

新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件標準作業流程說明

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
前置階段	1、收辦案件	<p>本府受理人民陳情案件方式及種類：</p> <p>壹、書面陳情(郵寄或傳真)</p> <p>一、依民眾陳情案件指定收件者為新北市政府、○局(處、會)或市長等，分別由本府秘書處、指定之○局(處、會)或市長室收文。</p> <p>二、由總統府、監察院、行政院等上級機關或其他縣市政府函轉本府之人民陳情案件，由本府秘書處收文。</p> <p>貳、言詞陳情(電話或親洽各機關單位)</p> <p>一、1999 市政服務專線受理之案件：</p> <p>(一)於公務雲聯合櫃檯服務系統登錄民眾陳情內容，由本府秘書處收文。</p> <p>(二)倘受理案件內容與各機關依行政程序法第 173 條簽准不予處理之迭次陳情案件相符，經向陳情人婉釋並取得同意後，不錄案。</p> <p>二、本府聯合服務中心或各機關自行受理案件，於案件管理系統下載「新北市政府人民陳情案件通知單」(附表)登錄民眾陳情內容，由本府秘書處或各機關收文。</p> <p>參、電子郵件陳情</p> <p>一、透過市長信箱或其他上級機關(如：總統信箱、行政院長信箱等)電子郵件轉交之案件，並經本府系統確認者，由本府秘書處收文。</p> <p>二、經由本府各機關首長信箱之案件，由各機關收文。</p> <p>肆、未具名陳情</p> <p>以上列各種方式陳情時，如民眾不願留下真實姓名及聯絡方式時，應確實告知</p>	1 天/各權責窗口

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/權責機關
		<p>依據「行政程序法」第 173 條第 1 款，本府僅記錄供權責機關參考，但受理機關得不予處理之立場。</p>	
執行階段	2、分文	<p>壹、依案件內容分類處理：</p> <p>一、對於本府提供行政興革建議、行政法令查詢、舉發行政違失或要求維護行政上權益：分由各權責機關回復。</p> <p>二、非關本府權責之行政興革建議、行政法令查詢、舉發行政違失或要求維護行政上權益等事項：分由各業務相關機關視投書內容需要回復民眾，並敘明該陳情事項所歸屬之權責機關。</p> <p>三、透過市長信箱或其他管道反映與市政無關之個人情緒表達、惡意攻訐、當日重複投遞之案件或各機關依行政程序法第 173 條簽准不予處理之迭次陳情案件：由本府秘書處陳請主管核閱後歸至第二類案件。</p> <p>貳、當日陳情案件應於當日 18 時前分文完成(例假日陳情案件則於次一上班日 18 時前分文完成)。</p> <p>參、機關逕收來文陳情案件，需增列及彙整協辦機關，請逕以公文函知協辦機關辦理。</p>	1 天/秘書處
	3、機關簽收並確認是否為權責案件	<p>壹、各機關受理之陳情案，由登記桌依下列方式登錄，並立即分案由承辦人辦理：</p> <p>一、紙本來文、一層交下、電子交換來文之陳情案，由機關登記桌於公文系統轉登至案件管理系統。</p> <p>二、其他類型陳情案（如區長信箱來信）登錄至案件管理系統；若陳情案件內容為其他機關權責，則「收案類別」需點選</p>	1 天/各機關

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>「送至府總收文」，由本府秘書處分派至權責機關辦理。</p> <p>貳、各機關登記桌接收陳情案件，應立即檢視陳情內容，如確非屬本機關權責之案件，各機關應於1日內退文改分；經主辦機關認定需增加協辦機關者，應於收文2日內增列完成。</p> <p>參、機關判定已依行政程序法第173條簽准不予處理之迭次陳情案件，亦得於案件管理系統註記「已簽准不予處理迭次陳情案件」直接退回本府秘書處歸類於第二類案件。</p>	
	4、承辦人簽辦	<p>壹、陳情案件辦理期限，自本府秘書處分文各機關次日起計算，權責屬單一主辦機關為6個工作日；權責涉數機關者，主辦機關為10個工作日，協辦機關為6個工作日，主辦機關應以本府立場一併彙整協辦機關意見陳核後回復。</p> <p>貳、承辦人於案件管理系統線上簽辦，或於公文管理系統擇適當之公文類別辦理擬稿作業，逕陳機關主管核判，各機關應以本府立場，就所屬權責回復處理情形。</p> <p>參、各機關對於民眾陳情事項應具體回復，並應將機關名稱、組(科)別、承辦人姓名、電話(分機)註明清楚。倘案件特殊者，得免填承辦人姓名，惟仍應註明機關名稱、組(科)別及電話(分機)，以利民眾諮詢。</p> <p>肆、如因案情複雜致未能在規定期限辦結者，承辦人應依「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」第7點第3款規</p>	<p>6天/單一權責案件機關、涉及數機關權責案件之協辦機關</p> <p>10天/涉及數機關權責案件之主辦機關</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>定，於期限屆滿前辦理展期，每案處理期限以不逾 30 日為原則，其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准展期，並將延長時限理由告知陳情人，以釋其疑慮。</p> <p>伍、各機關如有新增簽准不予處理之迭次陳情案件，請隨時建立於 1999 知識庫，並提供本府研究發展考核委員會更新迭次陳情人名單，由該會同步提供名單予本府秘書處分文判歸為第二類案件。</p>	
	5、陳情回復或存查	<p>壹、陳情案件經機關主管核判後，回復陳情人或存查。</p> <p>貳、承辦人應依民眾需求，以公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復，如以電話及面談方式答復者，得製作書面紀錄存查，以資查考。</p>	
管理階段	6、機關核判是否解列	<p>壹、各機關研考人員審核及追蹤列管人民陳情案件辦理情形，依回復內容判定解列與否。</p> <p>貳、符合「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」（以下簡稱本要點）及「新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」（以下簡稱本注意事項）規定者，案件解除列管。</p> <p>參、不符合解除列管規定者，案件應退回續辦，承辦人應重新簽辦並於限辦日期內辦結。</p>	1 天/各機關
	7、結案	符合本要點及本注意事項規定者，案件結案。	1 天/各機關