

教育部處理人民陳情案件作業規定

民國 110 年 10 月 7 日修正

- 一、教育部（以下簡稱本部）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（電話或親至本部）直接向各單位陳述或透過部長民意信箱、上級或其他機關交（移）辦有關本部行政興革之建議、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）人民以書面方式向部長辦公室、次長辦公室、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，應由本部秘書處完成公文掛號程序後，分辦相關業務單位處理。
 - （二）以言詞向本部陳情者，業務權責單位應將陳情事項作成紀錄（格式如附件二）；親至本部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，再送本部秘書處依前款程序辦理。
 - （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部權責者，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（包括同一陳情人）得予併案辦理，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，依本部各類人民陳情案件處理時限表之處理期限辦理，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、人民陳情案件以部長民意信箱回復陳情人為主。為了解陳情人對本部處理案件之滿意度，部長民意信箱滿意度調查及處理機制（如附件四）如下：

（一）除符合第二款之情形外，應於回復民眾信件內容末，附滿意度問卷調查連結網址。

（二）符合下列情形之一，經單位主管審核同意者，得不附滿意度問卷調查連結網址：

1、非屬本部權責。

2、無具體內容。

3、同一事由信件達百件以上。

4、其他特殊事由。

（三）本部綜合規劃司得抽查各單位不附滿意度問卷調查連結網址之情形；有未符合規定者，並得視需要提報副主管業務會報檢討改善。

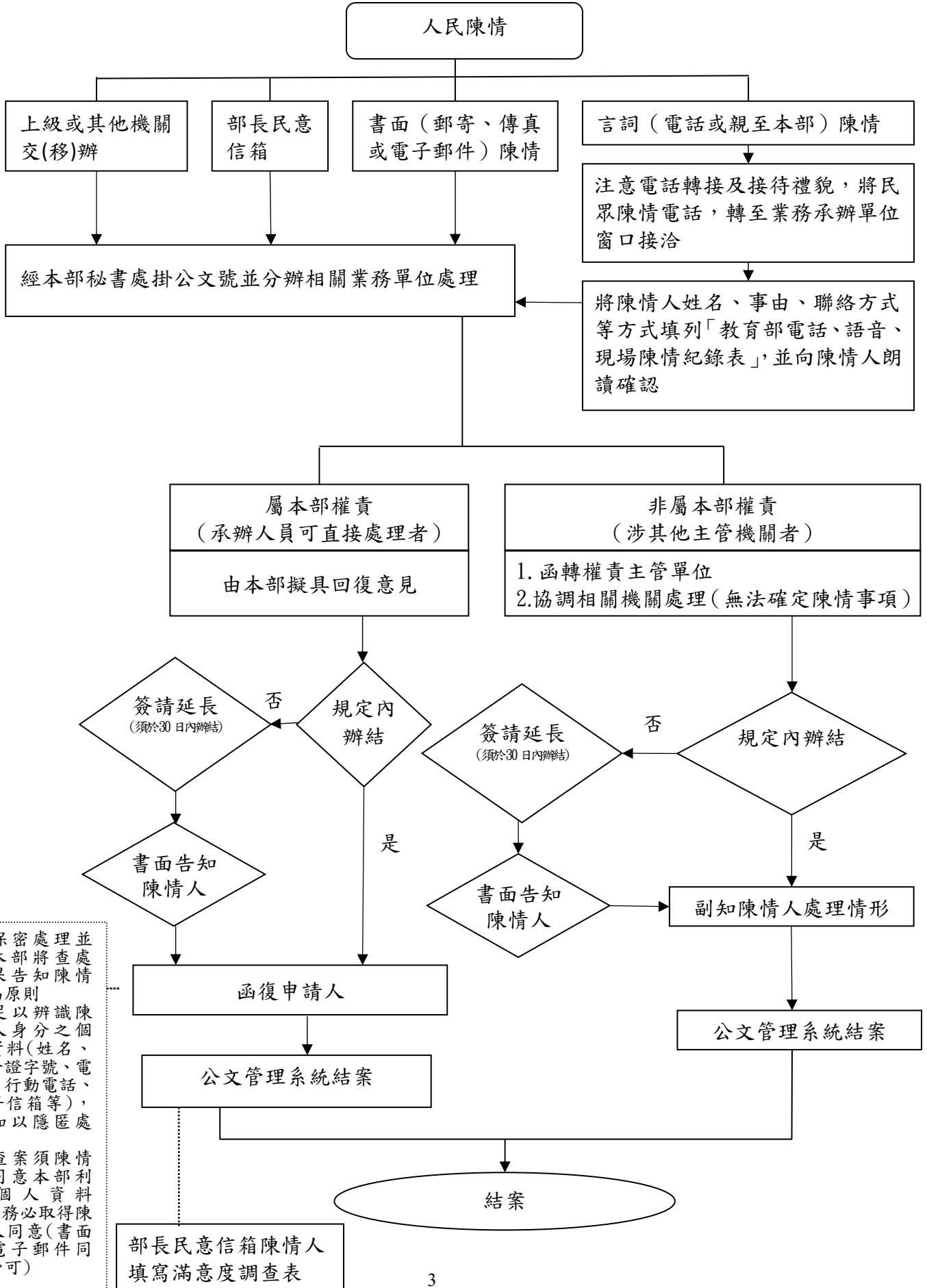
八、人民陳情案件之分析：

（一）本部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）本部所屬機關應定期提報機關重大人民陳情案件處理情形報告，由本部併同前款資料陳核一層長官參閱。

九、本部所屬機關應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。

教育部處理人民陳情案件作業流程圖



教育部電話、語音、親至本部陳情案件紀錄表

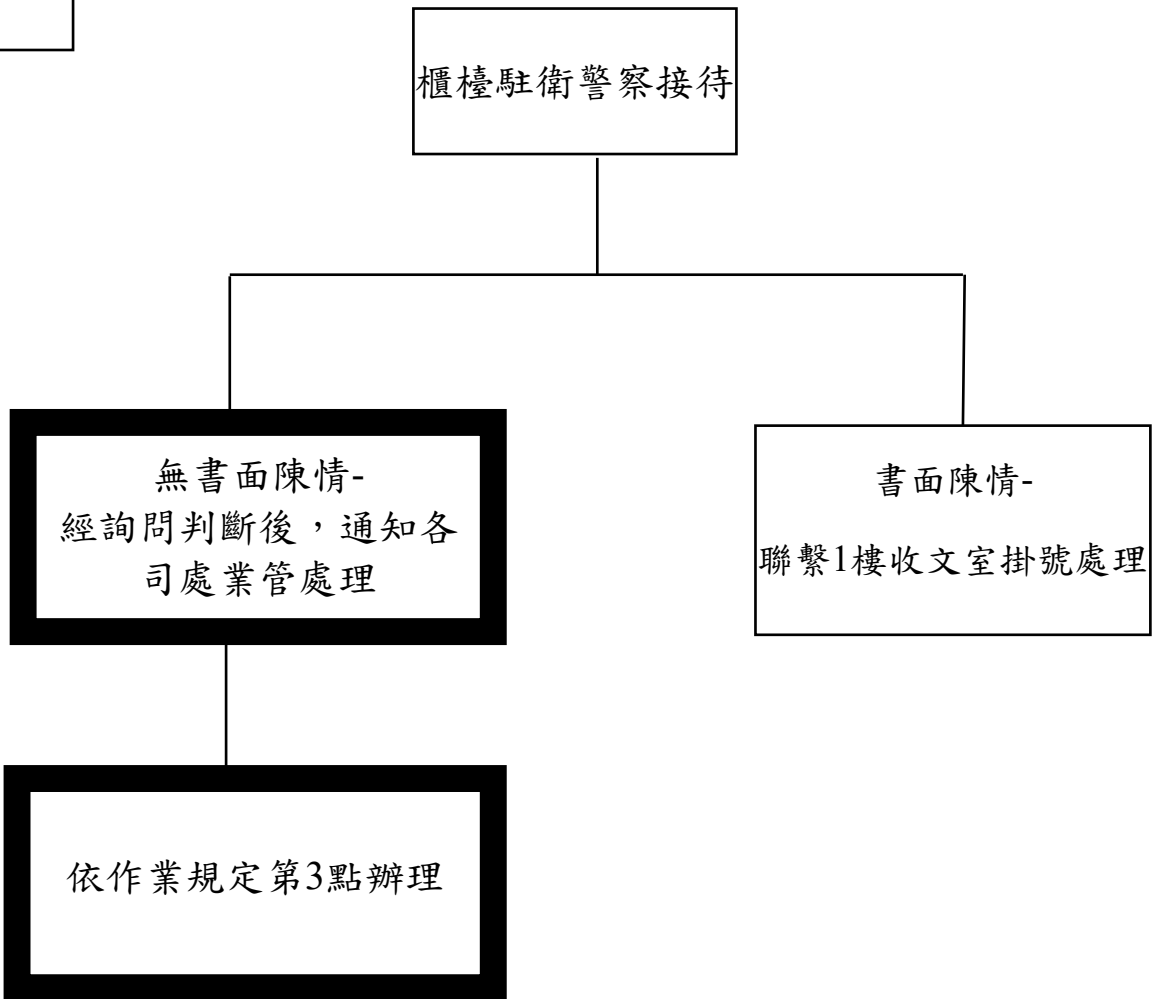
陳情日期		年 月 日 時 分
陳情地點		
陳情者	姓名	
	聯絡電話	
	地址	
	傳真	
	E-mail	
陳情內容		
受理者	單位名稱	
	姓名	
	職稱	
	聯絡電話	

填表說明：

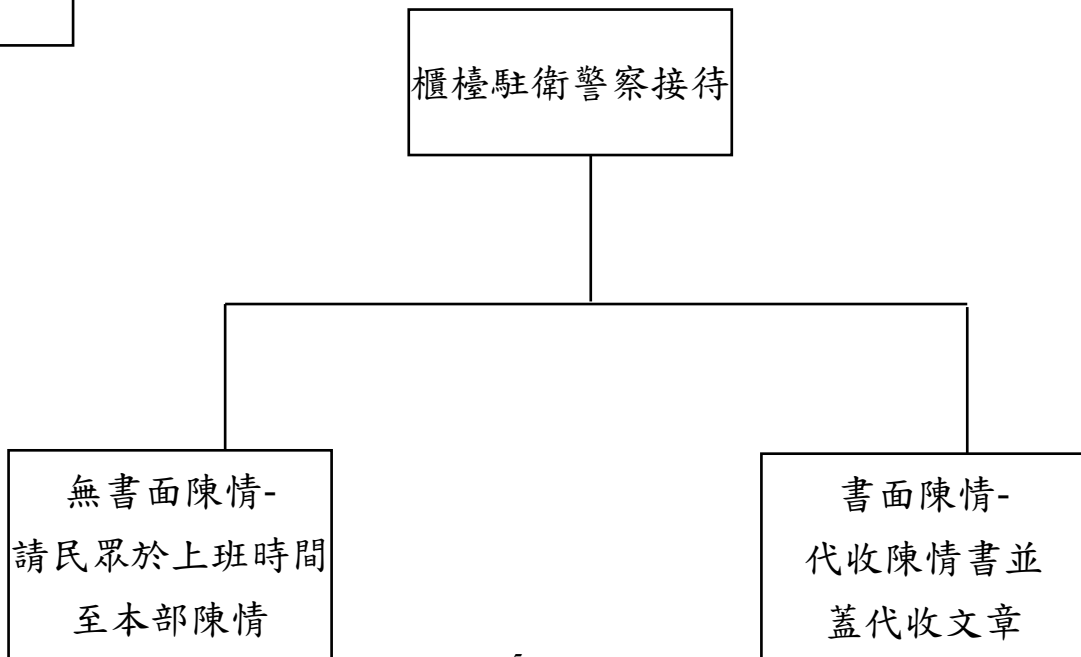
1. 本表限民眾須後續服務者再填，如已當場即時答復解決者毋需填寫。
2. 本表陳情者「姓名」及「聯絡電話」為必填欄位；「地址」及「E-mail」可擇一填寫。
3. 本表填妥後隨即送本部秘書處掛文號。

人民親至教育部陳情之處理流程

平日



假日



教育部部長民意信箱滿意度調查機制及流程

