	99 年	98,390 (28.7%)	17,595 (5.1%)	104,164 (30.4%)	122,480 (35.8%)	0 (0.0%)	342,629 (100%)
	100 年	183,794 (32.1%)	18,580 (3.3%)	145,898 (25.5%)	223,362 (39.1%)	99 (0.0%)	571,733 (100%)

註：因部分機關未提供分類相關資料，案件總數以提供分類資料者計算。

## 二、各機關陳情案件處理方式之統計

各機關人民陳情案件處理情形可分為三大類：轉請權責機關處理、自行回復（包含書面及口頭回復）、不予受理（存查結案）。中央機關於 100 年 1 月至 12 月間共受理 190,272 件陳情案，其中自行回復 112,251 件(59.0%)、轉請權責機關者 53,121 件(27.9%)、不予處理者為 24,900 件(13.1%)；地方政府共受理 785,254 件，自行回復 709,286 件(90.3%)、轉請權責機關處理為 53,935 件(6.9%)、不予處理為 22,033 件(2.8%) (詳表 10)，以下分述之：

### (一)自行回復

地方政府自行答復比率為 90.3%，高於中央機關之 59.0%，反映了地方政府與民眾生活緊密相關的特性。

### (二)轉請權責機關處理

經查中央機關函轉比率 27.9%較地方政府 6.9%高。函轉權責機關處理部分，包含上級主管機關函轉下屬機關處理，亦包括一般民眾對於各機關間的權責劃分無法全然瞭解，誤向主管機關陳情，致需函轉權責機關處理；而地方政府管轄範圍清楚，民眾不致感到混淆。

### (三)不予處理

依據行政程序法第 173 條規定，人民陳情案有下列情形之一者，如無具體之內容或未具真實姓名或住址者；同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者；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，均得不予處理。

不予處理實務上最常見的原因是民眾以同一事由一再陳情，卻未能提供新事證或相關資料，以及一案多投造成重複陳情的情況，或非主管陳情內容之機關。經調查中央機關不予處理比率為 13.1%，較 99 年增加；地方政府不予處理為 2.8%，較 99 年減少。

表 10 各機關處理人民陳情案件處理方式之統計

處理方式		自行回復 (占案件總數比率)	轉請權責 機關處理 (占案件總數比率)	不予受理 (占案件總數比率)	合計
中央機關	99年	98,126 (66.6%)	34,234 (23.2%)	15,014 (10.2%)	147,374 (100%)
	100年	112,251 (59.0%)	53,121 (27.9%)	24,900 (13.1%)	190,272 (100%)
地方政府	99年	508,363 (92.0%)	22,507 (4.1%)	21,430 (3.9%)	552,300 (100%)
	100年	709,286 (90.3%)	53,935 (6.9%)	22,033 (2.8%)	785,254 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。					
註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。					

### 三、各機關受理陳情案件方式之統計

機關受理人民陳情方式，包括書面來函、電子郵件及其他等方式，書面來函包含投書、傳真方式、當面陳情作成書面紀錄等，另其他方式包括面對面、電話或 1999 專線等陳情方式。中央機關在 100 年 1 月至 12 月所受理一般陳情案件總數為

190,272 件，從受理陳情的方式來看，有 136,437 件(71.7%)屬於電子郵件，書面來函 42,018 件(22.1%)，另 11,817 件(6.2%)為面對面及電話等其他方式(詳表 11)。

由此可見，在現今網路發達的時代，藉由網路和電子郵件陳情已相當普遍，相較於書面來函或面對面等方式，網路具有快速、低成本等便利性，因此整體而言，電子郵件已成為最便利之方式，依本次調查結果，以電子郵件方式陳情的案件較 99 年度有成長的趨勢。

而地方政府的情形與中央機關又有所不同，因為近年來地方政府陸續建置 1999 專線或專屬話務中心受理一般民眾陳情，因此從統計的資料可以發現，電子郵件和其他(電話及 1999 專線為主)分別占受理案件總數的四成左右(詳表 11)，與中央機關受理案件中七成係以電子郵件為主有明顯的差異。由於地方政府建置專線服務有普遍化的趨勢，未來地方政府受理陳情案將以其他方式(電話及 1999 專線為主)為大宗。

表 11 各機關受理陳情案件方式之統計

受理方式		電子郵件 (占總數比率)	書面來函 (占總數比率)	其他方式 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	95,362 (64.7%)	37,626 (25.5%)	14,386 (9.8%)	147,374 (100%)
	100年	136,437 (71.7%)	42,018 (22.1%)	11,817 (6.2%)	190,272 (100%)
地方政府	99年	255,003 (46.2%)	59,399 (10.7%)	237,898 (43.1%)	552,300 (100%)
	100年	358,508 (45.6%)	69,737 (8.9%)	357,009 (45.5%)	785,254 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。 註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。 註3：其他方式係指面對面、電話或1999專線等陳情方式。					

#### 四、各機關受理陳情案件來源統計分析

各機關人民陳情案件主要來源包括總統府與行政院交下，及機關自行收文等管道，總統府接獲民眾陳情案件，如事涉行政院及所屬各機關權責時，總統府即轉交行政院，行政院再依據其內容，交辦至相關部會逕行答復。

100年1月至12月中央機關所受理一般陳情案件中，有18,315件(9.6%)係由總統府函轉(含電子郵件信箱)，20,018件(10.5%)由行政院函轉(含院長電子信箱交辦)，合計共占處理總數之二成左右，機關自行受理(含院長電子信箱或機關首長信箱或民意信箱)的案件為146,770件(77.2%)，其他(包含立法院、監察院及其他機關轉來之案件)為5,169件(2.7%)。

惟據調查結果顯示，在總統府函轉中央機關的 18,315 案件中，僅有 54.4% 係轉請行政院秘書處辦理，經瞭解係因總統府與行政院院長電子信箱網頁改版期間，暫時由總統府逕交各部會處理；而行政院函轉交中央機關的 20,018 件中，則以內政部的 6,045 件、教育部 3,460 件及交通部 2,107 件等 3 個機關最多。

由於人民陳情案件經常會有一案多投或重複陳情的情形，各機關雖未針對重複陳情案件進行統計，但從案件來源分析，如陳情人習慣同時向陳情個案主管機關及更高層機關（總統府及行政院）陳情，及一案多投情形，則總統府及行政院函轉的二成案件中，與機關自行受理的案件存有一案多投或重複陳情的可能性，這種情形恐會耗費行政資源，也造成機關處理的困擾。

至於地方政府處理的案件中，機關自行處理的案件有 610,589 件(77.8%)，僅 6,599 件(0.8%)由總統府函轉，8,978 件(1.1%)由行政院函轉，總統府及行政院函轉案件所占比例相較於中央機關的情形並不高，惟地方政府從其他管道受理的案件有 159,088 件(20.3%) (詳表 12)，明顯比中央機關高，原因可能是一般民眾並不清楚政府機關權責劃分，對於地方自治事項，仍向中央機關陳情，或是屢次向地方政府陳情未果，認為改向中央機關陳情可能比較有效，再交下由地方機關處理所致。

表 12 各機關陳情案件來源之統計

案件來源		總統府函轉 (占總數比率)	行政院函轉 (占總數比率)	機關受理 (占總數比率)	其他 (占總數比率)	合計
中央機關	99年	6,499 (4.4%)	22,454 (15.2%)	105,748 (71.8%)	12,673 (8.6%)	147,374 (100%)
	100年	18,315 (9.6%)	20,018 (10.5%)	146,770 (77.2%)	5,169 (2.7%)	190,272 (100%)
地方政府	99年	2,589 (0.5%)	6,772 (1.2%)	426,704 (77.3%)	116,235 (21.0%)	552,300 (100%)
	100年	6,599 (0.8%)	8,978 (1.1%)	610,589 (77.8%)	159,088 (20.3%)	785,254 (100%)

註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。  
 註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。

### 五、各機關陳情案件處理時效統計之分析

依據陳情要點規定，各機關視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 日。惟目前除陳情事項涉及二個以上機關權責，須協調有關機關處理，或是涉及政策、法令研訂後始能明確答復並適當處理者，否則多數機關的辦理期限多以一般公文「普通件」辦理天數 6 日為原則。

目前大部分機關多依檔案管理局所訂定之陳情案件處理時效作為管制標準，分為 6 天以內、6 天(不含)至 15 天、15 天(不含)至 30 天、逾期 30 天以上者等 4 大類。從中央機關人民陳情案件之處理時效顯示，在 6 日以內辦結案件數為 165,509 件(87.0%)，6 日以上(不含)至 15 日辦結件數為 20,275 件(10.7%)，

15 日以上(不含)至 30 日辦結件數為 4,224 件(2.2%)，逾限辦結件數為 264 件(0.1%)。

從前述資料可發現，有八成七以上的陳情案都能在 6 天內結案，較 99 年度進步，表示各機關對於人民陳情案具有一定程度的重視，處理態度亦相當積極，除非案情較為複雜或涉及較多機關時，處理期限才會比較長。

地方政府人民陳情案件之處理時效，在 6 日以內辦結案件數為 625,812 件(79.7%)，6 日以上(不含)至 15 日辦結件數為 121,532 件(15.5%)，15 日以上(不含)至 30 日辦結件數為 28,163 件(3.6%)，逾限辦結件數為 9,747 件(1.2%)。地方政府近八成能在 6 天之內結案，亦較 99 年度進步。但仍有部分民眾陳情內容因屬建議地方增加公共建設，以及涉及民眾個人權益的請求，囿於地方經費短絀，無法即時滿足人民需求，因此造成陳情案件之處理較為耗時。(詳表 13)。

整體而言，不論中央機關或地方政府，多能依據陳情要點規定，於 30 日內辦結人民陳情案，中央機關的辦結比率高達 99.9%，地方政府的辦結比率為 98.8%，成效值得肯定。

表 13 各機關陳情案件處理時效之統計

處理時效		6天以內 (占總數比率)	6天(不含) -15天 (占總數比率)	15(不含) -30天 (占總數比率)	逾期30天 以上 (占總數比率)	合計
中央 機關	99 年	120,439 (81.7%)	20,300 (13.8%)	5,488 (3.7%)	1,147 (0.8%)	147,374 (100.0%)
	100 年	165,509 (87.0%)	20,275 (10.7%)	4,224 (2.2%)	264 (0.1%)	190,272 (100.0%)
地方 政府	99 年	434,369 (78.7%)	94,482 (17.1%)	19,122 (3.4%)	4,327 (0.8%)	552,116 (100.0%)
	100 年	625,812 (79.7%)	121,532 (15.5%)	28,163 (3.6%)	9,747 (1.2%)	785,254 (100%)
註1：99年中央機關數39個；地方政府數25個。 註2：100年中央機關數36個；地方政府數22個。						

## 伍、問題探討及分析

各機關處理人民陳情案件所面臨的主要問題、對陳情要點規定的相關修正意見及其他建議，臚列如次：

### 一、各機關處理人民陳情案件常遭遇之問題

#### (一)以同一事由，一再向機關陳情問題嚴重

同一事由一再陳情係指權責機關就陳情人事由雖已答復，惟陳情人仍再次陳情情形，致浪費行政資源，依 100 年調查結果，此仍為各機關主要感到困擾問題，主因多為陳情人對於機關答復不滿意，常出現再次陳情，或迷信層級較高處理愈有效，向權責機關之上級機關提出陳情，或更改電郵地址或身分再次陳情。

## (二)以匿名或不具名陳情案件過多

有關匿名或不具名之電子郵件，依據陳情要點及各機關自訂作業規定，該類陳情案件得不予受理，惟實務上多數機關作法，如果來函有具體事實之陳述，亦多予以處理。只是當民眾舉證項目、地點如不明確，機關常需再予聯繫探詢時，因陳情人未透露姓名或聯絡資訊，致無法進一步瞭解案情解決問題，或向其澄清說明，導致民眾對政府處理案件的態度及作法有所誤解。

## (三)民眾對業務權責機關不清楚

陳情要點規定人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理，非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人，惟民眾因不明瞭案件受理之權責隸屬而造成陳情案件需移送權責機關處理情形，浪費不少行政資源，另民眾習慣找上一級或層級最高的機關反映申訴，亦容易造成機關困擾，並且常因處理時間延遲引起民眾誤解。

## (四)陳情內容不符事實或屬私權糾紛或與現行法令牴觸

民眾所提陳情案件內容無具體事證或與事實不符，或惡意攻擊如匿名檢舉等，或較多地方政府提出的民眾私權部分或應盡義務，要求公權力介入處理，或較多中央機關提出的民眾陳情事項與現行法令牴觸，仍要求解決等情形。機關因查證頗為耗時，也增加了回復的時間，或因屬私權範圍無法介入，無法具體回復民眾，或因目前法令規範無法解決，只能多次委婉答覆解釋，常致民眾對政府作為產生誤解。

## (五)陳情人態度不佳、不理性問題

陳情人提出陳情信件、電話陳情或面對面陳情案時，常因為對法令或機關權責不瞭解，致產生誤會，承辦人常在屢次處理後，又面臨陳情人以威脅口氣或情緒性謾罵，尤以遭處罰緩之情形為甚，常致陳情問題失焦，並造成承辦人員困擾。

## 二、各機關針對「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」所提修正建議

- (一) 第 14 點規定係規定陳情案件處理方式，建議要點增列匿名檢舉規定，即應視陳情內容是否具體，否則受理機關得不予受理。另「同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。」之規定部分，建議對「再次陳情次數」及「適當處理」予以明確定義，俾供機關依循。並建議明確規定同一事由經查證為變更身分者，不予處理，以避免民眾濫發電子郵件，節省行政資源。
- (二) 第 19 點規定，各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵，建議將「得」予以獎勵，修正為「應」予以獎勵。

## 三、各機關處理人民陳情案件所提其他建議

- (一) 建立聯繫窗口：建議建立府院與各級政府人民陳情案件作業窗口之聯繫電話與電子信箱資料庫，並定期更新，俾利掌握時效，及時改分等業務連繫。
- (二) 免留承辦人資訊：回復陳情函時，顧及承辦人日後遭受不必要電話辱罵，建議不需提供承辦人姓名。

- (三) 增加陳情案件類別：建議陳情案件類別增加「其他」項目，以讓無法分類之案件得以歸類。
- (四) 減少重複函轉情形：行政院院長電子信箱在同一時間函轉總統府民意信箱及該信箱所受理同一陳情人反映相同事由之案件，承辦人需每件都回覆相同內容，才能結案，恐浪費行政資源，並影響民眾觀感，建議僅以其中一件分請相關機關辦理，以節省行政作業，提升行政效率。

## 陸、未來改進建議

綜上研析，謹研提改進建議如下：

### 一、各機關處理人民陳情案件陳年問題之改進建議

#### (一) 改善同一事由一再陳情情形

同一事由一再陳情情形，已造成各機關極大困擾，經查民眾多係因不滿意陳情答復內容，或問題仍未解決而再次陳情。建議機關在處理人民陳情案件時，除依據陳情法規處理外，同時亦注意回復民眾的態度，如民眾再次針對同一事由陳情，建議第二次來信時委婉告知民眾未來同一事由將不再受理，讓民眾知悉機關處理方式。

#### (二) 建立匿名或不具名陳情案件處理機制

有關匿名或不具名陳情案件，依據陳情要點規定得不予受理，惟建議機關應依來函所陳述內容進行判斷，如有具體事實或緊急重要事項仍須處理，以維護民眾權益。另目前各機關於網站多設有首長信箱或意見信箱，提供民眾便利的陳

情管道，惟為進一步瞭解案情或查證需要，建議請其留下聯絡方式(例如電話)，以助釐清案情並加速處理效率。

### (三) 加強政策宣導提升民眾認知度

民眾誤向非陳情案件權責機關提出陳情案件時有所見，而處理人民陳情案件之機關有義務協助函轉，並注意時效且函知陳情人。各機關應主動積極辦理政策宣導提升民眾認知度，以建立民眾對權責機關之正確觀念。

### (四) 審慎查證陳情內容並婉轉回復陳情人

民眾陳情內容五花八門，甚至利用公權力以檢舉函方式報復等情事亦屢見不鮮，為避免其他民眾權益受損，機關在處理此類陳情信件需以審慎態度查證。另私權糾紛部分亦應告知民眾此非公權力處理範圍，惟回復態度應以同理心出發，避免引起民眾反感。

### (五) 建立不理性陳情人處理機制

許多機關表示陳情人態度不理性造成承辦人員困擾，實務上，許多陳情人如能感受到機關以同理心來對待，將能控制不理性的行為，爰機關應採取耐心聆聽態度，並告知處理情形或其他可能解決途徑，以避免更大衝突發生。如陳情民眾仍持續有不理性行為，建議簽陳首長同意將不再處理該民眾陳情。

## 二、各機關人民陳情案件處理機制方面之改進建議

### (一) 定期檢討陳情案件辦理情形

經本次調查近四成的機關仍未定期檢討分析人民陳情案件處理情形，並研提改進建議；另中央有 1 個機關、地方政府有 5 個機關尚未落實各項類別統計。為作為施政參考，建議各機關應依規定落實陳情案件檢討，或按月、按季將處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以統計、檢討分析，提出改進建議，俾供後續陳情案件處理參考。

### (二) 建立處理陳情案件滿意度調查

目前中央機關有八成訂有處理陳情案件滿意度調查機制，而地方政府部分僅有六成。考量陳情案件處理情形滿意度調查有助於瞭解機關回復內容是否具體，回復速度、專業度，以實際解決陳情人問題，且考量線上滿意度調查將是未來主流調查方式，請機關應儘早建立處理陳情案件滿意度調查機制，以瞭解陳情人之需求是否得到妥善處理。

### (三) 加強機關同仁職能培訓

考量各機關實際辦理人民陳情案件之人員更迭頻繁，且協助承辦人員瞭解處理陳情案件之規定及處理方式，機關應自行舉辦相關研習活動，以提昇陳情案件處理品質，依 100 年調查結果，目前中央機關及地方政府僅有三成自行辦理人民陳情相關講習，建議機關應自行舉辦相關觀摩或研習活動，強化同仁處理陳情案之專業能力。研考會未來亦將辦理

人民陳情相關講習，與各機關分享優良處理人民陳情案件的作法。

#### (四) 獎勵處理人民陳情案件績效優良者

依 100 年調查結果，仍僅有五成之機關對處理人民陳情案件績效優良者予行政獎勵，雖較 99 年度有些微提升，但仍不足，為鼓勵同仁盡心處理陳情案件，並表示機關對人民陳情業務之重視，提升民眾對政府的滿意度，建議各機關應更積極落實陳情要點規定，對績效優良者予以獎勵。

### 三、有關行政院院長電子信箱之改進建議

#### (一) 減少同一案件重覆函轉情形

目前各機關多反應同一事由或同一陳情人一案多投情形嚴重，且以電子郵件方式陳情者，陳情人更可輕易複製及投遞各機關，常常會發生同時投遞總統府民意信箱及行政院院長電子信箱的情形，目前行政院院長電子信箱作法係在同一時間函轉總統府民意信箱及該信箱所受理同一陳情人反映相同事由之案件，承辦人需每件都回覆相同內容，恐浪費行政資源，建議請加以檢視，將其中一件分請主管機關辦理，以節省行政作業，提升行政效率。

#### (二) 修改陳情案件類別項目

依據行政程序法規定，陳情案件大致可分為行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等四大類別。惟目前行政院院長電子信箱除上述四大類別

外，還有「其他」類別，建議應回歸行政程序法規定，修正陳情案件類別項目，俾使各機關有所依循。

## 柒、結語

陳情是民眾與政府部門溝通的主要方式之一，近來由於社會變遷與民主化程度提高，人民愈來愈注重自身權益的要求與保護，對於政府施政作為也有許多建議，加上資訊及傳播科技的快速進展，陳情管道愈來愈多元、便利，人民陳情案件已有大幅增加之趨勢，因此如何妥善處理人民陳情案件是中央及地方政府同仁都必須積極面對的課題與挑戰。

為提升政府處理人民陳情案件的效率與品質，各機關在處理陳情案件時，除應依據法規辦理外，請加以檢討分析，研析更佳處理作法，另在回復民眾的態度部分，更是影響民眾對政府觀感的重要關鍵，機關在面對陳情的民眾時都應以真誠的態度，以同理心來聆聽他們的問題。惟有暢通政府與民眾溝通管道，政府用心，民眾將更信賴政府，各機關應以提升服務品質自我勉勵。



## 附錄 1 各機關自訂處理人民陳情案件規定列表

中央機關	規定名稱
行政院綜合業務處	行政院院本部處理人民陳情案件作業規定
內政部	內政部部長電子信箱處理作業規定
外交部	外交部領事事務局處理人民陳情案件注意事項
國防部	國防部暨所屬各單位人民陳情案件作業要點
財政部	財政部及所屬各機關處理人民陳情案件要點
教育部	教育部處理人民陳情案件作業規定
法務部	法務部陳情請願疏處小組作業要點
經濟部	經濟部首長電子信箱處理作業規定
交通部	交通部處理人民陳情案件要點
衛生署	行政院衛生署處理電子郵件作業要點
環保署	環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項
海巡署	行政院海岸巡防署處理人民陳情案件要點
陸委會	行政院大陸委員會受理人民陳情案件作業規定
青輔會	行政院青年輔導委員會人民陳情案件作業規定
原能會	行政院原子能委員會及所屬機關處理人民陳情案件要點
國科會	行政院國家科學委員會處理人民陳情案件作業說明
研考會	行政院研究發展考核委員會及所屬機關處理人民陳情案件作業規定
勞委會	行政院勞工委員會及所屬機關處理人民陳情案件作業規定
原民會	行政院原住民族委員會處理人民陳情案件作業規定
體委會	行政院體育委員會處理人民陳情案件作業要點
客委會	行政院客家委員會處理人民陳情案件作業規定
公平會	公平交易委員會處理人民陳情案件要點
中選會	中央選舉委員會及所屬選舉委員會處理人民陳情案件要點
通傳會	國家通訊傳播委員會處理人民陳情案件要點
人事行政總處	行政院人事行政總處及所屬各機關處理人民陳情案件作業規定
地方政府	規定名稱
臺北市政府	臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項
新北市政府	新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項
臺中市政府	臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點
臺南市政府	臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點
高雄市政府	高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點
桃園縣政府	桃園縣政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點
新竹縣政府	新竹縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件要點
苗栗縣政府	苗栗縣政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點
南投縣政府	南投縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件實施要點
彰化縣政府	彰化縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點
雲林縣政府	雲林縣政府處理陳情案件列管作業要點
屏東縣政府	屏東縣政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業規範
宜蘭縣政府	宜蘭縣政府人民陳情案件管制作業要點
花蓮縣政府	花蓮縣政府暨所轄各機關陳情案件處理作業要點
臺東縣政府	臺東縣政府人民陳情案件作業要點
澎湖縣政府	澎湖縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件作業要點
金門縣政府	金門縣政府處理人民陳情案件作業要點
基隆市政府	基隆市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點
嘉義市政府	嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點



## 附錄 2 行政程序法

中華民國八十八年二月三日總統（88）華總一義字第 8800027120 號令公布全文 175 條；並自九十年一月一日施行

中華民國八十九年十二月二十七日總統（89）華總一義字第 8900305050 號令增訂公布第 174-1 條條文

中華民國九十年六月二十日總統（90）華總一義字第 9000119000 號令修正公布第 174-1 條條文

中華民國九十年十二月二十八日總統（90）華總一義字第 9000265010 號令修正公布第 174-1 條條文

中華民國九十四年十二月二十八日總統華總一義字第 09400212541 號令刪除公布第 44、45 條條文

### 第七章 陳 情

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。

第 169 條 陳情得以書面或言詞為之；其以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，並向陳情人朗讀或使閱覽後命其簽名或蓋章。  
陳情人對紀錄有異議者，應更正之。

第 170 條 行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。  
人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。

第 171 條 受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。  
受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

第 172 條 人民之陳情應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人。但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。  
陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理機關應告知陳情人。

第 173 條 人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理：  
一、無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

二、同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。

三、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。

### 附錄 3 行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

62 年 1 月 3 日行政院台 62 研展字第 001 號令頒布

73 年 3 月 26 日行政院台 73 研展字第 0782 號函修正

84 年 9 月 13 日行政院台 84 研展字第 02831 號函修正

89 年 5 月 25 日行政院台 89 研展字第 02999 號函修正

91 年 11 月 22 日行政院院壹秘字第 0910058540 號函修正第 6、8、13 點，91 年 11 月 28 日會研字第 09100249251 號函分行

97 年 4 月 21 日院授研展字第 0972160415 號函修正第 4 點

100 年 7 月 29 日行政院院授研展字第 1002161133 號函修正

一、行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。

二、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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。

三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。

前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。

本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

五、各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。

八、各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、各機關答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能

在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- (三) 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。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

- (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

- 十六、各機關處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。
- 十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。
- 十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。
- 十九、各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。
- 二十、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

## 附錄 4

### 行政院及所屬各部會及地方政府人民陳情案件處理情形調查表

為瞭解行政院及所屬各部會與地方政府人民陳情案件處理情形，爰規劃進行本次書面調查，以提升人民陳情案件之處理品質。煩請各機關人民陳情案件之統籌管理單位(如無統籌管理單位，則由研考業務之主管單位)針對 100 年 1 月至 12 月處理情形惠予填答後，於 101 年 10 月 12 日前函復本會，謝謝！

行政院研究發展考核委員會 敬上

101 年 9 月

#### 【填表說明】

1. 本次調查對象為中央各部會及地方政府(均不含所屬機關)。
2. 本案擲復本會時，請提供 貴機關處理人民陳情案件作業規定、人民陳情案件標準作業流程及檢討分析報告，必要時得另檢附說明，供後續研析參考。
3. 本案聯絡人：本會研究發展處蘇美玲專員  
電話：(02) 23419066 轉 242 傳真：(02)23974374  
電子郵件信箱：mlsu@rdec.gov.tw

# 行政院及所屬各部會與地方政府人民陳情案件 處理情形調查表

## 壹、基本資料

一、機關名稱：\_\_\_\_\_

二、貴機關處理人民陳情案件依據法規為何(得複選)？

1.依據行政程序法規定

2.依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定

3.機關自行訂定作業規定，法規名稱：\_\_\_\_\_ (請  
提供)

三、貴機關是否訂有人民陳情案件標準作業流程？

1.是(請提供)

2.否

四、貴機關是否定期檢討分析人民陳情案件處理情形(不含所屬機關)，  
並研提改進建議？

1.是(請提供最近一次報告)

2.否

## 貳、處理機制

五、貴機關受理人民陳情案件是否已建立確認信機制？

1.是

2.否

註：確認信機制指民眾陳情函(包括電子郵件)寄達後，機關主動通知民眾受  
理情形。

六、貴機關處理人民陳情案件是否已建立案件追蹤查詢機制？

1.是

2.否

註：案件追蹤查詢機制係指機關提供案號或網址連結讓民眾查詢案件辦理進度。

七、貴機關處理人民陳情案件是否已建立處理情形滿意度調查機制？

1.是(請續答 1.1、1.2)

1.1 調查方式

線上問卷調查

紙本問卷調查

其他(請說明)\_\_\_\_\_

1.2 100 年 1 月至 12 月人民陳情案件調查結果：

「滿意」約\_\_\_\_\_%

2.否

八、貴機關對於處理人民陳情案件績效優良者，是否依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」或相關規定予以行政獎勵？

1.是

2.否

九、貴機關 100 年度是否自行辦理人民陳情相關講習？

1.是

2.否

參、案件統計分析(請以 100 年 1 月至 12 月已結案之陳情案件進行統計)

十、貴機關 100 年 1 月至 12 月受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別	行政興革 之建議	行政法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	合計
案件數					
比率					100.0%

十一、貴機關 100 年 1 月至 12 月受理人民陳情案件處理情形統計

陳情案件處理 情形	轉請權責 機關處理	自行回復 (包含書面及 口頭回復)	不予受理 (存查結案)	合計
案件數				
比率				100.0%

十二、貴機關 100 年 1 月至 12 月受理人民陳情案件方式統計

案件受理方式	書面來函	電子郵件	其他	合計
案件數				
比率				100.0%

註：

- 1、書面來函包含郵寄、傳真方式。
- 2、電子郵件受理部分包含總統府電子郵件、行政院院長電子信箱郵件及機關首長信箱或民意信箱。
- 3、其他部分包含面對面、電話或 1999 專線等口頭受理方式。

### 十三、貴機關 100 年 1 月至 12 月受理人民陳情案件來源統計

陳情案件 來源	總統府函轉 (含電子郵 件信箱)	行政院函轉 (含院長電子 信箱)	機關自行受理 (含機關首長信 箱或民意信箱)	其他	合計
案件數					
比率					100.0%

註：其他包含立法院、監察院或其他機關轉來之人民陳情案件。

### 十四、貴機關 100 年 1 月至 12 月受理人民陳情案件之處理時效

處理時效	6天以內	6-15天	15-30天	逾 期 (30 天以上)	合計
案件數					
比率					100.0%

## 肆、綜合性問題及建議

十五、貴機關在處理人民陳情案件時，常遇到的主要問題有哪些？

1.

---

2.

---

3.

---

十六、貴機關對於「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定有無修正建議，或其他處理人民陳情案件建議？

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

3.

\_\_\_\_\_

十七、請提供貴機關優良人民陳情案件範例 1 至 2 則。

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

3.

\_\_\_\_\_

填表人：\_\_\_\_\_；服務單位：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_；電子郵件：\_\_\_\_\_

\* 本調查表填答完成後，請於 101 年 10 月 12 日前函復本會，  
謝謝！