

教育部處理人民陳情案件作業規定修正對照表

修正規定	現行規定	說明
一、教育部（以下簡稱本部）為處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。	一、教育部（以下簡稱本部）為處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。 <u>本部各單位（以下簡稱各單位）處理人民陳情案件，除應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及有關法令規定辦理外，悉依本作業規定辦理。</u>	現行規定後段因與前段規定分屬不同事項，爰移列修正規定第二點。
二、本部各單位（以下簡稱各單位）處理人民陳情案件，除應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及有關法令規定辦理外，悉依本作業規定辦理。	一、 <u>教育部（以下簡稱本部）為處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。</u> 本部各單位（以下簡稱各單位）處理人民陳情案件，除應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及有關法令規定辦理外，悉依本作業規定辦理。	本點由現行規定第一點後段移列，內容未修正。
三、本作業規定所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話或親至本部）直接向各單位陳述或透過部長民意信箱、上級或其他機關交（移）辦有關本部行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等具體陳情之案件。		一、 <u>本點新增。</u> 二、參酌行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第二點規定一就人民陳情案件之定義，並依現行實務作法，明定人民陳情案件之定義。
四、 <u>人民陳情案件之處理程序及原則如下：</u> <u>（一）人民以書面方式向部長辦公室、次長辦公室、主任秘書辦公室及各單位陳述或經由上級或其他機關交（移）辦之陳情案件，應由本部秘書處完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。</u> <u>（二）以言詞向本部陳情者，業務權責單位應將陳情</u>	三、 <u>各單位如連續收到同一案由之人民陳情案件（含同一陳情人）得予併案辦理，如陳情案件業已答覆陳情人後，上級機關（如總統府、行政院）再交辦同一案由者，應將辦理情形答覆交辦機關。</u> 五、受理陳情案件非屬本部職掌者，應逕移主管機關處理，並副知陳情人及列管單位後結案；經列管之陳情案件，應具體答覆陳情	一、依現行實務作法，新增第一款及第二款人民陳情案件處理程序。 二、增訂第三款，依人民陳情之形式，明定書面、言詞陳情之處理方式。 三、現行規定第三點移列修正規定第五款，並酌作文字修正。 四、現行規定第六點移列修正規定第二款，並酌作文字修正。 五、現行規定第五點前段移列

<p>事項作成紀錄（格式如附件一）；親至本部陳情者依附件二之處理流程辦理，並由業務權責單位請陳情人簽名或蓋章，再送本部秘書處依前款程序辦理。</p> <p>（三）<u>人民陳情案件之內容涉及二個單位以上者，由陳情內容涉及比重較大者主辦；無法分辨內容比重時，由陳情內容所涉第一個單位主辦。</u></p> <p>（四）<u>受理之人民陳情案件非屬本部權責者，應逕移主管機關處理，並副知陳情人。</u></p> <p>（五）<u>如連續收到同一事由之人民陳情案件（包括同一陳情人）得予併案辦理，如人民陳情案件已答復陳情人後，上級機關再交辦同一事由者，應將辦理情形答復交辦機關。</u></p>	<p><u>人，並將辦理情形副知有關機關及列管單位，以便銷號。</u></p> <p>六、<u>人民言詞陳情者，各單位應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，填寫人民陳情案件紀錄表，並請陳情人簽名或蓋章確認後，據以辦理。</u></p>	<p>修正規定第四款，並酌作文字修正。</p> <p>六、依教育部公文改分（含移文）處理原則第一點規定，若來文內容涉及二個單位以上者，應以來文所敘業務較多或首項業務之主辦單位為主，爰新增修正規定第三款。</p> <p>七、現行經本部秘書處掛號之公文，均由公文管理系統列管，爰現行規定第五點後段文字予以刪除。</p>
<p>五、<u>人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：</u></p> <p>（一）<u>無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。</u></p> <p>（二）<u>同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。</u></p> <p>（三）<u>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。</u></p>		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、<u>參酌行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點，有關人民情案件得不予處理，但仍應予以登記之規定，明定人民陳情案件得不予處理之情形。</u></p>
<p>六、<u>各單位處理人民陳情案件，依本部各類人民陳情案件處理時限表之處理期限辦理，各種處理期限不得超過三十日；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。</u></p>	<p>二、<u>各單位處理人民陳情案件，其內容屬本部業務職掌範圍者，以不超過三日為限；其內容涉及其他機關業務職掌範圍者以不超過三十日為限。因故未能在上述期限以內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由，以書面先行告知陳情</u></p>	<p>一、<u>點次變更。</u></p> <p>二、<u>依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十一點規定，明定各單位處理人民陳情案件，各種處理期限不得超過三十日及未能在規定期限內辦結者之處理方式。</u></p> <p>三、<u>本部各類人民陳情案件</u></p>

	人。	處理時限表所列之類別，係依陳情案件性質給予不同辦理期限，爰刪除現行規定不超過三日之規定。
	四、人民陳情案件如係副本不予列管，由收文人員依作業規定註記人民陳情案件後，直接送承辦人員處理；但部（次）長室及行政院移送或直接受理之陳情案件，仍應由綜合規劃司管制考核科列入管制。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、人民陳情案件如係副本，仍依公文管理之相關規定辦理，無需另予規範，爰予以刪除。
七、 <u>人民陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。</u>	七、陳情案件有保密之必要者，各單位應嚴防洩密， <u>加強維護人民權益</u> 。	一、點次變更。 二、酌作文字修正。
	八、各單位應指派科長層級以上人員擔任人民陳情案件管考負責人。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、現行經本部秘書處掛號之公文，均由公文管理系統列管，爰予以刪除。
	九、各單位於接獲綜合規劃司通知六日內，由陳情案件管考負責人擇定二項陳情案件（包括行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護）較多之業務，填寫人民陳情案件檢討分析表，送交綜合規劃司。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、依現行實務做法，人民陳情案件以透過部長民意信箱處理為主，統計分析改依修正規定第九點辦理，爰予以刪除。
八、人民陳情案件以部長民意信箱回復陳情人為主。為了解陳情人對本部處理案件之滿意度，部長民意信箱滿意度調查及處理機制(如附件三)如下： <u>(一)</u> 除符合第二款之情形外，應於回復民眾信件內容末，附滿意度問卷調查聯結網址。 <u>(二)</u> 符合下列情形之一，經單位主管審核同意者，得不附滿意度問卷調查聯結網址： 1、非屬本部權責。 2、無具體內容。 3、同一事由信件達百件以上。		一、 <u>本點新增</u> 。 二、考量部長民意信箱屬人民陳情案件，其處理作業宜以同一規定規範，爰將「教育部部長民意信箱滿意度處理作業要點」之滿意度調查及處理機制納入本點予以規範，併同廢止該要點，以符實需。

<p>4、其他特殊事由。</p> <p>(三) 本部綜合規劃司得抽查各單位不附滿意度問卷調查連結網址之情形；有未符合規定者，並得視需要提報副主管業務會報檢討改善。</p>		
<p>九、人民陳情案件之統計分析：</p> <p>(一) 本部應定期統計人民陳情案件數、問題性質及滿意度等，加以檢討分析，並陳核一層長官參閱。</p> <p>(二) 本部所屬機關應於每年一月三十一日以前，將前一年度機關人民陳情案件檢討分析報告(格式如附件四)送本部。</p> <p>(三) 本部彙整前款資料研擬人民陳情案件統計資料及作業情形，於每年三月三十一日以前簽陳一層核定後，供各單位及所屬機關參考改進。</p>		<p>一、<u>本點新增</u>。</p> <p>二、依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十六及十七點規定，明定本部處理人民陳情，應定期進行檢討分析；所屬機關應將前一年度陳情案件統計資料及作業情形報部，由本部彙整陳報核定後，供各單位及所屬機關參考改進。</p>
<p>十、<u>各單位處理人民陳情案件符合下列要件之一之績效優良人員，核予嘉獎一次，不列入單位獎勵額度內：</u></p> <p>(一)<u>當年度處理部長民意信箱案件單位內累計整體滿意度九分以上件數第一名，且達五件以上。</u></p> <p>(二)<u>當年度處理重大案件表現優異。</u></p>	<p>十、人民陳情案件比照本部文書流程管理及獎懲作業規範及本部部長民意信箱滿意度處理作業要點規定辦理獎懲事宜。</p>	<p>將「教育部部長民意信箱滿意度處理作業要點」之獎勵原則納入本點予以規範，並酌作文字修正，且併同廢止該要點，以符實需。</p>
<p>十一、本部所屬機關應視實際業務執行需要，參照本作業規定及附件五之流程圖，另定人民陳情案件處理之相關作業規定。</p>		<p>一、<u>本點新增</u>。</p> <p>二、為利本部所屬機關建立人民陳情案件作業流程並落實內部自我管理，爰新增其應另定相關作業規定。</p>

教育部電話、語音、親至本部陳情案件紀錄表

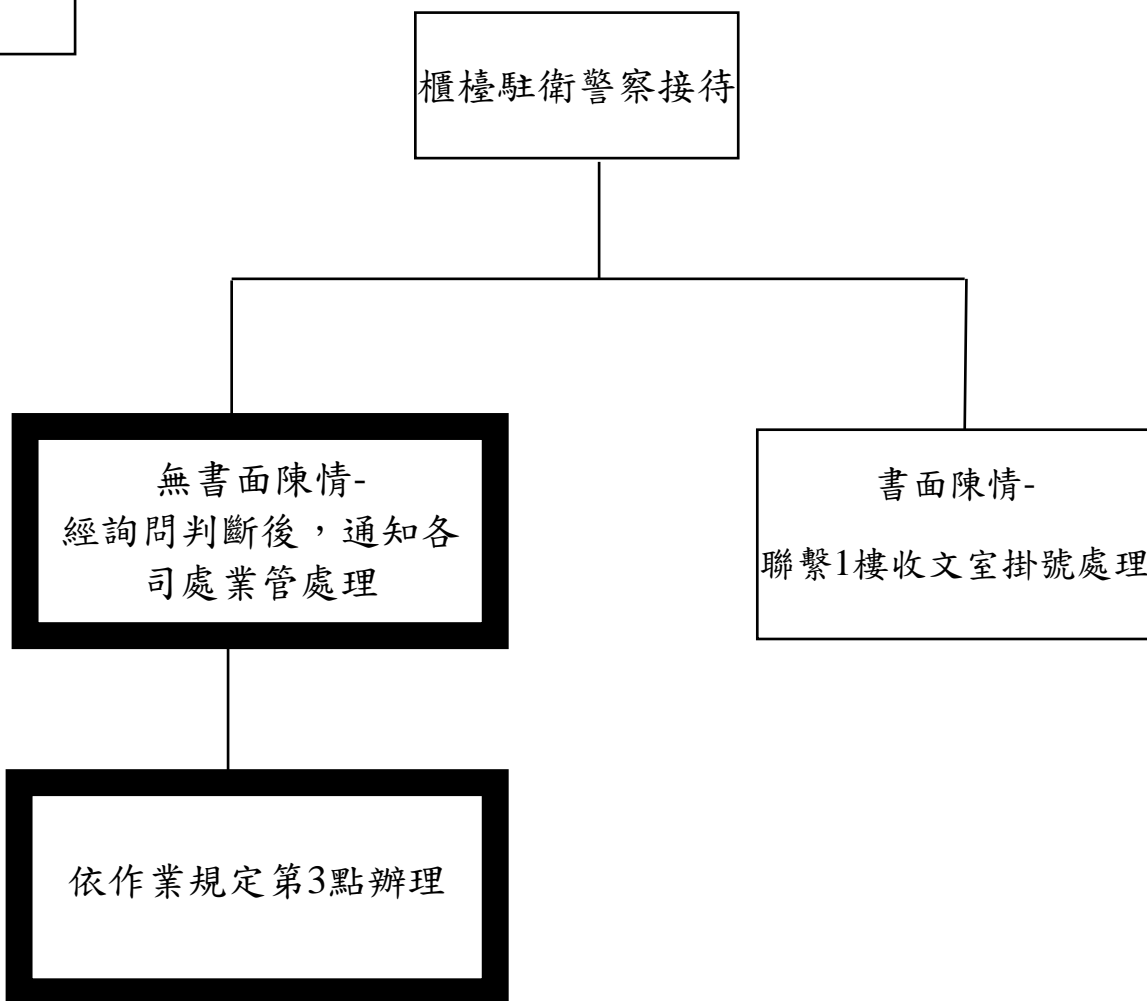
陳 情 日 期		年 月 日 時 分
陳 情 地 點		
陳 情 者	姓 名	
	聯 絡 電 話	
	地 址	
	傳 真	
	E - mail	
陳 情 內 容		
受 理 者	單位名稱	
	姓 名	
	職 稱	
	聯 絡 電 話	

填表說明：

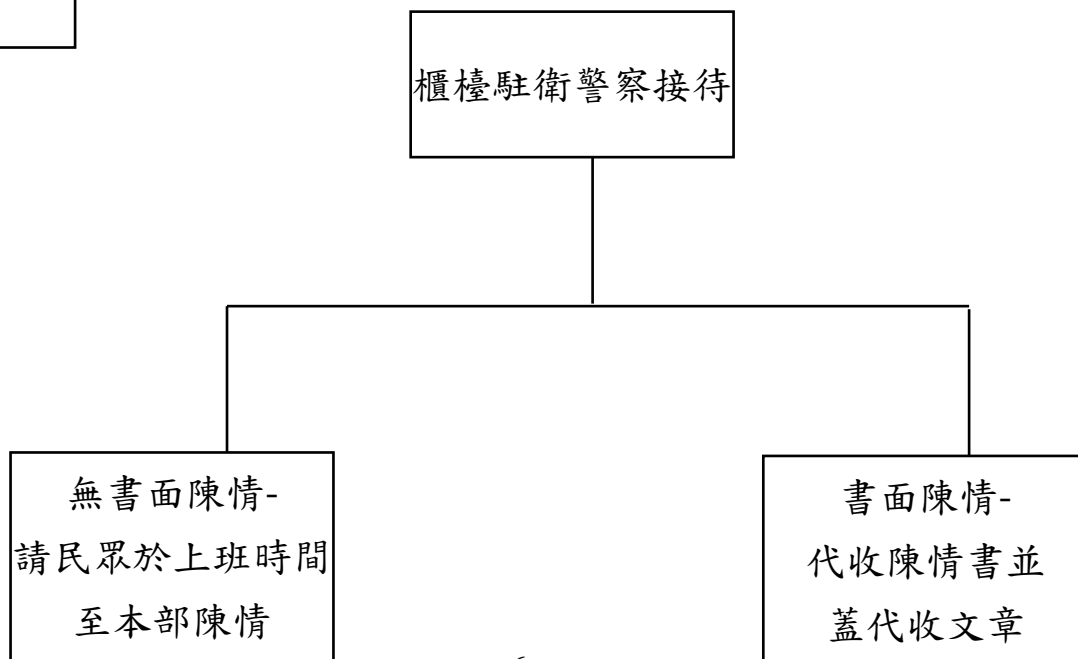
1. 本表限民眾須後續服務者再填，如已當場即時答復解決者毋需填寫。
2. 本表陳情者「姓名」及「聯絡電話」為必填欄位；「地址」及「E-mail」可擇一填寫。
3. 本表填妥後隨即送本部秘書處掛文號。

人民親至教育部陳情之處理流程

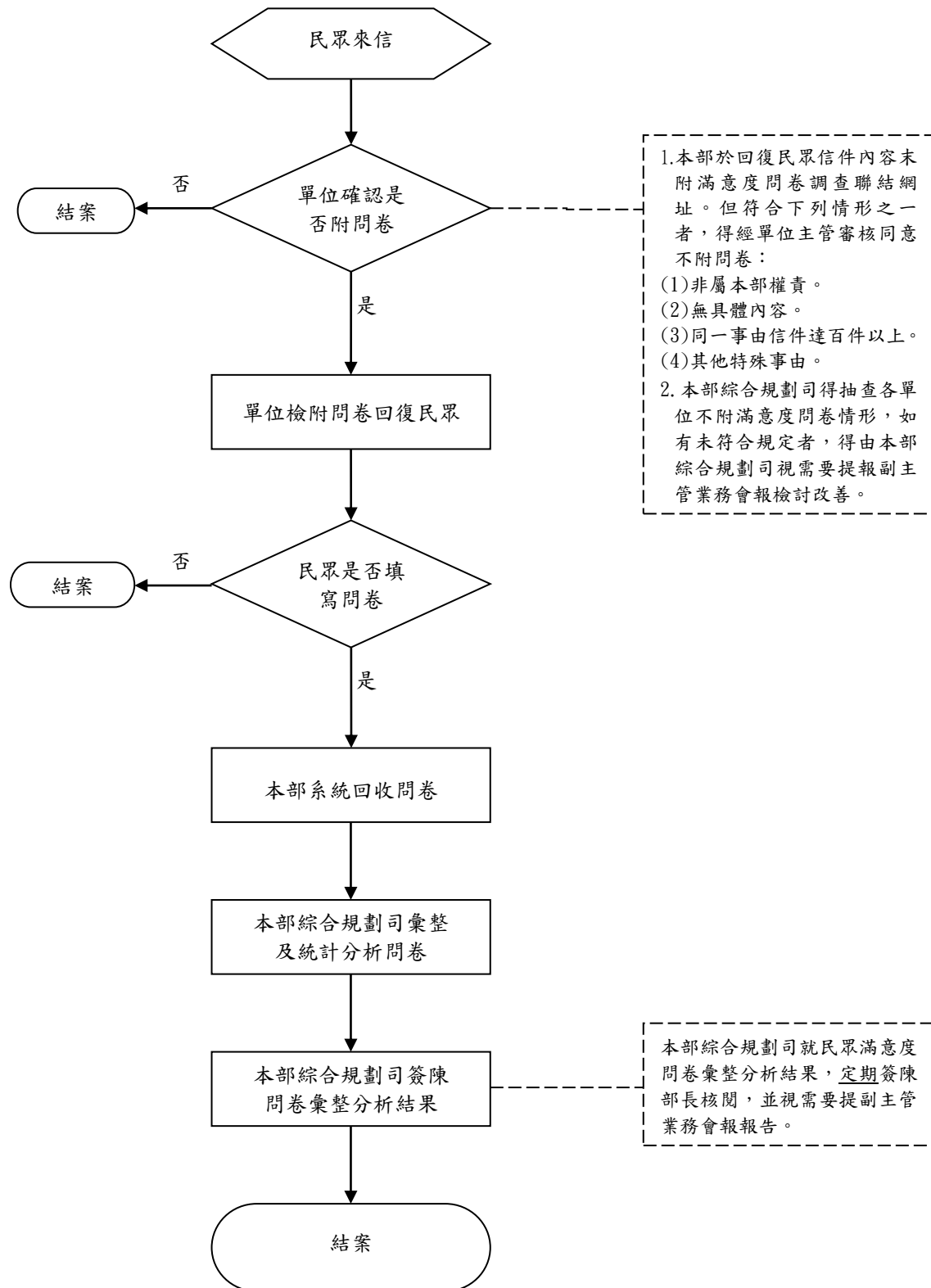
平日



假日



教育部部長民意信箱滿意度調查機制及流程



(機關名稱)○○○年度人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

為提升○○○(機關名稱)為民服務品質，依○○○○○(機關之規定)，針對人民陳情案件處理結果進行分析檢討，以作為持續加強提升服務品質之參考。

二、陳情案件統計

(簡述當年度人民陳情案件之件數、類別等)

三、陳情案件處理滿意度分析

(簡述當年度人民陳情案件滿意度件數、分數等相關情形)

四、綜合檢討分析

(簡述當年度人民陳情案件處理情形及結果)

五、結語

(請說明具體改進建議)

(機關名稱)○○○年度人民陳情案件處理情形調查表

壹、基本資料

一、是否有人民陳情案件之統籌管理單位？

☐1.是，請提供單位名稱：_____。

☐2.否，倘無統籌管理單位，請填寫研考業務之主管單位_____。

二、是否訂有處理人民陳情案件作業規定（得複選）？

☐1.依據行政程序法

☐2.依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」

☐3.機關自行訂定作業規定，規定名稱：_____

三、是否訂有人民陳情案件標準作業流程？

☐1.是。

☐2.否。

貳、處理機制

四、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電子郵件寄達後，由機關提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。

五、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。

六、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

☐ 線上及紙本問卷調查

☐ 其他(請說明)_____

1.2 ____年度人民陳情案件調查結果：

「滿意」約____%

☐ 2.否。

七、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。

八、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____年度已結案之陳情案件進行統計)

九、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、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	便民專線 (如1999)	現場受理 及電話	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及機關首長信箱或民意信箱。

十一、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%

註：本項案件類別係依行政程序法第 168 條陳情範圍定之。

十二、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%

十三、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%

註：機關自訂之處理期限最長不得超過 30 個日曆天，超過 30 個日曆天者即屬逾期，未超過 30 個日曆天者依處理時效填復(例如：處理時效超過 15 個工作天但未逾 30 個日曆天者，即屬「15-30 天」，以此推算)。

教育部處理人民陳情案件作業流程圖

