【附件一】臺北市陳情系統預警通報作業

一、 預警標準及對象：

（一）預警標準：本系統陳情案件次類別之上週案件量逾預警值（次類別週平均案件數加二個標準差）者。

（二）預警對象：本系統之執行機關 。

二、 權限人員及職責：

（一）權限人員：本系統儀表板以各機關研考類一條鞭及主責陳情業務研考人員為權限人員。

（二）職責：

1、權限人員應適時檢視本系統儀表板之陳情案件次類別案件量變化情形，於收到預警通知信後，應即（遇星期例假日則順延至次一工作日）通知機關業務相關人員處理改善。

2、主責陳情業務研考人員應進行雲端通報作業。

3、權限人員異動時，應向本府研考會提出申請。

三、 預警通報作業：

（一）機關應於收到預警通知信之次一工作日起三個工作日內，填寫「臺北市陳情系統預警分析表」（下稱預警分析表），經研考類一條鞭人員核閱後，完成雲端通報作業。

（二）若連續預警二週以上者，應將預警分析表簽報機關首長，如為二級機關者，應通報直屬上級機關。

（三）若屬異常情節重大者，應運用「行政興革建議系統」即時通報府級了解。

（四）經評估須增修業務常見問答資料（FAQ）者，應依1999臺北市民當家熱線服務實施計畫辦理。

四、 權限人員異動表及預警分析表，由本府研考會另定之。