

臺北市單一陳情系統作業程序

中華民國105年11月1日府授研服字第10533242000號函頒
中華民國108年7月19日府授研服字第1083018286號函修正
中華民國111年1月19日府授研服字第1103027033號函修正
中華民國111年6月30日府授研服字第1113013087號函修正

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關），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、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各機關，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、負責第十三點管考事項。
 - 2、負責定期推動機關內部教育訓練。
 - 3、機關之預警通報作業（如附件一）。
 - （二）系統權限管理人員
 - 1、負責執行本系統各項設定作業。
 - 2、維護機關相關資訊之正確性。
 - 3、協助維護管理機關推動本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）督考各機關之案件時效管制、稽催事項及預警通報作業。
 - （二）按季簽報各機關之案件處理情形及統計分析表。
 - （三）不定期抽查各機關之執行情形，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、案件收文、分文及登錄程序：

- (一)各機關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。
- (二)各機關直接接獲人民陳情案件，應至本系統登錄案件：
 - 1、言詞陳情：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。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。
- (三)若遇本系統維護或其他原因，致本系統暫時無法運作逾四小時（依本府資訊局公告認定），應改以紙本先行記錄並執行公文取號，俟本系統恢復運作後八小時內上傳掃描檔至本系統補登立案。

七、案件回復程序如下：

- (一)以電子郵件、系統回復等電子方式回復為原則，公文紙本、電話或其他非電子方式回復為例外。
- (二)受理機關應確實填寫回復內容(如附件二範例格式)、處理等級、案件項目、案件類別及是否涉及適法性疑義，並於回復後次一個工作日內完成去識別化作業（以個資遮罩方式辦理）。
- (三)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回復陳情人，並將處理等級列為 B 級。案件處理完畢後，再將最終處理情形回復陳情人並於本系統完成結案，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完成者，應將辦理情形及延期理由告知陳情人。
- (四)承辦人員如有執行法定職務，須查閱陳情人資料，應經單位主管層級以上人員同意。

八、案件回復之處理等級定義如下：

(一)A 級結案：已確實辦理完成且回復民眾、政策未定、無法執行、已簽報迭次陳情、大量陳情或存參案件等。

(二)B 級先行回復：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。

九、案件分辦疑義之協調作業如下：

(一)案件受理機關如有疑義，得請機關收文人員透過本系統之案件閱覽區功能，簽注意見通知相關管轄權機關確認是否同意收案。

(二)被通知機關應於收受訊息起四小時內，回復案件受理機關同意與否。

(三)案件受理機關透過本系統案件閱覽區功能，逐級聯繫協調至機關主任秘書仍協調不成者，由本府研考會主任秘書依據下列原則協助認定：

1、業務專案之主管機關。

2、涉及業務項目數較多之主管機關。

十、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：

(一)再次陳情而無新事由。

(二)非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理。

(三)案件複雜，先行回文。

(四)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。

(五)非同一當事人就同一事由陳情。

(六)本府員工或執行本府公務業務之相關人員提出陳情。

(七)陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員。

(八)非陳情案件。

為配合員工參與入口網「反映公務相關意見系統(IRS)」案件辦理結果之意見蒐集，IRS 案件須提供滿意度調查表。

陳情人於滿意度調查表回復不滿意，機關承辦人員與研考人員應檢視是否執行退回續辦，再次回復；兩者意見不同時，則由機關一級單位主管以上人員(不含一級單位主管)裁定。

退回續辦案件仍須檢附滿意度調查表，陳情人再次於滿意度調查表回復不滿意，承辦人員應簽陳說明案情至一級單位主管以上人員(不含一級單位主管)核定。

- 十一、機關應於案件結案後進行去識別化作業，並依個人資料保護法、政府資訊公開法及臺北市政府個人資料遮罩作業 SOP 或其他相關規定，將可識別特定個人及具機敏性之資料以代號「○」遮罩。
- 十二、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。
- 十三、各機關應於每月十日前(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 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。
各機關應於每年一月、四月、七月及十月，當月十日前彙整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。

【附件一】臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警通報作業

一、 預警標準及對象：

- (一) 預警標準：本系統陳情案件次類別之上週案件量逾預警值（次類別週平均案件數加二個標準差）者。
- (二) 預警對象：本系統之執行機關。

二、 權限人員及職責：

- (一) 權限人員：本系統儀表板以各機關研考類一條鞭及主責陳情業務研考人員為權限人員。
- (二) 職責：
 - 1、 權限人員應適時檢視本系統儀表板之陳情案件次類別案件量變化情形，於收到預警通知信後，應即（遇星期例假日則順延至次一工作日）通知機關業務相關人員處理改善。
 - 2、 主責陳情業務研考人員應進行雲端通報作業。
 - 3、 權限人員異動時，應向本府研考會提出申請。

三、 預警通報作業：

- (一) 機關應於收到預警通知信之次一工作日起六個工作日內，依「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』預警分析表」（以下簡稱預警分析表）自主檢討改善，並依分層負責明細表簽奉核可後留備查考；若連續預警週數達三週以上者，應將預警分析表簽報機關首長，並完成雲端通報作業，如為二級機關者，應一併通報直屬上級機關。
- (二) 若屬異常情節重大者，應運用「反映公務相關意見系統（IRS）」即時通報府級了解。
- (三) 經評估須修正業務常見問答資料（FAQ）者，應依1999臺北市民當家熱線服務實施計畫辦理。

四、 權限人員異動表及預警分析表，由本府研考會另定之。

案件類型	回復內容之參考範本
非屬臺北市 政府權管	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下：本案非臺北市政府權管事項，已依行政程序法第172條規定，移請○○○○○(機關名稱)回復您。</p> <p>謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人。並祝您</p> <p>健康愉快</p> <p>臺北○○○○○○○ 敬復(機關署名)</p> <p style="text-align: right;">承辦人：○○○ 聯絡電話：*****</p>

二、表單類型：存查

案件類型	辦理結果區之參考範本
未具真實姓名或聯絡方式	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>依據行政程序法第173條第1款、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點第1項第1款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第12點之規定，人民陳情案件如無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者，受理機關得不予處理。為避免浪費行政資源，並提供權責機關對於陳情內容有疑義時，可聯絡諮詢，建議您仍應留下○○○○（如：真實姓名、聯絡方式等），以利案件處理及回復。</p>
迭次陳情	<p>親愛的民眾，您好！</p> <p>依據行政程序法第173條第2款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第10點之規定，您所提之陳情事由，機關已多次處理並回復，本案不再處理及回復。</p>
大量陳情	<p>親愛的民眾，您好！</p> <p>依據本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第11點之規定，您所提之陳情案件，因持續、大量且顯有耗費機關行政資源，本案不再處理及回復。</p>
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者	<p>親愛的民眾，您好！</p> <p>依據行政程序法第173條第3款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第12點第2款之規定：『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者』，本案不予處理。</p>
未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵或不雅言詞、新聞轉載等	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>經檢視您反映的內容○○○○（如：無具體意見、有謾罵或不雅言詞情形、純屬新聞轉載，無法確切了解具體訴求……等），故依「行政程序法」第173條第1款、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點第1項第1款暨「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第12點第1款之規定不予處理。</p>
廣告	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>本府「單一陳情系統」係提供民眾陳情反映市政問題之單一窗口管道，由於您反映的內容屬「廣告行銷」性質，無涉具體市政問題，故依行政程序法等規定不予處理。</p>

二、透過新公文系統之「函(稿)」陳核：

臺北市政府(機關全銜) 函

11051

臺北市信義區松壽路○○號
區

地址：11008臺北市信義區市府路1號○○樓○

承辦人：○○○

電話：02-27208889轉○○○○

電子信箱：000000@mail.taipei.gov.tw

受文者：○○○君

發文日期：中華民國○○○年○○月○○日

發文字號：北市○○字第○○○○○○○○○○○○號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：(主旨說明)。

說明：

一、(辦理依據)。

二、(回復內容)。

三、本案處理之滿意度調查表，歡迎至臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」網頁(網址：<https://hello.gov.taipei>)，「案件查詢」區輸入本案案件編號○○○-○○○○○○○○-○○○○○及案件密碼○○○○○○○後，可直接填寫網路問卷，您的答復將作為本府提升人民陳情案件服務品質之參考。

正本：○○○君

副本：

叁、機關如以英文回復時，針對「滿意度調查表」之範例文字如下：

Once your case is dealt, you will be invited to the petition site of the Taipei City Government, Hello Taipei (<https://hello.gov.taipei>), you can fill out the satisfaction questionnaire after insert your case number○○○-○○○○○○○○-○○○○○ and password○○○○○○○ at the case inquiry area. Then, your feedback could be the reference to better our service.