

臺北市單一陳情系統作業程序

105年11月1日府授研服字第10533242000號函頒
108年7月19日府授研服字第1083018286號函修正

一、為使臺北市政府（以下簡稱本府）及所屬各機關（以下簡稱本府各機關），迅速、確實及有效使用臺北市單一陳情系統（以下簡稱本系統）提供服務，特訂定本作業程序。

二、法規適用

本府各機關使用本系統處理人民陳情案件，應依本作業程序辦理，本作業程序未規定者，依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項或其他相關規定辦理。

三、本系統之執行機關為本府各機關，本府各機關研考人員及系統權限管理人員職責如下：

（一）研考人員

- 1、負責本作業程序第八點管考事項。
- 2、負責定期推動機關內部教育訓練。

（二）機關系統權限管理人員

- 1、負責執行系統各項設定作業。
- 2、維護機關相關資訊之正確性。
- 3、協助維護管理機關推動系統上線作業相關事宜。

四、本系統之督考機關為本府研究發展考核委員會（以下簡稱本府研考會），其職責如下：

- （一）按季簽報本府各機關之案件處理情形及統計分析表。
- （二）不定期抽查本府各機關之執行情形，未依本作業程序規定辦理或規避隱匿不報者，經查證屬實，專案簽報市長議處。

五、本系統之維護管理機關為本府資訊局，其職責如下：

- （一）負責本系統網站之系統建置、功能擴充、簽約及教育訓練等相關事宜。
- （二）負責本系統軟、硬體設備之維護、網路通訊運作之維護、跨機關管理功能之設定、自動分案技術及正確率之維護管理等。

(三)負責本系統網站維護事項之回復及提供常見問答(FAQ)機制。

六、本府各機關使用本系統處理人民陳情案件時，應遵守下列事項：

(一)案件登錄及分辦

1、收文作業:收文人員應於每日上、下午至少各一次登入本系統收件，分文傳送至各業務單位或附屬機關辦理。

2、直接接獲人民陳情案件，應至本系統登錄案件：

(1)電話或現場陳情:應立即至本系統進行案件新增作業並提供陳情人案件編號及密碼。

(2)書面陳情：應立即至本系統進行案件新增作業，上傳掃描書面資料，並於收件後八小時內執行公文取號作業，依限於公文整合系統中完成文書處理作業。若接獲中央及其他地方政府電子公文函轉，亦應至本系統補登立案。

3、陳情人要求電話回撥始說明陳情事由案件，得委婉拒絕並告知陳情人本系統網址，俾利陳情人自行登錄案件。

4、若遇本系統維護或其他原因，致系統暫時無法運作之情形（依本府資訊局公告認定），應立即改以紙本先行記錄，俟系統恢復運作後八小時內完成登錄並掃描上傳。

(二)案件時效

本系統分辦之案件，應依規定於收件之次日起六個工作日內回復陳情人，但因天然災害致全市停止上班之日數得予扣除。

(三)案件回復及處理等級

1、案件回復

(1)以電子方式回復為原則，公文紙本回復為例外。

- (2)應確實填寫回復內容、處理等級、案件項目、案件類別及是否涉及適法性疑義，經各機關業務分層負責層級人員核定並回復陳情人後，次一個工作日內完成個資遮罩作業。
- (3)無法於處理時限（六個工作日）內查處回復或需現場勘查之案件，應於處理時限內將預定辦理期程及初步查處結果登錄於系統後回復陳情人，並將處理等級列為 B 級，處理完畢於本系統填報最終處理情形並回復陳情人。惟 B 級案件辦理期限不得逾三十日（以日曆天計算），因故未能於三十日以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。
- (4)陳情案件屬簡易諮詢或機關網頁已有明確資訊可供查找，承辦人員得直接擷取機關網頁內容回復陳情人。
- (5)承辦人員如有執行法定職務之需求者，可透過申請程序，並經機關業務分層負責層級人員同意後，取得陳情人資料。
- (6)民眾查報事項有檢附照片者，權管機關回復處理情形時，宜提供改善前後照片，以資佐證。

2、處理等級分為四級：

- (1)A 級：依案執行完成，已確實辦理完成且回復民眾、已簽報迭次陳情、大量陳情或存參案件等。
- (2)B 級：正依案執行，有確切辦理時間或期程者，如會勘日期、預定施工日期等。
- (3)C 級：計畫執行，計畫研擬中，尚無法預估辦理時程者。
- (4)D 級：無法執行，案件涉及法令規章、法定程序、法定救濟途徑或無相關可支應經費，致本府無法執行者。

(四)同一事由迭次陳情案件及同一陳情人之不同事由陳情案件處理

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第十一點及第十二點規定辦理。

(五)案件分辨疑義

1、逐級溝通協調：非屬管轄權案件，應簽注意見並與相關管轄權機關人員逐級溝通協調確認，經由機關業務分層負責層級人員核定，於收件後次一工作日內完成改分或代為立案作業。

2、須現場會勘者：最遲應於次二個工作日內完成改分或移文事宜。

(六)無法分辨案件之處理方式

人民陳情案件如屬無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式、不具建設性之批評、個人情緒抒發之意見、謾罵不雅言詞或廣告等致無法分辨者，經本府各機關業務分層負責層級人員核定後逕予存查。

(七)滿意度調查之處理原則

1、機關案件辦結時應檢附滿意度調查表，有下列情形之一者得免附：

- (1)再次陳情而無新事由。
- (2)非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理。
- (3)案件複雜，先行回文。
- (4)涉及行政處分、司法程序或訴願程序進行中或辦結時，再提陳情。
- (5)非同一當事人就同一事由陳情。
- (6)本府員工或執行本府公務業務之相關人員提出陳情。
- (7)陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員。
- (8)非陳情案件或其他情形。

2、滿意度調查表回復不滿意並於「其他補充意見」欄位填寫具體說明內容，機關衡酌有必要再次辦理者，以處理一次為原則。

(八)個資遮罩（去識別化）之處理原則

為保護陳情人個人資料，機關於案件結案後進行個資遮罩作業，應依個人資料保護法及政府資訊公開法相關規定，將可識別特定個人之資料以代號「○」遮罩。

七、教育訓練事項

本府各機關所屬人員應依規定確實完成本系統之教育訓練課程（以本府資訊局公告之最新版本為主），熟悉本系統之操作方式，以提升人民陳情案件處理之專業知能。

八、管考事項

- (一)本府各機關應於每月五日前(遇星期例假日則順延至次一工作日)彙整、統計分析該機關暨所屬機關上月份辦理情形(含不滿意、逾期及 B、C 級案件分析、各機關辦理成效統計表、案件類別趨勢統計表、滿意度調查統計表)，簽報機關首長核閱。
- (二)本府各機關應於每年一月、四月、七月及十月，當月五日前提報 B、C 級展延逾三十日之陳情案件數及分析延期原因，簽報機關首長核閱後逕送本府研考會。