

臺南市政府衛生局綜合企劃科作業程序 陳情案件作業規範

壹、目的：為加強為民服務工作，有效處理人民陳情案件，力求公正合理之解決，以保障人民權益，並使人民陳情案件作業案件的處理品質提升，特訂定本標準作業程序。

貳、相關法令及規定：

一、行政程序法。

二、行政院暨所屬機關處理人民陳情案件要點。

三、臺南市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點。

參、適用範圍：除臺南市政府線上即時服務系統陳情外，凡本局各科室受理之電話陳情、書面陳情或民眾親自本局陳情所做陳情紀錄均包括之。

肆、名詞定義：

一、電話陳情：指民眾以電話方式向本局人員陳情行政程序法第168條規定之事項。

二、書面陳情：指民眾以郵件等書面文字方式向本局陳情行政程序法第168條規定事項。

三、親自陳情：指民眾親至本局陳情行政程序法第168條規定事項。

伍、作業內容：

一、民眾陳情

(一)陳情案件，依行政程序法第168條規定，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，得向主管機關陳情。

(二)人民陳情案件之受理方式：

(1)口頭方式：當面陳情或電話陳情。

(2)書面方式：傳真、投書或寄送電子郵件至市長信箱、局長信箱等方式提出。

二、線上即時服務系統：民眾向市民服務熱線、市長信箱、線上即時服務系統-市府陳情案，由市府研考會收案編號列管分派。

(一)秘書室收受線上即時服務系統後，於1日內列印文號條碼貼於陳情文件書面紙本上，並於系統分案至權責科單位，受理單位之線上即時服務系統管理人員需每日登錄該系統，依案件屬性分案至單位承辦人及稽催單位應辦結案件。

(二)非屬收受單位權責應辦理案件者，收受單位應於1日內填具改分單，經

一層長官核示後，移由其他權責單位處理，並通知秘書室辦理線上即時服務系統辦理改分作業。

- (三)受理單位應於7日內將陳情案件之辦理情形簽陳鈞長核示後，視陳情內容以公文/電洽/電郵/其他方式回覆陳情人，並於線上即時服務系統登錄案件回覆內容。如陳情案件非受理單位權責者，應於7日內將辦理情形依陳情內容業務屬性，經一層長官核示後，移請其他主管機關辦理並回覆陳情人，公文並須副知市府研考單位。
- (四)市府市民服務中心視回覆內容判斷後續管制類別辦理續管案件，各單位承辦人需確實掌控陳情案件回覆狀況，並視情形於線上即時服務系統辦理結案。如有逾期未結案者，市府研考會將以稽催單進行稽催，稽催單由綜合企劃科受理後，將稽催單由各該承辦人填寫逾期原因並辦理案件展延，依限繼續辦理，於期限內將結案結果回覆陳情人後副知市府研考單位辦理結案並解除列管。

二、本局人民陳情案：

- (一)本局各單位接獲非線上即時服務系統之陳情案件後於1日內，將案件送至秘書室蓋收文日期及列印文號條碼貼於陳情案件上，送交綜合企劃科列管陳情編號後，再由秘書室依各科權責分案並輸入公文管理系統轉送權責單位進行處理。
- (二)非屬受分案單位權責應受理者，該受分案單位應立即填具改分單，於1日內經一層長官核示後移由其他業管單位處理，並通知秘書室辦理公文管理系統改分作業。
- (二)非屬本局權責者，由收受單位依陳情內容業務屬性，於1日內經一層長官核示後，移請其他主管機關辦理並回覆陳情人，並將公文副知綜合企劃科。
- (三)權責單位應於7日內，將陳情案件之辦理情形簽陳鈞長核示後，視情形以公文/電洽/電郵/其他方式回覆陳情人。
- (四)受理單位辦理陳情案件結案後，需檢附案件辦結過程資料，以掃描方式送至綜合企劃科取消列管。如有逾期未結案者，公文系統通知2天內即將逾期公文，由各該承辦人辦理公文展延後，依限繼續辦理，並將結案結果回覆陳情人後副知綜合企劃科辦理解除列管。

陸、品質指標：平均辦理天數7-9天。

柒、作業流程圖：如後附。

捌、相關文件與參考資料：

一、表單：

(一)臺南市政府衛生局人民陳情案件列管表。(表一)

(二)臺南市政府衛生局人民陳情案件列管表(範例)。(表一範例)

二、附件：

(一)回覆陳情案件之注意事項與範例參考。(附件一)

三、其他：

(一)行政程序法。

(二)行政院暨所屬機關處理人民陳情案件要點。

(三)臺南市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點。