

附件一

文化部處理人民陳情案件紀錄表				
填表單位：_____				
陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	聯絡地址		傳 真	
				電子信箱
陳情時間	年	月	日	時 分
陳情地點				
陳情方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談			
陳情性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護			
陳訴事項				
紀錄人：			陳情人：	
備註	記錄完畢，應向陳情人朗讀或使閱覽，確認陳情內容無誤後，交由秘書處辦理公文掛號程序。			

文化部各類人民陳情案件處理時限表

陳情案件性質	處理時限 (天)
對於行政興革之建議。	10
對於行政法令之查詢。	6
對於行政違失之舉發。	10
對於行政權益之維護。	10
招標疑義。	20
陳情檢舉政風案件。	30
有關訴願案件之催辦、建議事項。	6

附件二

人民陳情案件回復範例

一、回復陳情人目前案件處理狀態（系統回復）：

○先生/○小姐/○君：您好！

您的陳情案件我們已經收到，案件編號為：○○○○○○○

處理狀態目前為：已收件

我們會儘快為您處理

您可以利用本部網站：（網址連結點）查詢辦理進度

謝謝您！

文化部 敬復

二、處理期限達6日（不含假日）尚未正式回復處理情形時，通知陳情人：

○先生/○小姐/○君：您好！

您的陳情案件我們正在處理中，案件編號為：○○○○○○○

由於○○○○○○○，敬請稍候，我們會儘速處理完成並回復，造成您的不便，敬請見諒。若您有相關問題請洽詢：（承辦人員公務電話）

文化部 敬復

三、通知陳情人延長辦理期限：

○先生/○小姐/○君：您好！

您的陳情案件我們正在處理中，案件編號為：○○○○○○○

由於本案涉及其它單位之業務（法規）問題/需請其他機關協助/

尚須待其它單位提供資料/仍有若干事項待調查釐清，還需要一些時間辦理，無法立刻為您提供答覆。

耽誤您的寶貴時間，十分抱歉，還請見諒!若您有相關問題請洽詢：(承辦人員公務電話)

謝謝您！

文化部 敬復

四、人民陳情案件回復內容：

○先生/○小姐/○君：您好！

關於 臺端詢問○○○○○○○一案，本部敬復如下：

一、有關○○○○○○○乙節，經查○○○○○○○○○○○○○○○
○。

二、如仍有疑義，請致電本部（承辦人員公務電話），以為您解說。

另針對研處情形，敬請點選以下連結，協助完成滿意度調查：
（網址連結點）。

感謝您的熱忱參與！

敬祝 身體健康 萬事如意

文化部 敬復

五、無具體內容之陳情案回復：

○先生/○小姐/○君：您好！

臺端所陳情事項無具體內容，爰不予受理。

文化部敬復

六、非屬本部業務，亦不知主管機關之陳情案回復：

○先生/○小姐/○君：您好！

臺端所陳情事項非本部權責業務，爰不予受理。

文化部敬復

七、非本部權責業務，涉有其他主管機關之陳情案回復：

○先生/○小姐/○君：您好！

臺端陳情事項已轉請○○○（機關名稱）辦理。

文化部敬復

八、陳情案前已答復，復以同一事由再次陳情之回復：

○先生/○小姐/○君：您好！

臺端所陳情事項，本部前已回復在案，爰不予受理。

文化部敬復

文化部人民陳情案件處理情形滿意度調查表

親愛的民眾：

您好！本調查係為瞭解您對本部各單位處理人民陳情案件的需求及相關意見，敬請撥冗填答，您的寶貴意見，將督促我們不斷改進，提供更快、更好的服務品質。如果您滿意我們的辦理情形，也請給予我們鼓勵與支持，謝謝您！

祝您

身體健康 萬事如意

文化部 敬上

1. 請問您本次陳情提出時間：_____年_____月_____日。

收到本部回復之日期：_____年_____月_____日及案號：_____

陳情事由：(系統帶入)

2. 請問您本次是透過那一種方式提出陳情？

(1) 書信 (2) 電話 (3) 傳真 (4) 電子信箱 (5) 自至本部

3. 請問您多久後收到正式答覆？

(1) 10 天內 (2) 11-20 天 (3) 21-30 天 (4) 31 天以上 (5) 無印象

4. 請問您本次陳情事由是第_____次向本部提出。

5. 請問您對於本次陳情案件，本部處理情形是否滿意？(答(4)、(5)者續答第5-1.題)

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

5-1. 請問您不滿意的理由？(可複選)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 處理時間太慢 | <input type="checkbox"/> 承辦人員處理態度不佳 |
| <input type="checkbox"/> 答復內容沒有具體明確 | <input type="checkbox"/> 答復內容為制式例稿，欠缺誠意 |
| <input type="checkbox"/> 答復內容與實際處理情形不符 | <input type="checkbox"/> 曲解法令或引用法令錯誤 |
| <input type="checkbox"/> 處理結果沒有考量民眾需求 | <input type="checkbox"/> 相關單位推諉責任(如_____) |
| <input type="checkbox"/> 其他(請說明_____) | |

6. 請說明對本次處理情形不滿意之事項：

7. 基本資料

7-1. 性別： (1) 男 (2) 女

7-2. 年齡： (1) 20 歲以下 (2) 20-29 歲 (3) 30-39 歲 (4) 40-49 歲
 (5) 50-59 歲 (6) 60 歲以上

7-3. 教育程度： (1) 國小及以下 (2) 國中 (3) 高中、職 (4) 專科
 (5) 大學及以上

7-4. 職業： (1) 軍公教 (2) 雇主 (3) 勞工 (4) 家管、退休人員
 (5) 自由業 (6) 其他_____

(文化部所屬) ○○年度人民陳情案件處理情形調查表

壹、基本資料

一、是否有人民陳情案件之統籌管理單位？

1.是，請提供單位名稱：_____。

2.否，倘無統籌管理單位，請填寫研考業務之主管單位_____。

二、是否訂有處理人民陳情案件作業規定（得複選）？

1.依據行政程序法

2.依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」

3.依據「文化部處理人民陳情案件作業規定」

4.機關自行訂定作業規定，規定名稱：_____。

三、是否訂有人民陳情案件標準作業流程？

1.是。

2.否。

貳、處理機制

四、受理人民陳情案件是否已建立確認信機制？

1.是。

2.否。

註：確認信機制指民眾陳情電子郵件寄達後，由機關提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。

五、處理人民陳情案件是否已建立案件追蹤查詢機制？

1.是。

2.否。

註：案件追蹤查詢機制係指機關提供案號或網址連結讓民眾查詢案件辦理進度。

六、人民陳情案件是否已建立處理情形滿意度調查機制？

1.是（請續答 1.1、1.2）

1.1 調查方式

線上問卷調查

紙本問卷調查

線上及紙本問卷調查

其他（請說明）_____

1.2 ____年度人民陳情案件調查結果：

「滿意」約____%

2.否。

七、對於處理人民陳情案件績效優良者，是否依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」或「文化部處理人民陳情案件作業規定」等相關規定予以行政獎勵？

1.是。

2.否。

八、是否自行辦理人民陳情相關講習？

1.是。

2.否。

參、案件統計分析（請以____年度已結案之陳情案件進行統計）

九、受理人民陳情案件來源統計

陳情案件來源	總統府函轉 (含電子郵件信箱)	行政院函轉 (含院長電子信箱)	機關自行受理 (含機關首長信箱或民意信箱)	其他	合計
案件數					
比率					100.0%

註：其他包含立法院、監察院或其他機關轉來之人民陳情案件。

十、受理人民陳情案件方式統計

案件受理方式	書面來函	電子郵件	便民專線 (如 1999)	現場受理 及電話	合計
案件數					
比率					100.0%

註：

- 1、書面來函包含郵寄、傳真方式。
- 2、電子郵件受理部分包含總統府電子郵件、行政院院長電子信箱及機關首長信箱或民意信箱。

十一、受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別	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	合計
案件數					
比率					100.0%

註：本項案件類別係依行政程序法第 168 條陳情範圍定之。

十二、受理人民陳情案件處理情形統計

陳情案件處理情形	轉請權責機關處理	自行回復 (包含書面及口頭回復)	不予受理 (存查結案)	合計
案件數				
比率				100.0%

十三、受理人民陳情案件之處理時效

處理時效	6 天以內	6-15 天	15-30 天	逾 期 (30 天以上)	合計
案件數					
比率					100.0%

肆、其他

十四、處理人民陳情案件時，常遇到的主要問題有哪些？具體改進建議。

1.

2.

十五、年度處理人民陳情案件之優良範例 1 至 2 則。
