

教育部處理人民陳情案件作業規定修正對照表

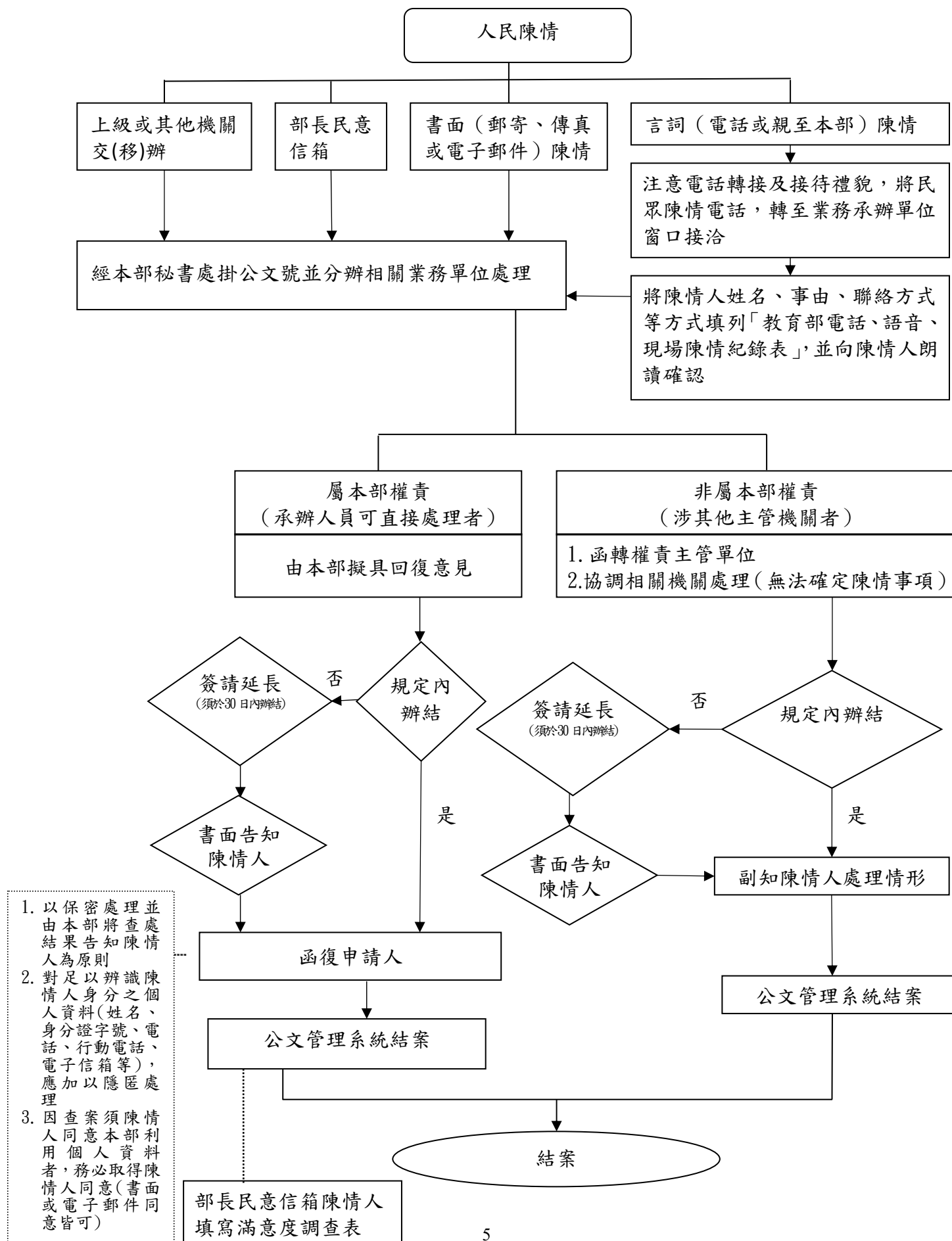
修正規定	現行規定	說明
一、教育部（以下簡稱本部）為處理人民陳情案件，特依 <u>行政程序法第一百七十條</u> 與 <u>行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點</u> ，訂定本作業規定。	一、教育部（以下簡稱本部）為處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。 二、本部各單位（以下簡稱各單位）處理人民陳情案件，除應依 <u>行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點</u> 及 <u>有關法令規定</u> 辦理外，悉依本作業規定辦理。	一、本點由現行規定第一點及第二點合併移列，並酌作文字修正。 二、 <u>行政程序法第一百七十條</u> 規定，行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，且該法第七章「陳情」對人民陳情訂有相關規範，本要點亦納入規定辦理，爰增列「 <u>行政程序法</u> 」。
二、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之具體陳情案件。	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。	點次變更，並酌作文字修正。
三、人民陳情案件之處理程序及原則（ <u>流程圖</u> 如附件一）如下： （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。 （二）以言詞向本部陳情者，業務權責單位應將陳情事項作成紀錄（格式如附件二）；親至本部陳情者依附件三之處理流程辦理，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。 （三）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	四、人民陳情案件之處理程序及原則如下： （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。 （二）以言詞向本部陳情者，業務權責單位應將陳情事項作成紀錄（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。 （三）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	一、點次變更。 二、現行規定第十一點所列附件五之 <u>流程圖</u> 移列至本點附件一，其餘附件號次依序調整。 三、第一款及第三款至第五款未修正。 四、第二款所定「附件一」、「附件二」修正為「附件二」、「附件三」。

<p>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。</p> <p>(四)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。</p> <p>(五)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。</p>	<p>時，由陳情內容所涉第一個單位主辦。</p> <p>(四)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。</p> <p>(五)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。</p>	
<p><u>四</u>、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，<u>惟</u>仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。</p> <p>(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。</p> <p>(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。</p>	<p><u>五</u>、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，<u>但</u>仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。</p> <p>(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。</p> <p>(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。</p>	<p>點次變更，序文酌作文字修正。</p>
<p><u>五</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。</p>	<p><u>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。</p>	<p>點次變更，內容未修正。</p>
<p><u>六</u>、人民陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。</p>	<p><u>七</u>、人民陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。</p>	<p>點次變更，內容未修正。</p>
<p><u>七</u>、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<u>四</u>)如下：</p> <p>(一)除符合第二款之情形外，應於回復民眾信件內容末，附滿意度問卷調查連結網址。</p>	<p><u>八</u>、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<u>三</u>)如下：</p> <p>(一)除符合第二款之情形外，應於回復民眾信件內容末，附滿意度問卷調查連結網址。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、序文之附件號次調整，其餘未修正。</p>

<p>(二)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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 4、其他特殊事由。 <p>(三)本部綜合規劃司得抽查各單位不附滿意度問卷調查聯結網址之情形；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>(二)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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 4、其他特殊事由。 <p>(三)本部綜合規劃司得抽查各單位不附滿意度問卷調查聯結網址之情形；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><u>八、人民陳情案件之分析：</u></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。</p> <p>(二)本部所屬機關應定期提報機關<u>重大</u>人民陳情案件處理情形報告，由本部併同前款資料陳核一層長官參閱。</p>	<p><u>九、人民陳情案件之統計分析：</u></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，<u>入</u>加以檢討分析，<u>並陳核一層長官參閱。</u></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)<u>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。</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、人民陳情案件之分析不限「統計」分析，為符合實務作業，爰刪除序文之「統計」二字。</p> <p>三、第一款酌作文字修正。</p> <p>四、囿於教育部(以下簡稱本部)所屬機關重大人民陳情案件之處理具時效性，為利本部即時了解本部所屬機關處理情形，爰修正第二款規定，將本部所屬機關提報報告頻率，比照第一款規定，由每年調整為定期，俾本部併同第一款之資料，陳核一層長官參閱；又為利依實務需求彈性調整報告格式，刪除附件四，併同定期提報期程，另案函知本部所屬機關。</p> <p>四、本部所屬機關重大人民陳情案件，指國際或社會關注議題、總統府或行政院提示事項等針對相同議題之信件數量大於當月信件總數百分之十者。</p> <p>五、配合修正後之作業，刪除現行規定第三款。</p>
	<p>十、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</p>	<p>一、<u>本點刪除。</u></p> <p>二、本點係為強化各單位辦理本部部長民意信箱信件</p>

	<p>次，不列入單位獎勵額度內：</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)當年度處理重大案件表現優異。</p>	<p>之品質及提升滿意度，爰以獎勵方式鼓勵辦理優良之人員；惟本部部長民意信箱信件辦理至今近二十年，業納入公文管理機制，其運作趨於穩定，且查近年重大案件敘獎均以社會關注議題為主，各單位於年度考核亦將同仁表現及辛勞納入考量，爰將獎勵機制回歸各單位處理，本點予以刪除。</p>
<p><u>九</u>、本部所屬機關應視實際業務執行需要，<u>適時修正</u>人民陳情案件處理之相關作業規定。</p>	<p>十一、本部所屬機關應視實際業務執行需要，<u>參照本作業規定及附件五之流程圖</u>，<u>另定</u>人民陳情案件處理之相關作業規定。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、國家發展委員會一百零九年九月十五日函請各機關修正人民陳情作業規定，並依機關屬性、業務性質及實務作業上之差異，適時檢討修正。</p> <p>三、查本部所屬機關均已訂定處理人民陳情案件作業規定，爰刪除現行所訂「參照本作業規定」文字，俾利其依前揭差異性彈性調整規定。</p>

教育部處理人民陳情案件作業流程圖



教育部電話、語音、親至本部陳情案件紀錄表

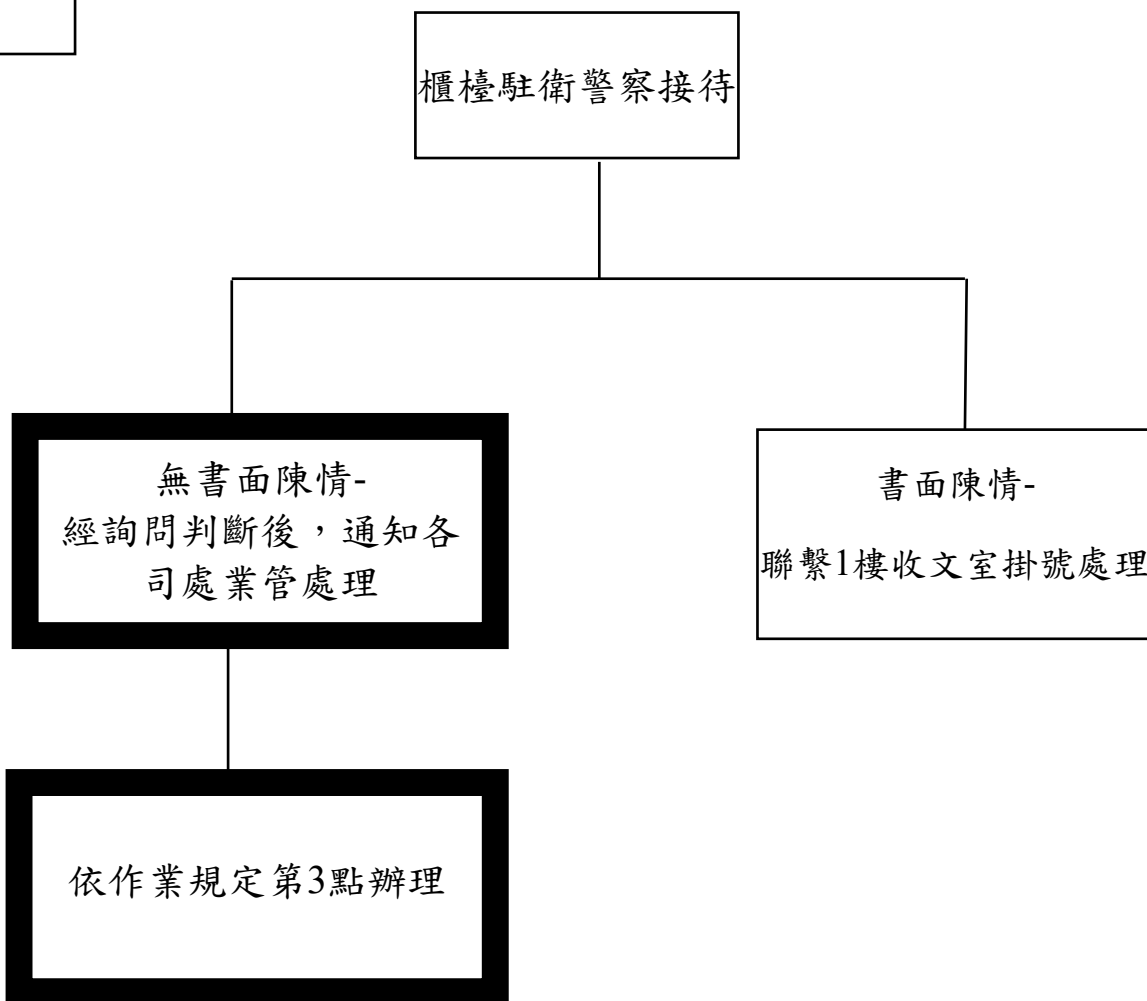
陳情日期		年 月 日 時 分
陳情地點		
陳情者	姓名	
	聯絡電話	
	地址	
	傳真	
	E-mail	
陳情內容		
受理者	單位名稱	
	姓名	
	職稱	
	聯絡電話	

填表說明：

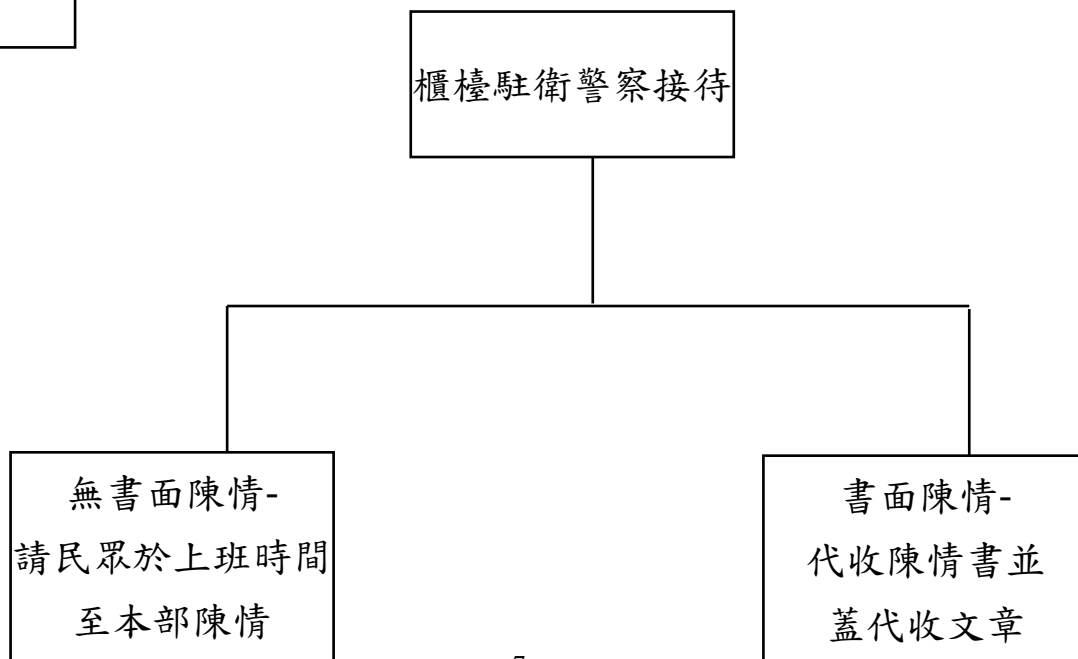
1. 本表限民眾須後續服務者再填，如已當場即時答復解決者毋需填寫。
2. 本表陳情者「姓名」及「聯絡電話」為必填欄位；「地址」及「E-mail」可擇一填寫。
3. 本表填妥後隨即送本部秘書處掛文號。

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

