

臺東航空站辦理人民陳情案件作業要點

依民用航空局九十年十月十九日
秘文(九十)字第三二一九〇號函辦理。
104年1月13東業字第104500009號修訂

- 一、為有效處理人民陳情案件，避免聚眾滋擾抗爭，以提高服務品質，特制訂定本要點。
- 二、本要點陳情案件之範圍如左：
 - (一)關於本站業務或行政人員處理，認有違失或妨礙他人之權益者。
 - (二)關於本站業務或行政人員處理，認有不公或不當者。
 - (三)關於本站之業務有具體興革建議者。
- 一、陳情案件之對象：
 - (一)一般民眾。
 - (二)民意代表。
 - (三)本站暨所屬員工。
- 二、辦理陳情案件之來源(陳情方式)：
 - (一)書面行文。
 - (二)電子郵件 (e-mail 局長信箱、主任信箱、航站網站)。
 - (三)院(首)長電子信箱。
 - (四)局長(免回郵)信箱。
 - (五)傳真。
 - (六)電話。
 - (七)與民有約。
 - (八)親自(口頭)。
 - (九)會議資料。
 - (十)民意代表。
 - (十一)媒體輿情。
 - (十二)首長交辦事項 (含上級機關交辦事項)。
- 三、陳情案件處理時程：

依公文處理時效規定於期限內完成。

 - (一)部(院)長電子信箱陳情案件處理期限三天。
 - (二)交通部人民陳情案件書面逕復陳情人、電子郵件(含一般陳情)案件處理期限七天。
 - (三)內容係屬本站業務職掌範圍者(含轉相關業務人員處理者)，收案後一週內回覆建議(投訴)人。

(四) 涉及其他機關業務職掌者，經協調處理後，於收案十日內回覆建議(投訴)人。

四、受理陳情案件小組成員：

(一)主任。

(二) 業務組：1、收發。

2、服務台。

3、值日室。

4、業務組員。

5、資訊員。

6、人事兼政風人員。

五、對陳情案件之作業分工及流程(如作業標準流程圖，附件一)：

(一)業務組負責本站之陳情案件統計、檢討分析、提出改進建議與滿意度調查，並應將陳情人個人資料列冊建檔備查。

(二)收發負責人民陳情案件掛號登錄、分文及列管追蹤。

(三)各業務承辦人接獲陳情案件，應立即辦理擬辦、簽核、會辦及回復等工作，若陳情之案件非屬該管業務，應即述明理由經主任核可後送收發室改分。

(四)服務台接獲民眾親自口頭或遞送文書字條之陳情案件，應立即登錄工作日誌，由業務組督導檢視內容屬陳情案，即送收發掛號處理並復知陳情人，非屬陳情性質依一般案件會請業管人員辦理回復。

(五)處理人民陳情案件，得視案情需要，須由主任親自面洽之陳情案件，業務承辦人及相關單位派員應陪同出席，並由業務承辦單位做成紀錄檢討分析備查。

六、陳情案件之結案處理方式：

(一)直接處理後逕復知陳情人。

(二)簽會本站有關單位處理後復知陳情人。

(三)召集會議研議後復知陳情人。

(四)轉請各室處理並復知陳情人。

(五)轉請各室查處後復知陳情人。

(六)專案簽報陳核後復知陳情人。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權責權 限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容、未具姓名或住址者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四) 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。

前項第二款一再向原受理機關或期上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

八、本要點未依執行者，依民用航空局公文時效考核獎懲規定辦理。

九、本要點配合行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點及交通部民用航空局辦理人民陳情案件要點規定辦理。

十、本要點如有未盡事宜，得隨時修訂之。

十一、本要點自核定日起實施。

臺東航空站受理人民陳情案件標準作業流程

(附件一)

一、依據：「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「國家發展委員會處理人民陳情案件作業規定」及「臺東航空站辦理人民陳情案件作業要點」等規定設定。

二、處理時程：

依「臺東航空站辦理人民陳情案件作業要點」**「三、陳情案件處理時程」**辦理。

人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限內辦結者，應經單位主管核准，並於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應簽請局長或授權長官核准延長，延長以十五日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

三、作業流程圖說明：

(一) 收到陳情案件後，掛號分辦，電話陳情及服務台陳情由承辦人員製作成紀錄，交由收文人員以陳情類別登入公文系統後分辦處理。

(二) 人民陳情案件處理情況：

1. 本站承辦組室可直接處理者：

(1) 本站直接處理(會辦)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四款情形者，簽局長或授權長官陳閱後予以存查。

2. 涉及其他主管機關者：

函轉主管機關處理，並副知陳情人，另於函轉時請主管機關將處理結果情形逕復陳情者及副知本局。

3. 處理結果回復方式：

依陳情案來源方式，書面及電話陳情者以函復知，電子郵件 mail 陳情者以 mail 回復。

(三) 結案處理：

案件結案後於公文系統註記辦結，如為電子郵件則指派人員專責回復，並於系統註記。

臺東航空站受理人民陳情案件標準作業流程圖

