

國立臺灣歷史博物館處理人民陳情案件作業規定

中華民國 103 年 10 月 20 日臺史博行字第 1033002199 號函頒

中華民國 106 年 2 月 22 日臺史博行字第 1063000384 號修正

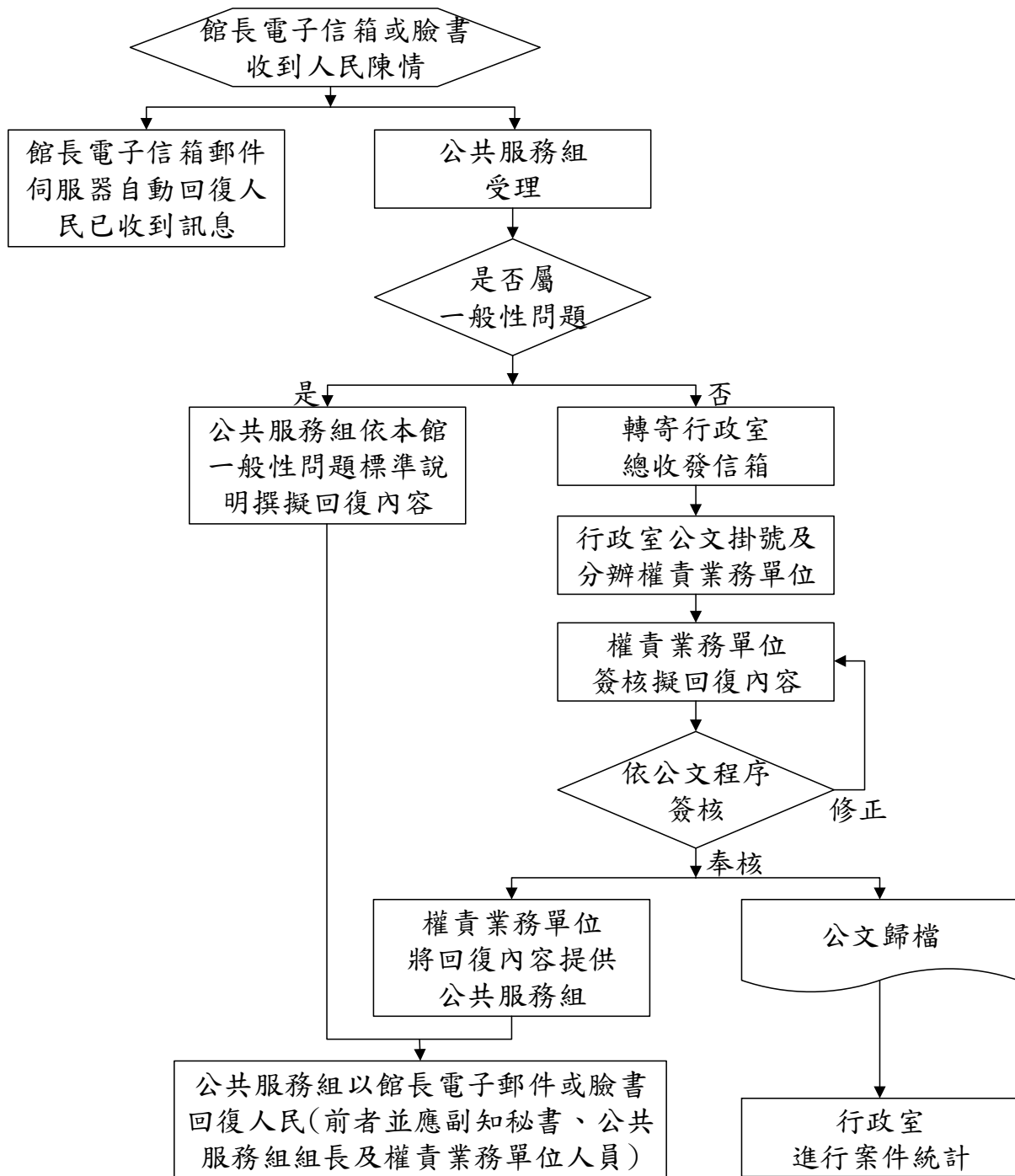
- 一、國立臺灣歷史博物館(以下簡稱本館)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本館各單位處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，悉依本作業規定辦理。
- 三、本作業規定所稱人民陳情案件，係指陳情人以書面(郵寄、傳真或電子郵件)或言詞(電話、親至本館)直接向本館各單位陳述或透過館長電子信箱、臉書上級或其他機關交(移)辦有關本館行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等具體陳情之案件。
- 四、人民向本館提出之陳情案件，應依下列方式分辦：
 - (一)人民以書面方式直接向各單位陳述、透過上級機關或其他機關交(移)辦之陳情案件，應由行政室完成公文掛號程序後，分辦權責業務單位處理。
 - (二)人民透過館長電子信箱或臉書陳述之陳情案件，由公共服務組統一受理，如判斷屬一般性問題，由該組依本館標準回復說明撰擬回復內容。如非屬一般性問題，應轉交行政室完成公文掛號程序後，分辦權責業務單位處理(處理流程如附件一)。
 - (三)人民以電話向本館陳情者，權責業務單位應將陳情事項製作紀錄(格式如附件二)，由行政室完成公文掛號程序後，分辦權責業務單位處理。陳情事項如顯非屬本館權責，應告知陳情人該事項所涉之相關主管機關，必要時得提供聯繫方式；若陳情人仍請本館研處，應作成紀錄循上述程序辦理。
 - (四)人民親至本館陳情者，權責業務單位應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關單位共同處理，並由本館權責業務單位將陳情事項製作紀錄(格式如附件二)，送行政室完成公文掛號程序後，分辦權責業務單位處理。
 - (五)上述人民如以書面、電話或親向本館展示教育大樓服務臺人員陳情者，由公共服務組列入閉館會議紀錄，分辦權責業務單位，由權責業務單位視個案性質以函復、電話、電子郵件等方式回復陳情人，並將處理結果登錄於閉館會議紀錄，以利查考。
- 五、本館受理之人民陳情案件，依下列原則處理：

- (一) 屬本館各單位權責者，由該單位直接處理，並以函復、電話、電子郵件等方式回復陳情人。其中，館長電子信箱及臉書陳情案件應由公共服務組統一以館長電子郵件或逕於臉書等方式回復陳情人。
 - (二) 非屬本館權責者，函轉主管機關予以處理，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館，權責業務單位承辦人員並應負責追蹤。
 - (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) 人民陳情案件有下列情形之一者，應錄案登記並得陳閱後予以存查，以利查考：
 1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
 3. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
 - (五) 由上級或其他機關交(移)辦之陳情案件，由本館直接處理回復陳情人，並副知交(移)辦機關；如屬直接簽存之案件，應敘明理由回復交(移)辦機關。
 - (六) 如連續收到同一案由之人民陳情案件(含同一陳情人)得予併案辦理。
 - (七) 同一事由經陳情人連續陳情且提出不同新事證時，得派員訪談溝通，以確實解決問題；如陳情次數達三次以上，公共服務組應彙整提報本館主管會報，並由權責業務單位報告說明。
 - (八) 陳情案件內容涉及二個單位以上者，應由所述業務量較多者為主辦單位；如業務量相當，則由所述首項業務單位為主辦單位。主辦單位應負責統整協辦單位之意見後，回復陳情人。
- 六、本館各單位處理人民陳情案件，除上級機關來文時已明定辦理時限者，以及館長電子信箱及臉書處理期限為三日外，餘案件之處理期限為六日，未能依限於六日內辦結者，應依分層負責簽請核准延長；處理期限不得超過三十日。以上均不含假日。
- 七、為提升人民陳情案件處理滿意度，回復時應依下列注意事項辦理：
- (一) 各單位答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明易懂、肯定、親切、同理心之文字用語答復陳情人。
 - (二) 案件如有部分涉及他機關權責時，宜於文內敘明「為節省臺端時間，本館主動轉請權責機關(某單位)逕復」字樣，避免陳情人須重複再洽權責機關處理。
 - (三) 回復陳情人前，如陳情人留有電話者得先行電話聯繫溝通意見，以充分瞭解陳情人所欲表達之意思。於溝通時，應適時表達本館對其陳情

事項之重視，並將預備處理作為先行告知；如陳情事項非屬本館權責可解決者，宜以同理心處理，藉由深度意見溝通，化解歧見。

- 八、 陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。
- 九、 處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，各人民陳情案件之處理進度，由行政室以公文時效控管並按月統計。
- 十、 各單位處理人民陳情案件之績效優良人員，由行政室視情況簽報獎勵。

附件一



國立臺灣歷史博物館處理館長電子信箱及臉書陳情案件流程圖

附件二

國立臺灣歷史博物館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，交由行政室辦理公文掛號程序。			