

## 國家鐵道博物館籌備處處理人民陳情案件作業規定

中華民國 110 年 1 月 29 日鐵博籌行字第 1103000169 號函訂定

- 一、國家鐵道博物館籌備處（以下簡稱本處）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本處各單位（以下簡稱各單位）處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「文化部處理人民陳情案件作業規定」規定辦理。本作業規定未規範之事項，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「文化部處理人民陳情案件作業規定」辦理。
- 三、本作業規定所稱人民陳情案件，係指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話、親至本處）直接向本處各單位陳述或透過本處官網服務信箱、上級或其他機關交（移）辦有關本處行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等具體陳情之案件。
- 四、人民向本處提出之陳情案件，應依下列方式分辦：
  - （一）人民以書面方式直接向本處各單位陳述、透過院長、部長信箱或經由上級或其他機關交（移）辦之陳情案件，應由本處行政室完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
  - （二）人民透過本處官網服務信箱之陳情案件，陳述之陳情案件，由展覽教育與公共服務組統一受理，如判斷屬一般性問題，由該組依本處標準回復說明撰擬回復內容。如非屬一般性問題，應將陳情事項製作紀錄轉由本處行政室完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
  - （三）人民以電話向本處陳情者，本處業務權責單位應於當日將陳情事項製作紀錄。須立案處理者，移由行政室完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。陳情事項如顯非屬本處權責，應告知陳情人該事項所涉之相關主管機關，必要時得提供聯繫方式；若陳情人仍請本處研處，應作成紀錄循上述程序辦理。
  - （四）人民親至本處陳情者，本處業務權責單位應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關單位共同處理，並由本處業務權責單位當日將陳情事項製作紀錄後，送行政室完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
- 五、本處受理之人民陳情案件，依下列原則處理：

- (一) 屬本處各單位業務權責者，由本處各單位直接處理並函復陳情人。
  - (二) 非屬本處權責者，逕移權責機關予以處理，宜於文內敘明「為節省台端時間，本處主動轉請權責機關(某單位)逕復」函知陳情人並副知本處行政室；移轉時應請權責機關將處理情形及結果副知本處行政室。無法確定陳情事項之權責機關時，得協調相關機關處理。
  - (三) 人民陳情案件有下列情形之一者，得簽請組室主管裁核後，不予處理，但仍應錄案登記，以利查考：
    1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
    2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
    3. 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。
  - (四) 由上級或其他機關交(移)辦之陳情案件，由本處直接處理函復陳情人，並副知交(移)辦機關；如屬直接簽存之案件，應敘明理由回復交(移)辦機關。
  - (五) 如連續收到同一案由之人民陳情案件(含同一陳情人)得予併案辦理。
  - (六) 同一事由經陳情人連續陳情且提出不同新事證時，得派員訪談溝通，以確實解決問題。
  - (七) 陳情案件內容涉及二個單位以上者，應由所述業務量較多或首項業務單位為主辦；主辦單位遇有爭議，由收受單位簽請本處秘書核示。由主辦單位負責統整協辦單位之意見後，回復陳情人。
- 六、本處各單位處理人民陳情案件，除上級機關來文時已明定辦理時限或依業務性質另有規定者外，處理期限依據「國家鐵道博物館籌備處各類人民陳情案件處理時限表」辦理，未能依限辦結者，應依分層負責簽請核准延長；處理期限不得超過三十日。前述處理期限不含假日。
- 七、為提升人民陳情案件處理滿意度，回復時應依下列注意事項辦理：

- (一) 本處各單位答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明易懂、肯定、親切、同理心之文字用語答復陳情人。
  - (二) 案件如有部分涉及他機關權責時，宜於文內敘明「為節省台端時間，本處主動轉請權責機關(某單位)逕復」字樣，避免陳情人須重複再洽權責機關處理。
  - (三) 回復陳情人前，如陳情人留有電話者得先行電話聯繫溝通意見，以充分瞭解陳情人所欲表達之意思。於溝通時，應適時表達本處對其陳情事項之重視，並將預備處理作為先行告知；如陳情事項非屬本處權責可解決者，宜以同理心處理，藉由深度意見溝通，化解歧見。
- 八、陳情案件有保密之必要者，應含陳情人個人資料，本處各單位應予保密。
- 九、處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，各人民陳情案件之處理進度，由本處行政室以公文時效控管並按月統計。
- 十、本處各單位對於處理人民陳情案件績效優良者，得予以獎勵；對於違反本作業規定各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處，由行政室彙整簽報。