

國立臺灣博物館人民陳情案件作業要點

中華民國 103 年 5 月 6 日臺博秘字第 1033001039 號函訂定
中華民國 108 年 1 月 19 日臺博秘字第 1083000175 號函修正
中華民國 112 年 9 月 11 日臺博秘字第 11220031054 號函修正
中華民國 112 年 12 月 4 日臺博秘字第 11220043493 號函修正

- 一、國立臺灣博物館（以下簡稱本館）為提昇為民服務之效率，妥善處理人民陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件（含性別平等案件），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、行政權益之維護、本館資訊、展品、出版品、文物捐贈及相關專業資訊查詢等，向本館提出具體之陳情案件。
- 三、人民陳情得以書面或言詞為之：
 1. 書面包含郵件、傳真、網路服務信箱、民眾意見陳情表（格式如附件一）等。
 2. 言詞包含電話、現場反應、值班日誌、志工座談會等。
 3. 本館得視案情需要，與陳情人面談或派員實地調查處理。
- 四、本館回復人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實為原則，以簡明、親切、同理心之文字用語答復陳情人。
- 五、本館陳情案件之編號、分類、分送、彙整、回復等相關作業，由秘書室專人負責，依據陳情內容收辦公文後，會辦各相關組室處理。
- 六、本館民眾陳情案件處理作業期程，依下列陳情類別處理，處理期限不得超過三十個工作日。
 1. 簡易或緊急事項：即時回復。
 2. 一般建議事項：六個工作日內回復。
 3. 複雜或跨組室事項：如無法於六個工作日內回復，應先行回復陳情人辦理情形，並持續追蹤進度，於綜整意見後回復。
- 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「意見回應滿意度調查表」（格式如附件二、三）。
- 八、陳情案件有保密之必要者，包含陳情人及案件關係人等之個人資料，本館依相關保密規定辦理。
- 九、本館受理人民陳情案件，除結案歸檔之外，應將陳情案件數量、陳情類別及處理結果等，加以統計分析，作為本館未來提升服務品質之參考依據。
- 十、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
 1. 無具體內容或未具真實姓名或住址。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 3. 非主管陳情內容之機關，接獲同一陳情人以同一事由分向各機關陳情者。