

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日奉核修訂
112年3月20日奉核修訂
112年5月25日奉核修訂

- 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」、「勞動部及所屬機關(構)處理人民陳情案件作業規定」及「勞動部勞動力發展署及所屬機關(構)處理人民陳情案件指引」，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)陳情案件回復原則如下：

- 1.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；如不能符合陳情人期待者，仍請告知處理情形，並提供建議處理方式或可能解決問題之途徑與管道，避免僅以規定或例稿回復。
- 2.如非本分署權責事項，應留意陳述方式，以免陳情人誤解；另視案情需求主動提供各主管機關服務資訊或移請相關單位處理。
- 3.回覆內容應提供承辦人單位、姓氏與聯絡電話供民眾諮詢。
- 4.回復陳情案件之範例請參考附件三。

(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」(格式如附件四)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」(格式如附件五)，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」。

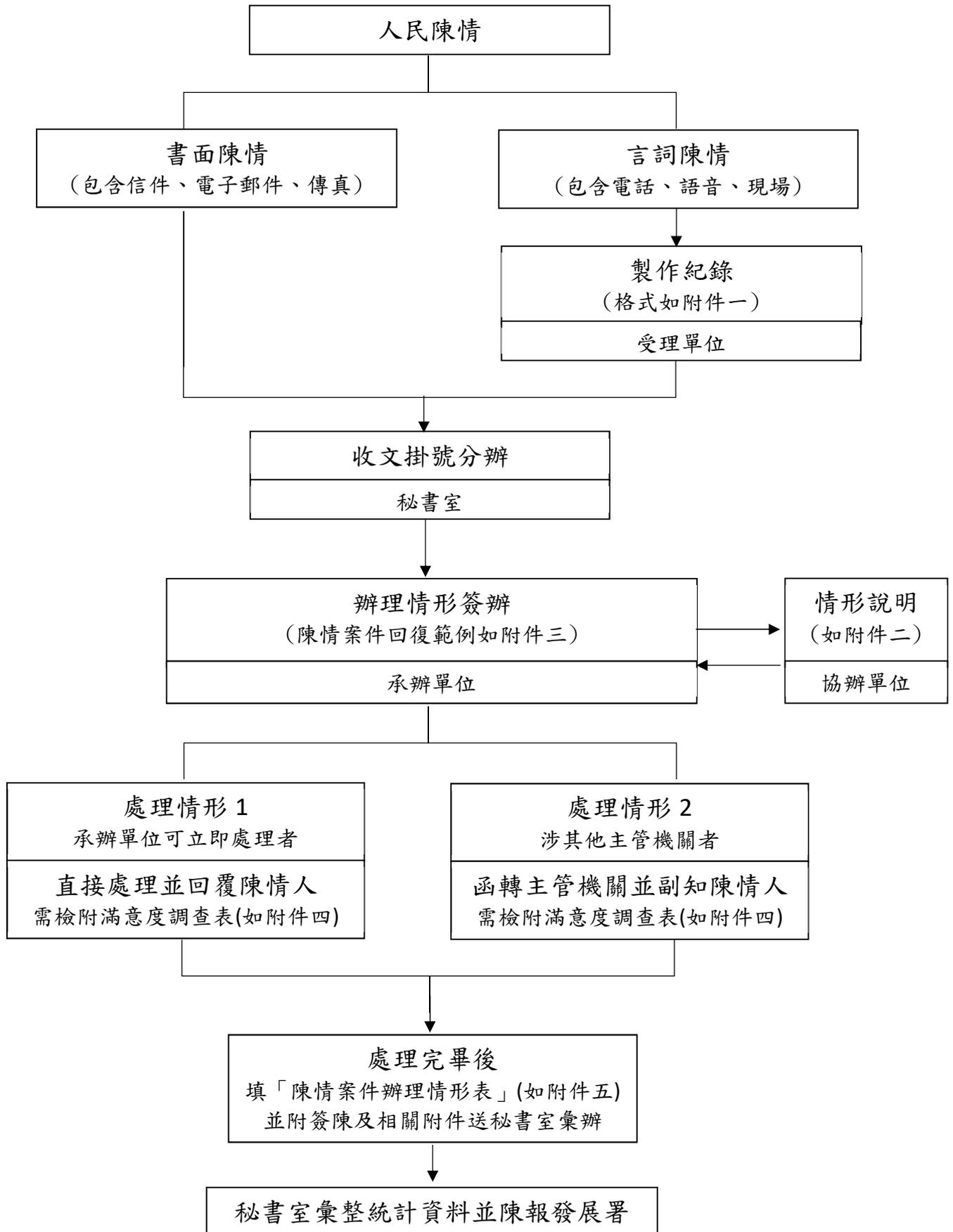
五、陳情案件之統計分析：

(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		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)_____
陳 情 者	姓 名	
	聯絡電話	
	地 址	
	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。

附件二

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
陳情案件回復範例

一、電子郵件回覆範例：

(一)錄案續辦類型

○○先生/小姐/君您好：

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

有關您反映／詢問○○○的問題，由於○○○○○○○等原因，本
分署刻正進行了解，待釐清事情原委後，將另以電子郵件回覆您。

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎電洽本分署○○科／室／
中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，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高屏澎東分署 敬復

○○先生/小姐/君您好：

有關您於 112 年○月○日反映○○○事項，經查證後謹說明如
下：

- 一、
- 二、
- 三、

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎再電洽本分署○○科／室
／中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，我們
將竭誠為您提供服務。

另歡迎您至本分署民意電子信箱發送郵件上方所附之網址填寫滿
意度，以作為本分署服務精進之參據，謝謝。

敬祝 萬事如意／平安順心／健康愉快

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 敬復

(二)缺失反映類型

○○先生/小姐/君您好：

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

有關您反映○○○的事項，經查係因○○○○○○原因，致使您
感受到不舒服的情緒，對此本分署深表遺憾，我們已請當事人加強注
意○○／電話禮儀的態度，以避免造成誤解或影響民眾權益；本分署
亦將持續加強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。

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎電洽本分署○○科／室／
中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，我們將
竭誠為您提供服務。

另歡迎您至本分署民意電子信箱發送郵件上方所附之網址填寫滿
意度，以作為本分署服務精進之參據，謝謝。

敬祝 萬事如意／平安順心／健康愉快

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 敬復

(三)陳情內容不明類型

○○先生/小姐/君您好：

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

有關您反映○○○的事項，因未提及相關細節，歡迎您再來信至
本分署民意信箱具體說明，並留下聯絡電話，讓我們為您服務。

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎電洽本分署○○科／室／
中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，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高屏澎東分署 敬復

(四)非權責業務類型

○○先生/小姐/君您好：

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

有關您詢問○○○○的問題，因該事項涉及勞動法令解釋，屬於直轄市政府或縣(市)政府管轄業務，非由本分署主責，但因您未提供工作所在地之相關資訊，爰提供本分署轄區地方政府勞資關係諮詢資訊供您參考，聯繫資訊如下：

- 一、高雄市政府勞工局：07-812-4613。
- 二、屏東縣政府勞動暨青年發展處：08-755-8048。
- 三、臺東縣政府社會處勞動行政科：089-328-254。
- 四、澎湖縣政府社會處勞工行政科：06-927-4400。

如您對勞動法令有相關問題，請於上班時間依工作所在地洽詢當地勞工主管機關進行諮詢。

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎電洽本分署○○科／室／中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，我們將竭誠為您提供服務。

另歡迎您至本分署民意電子信箱發送郵件上方所附之網址填寫滿意度，以作為本分署服務精進之參據，謝謝。

敬祝 萬事如意／平安順心／健康愉快

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署 敬復

(五)不再回復類型

○○先生/小姐/君您好：

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

有關您反映的問題，本分署已於○年○月○日以電子郵件回覆給
您。因您再次陳情為同一事項，依行政程序法第 173 條與行政院及所
屬各機關處理人民陳情案件要點第 14 條規定略以：「同一事由，經予
適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者，得不予處理。」。

因我們已妥為處理您的陳情事由，如您針對同一事由再次陳情，
且未提供其他具體資料，將依上述規定登記，不再回復，感謝您對本
分署業務的關心與建議。

若您仍有疑問或需要協助的事項，歡迎電洽本分署○○科／室／
中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○，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高屏澎東分署 敬復

二、函文回覆範例

主旨：有關台端以電話／書信向本分署反映○○○一案，復如說明，請查照。

說明：

一、依據台端○○○年○○月○○日電話／書信反應事項辦理。

二、有關您反映○○○○○○等事項，茲說明如下：

(一)

(二)

(三)

三、感謝您對本分署業務的關心與建議，本分署亦將依規定辦理相關服務事項，如您仍有其他建議，歡迎來電洽詢本案承辦人○○科／室／中心承辦人○先生／小姐，電話為 07-8210171 分機○○○○。

四、隨函檢送「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」1份，煩請您撥冗填寫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。

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：
2.傳真：
3.e-mail：

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) <input type="checkbox"/> 書信(含：來函、郵寄及實體信箱)(2) <input type="checkbox"/> 電子郵件(含：e-mail、民意及院長信箱) (3) <input type="checkbox"/> 傳真 (4) <input type="checkbox"/> 言詞(含：親自到場、電話)
	陳情內容業務別(可複選)： (1) <input type="checkbox"/> 職業訓練 (2) <input type="checkbox"/> 就業服務 (3) <input type="checkbox"/> 技能檢定 (4) <input type="checkbox"/> 移工業務 (5) <input type="checkbox"/> 外國人工作許可問題 (6) <input type="checkbox"/> 勞工保險 (7) <input type="checkbox"/> 就業保險 (8) <input type="checkbox"/> 職業災害保險 (9) <input type="checkbox"/> 基金運用 (10) <input type="checkbox"/> 安全衛生 (11) <input type="checkbox"/> 職業災害疑義 (12) <input type="checkbox"/> 勞動檢查 (13) <input type="checkbox"/> 職災勞工保護 (14) <input type="checkbox"/> 勞動研究 (15) <input type="checkbox"/> 職業安全衛生研究 (16) <input type="checkbox"/> 工會 (17) <input type="checkbox"/> 勞動契約關係認定 (18) <input type="checkbox"/> 團體協約 (19) <input type="checkbox"/> 爭議處理及法律扶助 (20) <input type="checkbox"/> 勞工參與及勞動教育 (21) <input type="checkbox"/> 勞工福祉 (22) <input type="checkbox"/> 勞工服務 (23) <input type="checkbox"/> 勞工退休 (24) <input type="checkbox"/> 工資、特別保護及職業災害補償 (25) <input type="checkbox"/> 工時 (26) <input type="checkbox"/> 職場平權 (27) <input type="checkbox"/> 行政救濟 (28) <input type="checkbox"/> 其他_____
	問題性質(單選)： (1) <input type="checkbox"/> 行政興革之建議 (2) <input type="checkbox"/> 勞工法令之查詢(3) <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 (4) <input type="checkbox"/> 行政上權益之維護 (5) <input type="checkbox"/> 統計資料或調查之查詢 (6) <input type="checkbox"/> 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

附件五

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"/> 行政上權益之維護 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 統計資料或調查之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 其他			
陳情內容 業務別 (可複選)	<input type="checkbox"/> 職業訓練 <input type="checkbox"/> 工會 <input type="checkbox"/> 就業服務 <input type="checkbox"/> 勞動契約關係認定 <input type="checkbox"/> 技能檢定 <input type="checkbox"/> 團體協約 <input type="checkbox"/> 移工業務 <input type="checkbox"/> 爭議處理及法律扶助 <input type="checkbox"/> 外國人工作許可問題 <input type="checkbox"/> 勞工參與及勞動教育 <input type="checkbox"/> 勞工保險 <input type="checkbox"/> 勞工福祉 <input type="checkbox"/> 就業保險 <input type="checkbox"/> 勞工服務 <input type="checkbox"/> 職業災害保險 <input type="checkbox"/> 勞工退休 <input type="checkbox"/> 基金運用 <input type="checkbox"/> 工資、特別保護及職業災害補償 <input type="checkbox"/> 安全衛生 <input type="checkbox"/> 工時 <input type="checkbox"/> 職業災害疑義 <input type="checkbox"/> 職場平權 <input type="checkbox"/> 勞動檢查 <input type="checkbox"/> 行政救濟 <input type="checkbox"/> 職災勞工保護 <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。