

交通部運輸研究所處理人民陳情案件標準作業流程

104.01.21 運秘字第 10403001730 號函訂定

- 一、交通部運輸研究所(以下簡稱本所)依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「交通部處理人民陳情案件要點」及「交通部運輸研究所處理人民陳情案件要點」等規定，處理人民陳情案件。
- 二、處理時程：人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，除行政院院長電子民意信箱限辦日期為 5 天者外，其餘陳情案件限辦日期均為 7 天；未能依限於 7 日內辦結者，應經單位主管核准，並於 15 日內辦結；未能於 15 日內辦結者，應簽請所長或授權人核准延長，延長以 15 日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

三、作業流程圖說明

(一) 人民陳情方式

1. 人民陳情方式：電子信箱、書面陳情(包括書面及傳真)、到所陳情、電話陳情。承辦窗口收到陳情案件後，應掛號分辦；電話陳情及到所陳情應由業務承辦人員製作成紀錄，交由收文人員依陳情類別視情況分別登入所長信箱及公文系統後分辦處理。
2. 交通部院首長信箱及本所首長信箱之開啟、電子信件之判讀、分類、分送、彙整回覆等相關作業，由秘書室專人負責。
3. 秘書室每日開啟民意信箱，依據案件內容性質分發各業務主辦管單位辦理，各單位收到民眾陳情案件後如有改分之必要者，應即刻通知秘書室改分辦。
4. 各單位回覆電子信件應參考範例資料，並註明承辦人及聯絡電話，以便陳情民眾進一步查詢。民眾來信有保密之必要者，應予保密。

(二) 人民陳情案件處理情況

1、承辦組室可直接處理者

- (1) 由本所直接處理並函復陳情人。
- (2) 人民陳情案件內容有「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情形者，簽陳所長或授權人核定後予以存查。

2、涉及其他主管機關者

函轉主管機關處理，並副知陳情人，於函轉時請主管機關將處理情形及結果副知本所。

(三) 結案處理

人民陳情案件結案後應於公文系統註記辦結，如為電子郵件則轉入首長信箱並分文後交由主辦單位指派專人擬答簽核後由窗口回復，回復後文件歸檔結案。

交通部運輸研究所處理人民陳情案件標準作業流程圖

