

勞動部及所屬機關(構)處理人民陳情案件作業規定

修正規定

110年9月24日勞動綜2字第1100156321號函修正

- 一、勞動部(以下簡稱本部)為有效處理人民陳情案件(以下簡稱陳情案件)，**瞭解**民意所趨，作為本部施政參考，爰依據「行政院**及**所屬各機關處理人民陳情案件要點」，訂定本作業規定。
- 二、**本作業規定所稱**陳情案件，指人民對於本部及所屬機關(構)行政興革建議、勞工法令查詢、行政違失舉發、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部及所屬機關(構)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) 非屬本部主管之事項，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部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) 以書面向本部及所屬機關(構)陳情者由秘書處(室)收文後，將陳情案件單獨分類，送承辦單位處理，並列管追蹤。
- (二) 以書面(包括電子郵件、傳真)向部長辦公室、次長辦公室、主任秘書辦公室、勞工服務中心及各單位陳情者，仍由秘書處收文後依前款程序辦理。
- (三) 以言詞(包含電話、語音及現場)向本部(含電話服務中心)及所屬機關(構)陳情者，須將陳情事項作成紀錄「勞動部及所屬機關(構)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，再送秘書處(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) 本部及所屬機關(構)承辦人於處理陳情案件後，應填報「勞動部及所屬機關(構)陳情案件辦理情形表」(格式如附件二)，以利後續追蹤、管考及統計、分析。

(六) 陳情案件處理期限如下：

1. 行政院院長民意信箱，限辦日期為五個工作日。

2. 本部民意信箱、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單位以上之複雜案件，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。

(七) 陳情案件有保密之必要者，應予保密。

(八) 本部及所屬機關(構)陳情案件於函復陳情人時應併同「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」(格式如附件三，以下簡稱調查表)寄達陳情人，請陳情人填寫調查表後寄還，以提供處理單位(機關)檢討或說明處理情形，並作為本部及所屬機關(構)瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。

(九) 前款調查表由本部統計處回收分析，所屬機關(構)則應自行設置專人負責辦理相關作業。

五、陳情案件之統計分析：

(一) 本部及所屬機關(構)秘書處(室)每月應統計陳情案件數，並陳核機關(構)一層參閱。

(二) 本部統計處應於每年一月底前將上年度所回收之「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，研提滿意度分析報告，送本部綜合規劃司。

- (三) 所屬機關(構)應於每年一月底前，將上年度機關(構)「人民陳情案件檢討分析報告」(格式如附件四)送本部綜合規劃司。
- (四) 本部綜合規劃司應彙整前二款資料研擬「人民陳情案件檢討分析報告」，於每年四月十五日前送本部一層核定後，供本部及所屬機關(構)檢討改進。

勞動部及所屬機關(構)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	
	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. 本表填妥後隨即送本部秘書處文書科總收文掛文號。
4. 本部電話服務中心僅負責填寫語音陳情案件，無須填寫電話或現場陳情案件。

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		☐ 六個工作日以內 ☐ 七至十二個工作日 ☐ 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				
	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 ☐ 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 ☐ 其他			
*請以主要訴求進行歸類					
陳情內容 業務別 (可複選)		☐ 移工 問題 ☐ 職業訓練 ☐ 就業服務 ☐ 技能檢定 ☐ 失業問題 ☐ 失業保險 ☐ 勞工保險 ☐ 勞 基 法 ☐ 基本工資 ☐ 工 時 ☐ 勞工退休 ☐ 勞資爭議 ☐ 關廠歇業 ☐ 勞工福利 ☐ 職業災害 ☐ 安全衛生 ☐ 行政革新 ☐ 性別工作平等 ☐ 其 他			
建議事項		☐ 無 ☐ 建議內容：			

請將本表填妥後擇一方式傳送 00

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)

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) ☐ 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

- 請問您陳情後多久收到正式答覆？(答12個工作天以內者請跳答第③題)
(1)☐六個工作日以內 (2)☐七至十二個工作日 (3)☐十三個工作日以上 (4)☐忘記了
- 請問本部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_____
- 請問您對於本部的答覆內容滿意嗎？(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_____
- 請問您不滿意的理由？(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部陳情？
(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
- 請問您為什麼一再陳情？(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

勞動部敬啟

勞動部○○○○○○

○○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	其他	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	其他	總件 數
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%	%
小計	%	%	%	%	%	%	%
總計 (百分比)	%	%	%	%	%	%	100. 00%

表 2 ○○年度人民陳情案件方式統計

主管機關	陳情方式	書信	電子郵件	傳真	言詞	其他	總件數
		%	%	%	%	%	%
附屬機關	陳情方式	書信	電子郵件	傳真	言詞	其他	總件數
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
小計		%	%	%	%	%	%
		%	%	%	%	%	%
總計 (百分比)		%	%	%	%	%	100.00%
		%	%	%	%	%	

備註：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) 5. 其他(含：移文或尚未分辦)

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					
	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					
	其他					
	總計					
附屬機關 (小計)	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					
	其他					
	總計					
總計 (百分比)	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					
		%	%	%	%	%
	其他					
		%	%	%	%	%
	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)	%	%	%	%	%	%	%	%