

教育部國民及學前教育署處理人民陳情案件 作業規定

- 一、教育部國民及學前教育署（以下簡稱本署）為處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條與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、本作業規定所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話或親至本署）直接向各單位陳述或透過署長民意信箱、上級或其他機關交（移）辦有關本署行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護之具體陳情案件。
- 三、人民陳情案件之處理程序及原則（流程圖如附件一）如下：
 - （一）人民以書面方式向署長辦公室、副署長辦公室、主任秘書辦公室及各單位陳述或經由上級或其他機關交（移）辦之陳情案件，應由本署秘書室完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
 - （二）以言詞向本署陳情者，業務權責單位應將陳情事項作成紀錄（格式如附件二）；親至本署陳情者依附件三之處理流程辦理，並由業務權責單位請陳情人簽名或蓋章，再送本署秘書室依前款程序辦理。
 - （三）人民陳情案件之內容涉及二個單位以上者，由陳情內容涉及比重較大者主辦；無法分辨內容比重時，由陳情內容所涉第一個單位主辦。
 - （四）受理之人民陳情案件非屬本署權責者，應逕移主管機關處理，並副知陳情人。
 - （五）如連續收到同一事由之人民陳情案件（需為同一陳情人）得予併案辦理；惟總統府電子信箱、行政院電子信箱小組列管案件不得併案。
 - （六）如人民陳情案件已答復陳情人後，上級機關再交辦同一事由者，應將辦理情形答復交辦機關。
- 四、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍應予以登記，

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，經單位副主管層級以上人員核定。
- (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。

五、各單位處理人民陳情案件，依本署人民陳情案件之處理期限辦理，各種處理期限不得超過三十日；未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

六、人民陳情案件有保密之必要者，各單位應予保密。

七、人民陳情案件以署長民意信箱回復陳情人為主。為了解陳情人對本署處理案件之滿意度，有關本署署長民意信箱滿意度調查機制及流程詳見附件四。

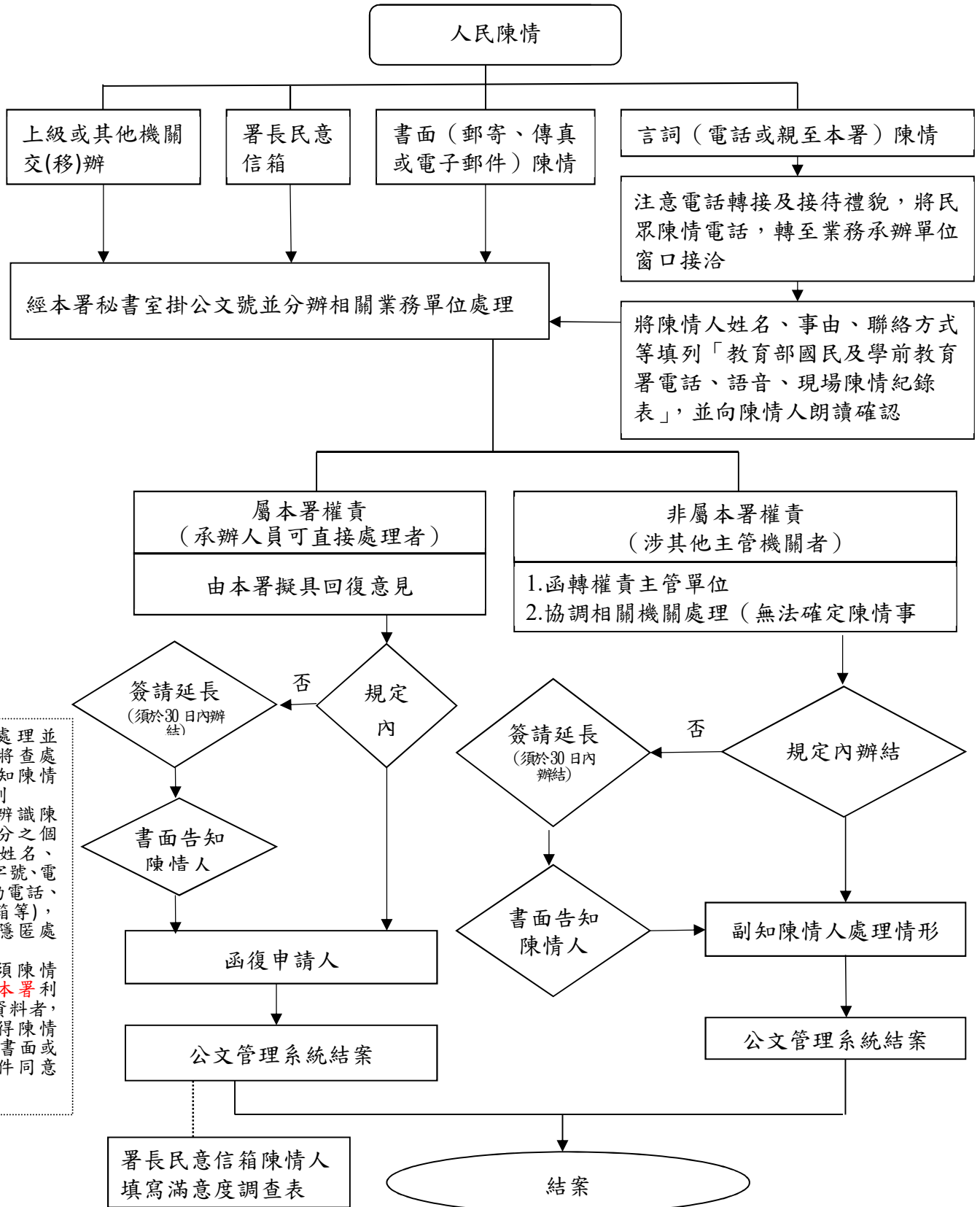
八、人民陳情案件之分析：

(一)本署應定期統計人民陳情案件數、問題性質及滿意度等，加以檢討分析。

(二)本署應定期將機關重大人民陳情案件處理情形報告提報教育部。

九、本署視實際業務執行需要，適時修正人民陳情案件處理之相關作業規定。

教育部國民及學前教育署 處理人民陳情案件作業流程圖



附件二

教育部國民及學前教育署
電話、語音、親至本署陳情案件紀錄表

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	
	姓名	
	職稱	
	聯絡電話	

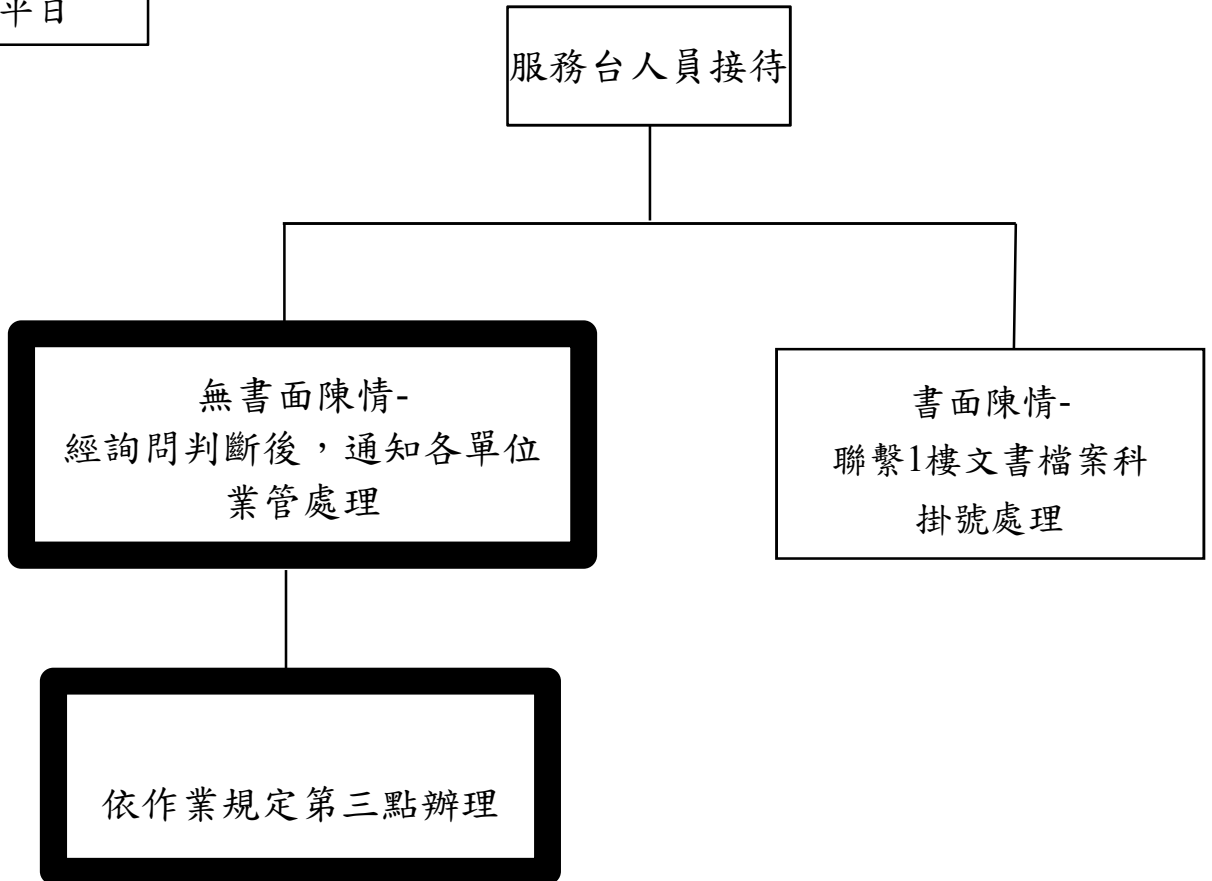
填表說明：

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署秘書室掛文號。

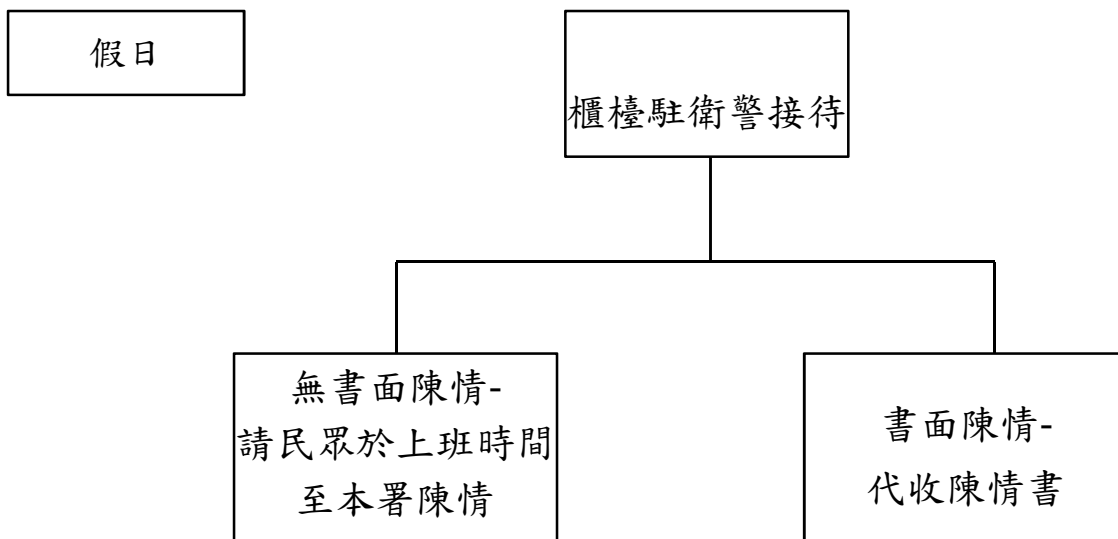
附件三

人民親至教育部國民及學前教育署陳情之處理流程

平日



假日



教育部國民及學前教育署 署長民意信箱滿意度調查機制及流程

