（部會名稱）○○年度人民陳情案件處理情形調查表

壹、基本資料

一、是否有人民陳情案件之統籌管理單位？

□1.是，請提供單位名稱：。

□2.否，倘無統籌管理單位，請填寫研考業務之主管單位。

二、是否訂有處理人民陳情案件作業規定(得複選)？

□1.依據行政程序法

□2.依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」

□3.機關自行訂定作業規定，規定名稱：

三、是否訂有人民陳情案件標準作業流程？

□1.是。

□2.否。

貳、處理機制

四、受理人民陳情案件是否已建立確認信機制？

□1.是。

□2.否。

註：確認信機制指民眾陳情電子郵件寄達後，由機關提供電子郵件確認的服務，以防範垃圾郵件。

五、處理人民陳情案件是否已建立案件追蹤查詢機制？

□1.是。

□2.否。

註：案件追蹤查詢機制係指機關提供案號或網址連結讓民眾查詢案件辦理進度。

六、人民陳情案件是否已建立處理情形滿意度調查機制？

□1.是(請續答 1.1、1.2)

1.1 調查方式

□線上問卷調查

□紙本問卷調查

□線上及紙本問卷調查

□其他(請說明)

1.2 年度人民陳情案件調查結果：

「滿意」約％

□2.否。

七、對於處理人民陳情案件績效優良者，是否依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」或相關規定予以行政獎勵？

□1.是。

□2.否。

八、是否自行辦理人民陳情相關講習？

□1.是。

□2.否。

參、案件統計分析(請以年度已結案之陳情案件進行統計)

九、受理人民陳情案件來源統計

陳情案件來源	總統府函轉(含電子郵件信箱)	行政院函轉(含院長電子信箱)	機關自行受理(含機關首長信箱或民意信箱)	其他	合計
案件數					
比率					100.0%

註：其他包含立法院、監察院或其他機關轉來之人民陳情案件。

十、受理人民陳情案件方式統計

案件受理方式	書面來函	電子郵件	便民專線(如1999)	現場受理及電話	合計
案件數					
比率					100.0%

註：

1、書面來函包含郵寄、傳真方式。

2、電子郵件受理部分包含總統府電子郵件、行政院院長電子信箱及機關首長信箱或民意信箱。

十一、受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	合計
案件數					
比率					100.0%

註：本項案件類別係依行政程序法第 168 條陳情範圍定之。

十二、受理人民陳情案件處理情形統計

陳情案件 處理情形	轉請權責 機關處理	自行回復 (包含書面及 口頭回復)	不予受理 (存查結案)	合計
案件數				
比率				100.0%

十三、受理人民陳情案件之處理時效

處理時效	6天以內	6-15天	15-30天	逾期 (30 天以上)	合計
案件數					
比率					100.0%

註：機關自訂之處理期限最長不得超過 30 個日曆天，超過 30 個日曆天者即屬逾期，未超過 30 個日曆天者依處理時效填復(例如：處理時效超過 15 個工作天但未逾 30 個日曆天者，即屬「15-30 天」，以此推算)。

肆、其他

十四、處理人民陳情案件時，常遇到的主要問題有哪些？具體改進建議。

1. _____

2. _____

十五、年度處理人民陳情案件之優良範例 1 至 2 則。

_____

_____

_____

_____

十六、各部會得參考本附件格式調查所屬機關陳情案件統計資料及作業情形。