

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 處理人民陳情案件作業規定

104年3月3日高分署(秘)字第1042100082號函訂定
107年11月14日高分署(秘)字第1072100720號函修訂
110年9月30日修訂

- 一、勞動部勞動力發展署高屏澎東分署(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「行政院及所屬各機關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」，訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱陳情案件，指人民對於本分署行政興革建議、勞工法令查詢、行政違失舉發或人民權益維護(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，以書面或言詞方式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聯絡方式。
 - (二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。
 - (三)非屬本分署主管之事項，陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。前項第二款一再向本分署或上級機關陳情而交辦者，受理機關(單位)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。
- 四、陳情案件處理程序：
 - (一)以書面向本分署陳情者由秘書室收文後，將陳情案件依內容分類，送承辦單位處理，並列管追蹤。
 - (二)以書面(包括電子郵件、傳真)向分署長辦公室及各單位陳情者，仍由秘書室收文後依前款程序辦理。
 - (三)以言詞(包括電話、語音及現場)向本分署陳情者，須將陳情事項作成紀錄「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署電話、語音、現場陳情案件紀錄表」(格式如附件一)，現場陳情者請陳情人簽名或蓋章，再送秘書室收文後，依第一款程序辦理。
 - (四)陳情案件分文時，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。
 - (五)陳情案件須會同相關單位(即「協辦單位」，如：其他科室、就業中心

等)協助處理者，請協辦單位填寫「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署人民陳情案件處理情形說明表」(格式如附件二)，由單位主管核章後，並檢附相關證明文件送承辦單位俾憑辦理。

(六)陳情案件回復應以正式函文為原則，以電子郵件、電話回復為例外，其中以電子郵件及電話回復請參酌「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署電子郵件回復簽辦範例」及「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署電話回復簽辦範例」簽辦(格式如附件三、四)。

(七)回復陳情人時應併同「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署人民陳情案件處理情形滿意度調查表」(格式如附件五)寄達陳情人，請陳情人填寫調查表後寄還，以提供處理單位檢討或說明處理情形，並作為本分署瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。

(八)各單位承辦人於處理陳情案件後，應填報「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署陳情案件辦理情形表」(格式如附件六)，並檢附簽陳及相關附件送秘書室彙辦，以利後續追蹤、管考及統計、分析。

(九)陳情案件處理期限如下：

- 1.行政院院長、勞動部、發展署民意信箱，限辦日期為五個工作日。
- 2.本分署民意信箱、書面及言詞陳情者，限辦日期為六個工作日。
- 3.陳情所提業務涉及二個以上單位之複雜案件，限辦日期為十二個工作日。
- 4.未能依限辦結者，經單位主管核准後，得再延長六個工作日，並以一次為限。經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，處理期限不得超過三十日，並將延長理由以書面告知陳情人。

(十)陳情案件有保密之必要者，應予保密。

(十一)陳情案件處理程序如附圖一「勞動部勞動力發展署高屏澎東分署處理人民陳情案件作業流程圖」。

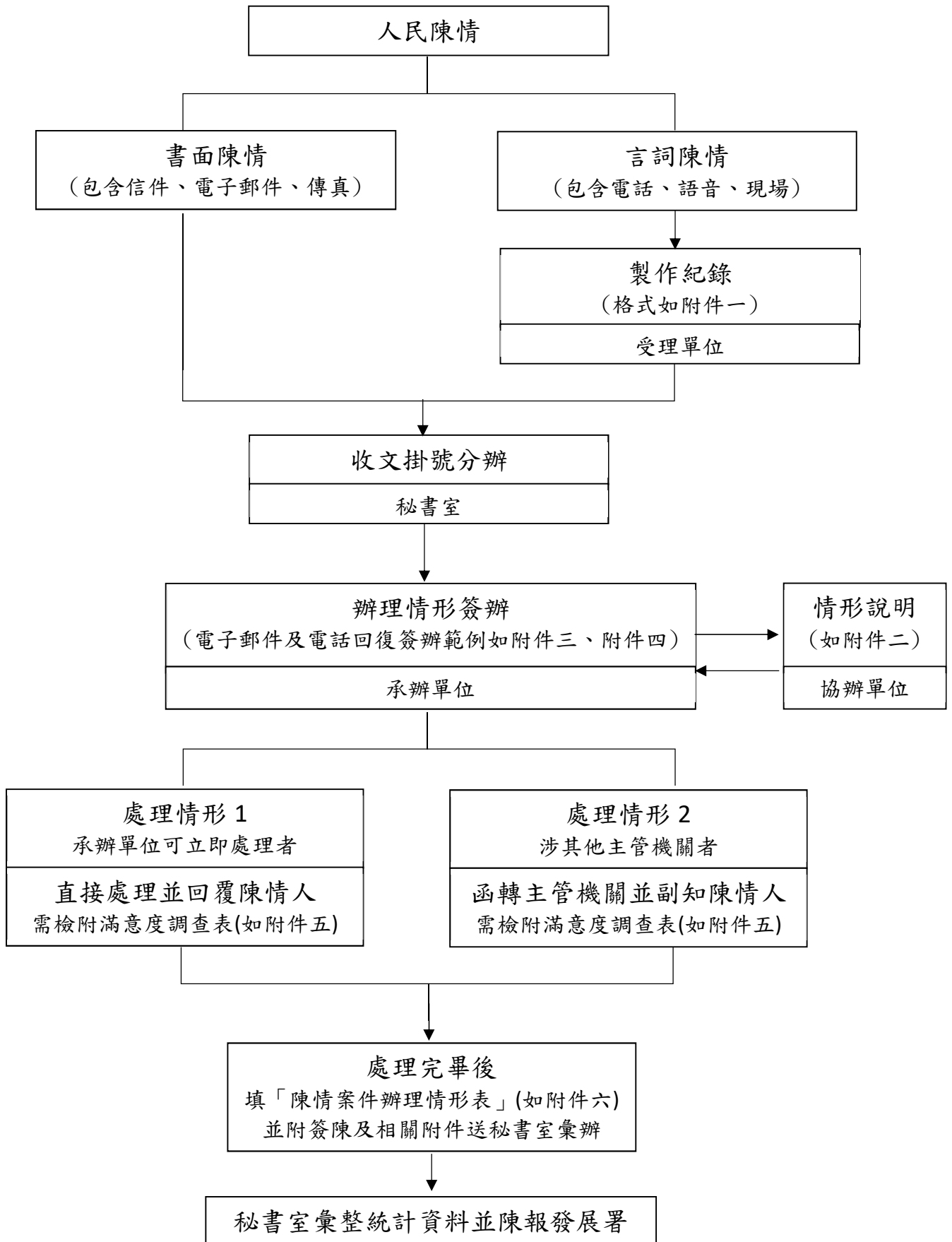
五、陳情案件之統計分析：

(一)本分署秘書室每月應統計陳情案件數並提報主管會談供各單位主管參閱。

(二)本分署應於每年一月底前，將上年度人民陳情案件相關統計資料陳報勞動力發展署轉陳勞動部綜合規劃司彙辦。

附圖一

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 處理人民陳情案件作業流程圖



勞動部勞動力發展署高屏澎東分署
電話、語音、現場陳情案件紀錄表

陳情日期		年 月 日 時 分
陳情地點		
陳 情 者	姓 名	
	聯絡電話	
	地 址	
	身分證字號	
	傳 真	
	E - mail	
陳情內容		
受 理 者	單位名稱	
	姓氏(先生/小姐)	
	職 稱	
	聯絡電話	—

填表說明：

1. 本表限民眾須後續服務者再填，如已當場即時答復解決者毋需填寫。
2. 本表陳情者「姓名」及「聯絡電話」為必填欄位；「地址」及「E-mail」可擇一填寫。
3. 本表填妥後隨即送秘書室收文掛號。

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署
人民陳情案件處理情形說明表

交辦日期	年	月	日	時	分
回覆日期	年	月	日	時	分
陳情人基本資料					
姓名				性 別	
身分證字號				學 歷	
聯絡地址					
電話(含手機)					
問題主述					
服務過程紀錄					
聯絡日期	服務情形摘要說明				
處理結果及改善措施(含結案原因說明)					

備註：本表須由單位主管核章後，影印一份自存（保密文件請妥善保管），正本檢附相關證明文件送承辦單位俾憑辦理。

承辦人：

單位主管：

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 人民陳情案件處理情形說明表

※請至公文系統採簽稿併陳方式辦理。

	檔 號： 104/070104 保存年限： 3年
便 簽	日期： 單位：
裝	一、本案係民眾○先生(小姐、君)於 年 月 日以電子郵件向本分署陳情(詢問)有關○○○一案。 二、業經○○(主辦或協辦單位名稱)於 月 日查證回復在案(詳如附件)，並摘要如下： (一) (二) (三) 三、奉核後，擬由秘書室(收發室)以電子郵件回復陳情人○先生(小姐、君)，回復內容如后電子郵件答復(稿)，另影轉○○(協辦單位名稱)知悉，並文存。

	郵件類別：普通掛號	署總收文條碼：	單位創稿條碼：
已清稿：		檔 號：	保存年限：
	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 民意信箱暨(或)電子郵件答復(稿)		
	○○○小姐／先生／君您好：		
	您於○○○年○○月○○日投書至本分署民意信箱的電子文件，反映(詢問)有關○○○○○○○之問題，本分署說明如下：		
裝	一、 二、 三、		
	感謝您的來信，如您尚有其他疑義，歡迎您來電洽詢本案承辦人○○○○科／室／中心，電話：(07)821-0171分機○○○○，本分署將竭誠為您服務。		
訂	隨信檢附本分署「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」1份，請您撥冗填答後依調查表右上角傳送方式回傳，俾本分署參考，以提供更好的服務品質。		
	敬祝 順心如意		
	勞動部勞動力發展署高屏澎東分署敬啟		
線	正本： 副本：		



勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 電話回復簽辦範例

檔 號：

保存年限：

便 簽 日期：
單位：秘書室

一、本件係○○○小姐／先生／君於○○○年○月○○日致電
向本分署反映(詢問)有關○○○一案。

二、經本科／室／中心查證及評估如下：

(一)

(二)

(三)

三、擬由○○○(承辦單位)以電話回復陳情人，回覆內容如下：

○○○小姐／先生／君您好：

您於○○○年○月○○日致電向本分署反映(詢問)有關○○

○一案，謹說明如下：

(一)

(二)

(三)

另提供本分署「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」1份(詢問陳情人提供方式)，請您撥冗填答後依調查表右上角傳送方式回傳，俾本分署參考以提供更好的服務品質。

感謝您的來電，敬祝順利。

四、奉核後，以電話回覆陳情人，本件存查。

裝

訂

線

附件五

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署
人民陳情案件處理情形滿意度調查表

請將本表填妥後擇一方式傳送
1. 郵寄：806高雄市前鎮區凱旋四路105號
2. 傳真：(07) 8210175
3. e-mail：rodylai@wda.gov.tw

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) 移工問題 (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) 性別工作平等
(19) 其他

問題性質(單選)：
(1) 行政興革之建議 (2) 勞工法令之查詢 (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
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
身分：(1) 雇主 (2) 自營作業者 (3) 受政府雇用者 (4) 受私人雇用者 (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高屏澎東分署 敬啟

附件六

勞動力發展署高屏澎東分署陳情案件辦理情形表

承辦單位	單位名稱			
	承辦人姓氏 (先生/小姐)		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	<input type="checkbox"/> 六個工作日以內 <input type="checkbox"/> 七至十二個工作日 <input type="checkbox"/> 十三個工作日以上(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	<input type="checkbox"/> 書信 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 言詞			
問題性質 (單選) *請以主要訴求進行歸類	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政上權益之維護 <input type="checkbox"/> 統計資料或調查之查詢 <input type="checkbox"/> 其他			
陳情內容 業務別 (可複選)	<input type="checkbox"/> 移工問題 <input type="checkbox"/> 職業訓練 <input type="checkbox"/> 就業服務 <input type="checkbox"/> 技能檢定 <input type="checkbox"/> 失業問題 <input type="checkbox"/> 失業保險 <input type="checkbox"/> 勞工保險 <input type="checkbox"/> 勞基法 <input type="checkbox"/> 基本工資 <input type="checkbox"/> 工 時 <input type="checkbox"/> 勞工退休 <input type="checkbox"/> 勞資爭議 <input type="checkbox"/> 關廠歇業 <input type="checkbox"/> 勞工福利 <input type="checkbox"/> 職業災害 <input type="checkbox"/> 安全衛生 <input type="checkbox"/> 行政革新 <input type="checkbox"/> 性別工作平等 <input type="checkbox"/> 其 他			
建議事項	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 建議內容：			

備註：請承辦人於處理陳情案件後填報並檢附簽陳及相關附件送秘書室研考人員彙辦。