

## 財政部國有財產署中區分署處理人民陳情案件作業規定

中華民國 100 年 4 月 7 日臺財產中秘字第 1009000205 號函訂定  
中華民國 102 年 1 月 15 日台財產中秘字第 1029000040 號函修正  
中華民國 103 年 9 月 16 日台財產中秘字第 1039000434 號函修正  
中華民國 104 年 5 月 5 日台財產中秘字第 1049000239 號函修正  
中華民國 104 年 12 月 29 日台財產中秘字第 10490006430 號函修正  
中華民國 105 年 7 月 27 日台財產中秘字第 10590004030 號函修正

- 一、財政部國有財產署中區分署（以下簡稱本分署），為督促所屬各科、室，有效處理人民陳情案件，加強為民服務，特依據行政程序法第一百七十條第一項訂定本規定。
- 二、本分署各科、室處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「財政部及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「文書流程管理作業規範」第九章規定辦理。其未規定者，依本規定辦理。
- 三、本分署人民陳情案件定義，依據行政程序法第一百六十八條規定，人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向本分署陳情。
- 四、人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應依下列方式分辦：
  - （一）本分署總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文管理系統後，分由各承辦科、室處理。
  - （二）各科、室受理之陳情案件，由科、室登記桌人員交由總收文人員以陳情類別登入公文管理系統後，分由各承辦科、室處理。

五、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項登錄本分署內網中區分署服務事項紀錄表交由該科、室登記桌人員比照第四點第二款規定處理。接聽人無法確認承辦科、室者，得轉接研考人員處理；陳情事項非屬本分署主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。

六、人民親至本分署陳情者，各科、室承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關科、室人員共同處理，並由主辦業務科、室將陳情事項登錄本分署內網中區分署服務事項紀錄表，並請陳情人確認後簽名或蓋章，交由該科、室登記桌人員比照第四點第二款規定處理。人民親至本分署陳情案件，必要時得請政風單位或警衛人員會同處理。

七、各科、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

(一)由本分署直接處理並函復陳情人。

(二)非本分署主管業務，函轉主管機關處理，並副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本分署。

(三)無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。

(四)有「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。

(五)涉實務作業，函轉所屬辦事處查處逕復。

處理前項第(一)、(二)、(三)款案件，於全案辦結函復時，應隨函檢附「人

民陳情案件處理情形滿意度調查表」(如附件二)

八、各科、室承辦人於處理陳情案件後，應將辦理情形登入公文管理系統，以  
為解除列管之依據。

九、人民陳情案件，應依業務性質，即時處理，並依本分署各類人民陳情案件  
處理時效一覽表(如附件一)管制。未能在規定期限內辦結者，除應簽請核  
准展期外(仍列為逾限辦結案件)，並應將延長理由以書面告知陳情人。秘  
書室應依前項規定，追蹤列管各科、室處理之人民陳情案件，並按月統計陳  
核分署長。

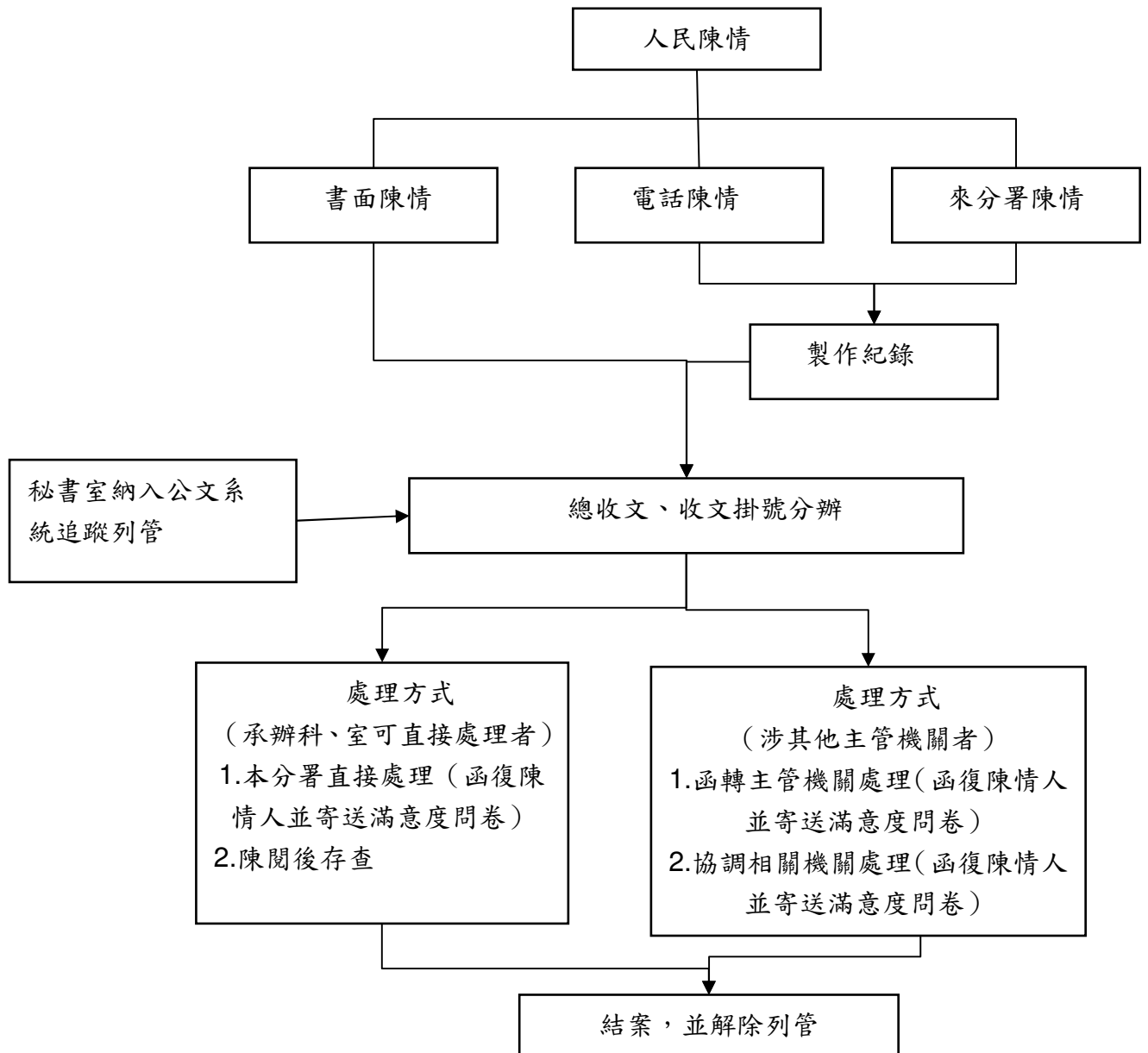
十、各科、室處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，秘書室每年定  
期辦理案件處理情形滿意度調查結果分析，陳核分署長，並提供民眾意見予  
各單位續處回覆。

十一、秘書室每年得就各科、室處理人民陳情案件績效優良人員，報請分署長  
核定予以獎勵；對於違反本作業規定各點規定者，應按情節輕重，簽報請分  
署長予以懲處。

十二、本分署所屬各辦事處處理人民陳情案件應依本規定之程序辦理。

十三、本作業規定簽奉分署長核定後實施，如有修正事項亦同。

財政部國有財產署中區分署處理人民陳情案件作業流程圖

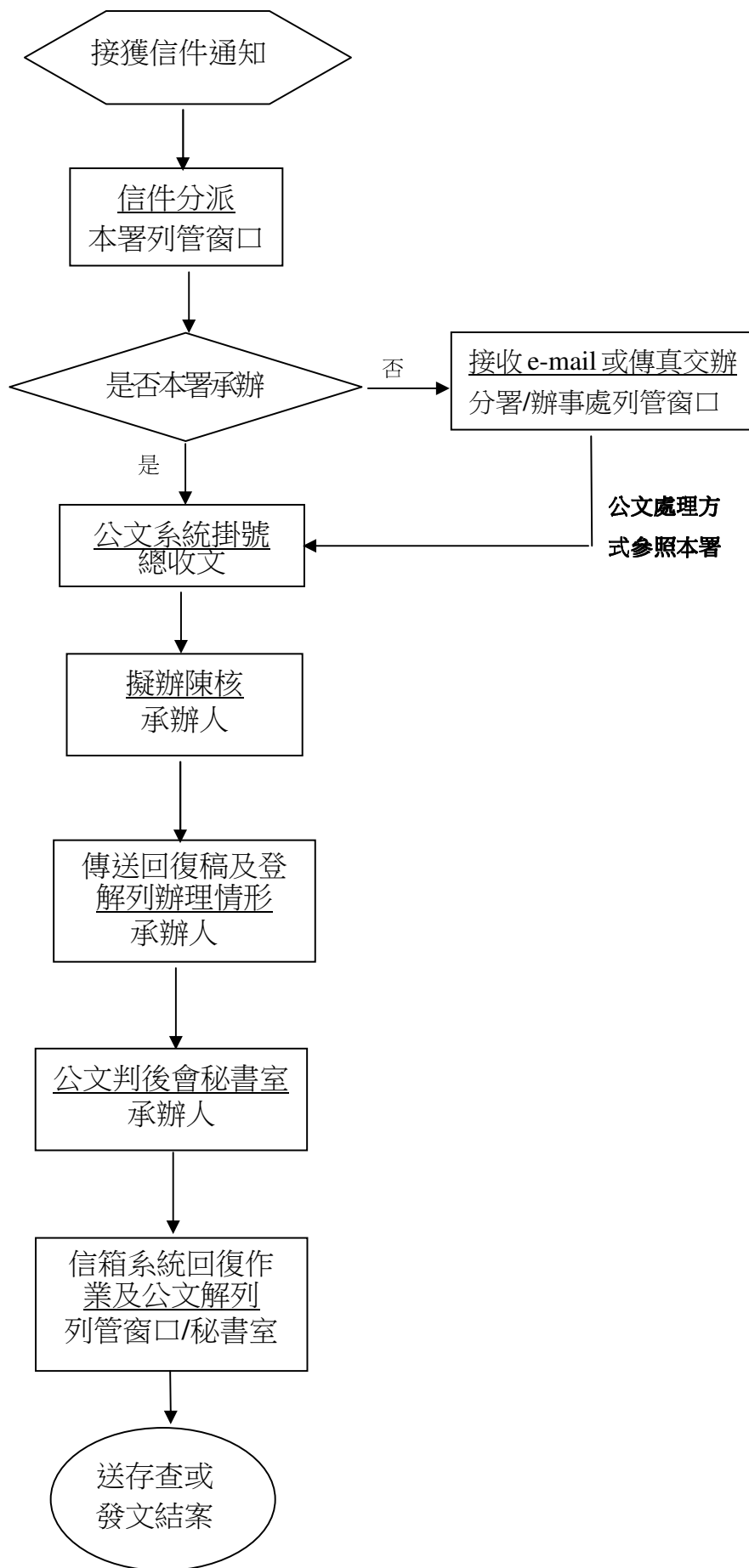


國有財產署中區分署各類人民陳情案件處理時效一覽表

類別	處理時效	說明	備註
總統信箱電子郵件、 院長信箱電子郵件	3 天	案件編號代碼 050，以「財政部民意電子信箱系統」之限辦日管制。	各類別電子郵件處理作業流程及應行注意事項詳國有財產署處理【財政部民意電子信箱】信件作業流程及處理【財政部民意電子信箱】信件應行注意事項彙整表。
部長信箱電子郵件	6 天	案件編號代碼 MOF，以「財政部民意電子信箱系統」之限辦日管制。	
總統信箱、院長信箱 及部長信箱電子郵件 之待再回復案件	3 週	以「財政部民意電子信箱系統」之限辦日管制。	
本分署首長民意電子 信箱	6 天	指民眾透過網路寄送之電子郵件。	
其他陳情案件(非電子 郵件)	30 天	1. 指郵寄、親送、傳真、本署轉送、首長區交辦等陳情書件。 2. 時效原則上以收件次日曆天起算 30 個日曆天。 3. 他機關函轉案件倘有列限辦日，依該日期登錄。	

# 國有財產署處理【財政部民意電子信箱】信件作業流程

1. 處理時限
  - (1) 第 1 次收辦：  
總統信箱、院長信箱(編號 050)：3 日  
部長信箱(編號 mof)：6 日
  - (2) 案件待再回覆：3 週
2. 案件若需改分，請於收件當日敘明理由連絡本署列管窗口處理。
3. 各分署、辦事處列管窗口人員負責接收信件、交分辦、稽催及聯繫等工作。
4. 回復稿電子檔請貼全署公文分享/秘書室/財政部民意電子信箱資料夾。
5. 餘詳「處理『財政部民意電子信箱』信件應行注意事項彙整表」。



處理【財政部民意電子信箱】信件應行注意事項彙整表

序號	應行注意事項	依據	備註
01	1. 總統信箱及院長信箱編號 050 限辦日 3 天、部長信箱編號 MOF 限辦日 6 天。 2. 交辦信件已列出限辦日期，請務必於 <u>限辦日</u> 下午 4:30 前完成信箱系統回復作業，逾該時點原則上列入隔日計算時效。	「財政部民意電子信箱系統作業說明」第 3 點及部綜合規劃司指示	本署處理時效會影響財政部整體時效，且逾期案件將提報部業務會報，請務必依限回復。
02	機關接獲財政部分文後，經檢視案件內容，如確實非屬業務範圍，應於 <u>收文當日</u> 敘明改分原因，於系統退回，據以辦理改分作業。	「財政部民意電子信箱系統作業說明」第 5 點	
03	部長信箱信件(編號 mof)內容係屬 <u>他部</u> 會權責者，仍應婉轉回復來信者，並將信件知會權責機關。 總統、院長信箱信件(編號 050)已有分辦權責部會，僅須針對業管部分回覆。	部綜合規劃司指示	
04	人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再次向其上級機關陳情時，該上級機關應依權責逕予處理，或指示原機關將處理情形陳報該上級機關處理。	「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 13 點	
05	回復內容不宜書寫：您發○○電子郵件已「奉交收悉」，應改為「已收悉」。	部綜合規劃司指示	
06	回復內容提及前已收辦該來信者相同信件內容時，請加註信件編號(前財政部民意電子信箱系統信件編號)。	部綜合規劃司指示	
07	辦理人民陳情案件應務必遵守個人資料保護法、行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點等相關規定辦理。	101.7.26 財政部召開「研商說明本部部長電子信箱系統作業管考機制會議」紀錄	
08	如確屬案情複雜或須會商其他相關機關(單位)者，信箱系統將列入「待再回覆信件」，在其未具體答覆前，一律不予結案，列入繼續追蹤之案件。	101.7.26 財政部召開「研商說明本部部長電子信箱系統作業管考機制會議」紀錄	
09	信件於具體答復結案時，系統會發送滿意度調查表，對於民眾填復之滿意度調查資料，有具體反映事項者，應於檢討改善後回覆民眾處理情形，以提升本部服務品質。	101.7.26 財政部召開「研商說明本部部長電子信箱系統作業管考機制會議」紀錄	有具體反映事項者，本署列管窗口將交辦處理，並以本署公用信箱回復。