

交通部中央氣象署處理人民陳情案件作業要點

93年7月13日中象秘字第0930090963號函實施

95年6月23日中象秘字第0950090816號函修正

- 一、交通部中央氣象署（以下簡稱本署）為有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、陳情案件之範圍：
 - （一）對本署業務或行政處理認有違反法令、規定或妨礙正當之權益者。
 - （二）對本署業務或行政處理認有不公或不當者。
 - （三）對本署業務有具體興革建議者。
 - （四）對本署行政法令有疑義者。
- 三、陳情案件來源及受理單位：
 - （一）函、書函、陳情書—總收文、或單位(含附屬氣象測報機構)收文。
 - （二）電子郵件—接收管理人。
 - （三）傳真—各單位。
 - （四）電話—各單位。
 - （五）親自到場—各相關權責單位。
 - （六）上級交辦事項—秘書室。
- 四、陳情案件處理時程：
 - （一）院長及部長電子信箱陳情案件處理期限三天。
 - （二）交通部函轉人民陳情案以書面逕復陳情人案件處理期限五天。
 - （三）本署受理陳情案件處理期限五天。
- 五、秘書室負責列管追蹤受理單位處理之人民陳情案，凡未能在規定期限內辦結者，受理單位應依分層負責相關規定簽請核准，並將延期理由以書面告知陳情人。
- 六、人民以信函、陳情書、電子郵件、傳真陳情者，應依下列方式辦理：
 - （一）總收文或單位收文人員應按陳情內容分送各承辦單位或承辦人員處理。
 - （二）首長交辦之陳情案件，交由各承辦單位處理。
 - （三）各單位承辦人員應依規定辦理擬稿、會辦（含會知陳情

案件專責人員)、陳核等作業。

(四)如陳情事項非屬本署主管業務者，綜由秘書室移請主管機關處理。

七、人民以電話陳情者，應依下列方式辦理：

(一)接聽人員應儘速將電話轉接予權責單位，經權責單位承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄（格式如附件），並依照第六點第三款規定程序處理。

(二)陳情事項非屬本署主管業務者，應委婉告知陳情人，並應告知相關主管機關之聯繫電話或其他聯繫方式。

八、人民親至本署陳情者，依本署「緊急事件及陳情請願處理小組作業要點」處理。

九、各單位處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

(一)由承辦單位直接處理並函復陳情人。

(二)移請主管機關處理，同時副知陳情人；並請主管機關將處理情形及結果副知本署。

(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」第十四點所列四款情形之一者，陳閱後予以存查。

十、各單位處理人民陳情案件，應以「案」為單元，並於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析、提出改進建議，並將分析報告送人民陳情案件專責人員彙整，供署長及有關單位參採並提報交通部。

十一、各單位每年得就處理人民陳情案件績效優良人員，報請機關首長核定予以獎勵；對於違反本作業要點規定者，應按情節輕重，報請懲處。

十二、本作業要點簽奉鈞長核定後實施。