法規名稱：臺北市陳情系統作業程序

修正日期：民國 115 年 11 月 19 日

當次沿革：中華民國 115 年 11 月 19 日臺北市政府府授研服字第 1153022176 號函修正全文 16 點；並自 115 年 11 月 19 日生效

三、本系統之執行機關為各機關，各機關研考人員及系統權限管理人員職責如下：

（一）研考人員

1. 負責第十五點管考事項。

2. 負責定期推動機關內部教育訓練。

3. 機關之預警通報作業（如附件一）。

（二）系統權限管理人員

1. 負責執行本系統各項設定作業。

2. 維護機關相關資訊之正確性。

3. 協助維護管理機關推動本系統上線作業相關事宜。

六、案件收文、分文及登錄程序：

（一）各機關收文人員應於每日上、下午至少各一次登入本系統收件，分文至業務單位或所屬機關辦理。

（二）各機關接獲人民陳情案件，應至本系統登錄案件：

1. 言詞陳情：協助陳情人於本系統前臺進行案件登錄，並提醒陳情人點選確認信，完成立案；倘陳情人無電子郵件，始得至本系統後臺進行案件新增作業，並提供陳情人案件編號及密碼。

2. 書面陳情：應立即至本系統進行案件新增作業，上傳掃描書面資料。若接獲中央及其他地方政府電子公文函轉，亦應至本系統補登立案。

3. 機關依本款規定進行案件新增作業時，承辦機關欄位如需加入其他管轄權機關者，應填註與該等機關人員聯繫同意收案之資訊。

（三）本系統導入本府單一身分驗證入口功能（係指本府資訊局建置之台北市政府單一身分認證入口，包含以台北通、自然人憑證、健保卡等多元驗證方式），機關依權責判斷案件非經身分驗證將不予受理，得簽報機關首長同意，並提報本府研考會核備新增案件類別，該案件類別則僅接受本府單一身分驗證入口進行案件登錄。

（四）若遇本系統維護或其他原因，致本系統暫時無法運作逾四小時（依

本府資訊局公告認定），應改以紙本先行記錄並執行公文取號，俟本系統恢復運作後八小時內上傳掃描檔至本系統補登立案。

七、案件回復程序如下：

（一）以電子郵件、系統回復等電子方式回復為原則，公文紙本、電話或其他非電子方式回復為例外。

（二）經本府單一身分驗證入口進行案件登錄，案件資訊呈現驗證結果符合者，無須再驗證陳情人真實姓名。

（三）受理機關應確實填寫回復內容（如附件二範例格式）、處理等級、案件項目、案件類別及是否涉及適法性疑義，並於回復後次一個工作日內完成去識別化作業（以個資遮罩方式辦理）。

（四）無法於處理時限（六個工作日）內查處回復或需現場勘查之案件，應於處理時限內將預定辦理期程及初步查處結果回復陳情人，並將處理等級列為 B 級。案件處理完畢後，再將最終處理情形回復陳情人並於本系統完成結案，惟 B 級案件辦理期限不得逾三十日（以日曆天計算），因故未能於三十日以內完成者，應將辦理情形及延期理由、預定完成時間告知陳情人，並提供陳情人後續進度查詢或追蹤方式。

（五）陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳。

（六）承辦人員因案件辦理必要，需檢閱本系統陳情人真實姓名及聯絡方式（以下簡稱個資檢閱）者，應敘明檢閱目的、理由，經單位主管層級以上人員審核其與案件處理具正當合理關聯及必要性，始得同意檢閱。但陳情人於立案時經告知檢閱目的、資料範圍及檢閱對象後，同意承辦本案人員於處理本案必要範圍內檢閱真實姓名及聯絡方式，得免經前開申請及核准程序。

八、案件回復之處理等級定義如下：

（一）A 級結案：已確實辦理完成且回復陳情人、政策未定、無法執行、已簽報一再陳情、大量陳情或存參案件等。

（二）B 級先行回復：正依案執行或預計規劃執行，有確切辦理時間或期程者，如會勘日期、預定施工日期等。

九、案件分辦疑義之協調作業如下：

（一）案件受理機關如有疑義或涉及其他機關業務，應透過本系統之案件閱覽區功能，簽註意見通知相關管轄權機關確認是否同意收案。

（二）被通知機關應於收受訊息起四小時內，由機關收文人員回復案件受

理機關同意與否。如不同意收案，應敘明無管轄權之法令依據或其他具體理由，並記載聯繫協調之日期、對象及層級。

（三）案件涉中央或其他非屬本府機關管轄權事項，由本府受委辦、監督或業務性質相近機關受理，並依行政程序法第一百七十二條第一項辦理。

（四）案件受理機關透過本系統案件閱覽區功能，逐級聯繫協調至機關主任秘書仍協調不成者，由本府研考會主任秘書依據下列原則協助認定：

1. 業務專案之主管機關。

2. 涉及業務項目數較多之主管機關。

（五）有下列情形之一者，得逕行案件改分或代立案作業，並註記具體理由：

1. 案件分辦疑義經會勘程序釐清，依會勘決議分辦者。

2. 機關因案情涉及機敏或特殊性質，透過適當聯繫管道經其他機關同意分辦方式者。

十、各機關案件辦結時應檢附滿意度調查表，有下列情形之一者得免附：

（一）再次陳情而無新事由。

（二）非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理。

（三）涉及行政處分、司法程序或訴願程序進行中或辦結時，再提陳情。

（四）非同一當事人就同一事由陳情。

（五）針對本府內部行政事項提出建議。

（六）陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員。

（七）非陳情案件。

為配合本府行政興革建議系統案件辦理結果之意見蒐集，經該系統介接本系統之案件回復時應提供滿意度調查表。

第一項第五款情形若案件來源非為行政興革建議系統者，機關得於案件回復時一併宣導請員工透過該系統反映。

十一、不滿意案件評估及退回續辦作業如下：

（一）陳情人於滿意度調查表回復不滿意，各機關承辦人員與研考人員應檢視是否執行退回續辦，再次回復；兩者意見不同時，則由機關一級單位主管之上級核稿人員裁定。

（二）退回續辦案件仍須檢附滿意度調查表，陳情人再次於滿意度調查表回復不滿意，承辦人員應簽陳說明案情至一級單位主管之上級

核稿人員核定。

（三）首辦之不滿意案件評估作業，應於陳情人回復不滿意之次日起一個工作日（八小時）內完成；如承辦人員與研考人員意見不一致，再行上陳者，得延長至二個工作日內完成。退回續辦之不滿意案件評估作業，應於陳情人回復不滿意之次日起六個工作日內完成。

（四）陳情人於滿意度調查表回復不滿意涉及他機關權責者，若原陳情案件內容已涉及他機關權責，機關卻未代為立案，應透過不滿意案件評估機制退回續辦，完成代為立案作業。

十二、各機關承辦人員依第七點第三款進行去識別化作業，應依個人資料保護法、政府資訊公開法及臺北市政府個人資料遮罩作業 SOP 或其他相關規定，將可識別特定個人及具機敏性之資料以代號「○」遮罩。

十三、各機關人員對因使用本系統所知悉或持有依法應保密之資料，應負保密義務，並依相關法令及核准範圍蒐集、處理或利用；違反者，依公務員服務法、個人資料保護法及相關規定議處或追究責任，其損害賠償及求償責任，依個人資料保護法、國家賠償法及其他相關法令規定辦理。

各機關知悉陳情人身分、案件內容等應保密資訊有外流或不當使用之虞時，應即採取必要應變措施並保全紀錄；經查證屬實者，應簽報市長檢討究責（二級機關由其直屬上級機關辦理），並會辦本府研考會、法務局及資訊局。

十四、各機關人員應依規定確實完成本系統之教育訓練課程（以本府資訊局公告之最新版本為主），熟悉本系統之操作方式，以提升人民陳情案件處理之專業知能。

十五、本系統自動留存個資檢閱、申請核准及陳情人同意紀錄。

各機關應於每月十日前（遇星期例假日則順延至次一工作日）彙整、統計分析該機關及所屬機關上月份陳情案件辦理情形（含不滿意、逾期及 B 級案件分析、各機關辦理成效統計表、案件類別趨勢統計表、滿意度調查統計表、個資檢閱及其申請、核准情形之相關統計表及明細表），簽報機關首長核閱。

各機關應指定主辦單位，每季會同研考、法制、政風及資訊等相關人員，抽查個資檢閱紀錄及其申請、核准或同意紀錄，檢視其與案

件處理之正當合理關聯及必要性，並留存稽核結果及改善追蹤紀錄。未置前開相關人員者，由機關首長指定適當之人員辦理。

各機關應於每年一月、四月、七月及十月，當月十日前彙整辦理逾三十日之陳情案件數及分析延期原因、個資檢閱抽檢稽核情形，簽報機關首長核閱後逕送本府研考會，由本府研考會於每季陳情案件抽查時併予抽案檢視。

各機關應積極運用本系統案件查詢、案件查證、報表管理相關功能，善盡稽催管制作業，落實各項作業程序執行。

十六、各機關應以本系統為處理陳情案件之單一平臺，不得以自建系統方式另闢處理管道。經府層級專案指示者，應先與本府研考會協商後，配合本系統案件資料格式進行系統開發，並完成系統資料介接，以落實案件相關管考作業。