

國立歷史博物館處理人民陳情案件作業規定

90年4月13日館務會議訂定

112年9月6日館務會議第一次修正

- 一、國立歷史博物館(以下簡稱本館)為有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發、行政上權益之維護或其他相關事項，以書面或言詞向本館提出之具體陳情。
- 三、人民向本館陳情應以書面或言詞敘明具體陳訴事項、姓名、身份、聯絡方式(包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件)。書面包含郵件、傳真、民眾意見表(附件一)或網路服務信箱等方式；言詞包含電話、現場反應或值班日誌等。
- 四、人民陳情案件經本館受理後，屬書面者，應送收發室登記、區分，再依陳情內容分發各相關業務組室辦理。屬電話者，如案情簡單，可以立即答復，即由承辦人員親切、妥適答復；如案情複雜未能立即答復，建議陳情人依第三點第一款提出書面陳情。
- 五、本館處理人民陳情案件之其作業期程，依下列陳情類別處理，處理期限不得超過三十個工作日：
 - (一)簡易或緊急事項：即時回復。
 - (二)一般性事項：六個工作日內回復。
 - (三)複雜性且無法立即回復：如無法於收文日起六個工作日內回復，則先以電話或書面告知陳情人辦理情形，並持續追蹤進度，於綜整意見後回復。
 - (四)本館得視案情需要，與陳情人面談或派員實地調查處理。
- 六、本館答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見，以簡明、肯定、易懂及同理心之文字答復陳情人，並副知相關機關。陳情人如係以外國語文為陳情時，以英文回復為原則。
- 七、本館為瞭解陳情人對於本館回復之滿意度，以電子郵件回復時，得請陳情人填復「服務信箱問卷調查表」(附件二)；另採書面函復者，應附調查表及回郵信封，請陳情人填寫後寄還。
- 八、本館處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，各人民陳情案件之處理進度，由秘書室以公文時效控管並按月統計；每半年就處理陳情案件涉及問題性質、處理情形(含滿意度調查結果)等彙整檢討分析，研提改進建議並予追蹤或列管；每年需完成「人民陳情案件處理情形調查表」報文化部查核。
- 九、人民陳情案件有下列情形之一者，本館得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應登記，以利查考。
 - (一)無具體內容、未具姓名或住址者。
 - (二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - (三)經查證留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - (四)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。前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，本館得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。
- 十、人民陳情案件，非屬本館業務，且未分向權責機關陳情者，轉知權責機關予以處理，並副知陳情人；如陳情人已分向權責機關陳情，得不再轉知陳情案件，予以存查。
- 十一、陳情案件經其他機關函轉本館處理者，如確屬本館各單位業務權責，應予以處理後，回復陳情人；非屬本館業務者，應轉知權責機關並副知陳情人。
- 十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，本館應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
- 十三、人民陳情案件內容，非經簽准公開者，應予保密。陳情人個人資料應依個人資料保護法予以保護。
- 十四、本作業規定經館務會議通過，並經館長核定後實施，修正時亦同。

附件二(新增表件)

國立歷史博物館 National Museum of History
服務信箱問卷調查表 Satisfaction Survey of Reply

問卷問題 Survey Questions

一、 請您給予本館這次回復「內容」表現評分：

How would you rate the content of the Museum's reply this time?

答：

二、 請您給予本館這次回復「速度」表現評分：

How would you rate the speed of the Museum's reply this time?

答：