

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署 處理人民陳情案件作業要點

中華民國 103 年 3 月 10 日 桃分署規字第 1030011304 號函訂頒

中華民國 106 年 09 月 01 日桃分署規字第 1062301169 號函訂頒

- 一、為有效處理人民反映事項、陳情案件，了解民意所趨，及提昇本分署為民服務品質，爰依據行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點暨行政院勞動部及所屬機關處理人民陳情案件作業規定訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱陳情案件係指人民對於本分署行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等事由，以書面或言詞向本分署提出之陳情。
- 三、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
 - (一) 無具體內容或未具真實姓名或住址者。
 - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
 - (三) 非屬本分署主管之事項，陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
 - (四) 案件已在檢察、警察、調查機關進行偵查中者。
 - (五) 已提起訴願、行政訴訟或請求國家賠償而尚未裁決者。
 - (六) 經判決或決定確定或完成特定法定程序者。
 - (七) 陳情內容係涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
- 四、陳情案件受理及處理程序：
 - (一) 以書面(含電子郵件、傳真、書信)向本分署(含分署長室、各科室、訓練場及就業中心)陳情者由秘書室收文，研考單位分派承辦單位處理及列管追蹤。
 - (二) 以言詞(包含電話、語音及現場)向本署(含分署長室、各科室、訓練場及就業中心)陳情者，受理單位應作成紀錄，如「本分署言詞陳情案件紀錄表」，並載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，現場陳情者並向陳情人朗讀或使閱讀陳情內容，請其簽名或蓋章確認，再送秘書室收文後，依本作業要點處理程序辦理。
 - (三) 陳情案件分派時，陳情內容涉及二個單位以上者，以陳情內容涉及比重較大者為主辦單位。無法分辨內容比重時，以陳情內容所涉第一個單位為主辦單位，若仍無法判別，應交由權責長官分派。
 - (四) 陳情案件處理應本公平、公正、客觀之立場及合法、合理、迅速及確實原則審慎處理，並應針對陳情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明肯定之文字答復陳情人。
 - (五) 陳情案件回復陳情人時，書面公文以函式公文回復為原則；電子郵件以

機關箋函格式回復為原則。如有特殊考量，得以電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人，惟應製作書面紀錄存查，以利查考。

(六) 各單位於函復陳情人時，應併同「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」寄達陳情人，請陳情人填寫調查表後寄還，並副知研考單位，作為本分署瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。但有下列情形之一者不在此限。

1. 再次陳情而無新事由者。
2. 非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理者。
3. 本分署員工或執行本分署公務業務之相關人員提出陳情者。
4. 陳情內容涉有污蔑、侮辱、謾罵公務機關或公務人員者。

(七) 陳情案件有保密必要者，受理單位處理時，應不予公開。

(八) 人民陳情案件之內容涉及公務員風紀或貪瀆不法者，應轉由本分署政風室主政查察辦理。

五、陳情案件處理期限：

(一) 陳情案件處理期限，依一般公文處理期限辦理，未能依限辦結者，應簽請首長核准，始得延長，並應將延長理由以書面告知陳情人，最遲應於30個工作天內辦結。

(二) 如接獲由上級機關交辦之陳情案件，除上級機關來文時已明定辦理期限外，依一般公文處理期限辦理。

六、本要點奉核定後實施，修正時亦同。

**勞動部勞動力發展署桃竹苗分署
言詞陳情案件紀錄表**

陳 情 日 期		年 月 日 時 分			
陳 情 地 點					
陳 情 者	姓 名				
	聯絡電話				
	地 址				
	身分證號碼				
	傳 真				
	E - mail				
陳 情 內 容					
受 理 者	單 位 名 稱				
	姓 名				
	職 稱				
	聯絡電話				
回覆方式		函復	電話	E-mail	其他

陳情人簽名或蓋章 ()

請將本表填妥後擇一方式傳送

1、郵寄：(單位地址)

2、傳真：(單位傳真號碼)

3、e-mail：(單位電子信箱)

勞動部及所屬機關

聯絡電話：03-4855368

人民陳情案件處理情形滿意度調查表

承辦單位填寫	陳情人姓名：	電話：	E-mail：	
	承辦單位：	陳情(收文)日期： 年 月 日 總收文文號：		
	陳情方式：(1) ☐ 書信(含：來函、郵寄及實體信箱)(2) ☐ 電子郵件(含：e-mail、民意及院長信箱)			
	(3) ☐ 傳真 (4) ☐ 言詞(含：親自到場、電話)			
	陳情內容業務別(可複選)：			
(1) ☐ 外勞問題 (2) ☐ 職業訓練 (3) ☐ 就業服務 (4) ☐ 技能檢定 (5) ☐ 失業問題 (6) ☐ 失業保險				
(7) ☐ 勞工保險 (8) ☐ 勞基法 (9) ☐ 基本工資 (10) ☐ 工時 (11) ☐ 勞工退休 (12) ☐ 勞資爭議				
(13) ☐ 關廠歇業 (14) ☐ 勞工福利 (15) ☐ 職業災害 (16) ☐ 安全衛生 (17) ☐ 行政革新 (18) ☐ 其他				
問題性質(單選)：				
(1) ☐ 行政興革之建議 (2) ☐ 行政法令之查詢 (3) ☐ 行政違失之舉發 (4) ☐ 行政上權益之維護				

- 請問您陳情後多久後收到正式答覆？(答12個工作天以內者請跳答第③題)
(1)☐6個工作天內 (2)☐7-12個工作天 (3)☐13個工作天以上 (4)☐忘記了
- 請問本分署是否先行通知您本案未能於13天內辦結的理由？
(1)☐是 (2)☐否
- 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件？
(1)☐是 (2)☐否
- 請問您的問題解決了嗎？
(1)☐完全解決 (2)☐部分解決 (3)☐完全沒有解決 (4)☐只是提出建議供參考
(5)☐不知道 (6)☐其他
- 請問您對於本分署的答覆內容滿意嗎？(答非常滿意者、滿意、尚可、沒意見或其他者，請跳答第⑦題)
(1)☐非常滿意 (2)☐滿意 (3)☐尚可 (4)☐不滿意 (5)☐非常不滿意
(6)☐沒意見(不知道) (7)☐其他
- 請問你不滿意的理由？(可複選)
(1)☐問題未解決 (2)☐處理態度不佳 (3)☐處理時間太慢
(4)☐內容係例稿，欠缺誠意 (5)☐曲解法令或引用錯誤
(6)☐相關機關推諉責任 (7)☐答復內容與實際情形不符 (8)☐其他
- 請問您以前是否曾向本分署陳情？
(1)☐是 (2)☐否
- 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？(答否者，請跳答第⑩題)
(1)☐是 (2)☐否
- 請問你為什麼一再陳情？(可複選)
(1)☐案件沒有處理 (2)☐處理結果與期望相差太遠 (3)☐相關機關推諉責任
(4)☐案情另有新發展 (5)☐與大眾權益有關
(6)☐其他
- 基本資料
性別：(1)☐男 (2)☐女
年齡：(1)☐20歲以下 (2)☐20-29歲 (3)☐30-39歲 (4)☐40-49歲 (5)☐50-59歲 (6)☐60歲以上
教育程度：(1)☐國小及以下 (2)☐國中 (3)☐高中、職 (4)☐專科 (5)☐大學及以上
職業：(1)☐軍公教 (2)☐雇主 (3)☐勞工 (4)☐家管、退休人員 (5)☐自由業
(6)☐失業 (7)☐其他

本調查係為瞭解本部處理人民陳情案件之狀況，敬請撥冗填答，您的寶貴意見，將督促我們不斷改進，提供更快、更好的服務品質。

祝您

身體健康 萬事如意

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署敬啟

