

臺北市文山區健康服務中心人民陳情案處理作業程序

100.05.20修訂

101.07.25修訂

101.10.25修訂

102.06.10修訂

110.09.06修訂

階段	流程	說明
接收階段	<pre> graph TD A{{1. 受理人民陳情案}} --> B[2. 收文掛號後 送研考專人先行列管] </pre>	<p>1.1 人民陳情案來源(1)市府暨衛生局(2)親自(3)電話(4)書函(5)網路留言(6)電子郵件(7)1999話務中心(8)其他。</p> <p>1.2 受理民眾以電話陳情者，應以重點摘錄方式填具人民陳情案件紀錄表(如附件1)，並向陳情人複誦朗讀後，據以登記掛文號後，交由專人列管。</p> <p>1.3 受理民眾親自至本中心陳情者，應填具人民陳情案件紀錄表，並使其閱覽並簽名或蓋章確認後，據以憑辦，影本提供陳情人留參。並適時說明提供相關作業規範(如附件2)，據以登記掛文號後，交由專人列管。</p> <p>2.1 人民陳情案經公文登記掛文號後，收發人員交由研考列管，蓋列管章。</p>
分案階段	<pre> graph TD B --> C[3. 依陳情案內容 指定業務承辦人辦理] </pre>	<p>3.1 收發人員依陳情內容分文，有疑義時，由秘書裁示。</p>
通知受理階段	<pre> graph TD C --> D[4. 回復陳情人案件已受理] </pre>	<p>4.1 研考以電話或電子郵件回復陳情人案件已受理及處理回復時限。</p>
承辦階段	<pre> graph TD D --> E[5. 收案承辦人承辦該案] </pre>	<p>5.1 承辦人依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項辦理。</p> <p>5.2 陳核過程若時間緊迫請承辦人親自持送。</p>

階段	流程	說明
陳核階段	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">6. 秘書複核</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">7. 主任決行</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>6.1 秘書複核。</p> <p>7.1 由主任決行或授權秘書決行。</p> <p>7.2 陳核過程若有修正內文，請承辦人清稿再陳。</p>
	回復階段	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">8. 承辦人回復處理</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">9. 收發人員及檔管人員辦理 發文及歸檔</div> <p style="text-align: center;">↓</p>
列管階段	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">10. 承辦人將全案掃描檔1份，以 電子郵件逕送研考</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">11. 研考列管</div>	<p>10.1 承辦人將全案掃描檔1份，以電子郵件逕送研考。</p> <p>11.1 研考依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項辦理列管作業。</p> <p>11.2 研考定期公布市政府每季人民陳情案件處理情形滿意度調查報告，以提升案件處理品質。</p>

備註：本作業程序奉核後實施，修正時亦同。

受理民眾親至機關陳情之相關作業規範

為有效處理及協助您親至本機關提出的陳情事項，有些重要的作業規範，以簡要內容向您說明，期望您能共同了解及配合。

- 一、本機關負責接待您陳情的承辦同仁，將儘速了解您的訴求及期望，並明確向您說明承辦單位所負責的業務權責及可提供的服務事項。
- 二、如您所提的陳情問題，不是屬於本機關所負責的業務內容，我們將協助轉介您的陳情訴求至相關的權責機關。
- 三、當本機關確定受理您的陳情案件，您可提供相關案情的書面資料，或可由我們協助您填寫陳情紀錄表，但請您務必將陳情的訴求做具體明確的陳述。
- 四、如經本機關受理單位協助填寫陳情紀錄表，請您詳細閱覽確認後，並於紀錄表之陳情人欄位簽名或蓋章。上述紀錄表我們將同時影印給您留參。
- 五、您親至機關的陳情，經確認受理後，本機關或其他權責機關將針對您的陳情案件，經過正式收文程序，依規定至遲將於6個工作日內(不含假日)儘速回復予您。

臺北市文山區健康服務中心 敬上