

勞動部勞動力發展署中彰投分署 處理人民陳情案件注意事項

103年2月19日中分署綜字第1030003057號修訂

104年6月26日中分署綜1042100236號修訂

108年7月31日中分署綜1082100439號修訂

111年7月25日中分署綜1112100558號修訂

112年3月28日中分署綜1122100367號修訂

- 一、勞動部勞動力發展署中彰投分署（以下簡稱本分署），為有效處理人民陳情案件以下簡稱陳情案件），爰依據「行政院暨所屬各機關(構)處理人民陳情案件要點」及「勞動部及所屬機關(構)處理人民陳情案件作業規定」，訂定本注意事項。
- 二、本注意事項所稱陳情案件，係指人民對於本機關行政興革之建議、勞工法令之查詢、行政違失之舉發或人民權益之維護（申請、檢舉、訴願、民刑事案件等不列入）、統計資料或調查之查詢等事由，以書面或言詞向本機關提出之陳情。已參加本分署各類自辦訓練課程之學員生活輔導、課程疑義等事項之陳情案件，另依「處理學員陳情案件注意事項」規定之。
- 三、本分署各科室、就業中心及勞動學苑(以下簡稱各單位)對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 四、人民陳情得以書面(包括電子郵件及傳真等在內)為之，前項書面資料應載明具體陳述事項、真實姓名及聯絡方式。本注意事項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 五、人民陳情得以言詞為之，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後(電話陳情無須簽章)，據以辦理。
- 六、本分署各單位理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談或派員實地調查處理。人民陳情案件有保密之必要者，受理之各單位應予保密。
- 七、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，本分署各單位應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

八、人民陳情案件處理程序及原則：

(一) 分案及列管方式：

1. 本分署處理人民陳情案件之作業流程，請參見流程圖示。【附件1】。
2. 書面陳情案件：由總收文掛文號分案，並由綜規科研考列管，請參考「本分署人民陳情案件作業流程圖(書面陳核)」【附件2】。
3. 線上陳情案件：由總收文掛文號分案，並由綜規科研考列管，請參考「線上陳核流程圖」【附件3】。

(二) 依照陳情內容「分層決行」，分層如下：

1. 由單位主管代為決行－諮詢、統計資料或調查之查詢、非主管權責業務等。
2. 由機關首長決行－行政處分疑義、革新建議、違失舉發等。

(三) 解管方式：

1. 書面陳情案件，結辦後應將簽辦資料已電子郵件寄送綜規科研考解管。
2. 線上之陳情案件經陳核後，應將電子郵件與回復內容寄送綜規科研考回復並解管。
3. 非屬本分署主管業務者：函轉主管機關處理，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分署。

(四) 陳情案件分文時，陳情內容涉及二單位以上者，由陳情內容比重多者之權責單位主辦；比重相當，則依陳情敘及業務在前者之科室主責。如以電話陳情者，應儘速轉接相關業務人員，由業務人員作成「人民意見反映紀錄與擬答表【附件4】(擬辦格式同表)」；現場(言詞)陳情者，應儘速聯繫相關業務人員到場，由業務人員作成「人民意見反映紀錄與擬答表【附件4】」。

(五) 本分署各單位受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層決行負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明

代理人或聯絡人時，得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件若數人共同具名，且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，應逐一答復。但本分署認有礙程序之正常進行得定期限請其選定代理人，逾期則由本分署選定或指定為當事人者，逕為答復。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

- (六) 本分署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、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，且加註承辦人電話於回復資料上，並副知相關單位。
- (七) 使用電話回復陳情人時，宜先說明承辦人機關、單位、姓氏，以耐心態度聆聽，並告知處理方式或其他可解決途徑，使取得陳情人對於案件處理方式之認同。
- (八) 收文後若因於公文期限內無法結案，而先行以發文或其他方式回復或存查或已結案者，須副知相關單位（包括：相關科、室、就業中心、綜合規劃科研考等）；回覆撰文範例詳見【附件5】。
- (九) 本分署各單位以任何方式回復人民陳情案件時應併送「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」【附件6】，請陳情人填答後送還，藉以分析其滿意度。
- (十) 本分署各單位承辦人員於處理同一陳情案件，因尚有後續處理過程時，應將處理經過，依日期先後逐次填寫於「人民陳情案件辦理情形表」【附件7】，依公文處理程序陳核後，影印一份送綜合規劃科研考，以利後續追蹤、管考及統計、分析。

九、陳情案件處理期限如下(以下均不含假日)：

- (一) 行政院院長、勞動部、勞動力發展署民意信箱，書面及言詞陳情者：限辦日期為5日。
- (二) 本分署民意信箱、書面及言詞陳情者：限辦日期為6日。
- (三) 陳情所提業務涉及二個以上單位之複雜案件，限辦日期為12日。

- (四) 未能依限辦結者，經單位主管核准後，得再延長6日，並以一次為限。業務主管核准延長期限仍未能辦結者，應簽請機關(構)一層長官核准延長，處理期限不得超過30日，並將延長理由以書面告知陳情人。

十、陳情案件有下列情形之一者，依行政程序法第173條規定，本分署得不予處理，但仍應予以登記：

- (一) 無具體內容、惡意攻擊或未具真實姓名或聯絡方式者。
- (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。本分署得經簽報首長同意不予處理後，函復陳情人(除說明已為適當處理外，並說明以後同一事由再陳情，將不予答復)，爾後陳情人再針對同一事由陳情之案件，依規定簽存不再函復。原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關及研考其已為答覆之日期、文號後，予以結案。
- (三) 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。

十一、 陳情案件之檢討與分析：

- (一) 各單位應指派專人負責單位內陳情案件之建檔(以「案」為單位)類、統計、管考等工作，並於每年6、12月底將【辦理人民陳情案件彙整表】【附件8】，送交綜規科研考人員彙總陳核。

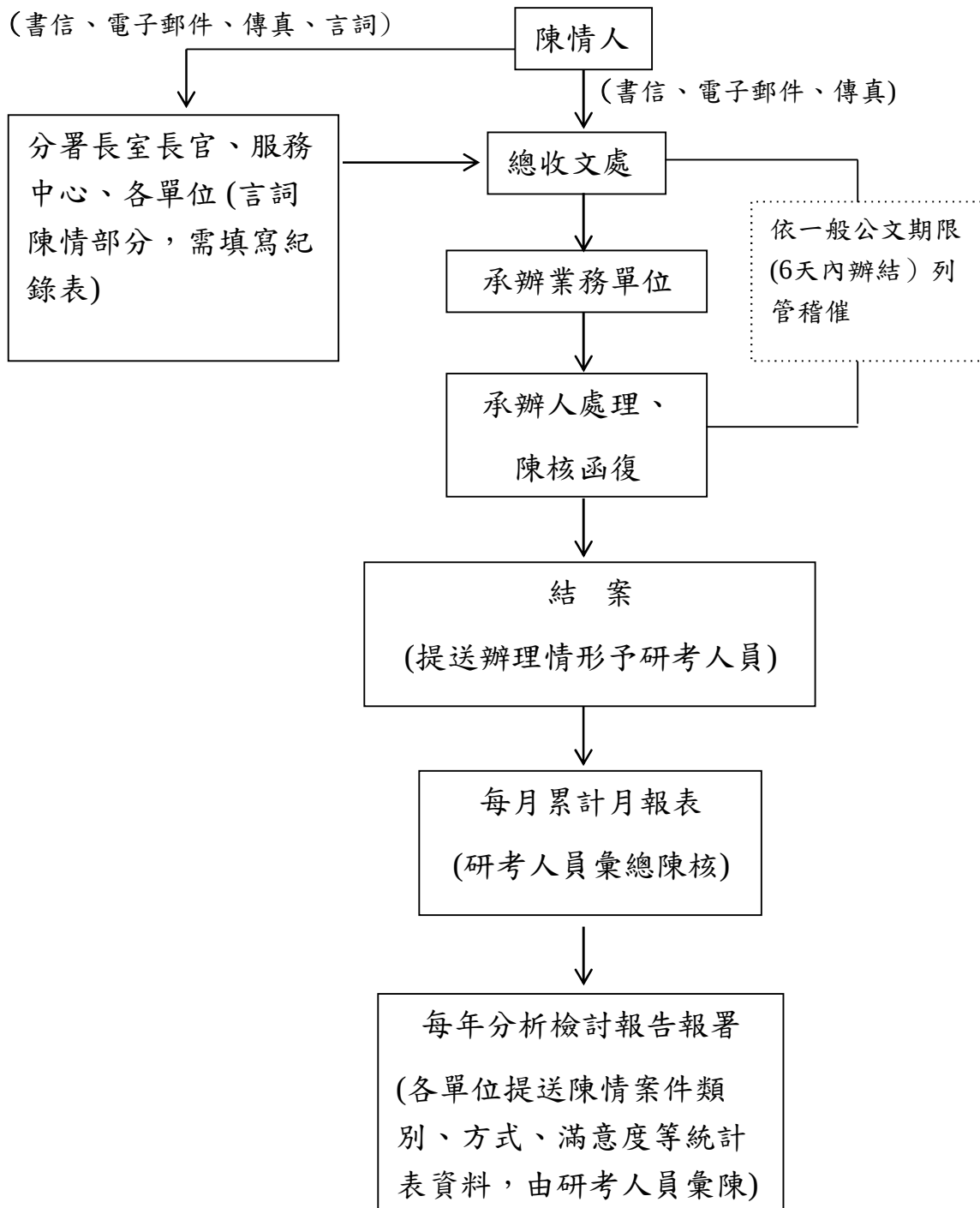
十二、 民眾親至本分署向機關首長陳情者，受理之單位應填寫人民意見反映及擬答表紀錄，並陳核。

十三、 有關危機處理，請參考本分署「就業服務臺運作危機處理實施計畫」並依此原則辦理，【附件9】。。

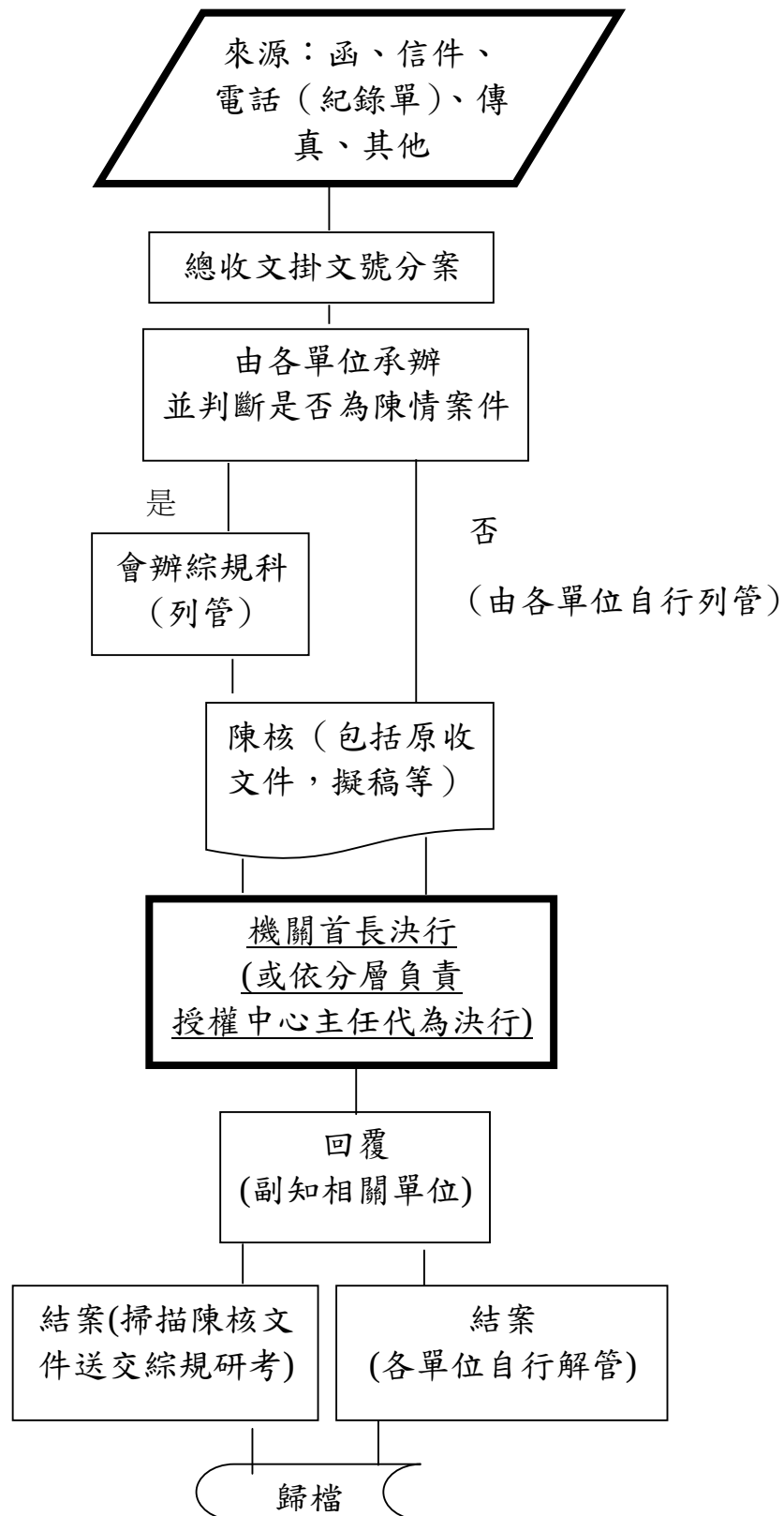
十四、 各單位受理外國人以外文信件陳情時，應以外文回復為原則。

十五、 本注意事項簽奉核定後實施，修正時亦同。

人民陳情案件處理作業總流程及時程圖

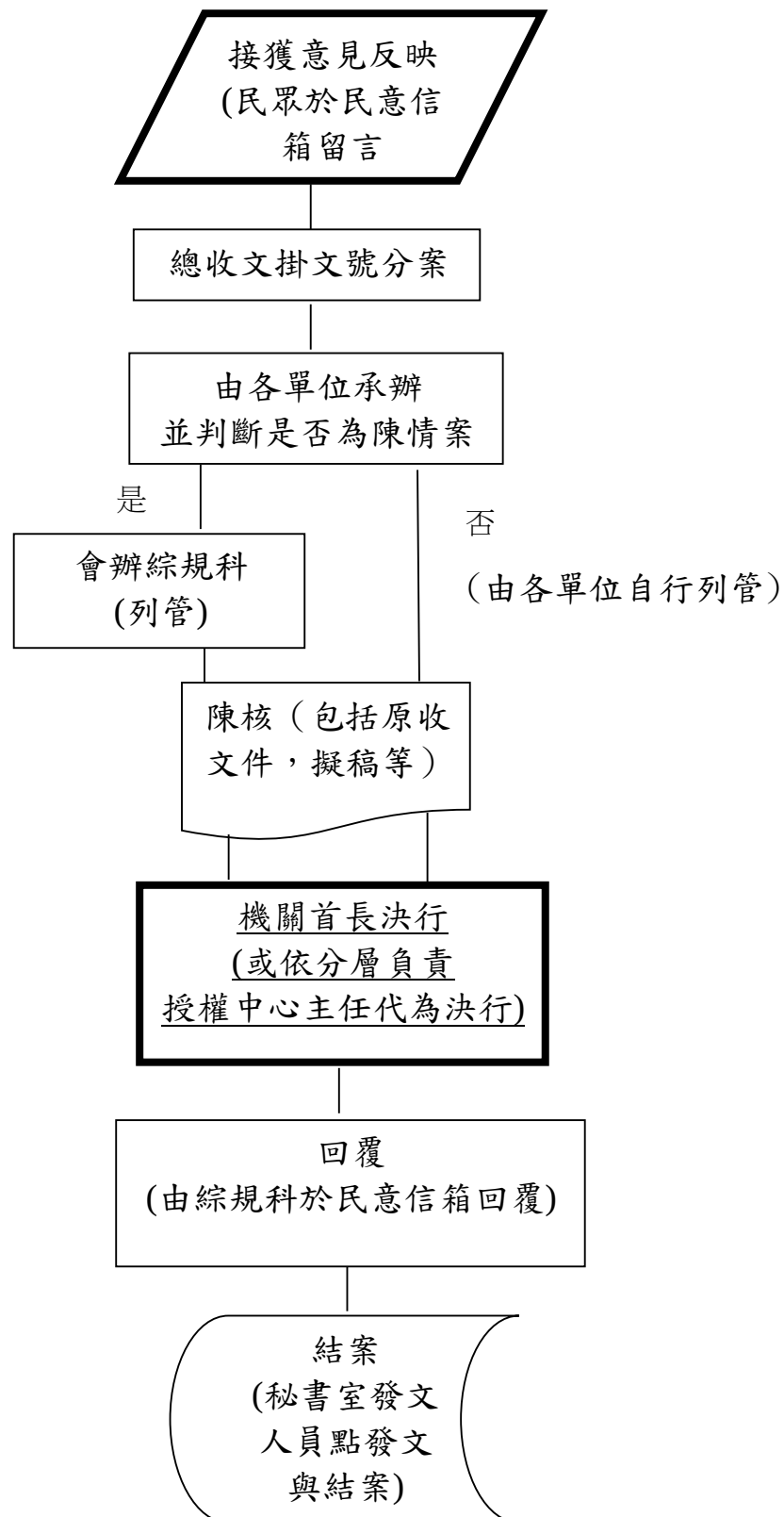


本分署人民陳情案件書面陳核作業流程圖



註：發文或其他方式回覆、或存查皆須副(會)知
之相關單位包括：相關科、室、綜合規劃科
(研考)及其他。

本分署人民陳情案件線上陳核作業流程圖



人民意見反映紀錄與擬辦(答)表

案 件 來 源		☐ 電話 ☐ 現場(言詞) ☐ 其他_____	
陳 情 日 期		年 月 日 時 分	
陳 情 地 點			
陳 情 者	姓 名		
	聯絡電話		
	地 址		
	傳 真		
	E - mail		
陳 情 內 容	陳情人簽名或蓋章： (現場陳情者)		
受 理 者	單位名稱		
	姓氏(先生/小姐)		
	職 稱		
	聯絡電話	—	
擬 辦 (答) 覆 內 容			
承辦單位		會辦單位	決行

公文期限內無法結案者先行回覆撰文範例

有關協助您(或○○○)就業乙事，業已由本分署○○(業務單位)積極聯繫辦理中，俟處理完妥時再另行回覆。

結案回覆撰文範例

一、行政興革建議回文範例

○先生/○小姐/○君您好：

您於○年○月○日寫給○○的電子郵件，我們已經收到了/已轉由我們辦理。感謝您對於我們○○服務的肯定，我們將持續秉持積極、熱忱服務態度，竭誠為民服務，並持續推動及提升○○。

態樣1（建議事項可參採）

有關您提供○○的寶貴建議，我們已予以錄案，將納入未來政策規劃參考。

態樣2（建議事項已訂有相關機制或無法參採）

有關您提供○○的建議，經查我們已訂有○○相關規定，依該法／辦法第○○條定，只要符合○○條件，均可提出相關申請，截至目前為止，已協助○○人次，運作尚無疑義。

另外我們有辦理○○的措施，可提供您所需的協助，謹提供○○網站(○○網址)資訊供您參考；如有疑義可洽諮詢專線00-00000000，另亦可至本分署或就近的就業中心服務據點，將由專人為您提供協助。

感謝您的建言，如有造成不便之處尚請見諒/其他須改進之處請再多多指教。若您還有其他疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽○○科室/中心承辦人○先生/小姐，電話為00-00000000，我們將竭誠為您提供服務。

敬祝 萬事如意/平安順心/健康愉快

勞動部勞動力發展署中彰投分署(機關全銜)

二、勞工法令查詢回文範例

○先生/○小姐/○君您好：

您於○年○月○日寫給○○的電子郵件，詢問有關○○及○○的疑義，我們已經收到了/已轉由我們辦理。為您/謹說明如下：

- 1、○○訂有○○規定，以保障○○權益。建議您可以○○，以解決○○相關問題。
- 2、另查○○網站(○○網址)有即時更新的相關法令及資訊，歡迎多加利用，如有疑義可洽諮詢專線00-00000000，另亦可至本分署及就近的就業服務據點，由我們的專業服務人員提供協助。
- 3、如您想進一步瞭解就業服務／職業訓練…相關內容，可查詢勞動部勞動力發展署中彰投分署網站(<https://tcnr.wda.gov.tw/>)／撥打免付費客服專線0800-777888，將由專人提供諮詢服務。
- 4、若您針對勞動力發展之法規、計畫或使用台灣就業通網站等仍有相關問題，歡迎來電台灣就業通網站客服中心免付費專線：0800-777-888，服務時間：週一至週五（8:30至18:30，不含國定假日），或運用台灣就業通網站客服信箱

感謝您的來信，若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽○○科室/中心承辦人○先生/小姐，電話為00-00000000，我們將竭誠為您提供服務。

敬祝 萬事如意/平安順心/健康愉快

勞動部勞動力發展署中彰投分署(機關全銜)

三、行政違失舉發回文範例

○先生/○小姐/○君您好：

您於○年○月○日寫給○○的電子郵件，我們已經收到了/已轉由我們辦理。

態樣1：(陳情事項具體明確)

有關您反映○○缺失一節，我們已請當事人加強注意○○/電話禮儀的態度，避免影響民眾權益；另我們將持續加強話務人員專業能力及辦理教育訓練，以提昇同仁專業能力及為民服務品質，感謝您的來信。

態樣2：(陳情事項不明且未提供聯絡電話)

有關您反映○○一節，尚未提及相關細節，您可再來電(承辦人電話為00-00000000)或來信具體說明，並留下聯絡電話，讓我們為您服務。

另外如您有○○的需要，我們有辦理○○措施，您可參考○○網站(○○網址)，如有疑義可洽諮詢專線00-00000000，另亦可至本分署及就近的就業中心服務據點，由我們的專業服務人員提供協助。

感謝您的來信，若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽○○科室/中心承辦人○先生/小姐，電話為00-00000000，我們將竭誠為您提供服務。

敬祝 萬事如意/平安順心/健康愉快

勞動部勞動力發展署中彰投分署 (機關全銜)

四、人民權益維護回文範例

○先生/○小姐/○君您好：

您於○年○月○日寫給○○的電子郵件，我們已經收到了/已轉由我們辦理。

態樣1（訴求權益事項合於規定）

有關您所提○○問題，經查符合規定，我們○○同仁已先致電向您說明，請您依○○規定，檢附○○資料向○○提出申請即可，我們將儘速為您處理。

態樣2（訴求權益事項不符規定）

有關您所提的○○，因涉○○/依○○等○○權益的規定，為免○○，我們未能協助您／礙難同意所請／歉難辦理，請您見諒。

如您有其他○○的需求，我們提供○○服務，建議您可以○○，以解決○○問題。

另外○○網站(○○網址)有即時更新的相關法令及資訊，歡迎多加利用，如有疑義可洽諮詢專線00-00000000，另亦可至本分署或就近的就業中心服務據點，將由專人為您提供協助。

感謝您的來信，若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽○○科室/中心承辦人○先生/小姐，電話為00-00000000，我們將竭誠為您提供服務。

敬祝 萬事如意/平安順心/健康愉快

勞動部勞動力發展署中彰投分署（機關全銜）

五、統計資料或調查之查詢回文範例

○先生/○小姐/○君您好：

您於○年○月○日寫給○○的電子郵件，詢問有關○○的問題，我們已經收到了/已轉由我們辦理。

我們針對○○統計○○資料/提供○○服務，您可查詢○○網站(○○)，洽詢00-00000000諮詢專線，或至本分署或就近的就業中心服務據點，將由專人為您提供協助。

感謝您的來信，若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽○○科室/中心承辦人○先生/小姐，電話為00-00000000，我們將竭誠為您提供服務。

敬祝 萬事如意/平安順心/健康愉快

勞動部勞動力發展署中彰投分署（機關全銜）

【附件6】

請將本表填妥後擇一方式傳送00
郵寄：(單位地址)
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(構)
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) ☐ 職業訓練 (2) ☐ 就業服務 (3) ☐ 技能檢定 (4) ☐ 移工業務 (5) ☐ 外國人工作許可問題
	(6) ☐ 勞工保險 (7) ☐ 就業保險 (8) ☐ 職業災害保險 (9) ☐ 基金運用 (10) ☐ 安全衛生
	(11) ☐ 職業災害疑義 (12) ☐ 勞動檢查 (13) ☐ 職災勞工保護 (14) ☐ 勞動研究 (15) ☐ 職業安全衛生研究
	(16) ☐ 工會 (17) ☐ 勞動契約關係認定 (18) ☐ 團體協約 (19) ☐ 爭議處理及法律扶助
	(20) ☐ 勞工參與及勞動教育 (21) ☐ 勞工福祉 (22) ☐ 勞工服務 (23) ☐ 勞工退休
	(24) ☐ 工資、特別保護及職業災害補償 (25) ☐ 工時 (26) ☐ 職場平權 (27) ☐ 行政救濟
(28) ☐ 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 (5) ☐ 統計資料或調查之查詢 (6) ☐ 其他	

- 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工作天內辦結的理由？
(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
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
身分：(1)☐雇主 (2)☐自營作業者 (3)☐受政府僱用者 (4)☐受私人僱用者 (5)☐無酬家屬工作者
(6)☐失業者 (7)☐其他

本調查係為瞭解本分署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 中彰投分署敬啟

勞動部及所屬機關(構)陳情案件辦理情形表

承辦單位		單位名稱					
		承辦人姓名		聯絡電話			
收文日期		年 月 日	總收文文號				
發文日期		年 月 日	發文文號				
辦理天數		☐ 6個工作日以內 ☐ 7至12個工作日 ☐ 13個工作日以上(請敘明理由) 理由：					
陳情者	姓 名						
	聯絡電話						
	地 址						
	身分證字號						
	傳 真						
	E - mail						
陳情方式		☐ 書信 ☐ 電子郵件 ☐ 傳真 ☐ 言詞					
問題性質 (單選)		☐ 行政興革之建議 ☐ 行政法令之查詢 ☐ 行政違失之舉發 ☐ 行政上權益之維護 ☐ 統計資料或調查之查詢					
*請以主要訴求進行歸類							
陳情內容 業 務 別 (可複選)		☐ 職業訓練 ☐ 就業服務 ☐ 技能檢定 ☐ 移工業務 ☐ 外國人工作許可問題 ☐ 勞工保險 ☐ 就業保險 ☐ 職業災害保險 ☐ 基金運用 ☐ 安全衛生 ☐ 職業災害疑義 ☐ 勞動檢查 ☐ 職災勞工保護 ☐ 勞動研究 ☐ 職業安全衛生研究 ☐ 工會 ☐ 勞動契約關係認定 ☐ 團體協約 ☐ 爭議處理及法律扶助 ☐ 勞工參與及勞動教育 ☐ 勞工福祉 ☐ 勞工服務 ☐ 勞工退休 ☐ 工資、特別保護及職業災害補償 ☐ 工時 ☐ 職場平權 ☐ 行政救濟 ☐ 其他 _____					
建議事項		☐ 無 ☐ 建議內容：					

勞動部中彰投分署

○○年度人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

(範例)

為提升本部及所屬機關(構)為民服務品質，依「本部及所屬機關(構)處理人民陳情案件作業規定」，針對人民陳情案件處理結果進行分析檢討，以作為持續加強提升服務品質之參考。

二、陳情案件類別及陳情方式統計

(詳見表1、表2)

三、陳情案件處理滿意度分析

(詳見表3、表4)

四、陳情案件處理結果檢討

(一) 案件類別

(二) 陳情方式

(三) 滿意度調查

五、結語(建議事項)

附註：本部所屬機關(構)提報之檢討分析報告應含附屬機關之相關資料

表1 ○○年度人民陳情案件類別統計

陳情類別 主管機關	行政興革 之建議	勞工法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	統計資料 或調查之 查詢	無法歸類	總件數
	%	%	%	%	%	%	%
陳情類別 附屬機關	行政興革 之建議	勞工法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	統計資料 或調查之 查詢	無法歸類	總件數
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
小計	%	%	%	%	%	%	%
總計 (百分比)	%	%	%	%	%	%	100.00%

表3 ○○年度人民陳情案件處理滿意度統計

答覆情形 機關/類別		滿意 (非常滿意 及滿意)	不滿意 (不滿意及 非常不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/ 不知道/其他)	總件數
主管機關 (小計)	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					
	統計資料或調查之 查詢					
	無法歸類					
	總計					
附屬機關 (小計)	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					
	統計資料或調查之 查詢					
	無法歸類					
	總計					
總計 (百分比)	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	%	%	%	%	%
	統計資料或調查之 查詢	%	%	%	%	%
	小計	%	%	%	%	%

表4 ○○年度人民陳情案件處理不滿意理由原因統計（可複選）

答覆情形 主管機關	問題未 解決	處理態 度不佳	處理時 間太慢	內容例 稿欠缺 誠意	曲解法 令引用 錯誤	推諉 責任	答復與 事實不 符	總件數
	%	%	%	%	%	%	%	%
答覆情形 附屬機關	問題未 解決	處理態 度不佳	處理時 間太慢	內容例 稿欠缺 誠意	曲解法 令引用 錯誤	推諉 責任	答復與 事實不 符	總件數
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
小計	%	%	%	%	%	%	%	%
總計 (百分比)	%	%	%	%	%	%	%	%