

臺北市建成地政事務所受理人民陳情案件作業程序

100年2月22日訂定

101年2月16日修正

103年4月3日修正

105年10月25日修正

106年10月17日修正

112年12月15日修正

壹、臺北市建成地政事務所（以下簡稱本所）為有效處理人民陳情案件，健全民意溝通協調管道，加強為民服務工作之推行，特訂定本作業程序。

貳、本所處理人民陳情案件應依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」、「臺北市陳情系統作業程序」相關規定辦理，其未規定者，依本作業程序辦理。

參、本所受理人民陳情案件之管道及作業程序：

一、本所意見反映管道統一引導至「臺北市政府陳情系統」處理，並由收文人員每日檢視，於案件受理收文後交研考列管，並分由相關單位查處回復。

二、本所設置意見箱，由研考每日檢視，遇有民眾意見建議事項表時，辦理收文作業及列管後，分由相關單位查處回復。

三、民眾電話或現場口頭陳情：

（一）民眾電話陳情時，接聽人細心聆聽陳訴後，應判斷陳情內容之承辦單位，將電話轉請承辦單位人員或主管予以說明，承辦單位並填寫人民陳情案件紀錄表，辦理收文作業及列管。如電話回復內容無法解決民眾陳情事項者，應請民眾留下聯絡方法並向民眾說明，本所將依規定期限另予妥善回復。

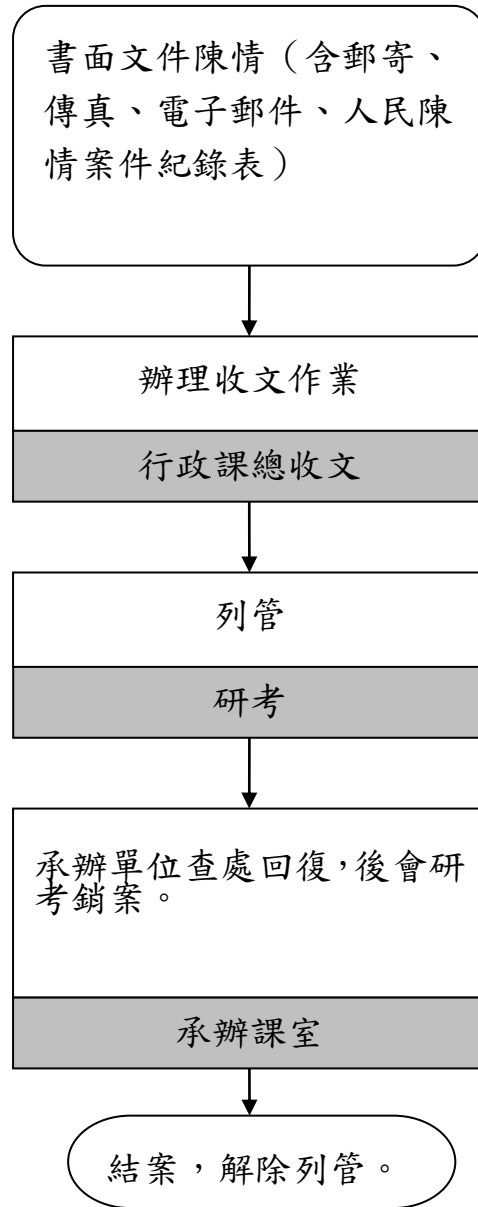
（二）民眾現場口頭陳情時，接待人細心聆聽陳訴後，並填寫人民陳情案件紀錄表，紀錄完畢應向陳情人朗讀或使閱讀，並請民眾簽名或蓋章確認，完成手續後，辦理收文作業及列管。如民眾陳情事項未解決，應向民眾耐心說明，將依規定期限予以妥善回復。

肆、人民陳情案件於全案辦結時，應依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項規定檢附人民陳情案件處理情形滿意度調查表網址。

- 伍、經列管之陳情案件，應具體函復陳情人，並將辦理情形副知有關機關及將抄本送研考以便銷號。
- 陸、民眾以書面文件（含郵寄、傳真、電子郵件、人民陳情案件紀錄表）、電話陳情之處理流程詳附件 1、2。
- 柒、為落實各機關個資保護做法，如有非案件承辦人(機關內部人員)因公務欲申請調閱陳情人聯絡資訊之需求時，應填寫「臺北市建成地政事務所調閱陳情人聯絡方式申請單」（如附件 3），經機關首長核准後，由該案件承辦人員將聯絡資訊（姓名除外）提供予申請人。
- 捌、遇民眾抱怨時，應依本所民眾抱怨事件處理規範處理。
- 玖、本作業要點經核定後實施，修正時亦同。

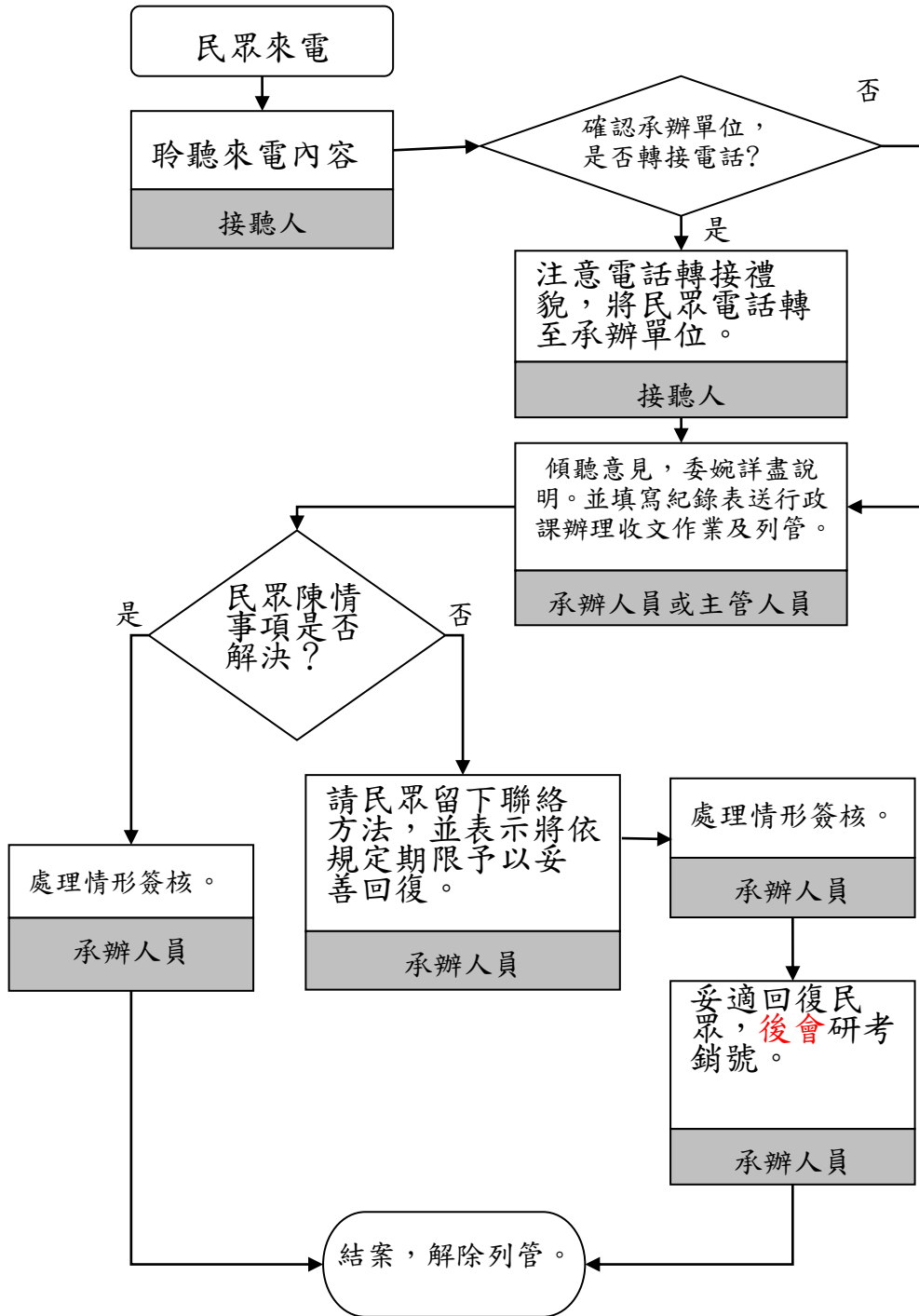
附件 1

臺北市建成地政事務所受理民眾書面文件陳情處理流程圖



附件 2

臺北市建成地政事務所受理民眾電話陳情處理流程圖



附件 3

臺北市建成地政事務所調閱陳情人聯絡方式申請單

申請日期：____年____月____日

申請單位		申請人	
案 件 編 號			
案 由 說 明 (請 簡 述)			
申 請 目 的 (如 現 場 會 勘 等)			
核章欄	單位主管	審核	機關首長
陳情人聯絡方式 (決 行 後 ， 由 案 件 承 辦 人 填 寫)			

說明

- 1、 本申請表之決行層級，依各機關之分層負責明細表之相關規定辦理。
- 2、 本申請表之使用、利用，請依個人資料保護法、本府文書處理實施要點之文書處理保密規定辦理，以維護案內陳情人及陳情事項之保密
- 3、 公務員服務法第4條規定公務員有保密義務，如公務人員不慎洩密，可能牽涉行政程序法、刑法、個人資料保護法等相關規定。
- 4、 本申請表由申請人及案件承辦單位留存。