【附件二】機關回復臺北市陳情系統案件相關範例

壹、透過「陳情系統案件回復表」:

一、表單類型：辦結回復、先行回復

案件類型	回復內容之參考範本
民眾陳情單一事由	親愛的民眾：您好！ 有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下:○○○○○○○

案件類型	回復內容之參考範本
	臺北○○○○○○　　敬復(機關署名)
非屬臺北市政府權管	親愛的民眾：您好！ 有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下:本案非臺北市政府權管事項，已依行政程序法規定，轉請○○○○○(機關名稱)回復您。 謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人○先生／小姐，聯絡電話：02-○○○○○○○○分機○○○。另如您發現案件處理過程確有個資洩漏情形，請檢具相關事證，撥打廉政熱線（1999轉1743）；或透過通報本市陳情系統（網址：https://1999.gov.taipei），搜尋類別「機密案件個資洩漏舉報」舉報。 並祝您 健康愉快 臺北○○○○○○　　敬復(機關署名)
查無陳情人所陳述之情事	親愛的民眾：您好！ 有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下：本案經查○○○○○○○（調查過程及依據），無法證實您所陳述之情事。若您持有更多相關事證或資料，敬請您提供本○作進一步查證。 此外，提出陳情時，請務必確保所述內容真實可信，以避免可能引起的法律問題。 謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人○先生／小姐，聯絡電話：02-○○○○○○○○分機○○○。另如您發現案件處理過程確有個資洩漏情形，請檢具相關事證，撥打廉政熱線（1999轉1743）；或透過通報本市陳情系統（網址：https://1999.gov.taipei），搜尋類別「機密案件個資洩漏舉報」舉報。 並祝您 健康愉快 臺北○○○○○○　　敬復(機關署名)

二、表單類型：存查

案件類型	辦理結果區之參考範本
未具真實姓名或聯絡方式	親愛的民眾：您好！ 人民陳情案件如無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者，受理機關得不予處理。為避免浪費行政資源，並提供權責機關對於陳情內容有疑義時，可聯絡諮詢，建議您仍應留下○○○○（如：真實姓名、聯絡方式等），以利案件處理及回復；相關規定可詳參行政程序法與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項。
一再陳情	親愛的民眾，您好! 您所提之陳情事由，機關已多次處理並回復，本案不再處理及回復；相關規定可詳參行政程序法與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項。
大量陳情	親愛的民眾，您好! 您所提之陳情案件，因持續、大量且顯有耗費機關行政資源，本案不再處理及回復；相關規定可詳參本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項。
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者	親愛的民眾，您好! 本○非您所提陳情事項之主管機關，因您就同一事由已分向各主管機關陳情，故本案不予處理；相關規定可詳參行政程序法與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項。
未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵或不雅言詞、新聞轉載等	親愛的民眾：您好！ 經檢視您反映的內容○○○○（如：無具體意見、有謾罵或不雅言詞情形、純屬新聞轉載，無法確切了解具體訴求……等），故本案不予處理；相關規定可詳參行政程序法與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項。
廣告	親愛的民眾：您好！ 本市陳情系統係提供民眾陳情反映市政問題之單一窗口管道，由於您反映的內容屬「廣告行銷」性質，無涉具體市政問題，故依行政程序法等規定不予處理。

貳、書面回復範例：

一、透過新公文系統之「陳情系統回復表（稿）」陳核

親愛的民眾：您好！

有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下:○○○○○○○

二、透過新公文系統之「函（稿）」陳核

臺北市政府(機關全銜)　函

11051
臺北市信義區松壽路○○號

地址：11008臺北市信義區市府路1號○樓○區
承辦人：○○○
電話：02-27208889轉○○○○
電子信箱：000000@mail.taipei.gov.tw

受文者：○○○君
發文日期：中華民國○○○年○○月○○日
發文字號：北市○○字第○○○○○○○○○○○○號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：(主旨說明)。

說明：

一、(辦理依據)。

二、(回復內容)。

三、本案處理之滿意度調查表，歡迎至臺北市陳情系統網頁（網址：https://1999.gov.taipei），「案件查詢」區輸入本案案件編號○○○-○○○○○○○○-○○○○○及案件密碼○○○○○○後，可直接填寫網路問卷，您的答復將作為本府提升人民陳情案件服務品質之參考。另如您發現案件處理過程確有個資洩漏情形，請檢具相關事證，撥打廉政熱線（1999轉1743）；或透過通報本市陳情系統，搜尋類別「機密案件個資洩漏舉報」舉報。

正本：○○○君
副本：

叁、機關如以英文回復時，針對「滿意度調查表」及「機密案件個資洩漏舉報」之範例文字如下:

Once your case has been addressed, you will be invited to Taipei City Petition System (https://1999.gov.taipei),you can fill out the satisfaction questionnaire after insert your case number○○○-○○○○○○○-○○○○○ and password○○○○○○ at the case inquiry area. Then, your feedback could be the reference to better our service. Furthermore, if you discover any personal information leakage during the case handling process, please gather relevant evidence and call 1999 (For callers outside of Taipei City, please dial 02-27208889) ext 1743. Alternatively, you can report it through the Taipei City Petition System by searching for the category "Report of Confidential Case Personal Information Leakage". Your cooperation is greatly appreciated.