

## 目 次

表 次.....	V
圖 次.....	VII
提要.....	IX
壹、研究緣起.....	IX
貳、研究方法與過程.....	X
參、重要發現.....	XI
肆、主要建議.....	XV
<b>第一章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	1
第三節 研究目的.....	2
第四節 研究方法.....	3
第五節 研究架構.....	6
<b>第二章 文獻探討.....</b>	<b>9</b>
第一節 我國人民陳情機制之源起與發展.....	9
第二節 人民陳情機制之相關研究與分析.....	21
第三節 他國處理陳情案件之借鏡.....	24
第四節 當前陳情機制所面臨的挑戰.....	32

<b>第三章 政府機關人民陳情案訪談分析 .....</b>	<b>35</b>
第一節 訪談資料整理.....	35
第二節 訪談資料分析.....	38
第三節 小結.....	53
<b>第四章 人民陳情個案實例分析及模擬測試結果 .....</b>	<b>57</b>
第一節 人民陳情個案實例分析.....	58
第二節 模擬測試個案分析.....	87
第三節 實例個案與模擬測試個案分析異同.....	94
第四節 小結.....	96
<b>第五章 陳情民眾滿意度調查分析 .....</b>	<b>101</b>
第一節 研究設計與量表建構.....	101
第二節 陳情民眾基本資料統計.....	104
第三節 陳情民眾陳情狀況描述統計.....	108
第四節 陳情民眾滿意度調查統計.....	116
第五節 民眾使用電子郵件向政府機關陳情現況.....	130
第六節 滿意度關聯性交叉分析.....	133
第七節 小結.....	139
<b>第六章 研究發現與建議 .....</b>	<b>143</b>
第一節 陳情法規修正之研究發現.....	143
第二節 政府機關處理人民陳情案件作業程序之研究發現.....	146

第三節 增進民眾滿意度之研究發現.....	151
第四節 解決電子陳情氾濫問題之研究發現.....	152
第五節 研究建議.....	155
<b>相關參考資料 .....</b>	<b>163</b>
英文部分 .....	163
中文部分 .....	164
<b>附錄 .....</b>	<b>167</b>
附錄一 處理陳情案件行政機關訪談大綱 .....	167
附錄二 行政機關訪談實錄.....	170
附錄三 行政院研考會行文行政院所屬部會及地方縣市政府之公文....	243
附錄四 「簡化陳情程序與民眾滿意度意見調查」協助調查意願表....	244
附錄五 紙本問卷調查表.....	246
附錄六 電子問卷登錄及填答畫面.....	254
附錄七 問卷調查各行政機關發放與回收一覽表.....	256
附錄八 期中報告審查意見.....	258
附錄九 陳情模擬測試個案.....	261
附錄十 提出陳情之管道與接獲政府機關回復管道交叉表.....	267
附錄十一 期末報告審查意見與研究團隊意見回復.....	268

人民陳情案件處理機制之改進

## 表 次

表 1-4	深度訪談選定之各政府機關.....	4
表 2-2	陳情、請願、訴願及行政救濟之異同比較表.....	16
表 3-1	深度訪談選定之各政府機關.....	35
表 3-2	訪談紀實分析範例表.....	37
表 3-3	官方提供個案與模擬測試比較異同表.....	95
表 4-1	各機關陳情案處理作業之比較.....	99
表 5-1-1	陳情民眾性別人數及比例統計表.....	104
表 5-1-2	陳情民眾年齡層人數與比例統計表.....	105
表 5-1-3	陳情民眾教育程度人數與比例統計表.....	106
表 5-1-4	陳情民眾職業人數及比例統計表.....	107
表 5-2-1	過去一年，陳情民眾向政府機關陳情的次數及比例統計表.....	108
表 5-2-2	陳情民眾使用管道人數及比例統計表.....	109
表 5-2-3	陳情民眾接獲政府機關回復管道人數與比例統計表.....	110
表 5-2-4	陳情民眾提出陳情案件之政府機關層級人數及比例統計表.....	111
表 5-2-5	陳情民眾所提陳情案件之類型人數與比例統計表.....	112
表 5-2-6	陳情案件提出者人數及比例統計表.....	113
表 5-2-7	陳情民眾陳情案件之相關行政業務人數及比例統計表.....	114
表 5-3-1	民眾預期政府能順利解決問題困難度統計表.....	115
表 5-3-2	民眾接獲政府機關實際回復時間統計表.....	116
表 5-3-3	民眾理想政府機關實際回復時間統計表.....	117
表 5-3-4	陳情民眾實際與理想接獲政府機關回復時間比較表.....	118

人民陳情案件處理機制之改進

表 5-3-5	民眾對於回復效率、態度、內容及解決問題滿意度統計表...	119
表 5-3-6	民眾給予政府機關處理陳情案件滿意分數表.....	120
表 5-3-7	同一見反覆向同一機關陳情人數及比例統計表.....	121
表 5-3-8	同一事件，一再向同一機關陳情的理由人數及比例統計表...	122
表 5-3-9	同一時間，向多個機關陳情經驗統計表.....	122
表 5-3-10	同一時間，向多個機關提出陳情的理由次數統計表.....	123
表 5-3-11	民眾認為政府機關處理陳情案件缺失次數及比例統計表.....	124
表 5-3-12	民眾認為政府處理陳情案件缺失之類目次數及比例統計表...	126
表 5-4-1	陳情民眾是否使用過電子郵件向政府機關陳情統計表.....	127
表 5-4-2	陳情民眾是否使用過政府網站找陳情資訊統計表.....	128
表 5-4-3	陳情民眾在政府網站找到有用資訊人數及比例統計表.....	128
表 5-4-4	陳情民眾認為政府網站應加強部份統計表.....	129
表 5-5-1	民眾陳情管道與滿意度之間差異.....	131
表 5-5-2	民眾接獲之管道與滿意度之間差異.....	132
表 5-5-3	不同層級政府機關與滿意度分數之間差異.....	133
表 5-5-4	不同陳情問題類型與滿意度分數之間差異.....	134
表 5-5-5	民眾自認為問題困難度與滿意度之間差異.....	135
表 5-5-6	接獲回復時間與滿意度分數之間差異.....	136

## 圖 次

圖 1 研究架構圖.....	8
圖 2 我國人民陳情流程圖.....	19
圖 3 全國電子陳情案件處理與資訊數位整合中心構想圖.....	157
圖 4 電子問卷登錄畫面.....	250
圖 5 電子問卷填答畫面.....	251

人民陳情案件處理機制之改進



## 提要

關鍵字：陳情機制、簡化陳情程序、陳情機制電子化、民眾滿意度

### 壹、研究緣起

行政院研考會曾於民國 65 年及 72 年分別辦理「改進人民陳情案件處理程序」及「人民陳情地位之研究」委託研究，惟距今已逾 20 餘年。另「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」歷經民國 73 年、84 年、89 年等數次修正，為目前行政機關陳情案件處理程序之參考，修正施行近 6 年多來，在環境劇烈的變化與數位化陳情的快速成長，實有必要針對其執行成效及各機關處理人民陳情案件所遭遇之障礙進行分析，提出具體改進建議，以作為檢討修正前開要點之參考。

另經查近年來國內並無針對行政機關人民陳情處理機制及相關法規執行成效進行全面性通盤檢視之相關研究。為提供民眾一個妥善解決問題的管道，進而視察政府施政是否貼近民心，政策、制度是否為民眾所支持，建立政府與民眾之間良好的互動環境，藉以提升施政效能及陳情品質，建立良好的施政滿意度。

有鑑於歷年來受理人民陳情案件，以內容觀之，除極少部分是行政法令之查詢、行政違失之舉發、行政興革之建議外，大部分皆屬行政上權益之維護，其中不乏迭次陳情情事；就處理過程觀之，多數均流於形式之函復，未能具體處理陳情問題；另以陳情方式觀之，隨著電子通訊技術日益發達，透過機關或首長信箱以電子郵件方式陳情案件日益增多。綜觀上述現象，現階段處理人民陳情案件要點所規範之處理時限、處理程序、處理方式等對行政機關之規範，是否真能確實有效處理當前民眾反映與陳情之問題，實不無疑問；此外，面對電子陳情案件氾濫情形，如何簡化人民陳情案件處理機制，亦需尋求進一步之解決之道。

## 貳、研究方法與過程

本研究採行多面向資料蒐集程序，除深入探討與評析與本研究相關之文獻外，對於鄰近各國處理人民陳情之機制與方法，研究團隊亦透過文獻與各國相關網站進行資料分析；此外，在實證資料蒐集上，研究團隊則透過質性與量化兩種資料蒐集取向，以求能取得高品質、具高效度與高信度的第一手資料，共包含：「中央與地方政府機關訪談」、「陳情民眾問卷調查」、「陳情案件實證追蹤」、「模擬陳情案件測試」、「陳情案件個案分析整理」等。研究團隊希冀透過上述資料蒐集與分析程序，及根據系統化與科學化所進行的深度剖析，能蒐集到正確、有用與完備的資料。以下將針對五種研究方法加以說明：

### 一、文獻探討

研究團隊將透過整理與分析國內外有關人民陳情機制、管道、回應模式之相關研究，進行廣泛的探討；另外，分析鄰近各國政府處理人民陳情案件之機制與模式，研究團隊將透過一般學術文獻的資料蒐集模式以瞭解鄰近各國處理人民陳情案件的程序外，也將透過網際網路前往鄰近各國政府的相關網站上，蒐集與閱讀有關陳情案件處理的法律規範、機制與模式，研究團隊將以香港、新加坡、澳洲、紐西蘭、日本、韓國為主要分析對象。

### 二、中央與地方政府機關訪談

研究團隊擇定六個包含中央與地方政府機關單位，訪談該單位之處理人民陳情案件承辦單位相關人員。訪談之目的，主要是要透過訪談取得受訪者實際處理該機關人民陳情案件經驗與知識，以協助與增進研究團隊發現各級政府機關，在遵循當前有關處理人民陳情案件之法律與行政命令規範與機制，所遭遇到的問題、障礙與挑戰。

### 三、陳情民眾問卷調查

進行陳情民眾之問卷調查，主要是希望透過對陳情民眾的詢問，得以分析陳情民眾對政府機關回復處理的感受，進而檢視陳情民眾對於政府回復處理的滿意度。本研究所進行的問卷調查，預計從母體中抽取 500 人進行問卷調查，問卷之內容主要包含：陳情管道的便利性、政府機關回復陳情的速度、

政府處理陳情的態度與專業性、陳情人對政府處理的滿意度等面向。

#### 四、陳情案件追蹤與個案分析整理

爲了瞭解政府機關實際處理人民陳情案件之程序，研究團隊將與前述接受訪談之六個中央與地方政府機關合作，透過承辦人的協助，每個政府機關挑選五個具代表性之人民陳情案件，以進行個案追蹤與分析，透過流程與「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」之間的規範進行比較性分析，進而歸納出現行制度窒礙難行與困難之處。

#### 五、模擬陳情案件測試

透過實際的實驗測試，往往可以得到真實的經驗。爲了瞭解政府機關在處理人民陳情案件的積極態度與實際作爲，研究團隊將根據與人民權益關連性較高的原則，分別挑選各 5 個中央政府機關及 5 個地方政府機關進行模擬測試。研究團隊經過討論後，在中央機關方面，挑選了經濟部、勞委會、NCC、教育部、衛生署等五個行政機關。

### 叁、重要發現

#### 一、檢閱國外申訴陳情制度主要發現

世界各國的法律、人情與文化環境不同，各國政府機關處理人民陳情案件之機制亦有相當程度的差異，不過在電子陳情案件氾濫狀況、匿名陳情案件、「單一事由，一再陳情」等現象，卻是各國邁向電子化政府所要面臨的共同難題。本節借鏡鄰近香港、日本、韓國、新加坡及澳洲、紐西蘭之經驗。綜合以上各國之經驗有以下發現：

- (一) 抱怨申訴逕向原行政機關提起，監察專員部門(ombudsman)爲最後仲裁機構。
- (二) 單一窗口的處理，將案件分爲「簡單」、「複雜」的兩段式分案管理，有效提升處理效能。
- (三) 電子民意論壇，作爲民眾與政府有效溝通管道。

## 人民陳情案件處理機制之改進

- (四) 匿名、一事多次陳情者，多採拒絕處理原則，惟具體事證仍會主動調查。
- (五) 解決問題導向，由民眾目的來判斷是否有必要受理申訴案件，申訴監察機構處理方式多以協調代替判決。

## **二、從中央及地方政府機關訪談主要發現**

研究設計主要目的在於瞭解目前執行人民陳情案承辦機關之意見，作為未來修法及簡化作業程序之參考。訪談設計分為三個面向：一、實務面，瞭解現行政府機關處理人民陳情案件之流程及所遭遇的難題；二、法規面，依目前「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」哪些法條不合時宜，有修法之必要；三、科技面，電子化陳情機制是否有效減輕承辦人員的作業壓力或解決民眾陳情的問題。

### **(一) 實務面**

#### **1、各級機關處理人民陳情案件作業流程**

- (1) 陳情申訴管道，朝向多元、便民、開放的趨勢。
- (2) 行政機關普遍重視民眾陳情，積極列管與考核陳情案件執行情形。
- (3) 網路陳情案件比例逐年提升。
- (4) 書信管道與電子信箱管道乘兩頭馬車

#### **2、政府機關面對陳情民眾所遭遇的難題**

- (1) 迷信高層級機關造成移轉與時效上的浪費。
- (2) 檢舉陳情案僅能獲暫時性解決。
- (3) 被檢舉民眾利用民代關說。

#### **3、政府機關內部所遭遇之問題**

- (1) 陳情問題權責錯綜複雜。
- (2) 各機關缺少專責處理陳情人員編制。

- (3) 陳情案日益增多造成排擠效應。
- (4) 下級機關難以處理上級交辦陳情案。
- (5) 跨單位案件缺乏會辦機制。

## (二) 法規面

針對「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件作業要點」現行法規的討論，各機關承辦人員歸納意見如下：

- 1、辦理陳情案件之時限規定，應僅供內部管制參考，同時須注意民眾感受，如辦理時間較長，應階段性告知民眾承辦進度。
- 2、法規第 14 條第 2 款：「一再陳情者，經適當處理，不予受理之原則」討論，條文中「適當處理」應加以定義，並加上但書「有新事證不在此限」，讓法規能站在民眾立場做有利的解釋。
- 3、匿名或不具名陳情討論，因實際查證上有困難，應放寬匿名陳情之規定，但應加強宣導不實或偽冒陳情應負法律責任之警語，以作為防惡條款。
- 4、網路陳情數量增多，法規已不合時宜，網路陳情的規定應再詳細作規定。

## (三) 科技面

電子陳情是必然的趨勢，因為花費便宜、直接、便利、快速等多方優點，各國電子化程度高的國家，都顯示民眾利用電子郵件與政府溝通的比例提高；然而，卻也造成政府處理人民陳情案上人力及資源的浪費。受訪者認為亟需補強的部份：

- 1、各機關現行的陳情作業要點少有對網路陳情有所規定，僅內政部對於垃圾郵件、廣告信件有拒絕受理規定，多數機關還利用現有的法規來規範網路陳情，所以增加網路規範專章有其必要。
- 2、目前各機關網路陳情頁面，在姓名、電話、地址等有必填欄位的限制，可以防止不具名陳情，但對於濫填代號、隨意輸入字元的管制。

## 人民陳情案件處理機制之改進

3、是否 IP 位置可以作為替代個人資訊則也須未來法規進一步的討論。

4、增加網路頁面警語，追究濫發陳情信法律責任。

### **三、民眾陳情個案與模擬個案分析主要發現**

- (一) 目前，政府機關內部多建置電子公文處理系統，受理到分件單位乃至傳遞到承辦人員時間，往往不用到 1 日。電子化機制的採用，已大幅縮短傳遞的時間。
- (二) 為提升行政機關承辦效率，給予嚴格的時間限制，雖時效得到滿意的評價，卻造成承辦人員處理的壓力，未能針對陳情內容有更深入的解決，僅流於形式的回復。
- (三) 在回復的方式上，多能以原管道回復陳情人，但在處理程序及解決問題方式過於僵化，缺乏活化的處理方式。
- (四) 涉及二個以上權責單位處置，受理機關僅就權責部分回復民眾，而非權責部份則忽略或以非權責的理由帶過。
- (五) 條多拗口難懂，如照本宣科地回復民眾，對於無法學基礎的民眾會產生理解上困難；其次，羅列出許多法律條文，並未給予民眾明確、簡明的解釋。
- (六) 部分案例僅列舉出相關的法條規定，並未說明單位立場或建議的作為，反而將問題再丟回給民眾，使得民眾再次陳情機率變高。
- (七) 模擬測試陳情案發現回復率僅 5 成，與法規規定需回復，受測結果有落差。

### **四、民眾滿意度調查主要發現**

- (一) 60 歲以上高齡族群，佔總陳情人的 13.6%。部分年長者不擅書寫及表達的弱勢族群，在陳情機制的檢討上應多增加對該族群的服務機制。
- (二) 提出的事由多為「個人權益爭取」及「檢舉違法人或事」，以個人權益維護為出發點，較少政策建議、法令或特定問題諮詢；業務範圍以環保公害與交通問題的陳情問題最多。

- (三) 在提出層級方面，則以「部會級所屬機關」所獲滿意度最高；在問題方面，則以「特定問題的查詢解答」、「行政法令的查詢」的單純查詢類滿意度最高，而「請求賠償與補救」、「檢舉違法人或事」牽涉到民眾個人權益的處理滿意度最低。顯示對於檢舉案件及請求賠償的服務需再加強。
- (四) 在「回復效率」、「態度」、「回復內容」及「實際解決問題的程度」等主要四項滿意度評價項目發現：前兩項「回復效率」與「態度」獲得民眾滿意的肯定評價；後兩項「回復內容」及「實際解決問題的程度」獲得「不滿意」及「不能解決問題」的負面評價，顯示民眾對於陳情問題仍是重視實際問題的解決程度。在整體的滿意分數，在滿分 10 分中也僅獲得 4.83 中間值偏低的評分，顯示政府機關陳情的服務品質有改進的需要。
- (五) 提出陳情的管道中，以電子郵件為滿意度最高；回復管道方面，則以電話滿意度最高。究其原因，電子郵件提出便捷且政府機關回復速度快，對於陳情人也花費不多，但電話佔有的優勢，電話的互動性高且即時，陳情人問題與目的可藉由電話第一時間釐清，且在業務承辦人員解釋中可獲得立即的解答。
- (六) 民眾對於政府機關整體的改進建議，以「官僚氣息太重」、「缺少一個處理陳情的專責單位」及「政府機關間一再推托」依序為前三位。顯示民眾對於政府機關的行政作業希望能更活化，不須拘泥於程序，承辦人員能站在民眾立場來實際解決其問題，也包括民眾對於主管業務機關或行政層級不熟稔，能藉由受理機關能藉由政府內部體系管道代為移送及解決，避免因不熟悉行政流程，而造成民眾必須重新提出陳情的困擾，或是因主管權責不明而造成兩機關間互踢皮球，讓民眾問題遭到擱置。

## 肆、主要建議

### 一、短期建議

## 人民陳情案件處理機制之改進

### (一) 各行政機關設立專責陳情服務窗口（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

鑒於地方政府機關聯合服務中心及中央機關為民服務中心多為臨時編制，人員也是由各業務單位輪派或支援，惟民眾陳情案件數量愈來愈多，處理民眾陳情案件之臨時編制單位其業務量日益吃重，再加上目前採任務編組的業務單位人員流動頻繁，許多顯性與隱性之知識難以傳承，因此成立專責處理機構實有其必要，除可整合現有散見於各單位之複數陳情窗口外，亦可解決人員流動與調派等問題；再者，第一線人員應該需要資深、熟稔市政工作者擔任，才能精確地瞭解民眾需要，編制固定人員擔任，減少人員流動才可以熟稔市政工作。

目前受理陳情窗口多只是辦理登錄民眾陳情事項，可作第一時間的諮詢解決者，但屬於少數，換言之，陳情窗口的作用僅是分案轉文，如果能透過第一線有經驗的業務人員安撫、引導、解說，瞭解並能滿足民眾需要，將能逐步提升窗口處理完陳情案件的比例，減輕業務單位的案量。

### (二) 各行政機關定期施予編制專責人員客服訓練（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

有鑑於第一線受理陳情案件人員類似民間企業客服人員，需要直接面對民眾投訴、抱怨，當民眾被迫向政府機關投訴或陳情時，其心中早已充滿怨懟極大的不滿及怨言，未經訓練的公務人員臨時上陣，面對衝突言語挑釁，或被當成民眾出氣包，默默忍受情緒性的發言，這時第一線受理人員面對民眾時會有莫大心理壓力，而多數受訪人員表示也只能等民眾罵完，再替民眾服務。處理民眾抱怨是一門專門的學問，也要極大的耐心及情緒管理，並非臨時上場就能從容應對，即使是民間企業客服單位也須施以應對訓練，遑論政府部門市政繁瑣、牽涉層面很廣的工作。所以，定期施予客服訓練有其必要，而目前政府部門普遍缺乏相關訓練。

### (三) 修正陳情案件要點**第 14 條第 1 項**：接受匿名檢舉（主辦單位：行政院研考會）

受理陳情案件時查核陳情人之真實姓名與地址、電話等個人資料仍為「需要」，但非絕對「必要」之要素。採多數建議是否檢舉案件是否「重大



且具體可見」，則行政機關有其受理之必要。實質上，陳情信件進來，即不可能逐一比對姓名、地址，即使來信是以偽冒的姓名，承辦人員也無從查證，或是以較嚴謹的查證，應以身分證字號調查是否為當事人，但法規又無出示證件之規定；在無從查證，又無法比對身分證字號下，要求具名陳情似乎沒有太大的意義。所以放寬匿名規定，但須依陳情內容是否具體且有重大影響判定受理與否。

- (四) 修正陳情案件要點**第 14 條第 2 項**，「適當處理」應有明確定義（主辦單位：行政院研考會）

「適當處理」乃是承辦人員自由心證，如由行政機關定義「適當處理」之意，因表示行政機關具有否決民眾陳情之權力，則將有損害民眾個人權益之可能，按法律保留原則，應有更明確法令規定解釋。另外，即使經過「適當處理」，難保陳情者有提出新的事證，可能與原陳情論點不同，則難以在單一事由，不予處理的限制之列。

- (五) 修正陳情案件要點**第 14 條第 3 項**，網路陳情增多，法規已不合時宜（主辦單位：行政院研考會）

目前，部分單位針對日益增多陳情信的首長電子信箱，有指派專人管理，但卻無相對的法規規定，尤其在陳情泛濫、使用暱稱陳情、一信重複投遞、一信多投的現象，都是網路陳情興盛所帶來現象，卻都還是沿用過去法規來規定，因應電子陳情所衍生的問題，應有專門章節訂定網路陳情規範之必要。

- (六) 修正陳情案件要點**第 8 條**，儘量以電話及公文雙重管道答復民眾（主辦單位：行政院研考會）

根據陳情案件要點第 8 條規定回復民眾：「……，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。」現行政府機關回復時多依據民眾陳情管道，再以相同管道回復，而根據調查民眾滿意度調查顯示，民眾接獲回覆管道滿意度以電話滿意度最高，以紙本公文滿意度最低。

究其原因，民眾接獲電話回復可以聽到承辦人員的聲音，另外回復時效也較為立即，且對話過程口語，承辦人員也可隨著陳情人的反應來調整

## 人民陳情案件處理機制之改進

民眾可接受的說法；相較於公文回復，文字讓人感受較無感情，且法律條文的拗口難懂，更讓民眾有距離感。建議承辦人員除了寄發紙本公文外，同時以電話答復當事人以瞭解答復內容是否滿足民眾。

(七) 修正陳情案件要點**第 11 條**，給予明確的處理期限（主辦單位：行政院研考會）

目前，在處理時間規定上，可分為沿用行政院版陳情要點第 11 條，依業務性質給予處理期限，最長不得 30 日；另外為各級機關將期限規定納入作業法規中。但後者，管理期限的標準不一，以陳情管道做為處理期限判別標準者有之，以問題性質判別者有之。有鑑於陳情案件涉及民眾相關權益，必須予以法制化，建立統一辦理標準，如同公文處理，應給予明確的辦理時效規定。

(八) 成立老人專責陳情機制（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

在分析民眾滿意度調查發現，60 歲以上高齡族群佔了 13.6%，也是陳情主要年齡層之一。而部份年長者不擅書寫或表達的弱勢族群，且不諳電腦，陳情時可能需要特別的照顧，為此各地機關或臨時櫃台應檢討加強弱勢族群或老年族群的包括代寫服務，電話諮詢服務乃至於代為陳情服務，專門協助高齡人口提出陳情案件。

## 二、中、長期建議

(一) 整合目前現有電子公文系統，充實網路上資源（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

目前，我國各級機關皆設有電子陳情機制，雖名稱不竟相同，或為首長信箱、為民服務信箱及民意信箱等名稱，但多有民眾陳情的功用及意涵，由於各級機關對於電子陳情定位及資源不同，所以目前電子陳情機制建置與完備度不同。所以，建議初期應逐一檢視各級機關電子機制完善度。例如官方網頁對外資訊是否充實且有用，且是否有陳情案件確認信機制、追蹤查詢機制、常見問題資料庫等，用以充實網頁資訊，提升民眾的使用率，其採用相關理由如下：

第一、**確認信機制**，為目前機關作為的阻擋大量或垃圾信之防堵機制，

對於機關而言，可稍減無意義的陳情案量。為確認陳情民眾的陳情意願與進行初步的身份認證，各行政機關的電子信箱可以設定自動回復機制，在民眾電子郵件寄達後，電子郵件管理系統會自動發出認證信給陳情者，陳情者必須填寫相關資料，如姓名、地址、電話、陳情種類及主旨，與鍵入系統隨機編寫的認證碼等，在陳情人回復該認證信件後，行政機關才會正式受理陳情案件。

再者，**案件追蹤查詢機制**，可讓民眾瞭解案件承辦進度，避免因等待而造成止多次、多機關投遞機率。由於民眾透過電子郵件寄送陳情案件後，唯恐電子郵件未能順利寄達行政機關，或擔憂行政機關無視其陳情案件而石沈大海，因此常會反覆寄送相同陳情案件給同一行政機關或其上級機關，有時因等待過久而焦慮，又去信詢問處理進度，這些來自同一陳情案件與同一陳情民眾的電子郵件，都會增加行政機關處理電子郵件的成本與資源。

第三、**建立陳情滿意度回饋機制**，瞭解民眾需求。如果案件處理完畢並結案，機關多會附上處理滿意度問卷，作為瞭解民眾對於機關滿意依據，也作為往後服務修正之依據；另外，也可將所獲得之資料，每半年或一年作統計，作為行政疏失之預測，防範未然。

第四、**建立常見問題集資料庫**。知識庫不應僅包含瑣碎的「資料」或是單純的「常見問題集」(FAQ)，而是應將各行政機構過往處理人民陳情案件的「知識」加以內化，然後透過類似資料挖礦(data mining)的過程，將機關內數以萬筆的資料轉化為可用的專家知識庫，在線上作為民眾提出陳情案件前專家「諮詢」。假若此知識庫建置完善，且能發揮預定目標，可精準搜尋出民眾可用資訊，將可有效減低民眾陳情案件數量，進而成為未來自動回復機制之資料庫基礎。

針對**自動回復機制**的探討，研究團隊訪談所得及國內外的相關文獻發現，在人民陳情案件中，有相當比例的陳情案件內容係屬法規查詢、機關行政程序積極性建議事項、類似過往已處理過之陳情案件內容，所以透過線上專家知識加以判讀陳情內容的歸屬，然後從知識庫中取得相關知識，立即建構回覆信函寄給陳情民眾。如果陳情民眾對於自動回復的處理經過

## 人民陳情案件處理機制之改進

感到滿意，則可回復讓其陳情案在行政機關內部歸檔完成；如果陳情民眾不滿意，則轉由權責機關派專人聯繫處理，將案件分為難易兩類，簡易及固定處理模式案件（如坑洞、違建處理）交由自動回復及通報機制，困難則交由人工處理解決。如果此自動回復通報系統能夠發揮預期功能，則應可減少行政機構所耗費在處理「基本」人民陳情案件所使用的行政資源。

如果機關已逐步檢視並完備電子陳情機制，而民眾也已「依賴」電子陳情機制，成為主要陳情申訴的管道，未來將逐步建置「國家電子陳情案件處理與資訊數位整合中心」，用以串起中央與地方之陳情電子網站窗口，成為全國性的陳情案件處理的單一窗口，並具備上述功能，確認信回復、線上追蹤系統及自動回復及通報系統，並發展出自動分案判別、機制，及多次、多機關陳情案件比對機制，將藉由關鍵字有效的判別分案，並透過比對機制讓案件有效的整合，再藉由電子機制傳送到權責機關，讓到政府機關的案件才是真正需要處理的案件。

### （二）成立整合型陳情話務中心（主辦機關：內政部）

中央機關可以設置全國性專責之「話務中心」(Call Center)，專門處理政府部門相關之疑難雜症，民眾透過專線電話可以獲得任何問題的解答。此整合型陳情話務中心以任務型導向為目的，站在民眾立場為民眾解決問題，因此必須整合全國各機關彼此間相互聯繫之管道與資源，以單一專線、單一電子窗口、單一陳情櫃檯來面對民眾，建構於此話務中心的背後通路，則必須能夠透過目前已建置妥善之電子化政府各項機制，採取橫向與縱向聯繫整個公部門資源，促使整合性陳情窗口得以在最短時間內，提供民眾陳情所需之正確資訊。專責之整合性陳情窗口，其定位類似民眾與政府間之橋樑介面，在廣大民眾與整個龐大的政府與官僚體系居中協調與溝通，此陳情窗口可直接聽取與登錄民眾意見，並給予陳情民眾一個陳情案件編號。

此陳情窗口只是面對民眾的第一線窗口，對於深入或所牽涉層級較廣的問題，此窗口可透過在此整合性窗口背後的龐大通路進行各行政機關的縱向與橫向聯繫，在取得陳情的答復後，則可透過書面或語音回復民眾，亦可由民眾憑陳情編號撥號聽取語音回復。

(三) 成立違法、違規檢舉陳情報案中心（主辦單位：法務部）

有鑒於「檢舉違法人或事」牽涉到民眾個人權益是經常提出之問題，但其處理結果滿意度也為最低。究其原因，案件內容往往涉及被檢舉人權益，調查過程必須在保密的情況下仔細求證檢舉事件真偽，其過程是較長且需專業的調查，如果洩漏檢舉案件，必會損害單位內和諧；其次，行政機關內部調查單位經常讓人詬病的是相互包庇問題。為此，應有專責、專業的統合處理機制來處理民眾檢舉案件，將與行政院所屬各級機關和地方政府之政風單位配合，用以為提升民眾陳情滿意度。

人民陳情案件處理機制之改進

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景

行政院為健全所屬機關處理人民陳情案件之機制，特於民國 62 年委由研考會統一各機關處理人民陳情案件之各項標準與作業模式，進而制訂「行政機關處理人民陳情案件要點」，以規範各機關處理人民陳情案件之時限、程序、方式等，以確保陳情民眾之權益。

上述陳情案件改進要點，在實施期間為配合政治及社會變遷，經過多次修訂，並於 89 年配合「訴願法」修正及「行政程序法」的制定公布，大幅修正該要點，並依「文書流程管理手冊」規定，將人民陳情案件列入公文時效管制，以落實人民陳情案件處理期限，最後將名稱修正為「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」。至此，各機關在處理人民對於行政興革之建議、行政陳情上有了完備的作業法規依據。

### 第二節 研究動機

行政院研考會雖曾於民國 65 年及 72 年分別辦理「改進人民陳情案件處理程序」及「人民陳情地位之研究」委託研究，惟距今已逾 20 餘年。另經查近年來國內並無針對行政機關人民陳情處理機制及相關法規執行成效進行全面性通盤檢視之相關研究。為提供民眾一個妥善解決問題的管道，進而視察政府施政是否貼近民心，政策、制度是否為民眾所支持，建立政府與民眾之間良好的互動環境，藉以提升施政效能及陳情品質，建立良好的施政滿意度，在「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」修正施行近 6 年多來，實有需要針對其執行成效及各機關處理人民陳情案件遭遇問題進行全面性的分析檢討，提出具體改進建議，並且蒐集、分析外國人民陳情處理機制與作法，評估我國採用之可行性，以作為檢討修正前開要點之參考。

有鑑於歷年來受理人民陳情案件，以內容觀之，除極少部分是行政法令之查詢、行政違失之舉發、行政興革之建議外，大部分皆屬行政上權益之維護，其中不乏迭次陳情情事；就處理過程觀之，多數均流於形式之函復，未能具體處理陳情問題；另以陳情方式觀之，隨著電子通訊技術日益發達，透過機關或首長信箱以電子郵件方式陳情案件日益增多。綜觀上述現象，現階段處理人民陳情案件要點所規範之處理時限、處理程序、處理方式等對行政機關之規範，是否真能確實有效處理當前民眾反映與陳情之問題，實不無疑問；此外，面對電子陳情案件氾濫情形，如何簡化人民陳情案件處理機制，亦需尋求進一步之解決之道。

### **第三節 研究目的**

「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」修正施行近 6 年多來，在環境劇烈的變化與數位化陳情的快速成長，實有必要針對其執行成效及各機關處理人民陳情案件所遭遇之障礙進行分析，提出具體改進建議，以作為檢討修正前開要點之參考。

為達成前述之修正目的，本研究將藉由多面向資料蒐集與分析模式，以瞭解人民陳情案件處理機制之現況與改進之可能模式，並探討數位時代改進人民陳情案件之處理機制。本研究最後將根據資料蒐集與分析之結果，提供給政府作為改進相關配套措施之參考及作為條文修正之依據。

因此，本研究設定之研究目的如下：

- 一、描述我國行政機關處理人民陳情案件的整體現況。
- 二、探討現行人民陳情之相關法令、作業程序及處理方式之優缺點。
- 三、分析電子陳情案件之現狀、處理程序與可能改進之策略模式。
- 四、透過訪談、個案分析、案件模擬測試等方式，以發掘政府機關處理人民陳情案件之隱性問題。



- 五、透過問卷調查以取得陳情民眾之對於陳情之滿意度實證資料。
- 六、探討鄰近各國家政府對於人民陳情案件之處理作法。
- 七、針對我國當前行政機關處理人民陳情機制研提具體可行之改進建議。

## 第四節 研究方法

由於人民陳情案件處理機制之改進機制與整合，涉及的層面相當廣闊，且所涵蓋的政府機關數量與層級非常龐雜，因此在進行資料收集分析時，過程必須嚴謹，面向必須寬廣，方能使本研究的結論與建議能達到科學化與實證化的結果，以求能正確找到問題解答。

為達成本研究前述所列舉之研究目的，本研究採行多面向資料蒐集程序，除深入探討與評析與本研究相關之文獻外，對於鄰近各國處理人民陳情之機制與方法，研究團隊亦透過文獻與各國相關網站進行資料分析；此外，在實證資料蒐集上，研究團隊則透過質性與量化兩種資料蒐集取向，以求能取得高品質、具高效度與高信度的第一手資料，共包含：「中央與地方政府機關訪談」、「陳情民眾問卷調查」、「陳情案件實證追蹤」、「模擬陳情案件測試」、「陳情案件個案分析整理」等。研究團隊希冀透過上述資料蒐集與分析程序，及根據系統化與科學化所進行的深度剖析，能蒐集到正確、有用與完備的資料，進而能順利完成本研究的預期目標，提出具體且具建設性的短、中、長程建議，作為當前政府機關改進人民陳情處理機制之具體可行之策略與建議。

### 一、文獻探討

研究團隊將透過整理與分析國內外有關人民陳情相關研究文獻資料，以便深入瞭解過去學者針對人民陳情案件處理機制的相關研究。研究團隊所進行的文獻探討，事實上可分為三部分，茲略述如下：

- (一) 陳情機制之研究文獻：研究團隊將蒐集國內外有關人民陳情機制、管道、回應模式之相關研究，進行廣泛的探討。
- (二) 分析鄰近各國政府處理人民陳情案件之機制與模式：研究團隊將透

## 人民陳情案件處理機制之改進

過一般學術文獻的資料蒐集模式以瞭解鄰近各國處理人民陳情案件的程序外，也將透過網際網路前往鄰近各國政府的相關網站上，蒐集與閱讀有關陳情案件處理的法律規範、機制與模式，研究團隊將以香港、新加坡、澳洲、紐西蘭、日本、韓國為主要分析對象。

### 二、中央與地方政府機關訪談

研究團隊擇定六個包含中央與地方政府機關單位，訪談該單位之處理人民陳情案件承辦單位相關人員。訪談之目的，主要是要透過訪談取得受訪者實際處理該機關人民陳情案件經驗與知識，以協助與增進研究團隊發現各級政府機關，在遵循當前有關處理人民陳情案件之法律與行政命令規範與機制，所遭遇到的問題、障礙與挑戰。

本研究選擇的政府機關如下：

表 1-4 深度訪談選定之各政府機關

中央	地方
交通部	台北縣政府
內政部	台中市政府
環保署	高雄市政府

上述行政機關所以入選的主要原因，主要基於中央與地方之陳情民眾屬性與陳情數量可能有所不同，因此進行訪談時，希望能夠顧及中央與地方機關之比重，因此本研究團隊分別挑選中央與地方機關各三個。

在中央行政機關的選擇，主要是挑選行政院各所屬機關業務量較大、去年接受人民陳情案件的數量較高，且經行政院研考會評比績效良好的單位，其中交通部、內政部與環保署去年本部接受人民陳情案件的數量都高居前幾名，其中內政部主管業務相當龐雜，許多民政業務屬與民接觸的第一線，民眾陳情內容五花八門，值得進行訪談以瞭解其所面臨的困難。交通部本部與所屬數量且複雜，主管業務涉及民眾生活中的行的部分，而環保署在接受人民公害防制檢舉的數量居高不下，都是成為研究團隊青睞的訪談目標。

三個地方機關，主要是居於南北平衡的緣故，因此分別在北、中、南各挑選一個主要縣市政府機關進行訪談，比較特別的是，在北部挑選台北縣而非台北市，主要是因為台北市有關民眾陳情與市長信箱近期已有相關學術研究論文，爲了避免重複，因此研究團隊挑選台北縣進行機關訪談。

### 三、陳情民眾問卷調查

進行陳情民眾之問卷調查，主要是希望透過對陳情民眾的詢問，得以分析陳情民眾對政府機關回復處理的感受，進而檢視陳情民眾對於政府回復處理的滿意度。本研究所進行的問卷調查，預計從母體中抽取 500 人進行問卷調查，問卷之內容主要包含：陳情管道的便利性、政府機關回復陳情的速度、政府處理陳情的態度與專業性、陳情人對政府處理的滿意度等面向。

### 四、陳情案件追蹤與個案分析整理

爲了瞭解政府機關實際處理人民陳情案件之程序，研究團隊將與前述接受訪談之六個中央與地方政府機關合作，透過承辦人的協助，每個政府機關挑選五個具代表性之人民陳情案件，以進行個案追蹤與分析，透過流程與「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」之間的規範進行比較性分析，進而歸納出現行制度窒礙難行與困難之處。

基於政府行政機關在接受人民陳情案件後，對於陳情民眾個人資料與所陳情內容負有保密之責，不能隨意對外揭露，因此研究團隊要取得人民陳情案件以進行追蹤與個案分析有其困難度。研究團隊在訪談中央與地方行政機關時，透過當面保證，除高雄市政府外，共取得交通部、內政部、環保署、台中市政府、台北縣政府五機關的同意，願意提供陳情案件供研究團對進行個案分析。本研究團隊在進行機關訪談時，在訪談機關同意下每個機關各挑選五個個案進行分析，總共取得 25 個陳情案件。

### 五、模擬陳情案件測試

透過實際的實驗測試，往往可以得到真實的經驗。爲了瞭解政府機關在處理人民陳情案件的積極態度與實際作爲，研究團隊將根據與人民權益關連性較高的原則，分別挑選各 5 個中央政府機關及 5 個地方政府機關進行模擬測試。研究團隊經過討論後，最後在中央機關方面，挑選了經濟部、勞委會、

NCC、教育部、衛生署等五個行政機關，在選擇時，除了考量機關的業務量、陳情數量多寡為主因外，為了使本研究的成果能具備多元性，因此也避免前述已經有過訪談的行政機關。在地方行政機關方面，則挑選了台北市、南投縣、高雄縣、台中縣、基隆市等五個縣市政府，除了顧及南北平衡外，也避免已經有過訪談的縣市政府。

研究團隊將透過對民眾訪談、報章雜誌上刊登之資訊及其他途徑，規劃出與所挑選之政府機關權責相符之陳情議題，並根據行政程序法中所規範的陳情內容。

另外由於前述個案分析階段，無法取得高雄市政府的個案已進行分析，因此研究團隊在模擬陳情案件測試時，臨時追加高雄市政府，並撰寫五項陳情案進行模擬測試。

研究團隊將以目前陳情民眾最常使用之電子郵件及書信方式，寄給各級行政機關。以電子郵件提出的政府機關，包括教育部、NCC、衛生署、台北市政府、南投縣政府、高雄市政府 2 案，計 7 案；書信郵寄部分，包括經濟部、勞委會、高雄縣政府、台中縣政府、基隆市政府，高雄市政府 2 案，計 7 案，以上共計 14 案。

電子郵件郵寄對象為政府機關為民服務信箱，若無則改投首長信箱；書信則投遞政府機關名稱或民眾服務中心。以上內容皆附上姓名、回復地址，投遞時間為 96 年 12 月 30 至 97 年 1 月 4 日，為了模擬一般民眾可能之方式，以平信方式屬名給「○○政府」或勞委會主委、經濟部部長等投遞行政機關。如果未回復信件部份，再挑選重要議題循不同管道重複寄發。

## 第五節 研究架構

本研究綜合多種研究方法，為了達到解決電子陳情氾濫問題、提出陳情案件處理要點修正建議及改進陳情管道、回復時效、內容與作業程序，及瞭解民眾對於服務品質之意見，用以改進提昇滿意度（研究架構如圖 1）。

針對以上所列四大項研究目的，將以不同研究目的先行探討相關文獻、

法條、研究等，在文獻探討的過程中，逐步釐清問題意識，並採用適當之研究方法作為資料蒐集方式：(一) 電子陳情氾濫問題，將參考鄰近 e 化程度高之國家作法及國內外對於陳情抱怨處理相關研究；(二) 陳情案件處理要點修正，則探討我國陳情法規之法理及法源，在實務上則參酌目前地方縣市法規規定，並輔以實際處理陳情業務權責單位意見，做出綜合的建議；(三) 陳情管道、回復時效、內容與作業程序改進，則參考鄰近國家作法，並實際分析各機關以解決之陳情個案來瞭解陳情回復時效、內容及作業程序實際狀況，並輔以模擬測試防止機關提供之個案與實際測試當中之落差；(四) 民眾滿意度，則實際針對曾陳情過的民眾施以問卷調查，瞭解對於政府處理案件之真實感受。

以上各研究方法之發現，將會做成綜合性結論，結論將會成為實際可行的短、中長期改善建議計畫，讓陳情機制獲得通盤的改善。

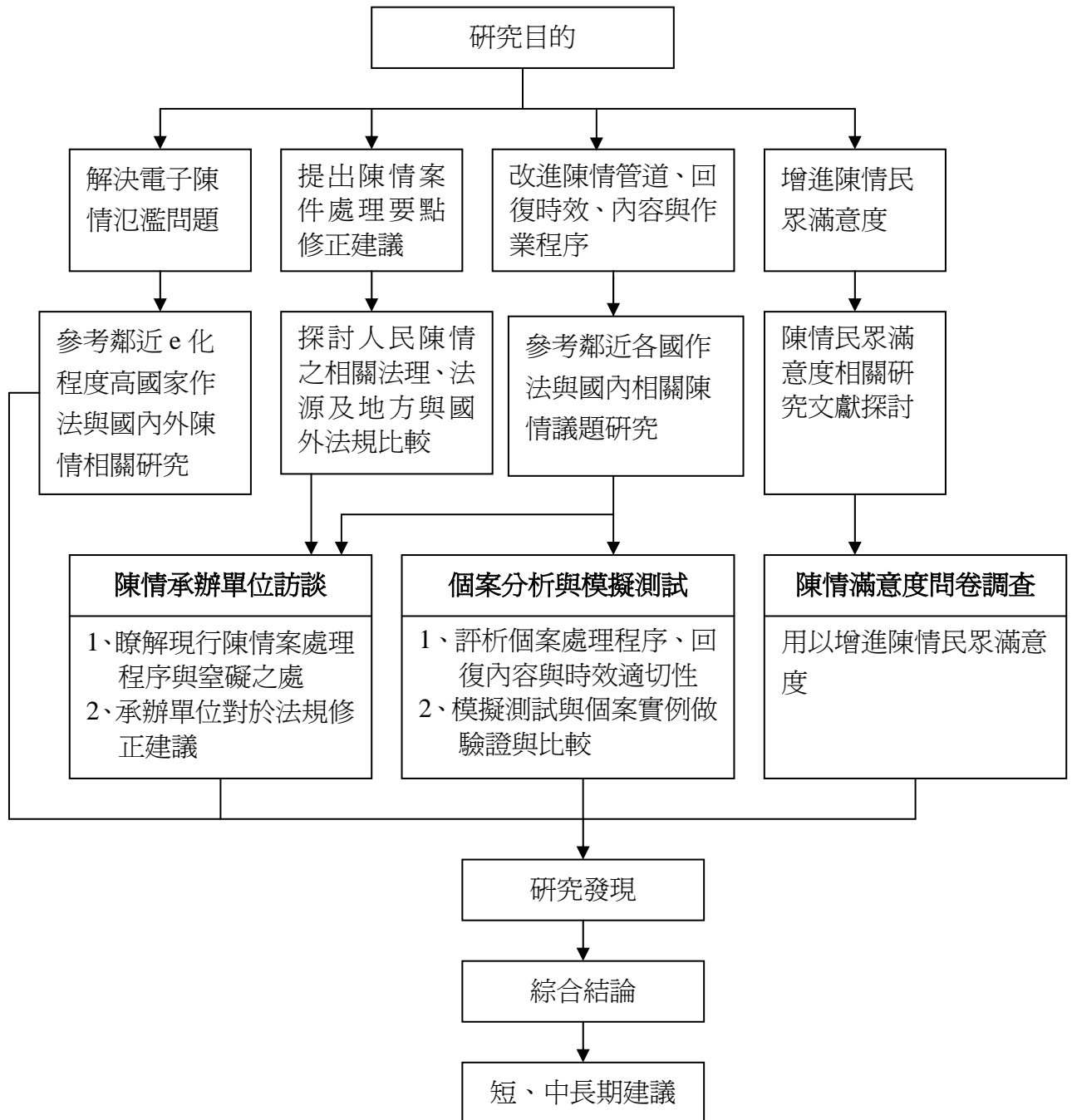


圖 1 研究架構圖

## 第二章 文獻探討

### 第一節 我國人民陳情機制之源起與發展

當人民權利受到損害時，其可採取的救濟途徑很多，例如人民可採取異議、聲請、複查、陳情、請願、訴願、訴訟等方式以進行救濟，然而「陳情」因為不需固定形式，民眾隨時都可利用電話或網路進行陳情以自力救濟，在時間、精神、金錢方面都得以節省，與其他權利救濟途徑相比，陳情制度對於人民最為有利，因為陳情制度在消極方面能對正規行政手續與行政救濟制度產生補足作用；而在積極方面，陳情制度本身亦能發揮行政監督與行政救濟之有效功能。

#### 一、我國陳情制度之沿革與法規特點

##### （一）陳情法規源起

遠從漢代，我國就有所謂的陳情紀錄，例如「緹縈救父」即上書皇帝希望己身代父受罰，即含有陳情的寓意；東漢李密的「陳情表」則上書皇帝希望告老還鄉，照顧祖母；而歷史故事中，一般民眾則是攔轎申冤為常見的橋段。可見一般民眾意見要上達天聽有多麼困難，而也缺乏陳情的管道。我國過去陳情歷史參雜神祇、寓言故事的意涵，而陳情制度真正法制化的法理則需探源自 19、20 世紀歐洲國家民主歷程發展。

歐洲 17、18 世紀時期，法律與秩序完全出自於統治者的隨心所欲，統治者所言即為法律，國家體制缺乏制衡力量，即所謂的「君主專制警察國家時期」，當時法律也是為統治者便於管理所立，例如警察法是對於什麼事情都可以管的法理；時至 18、19 世紀，歐洲社會瀰漫自由主義、個人主義與資本主義，民眾對於君主專制長期濫權、限制民眾自由達到頂峰，在經過法國大革命的民主戰役後，國家朝向權力分治、相互制衡，民眾擔心君主專制濫權復辟，國家力量減少干預人民活動，國家行政機器朝向為無為、無行政之作為，也轉向維護社會安全與防止危險（李建良、林合民、陳愛

娥、林三欽、陳春生、黃啓禎，2004)。

隨著，自由主義與資本主義的過度膨脹，政府思索其定位應保障人民權利，保障民眾生存權利，避免個人的過度自由而影響他人之權利保障，而非完全的不作為。國家機器逐漸轉向為服務、引導、計畫行政等，朝向「社會福利法治國家」邁進，憲法立法旨意也朝向保障人民權益，利用立法技巧限制國家權力，保障人民自由（李建良、林合民、陳愛娥、林三欽、陳春生、黃啓禎，2004）。

我國對於民眾陳情權利的保障法理大抵源自於西方民主國家。而立法法源依據則在憲法第 16 條，憲法第 16 條明文：「人民有請願、訴願及訴訟之權。」請願法、訴願法、行政訴訟法訂立旨在維護人民權益、確保國家行政權合法及妥善行使行政救濟制度，人民行政救濟制度具有完善的法典化規範。但有鑒於請願、訴願及訴訟具有一定法律程序與規定，對於不諳民眾法律民眾，則可能喪失行政救濟權益，而陳情制度的出現，正好補足法律救濟制度以外的缺陷；其次，人民對於政府表達意見內容隨時代遞移也愈形繁雜，在解決方式上也需更多彈性變化，亦非制式的行政救濟所能滿足。所以，陳情此類與政府非正式的溝通方式最多民眾使用，而機關內部也逐漸形成一套處理程序。

在陳情制度尚未法制化前，我國陳情案件處理的依據為民國 62 年公佈的「行政機關處理人民陳情案件要點」；同時，地方各級機關為落實為民服務工作，於同年二月頒布「行政院所屬各級機關加強為民服務工作實施要點」，作為行政機關處理陳情案件依循之法規。隨著民主政治的成熟，民意對政府部門的施政方針影響甚鉅，為加強處理民眾陳情案件的週嚴性，「行政機關處理人民陳情案件要點」歷經民國 73 年、84 年、89 年等數次修正，並定名為「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，為目前行政機關陳情案件處理程序之參考。

## （二）陳情制度法制化

為將「陳情」概念法典化，正式賦予法律位階，將陳情概念納入「行政程序法」作成第七章陳情(第 168 條至第 173 條)，於民國 90 年 1 月 1 日行政程序法公佈施行。



我國陳情概念除見於「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」外，我國亦有請願法，與陳情概念相近。我國學者就已有請願制度是否有必要納入行政程序法有不同見解，部份學者認為有競合關係，建議不予列入(翁岳生編，2006)；但考量第七章陳情法條組成係擷取「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」法條而成，具有讓現行作業要點作成法制化的意義；另，陳情著重在行政程序，請願則重提出請願時所需遵守規範，有些微差異，所以「行政程序法」仍將陳情納入法條當中。

除中央法規訂定外，中央部會及地方政府機關亦為將加強陳情作業及民眾服務工作，依據「行政院暨所屬各級機關處理人民陳情案件」及「行政程序法」修訂為所屬行政機關內部作業規定，例如「台北縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點」、「台中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」、「高雄市政府及所屬各機關處理人民作業要點」等皆另訂適用內部之行政命令。

### (三) 陳情案件適用範圍

我國「行政程序法」第 168 條規定，人民陳情內容可包括人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發及行政上權益之維護等四大類。至於分析陳情之事由，可大致分為：1、權益受損請求補救或賠償。2、防止權益的可能受損。3、爭取未來的可能新權益。4、陳述自身所受的委屈，請政府改善。5、請求服務或查詢。6、有關興革的建議。7、檢舉違法的人或事。8、請修改或廢止某些法令。9、其他等九大類。上述之陳情理由，大部分均直接或間接與個人權益有關，當自身權益遭受侵害時，人民就可利用陳情制度作為救濟。

陳情不僅是與政府部門溝通的方式，陳情也是實質的行政救濟制度，也是非正式行政法律救濟制度，當國家行政機關有瑕疵之行政行為導致人民之權益受損時，政府機構應該依法行政，對於受侵害之人民權益給予行政體系內之保護。然而當法律並無規定或法律有所規定，但對受理機關未具強制接受人民要求之處置，此時當人民權益受損時，基於保障人權之功用，陳情制度此時得以發揮行政救濟之目的，糾正行政行為的違法不當與

提升行政品質之目的。

惟對於政府機關回復不甚滿意時，政府則提供行政訴訟的救濟管道，雖然陳情與訴訟屬於兩個不同系統，但都屬人民之救濟行為。兩者相較，除了行政訴訟具有強制性，相對提出程序規定較為嚴謹，其審理機關亦不同。對於「陳情」、「訴願」及「行政訴訟」之間法律位階、對於機關之強制力及提出程序的異同，將於下段中作詳細的論述比較。

## 二、人民陳情與請願、訴願、行政訴訟等行政救濟之異同

憲法第 16 條明文：「人民有請願、訴願及訴訟之權。」為保障人民權益，如果民眾因為政府機關之行政疏失所造成損害，有向行政機關提出行政救濟之權利，是法律最高位階的憲法所賦予民眾的保障。

目前，我國提出行政救濟的方式可分為異議、聲請、複查、陳情、請願、訴願、訴訟等方式，但以「陳情」、「請願」、「訴願」及「行政訴訟」等四種具法源依據，亦為民眾行政救濟主要方式。為爭訟行為避免浪費國家資源，以上行政救濟方式是具有互斥關係，依法同一時間僅能提出一種行政救濟，不可同時提出（翁岳生編，2006），且其法源依據具有法律位階高低，提出必須遵守優先次序與行政程序規定，另各種行政救濟方式對於政府機關的約束力也有所不同。以下將針對陳情及其他三種主要的行政救濟方式比較其異同。

### （一）陳情與請願機制之比較

提出「請願」行政救濟程序之法源依據見於民國 43 年 12 月公佈之「請願法」；而陳情之法源則見於民國 90 年 1 月 1 日之「行政程序法」第 168 條至 174 條規定。請願與陳情的概念較相近，兩者都是對於國家政策興革、公共利害及或是維護個人權益等向政府機關表達意見，提出事由範圍廣，且法規要求對於政府機關處理結果或意見必須回復民眾<sup>1</sup>，但一般法理來說，請願及陳情提出政府機關須針對民眾問題必須給予回復，但對於問題解決或建議的接受，對主管機關無實際強制力，對於民眾的意見多是僅供

---

<sup>1</sup> 行政程序法第 171 條：「受理機關認為人民知陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人並說明其意旨。」；請願法第 8 條：「各機關處理請願案件，應將其結果通知請願人；……。」

參考(朱鎮明，2006)。換言之，行政機關依法必須回復或將處理結果通知民眾，但對於民眾訴求之作爲行政機關不必然必須接受。

對於提出形式的規定，「請願法」第 6 條有明文規定：「請願必須具備請願書，在載明下列事項，由請願人或請願團體及其負責人簽章：1、請願人之姓名、年齡、籍貫、職業、住址；請願人爲團體時，其團體名稱及其負責人簽章；2、請願所基之事實、理由及其願望；3、受理請願之機關；4、中華民國年、月、日。」而「行政程序法」第 169 條則規定：「陳情得以書面或言詞爲之；其以言詞爲之者，受理機關應做成紀錄，並向陳情人朗讀使閱覽後命其簽名或蓋章。陳情人對記錄有異議者，應更正之。」另外，「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 3 點規定：「……書面包括電子郵件及傳真，而所必載個人資料爲具體陳述事項、姓名、國民身份證統一編號及聯絡方式」。相較下，陳情在形式上言詞或書面不拘，甚至用電子郵件也可以，而請願則需用書面請願書提出，在載明個人資料項目上，陳情也較請願來得少。

另外，陳情優於請願的規定方面，民眾陳情提出如遇受理機關非主管權責機關，應將案件主動移送到主管機關處理，並副知陳情人；但請願法第 8 條規定，則是將所當投遞之機關通知請願人。換言之，請願僅告知請願人應投遞之機關並不會主動移送。此外，陳情遇到爭議可由共同上級機關處理，請願則無規定。

但在不予處理的規定上，請願法第 3 條規定不得牴觸憲法或干預審判、第 4 條依法提起訴訟、訴願，不得請願；相較於處理陳情案件要點第 14 點中不予處理原則：1、無姓名、地址及具體事證。2、同一事由，已具體答覆，仍一再陳情。3、所留個人資料爲僞冒不實。4、接獲同一事由分向各機關陳情，但非事件主管機關；及第 15 點法定處理原則偵查中之案件、提起行政救濟者、及判決確定之案件等，這部份陳情法規規定較多。請願法規著重在規範請願行爲，陳情則著重行爲程序，另陳情制度更多了在防惡條款上的規定，避免民眾濫用行政資源。

## (二) 陳情與訴願機制之比較

如前文中段所述，陳情遇到爭議時可向共同上級機關申訴處理，而這

樣的爭訟程序稱為「訴願」。訴訟是透過內部的監督機制，來自我檢討施政是否有疏忽或不當，如果民眾遭受到政府機關的行政處分，但不服行政機關之處分，則可向原陳情機關上級請求行政救濟(朱鎮明，2006)。相較陳情為行政興革建議、法令諮詢、違失舉發等，訴願法第 1、2 條規定為政府機關行政處理認為違法不當或法定期間應作為而不作為，致使損害其權益民眾權益，依法提起訴願，則著重在民眾自身權益的維護。

因為訴願具有強烈目的性，即為行政機關的疏失來替民眾做補救，所以訴願也較陳情對政府機關來得具有強制力，所以提出訴願之程序規定也較為嚴格。在提出程序規定，「訴願法」第 4 條在「管轄」的部份，臚列了提出之管轄機關多項規定，大抵規定內容是已接獲行政機關之行政處分，但不服該機關之判決，可向原機關之上級機關依法提起訴願，而陳情則沒有程序上限制。

提出方式則必須備妥訴願書，並由訴願或代理人簽名或蓋章，並依訴願法 56 條所列之個人資料項目詳實填寫，且訴願應在收到行政處分送達至公告期滿之次日起 30 日內提出訴願，但陳情則無提出時間失效的顧忌；另外，陳情案件受理機關應回復民眾，但不必然需解決民眾陳情問題，訴願則讓行政機關自行重新檢討，若訴願有理，則行政機關需重新檢討，必要時撤銷處分，若無過失或疏漏，則亦需提出答辯書以回復民眾<sup>2</sup>。

### (三) 陳情與行政訴訟法之比較

如果民眾對於訴願的結果還是不服，窮盡所有在行政機關內部之救濟程序，則可依「行政訴訟法」提出行政訴訟。陳情、請願、訴願皆是向行政機關提請之行政救濟，而行政訴訟則為向外部機關提請的司法救濟，審查機關為行政法院來查察行政機關是否合法，而法院之判決將作為最終的救濟。學者認為訴願係行政訴訟的前置程序，亦稱為「訴願前置主義」(翁岳生編，2006)。即強調我國的救濟程序重視程序。

對於提出行政訴訟的程序規定，根據「行政訴訟法」第57條規定，當事人應具備書狀，而所列資料較訴願書更來得詳細；另，當事人必須受到

---

<sup>2</sup> 資料來源：訴願法第 58 條。

行政機關之行政處分，且必須經訴願程序而未獲合理解決者，在收到訴願判決書後2個月內提出<sup>3</sup>；相較於陳情的提出，行政訴訟有行政訴訟的專法，包括提出的程序及條件，行政訴訟已經進入司法程序，而這部份一般民眾也較少使用，亦非本研究主要重點。

#### (四) 小結

整體而言，請願與陳情功用大致相同，但由於陳情在提出的形式及有爭議時的處理較優於請願，且行政院所頒「行政院暨所屬各級機關處理人民陳情案件要點」21 條規定較請願法僅 12 條法條規定來得詳細及完善，陳情漸漸取代請願制度。

我國法律重視位階及程序，對於訴願及行政訴訟有其法律位階及提出次序的設計目的，與陳情的目的相較，更具強烈目的性及對政府的約束性，訴願及行政訴訟主要針對民眾受到不當的行政處分，以致個人權益損害所提出的救濟方式，因涉及民眾權益問題，有嚴謹的訴願法與行政訴訟法；對於民眾訴願及行政訴訟提出，行政機關也需有必要處置，如果有理由者，則需更改或撤銷行政處分，若無理由者，也檢附答辯書。但實際上，訴願、行政訴訟則較具針對性，提出也較為嚴格，陳情適用目的較廣，包括對政府的建言、提出較便利，也正因如此，陳情制度發現了濫用情形，如妥善訂立排惡條款以防行政資源遭濫用，也是現今陳情制度所遇到之挑戰。以下整理出不同行政救濟方式的異同，如表2-2。

---

<sup>3</sup> 資料來源：參考《行政訴訟法》第 106 條。

表 2-2 陳情、請願、訴願及行政救濟之異同比較表

救濟種類 比較項目		陳情	請願	訴願	行政訴訟
相同處		1、都是行政救濟度。 2、之間具有互相排斥關係，即使用一種方式時，不得使用另一種方式。 3、提出申請時，均需載明個人身分資料及要求事項說明。			
相異處	提出事由	對國家行政興革建議、行政法令查詢、行政違失舉發、行政權益維護。	對於國家政策、公共利害或權益維護。	中央或地方機關之行政處分認為違法或不當，或依法申請之案件，於前監內該作為而不作為，致損害其權益或利益者。	中央或地方機關之違法行政處分，或應為不作為依法申請之案件，致使權利或法律上之利益，經依訴願法提起訴願而不服其決定者。
	對政府之法律效力	小	小	大	最大
	受理機關	陳情事項職權所屬各級行政機關	請願事項職權所屬各級民意機關或行政機關。	依訴願法規定之受行政處分之管轄機關。	各地行政法院。
	提出方式	得以書面、言詞為之，亦包含電子郵件。	請願書	訴願書	當事人書狀
	行政機關告知義務	應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明肯定文字答復陳情人，	應將其結果通知請願人。	如人民訴願有理由者，應撤銷或變更處分；若維持原處分，應檢附答辯書與訴願人。	行政法院駁回原告之訴或移送者外，應將訴狀送達於被告。並得命被告以答辯狀陳述。
非主管機關案件移送	陳情案件應由事項主管業務機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關，並函知陳情人。	如請願事項非職掌，應將所當投遞之機關通知陳情人。	由案件管轄機關受理，若管轄有爭議或管轄不明，由上級確定後移送之。	行政法院移送到其他法院，需徵收費用。	

資料來源：本研究整理。

### 三、政府單位處理人民陳情機制之流程分析

「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」為各級政府機關處理人民陳情案件所遵循的規範，惟各地機關因民眾需要及組織內業務需要而作增減或修改，例如有的縣市會加強市長信箱的管理與功能，有的機關則會依據陳情事項具體與明確與否，既使是不符合規定的匿名陳情，亦會受理(蔡明華，2005)。由此可知，各級機關處理人民陳情案件有一網多本現象，處理模式有若干差異。

然而行政院版作業要點仍是各地機關處理人民陳情案件之準則，以下則是針對「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」中主管機關處理陳情案件之作業流程討論，如圖 2 所示。

#### (一) 陳情案件的受理作業

我國在作業要點上對於陳情民眾幾乎沒有太多的限制，包括口頭或書面形式不拘，而隨著政府 e 化系統更趨成熟，政府與民眾的溝通朝向更 e 化、快速、簡化、便民的趨勢，各級行政機關都設有申訴信箱，民眾僅需撰寫電子郵件即可輕鬆辦理陳情(第 3 點)，而甚至要求政府機關主動指派專員辦理、聆聽陳訴(第 4 點)，或因視案情需要必須實地查訪處理(第 9 點)，如此便民的德政，卻也造成陳情案量暴增，各級機關承辦人員疲於應付的問題。

#### (二) 陳情案分案移轉至承辦單位

案件登錄後，現行作業由聯合中心或是收發文中心首先作出初步判別，依作業人員經驗的判斷，予以分送至各主管機關並給予公文時效限制，再由各級主管機關分送給所屬承辦人員。另外，本研究先導研究(Pilot study)訪談高雄市政府文獻會主任蔡明華發現，面對龐大的陳情案量，辦理陳情案件之分案單位亦為關鍵之一，如果能降低分案的錯誤率及提升分案效率，亦將有效縮短處理時效，同時可避免分案錯誤而須移轉機關，再重新公文旅行造成時效的貽誤。

#### (三)、陳情案件處理逐級呈核

各級機關受理人民陳情案件後，應將陳情文件或紀錄隨處理中之文

## 人民陳情案件處理機制之改進

卷，依分層負責之規定，逐級呈核(第 8 點)。目前，各級機關多數已引進電子公文管理系統，已加速文件的傳遞與管理，惟部份作業仍因作業要點規定及機關內部作業習慣的問題，前者如受理口頭陳情，需作成書面後向陳情者朗讀，請其簽名蓋章確認後，據以辦理(第 3 點)；後者則逐級呈核時，必須作成紙本便於機關主管批示，仍未能全面電子化處理陳情案件，如果能降低傳統作業及加強電子作業的轉化作業，將有效簡化作業程序。

### (四) 陳情案之處理模式

承辦人員接獲陳情案件將依據所屬機關陳情作業規定要點作擬辦，予以適當處理，約可以分為三大方向：

- 1、接受陳情：針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明肯定文字答復，並副知有關機關(第 10 點)。
- 2、拒絕陳情：因陳情內容不具體、不實、或未具、或偽冒姓名住址、聯絡電話者，不予受理；及同一事由，予以適當處理而一再陳情者，或同時向多個機關陳情，經查非主管機關者，亦可不予以受理(第 14 點各項)。
- 3、告知陳情人：包括因非主管機關而移送主管機關辦理(第 6 點)、人民可依法提起訴願、訴訟、請求國家賠償(第 12 點)或檢警調機關偵查中、訴訟進行中或以經法院判決確定者中一項者(第 15 點)，受理機關都將通知陳情人依法辦理。

### (五) 回復陳情人處理成果

核可之意見再逕行發文予執行機關，並通知陳情人處置狀況，在處理過程中除秉持合理、合法、迅速確實辦理(第 5 點)，並有時效上限制，各級機關處理陳情案件應登記、區分，並依業務性質訂定處理期限，各種案件處理不得超過 30 天，如未在期限內辦理完成，得簽請核准展延(第 11 點)，承辦過程中亦須謹遵保密原則(第 18 點)。最後，才是辦理結案，結案後應將案件建檔存查，並定期將資料的彙整、檢討分析，提出改進意見(第 16 點)，並分送各級機關參考改進(第 17 點)及獎懲承辦人員(第 19 點)。



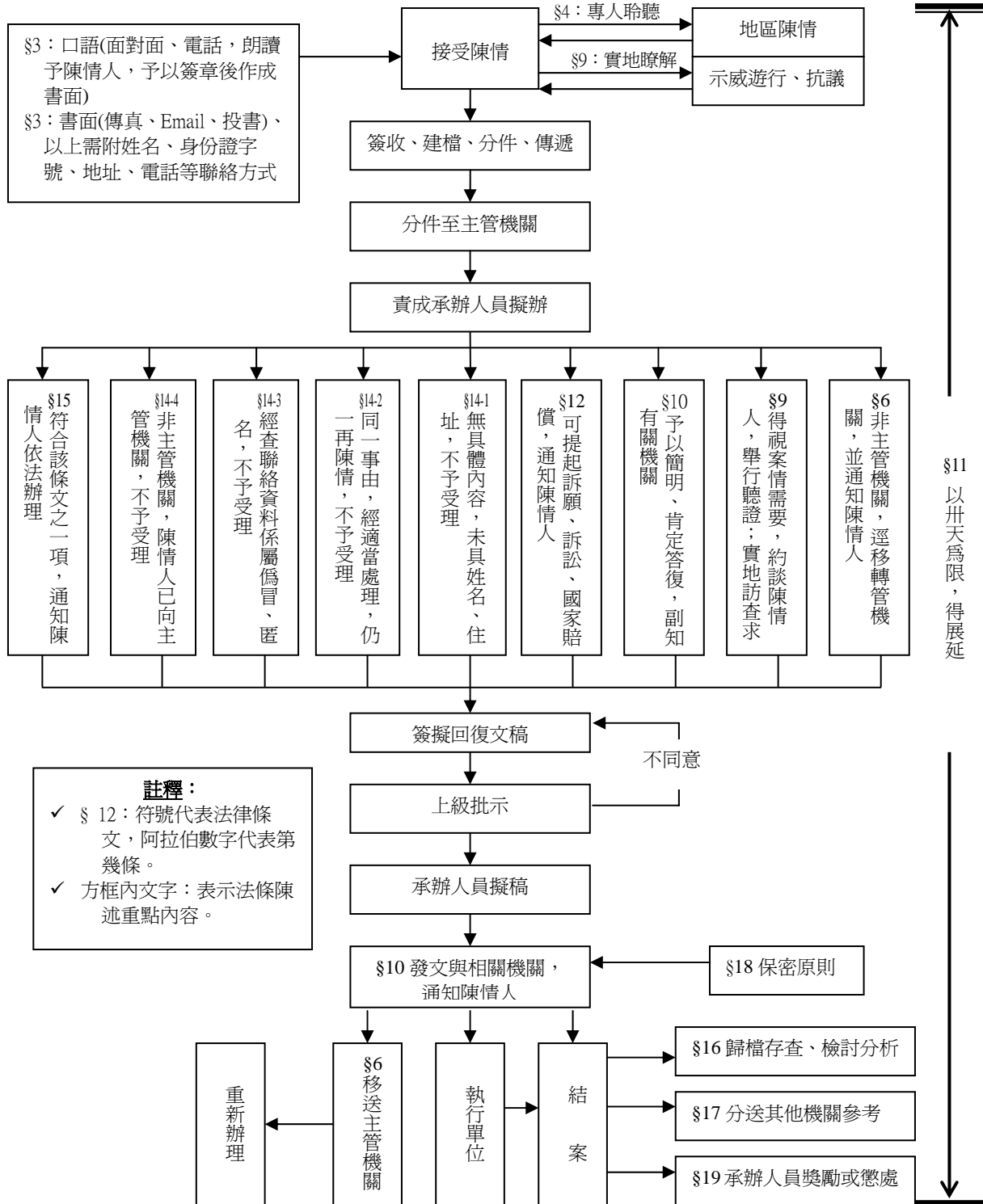


圖 2: 我國人民陳情流程圖(本研究)

#### 四、陳情案件處理模式與數位化之趨勢

根據目前所實施的「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，陳情方式可以區分為「書面陳情」與「口頭陳情」。「口頭陳情」是指親自到政府機關對機關服務人員提出，或用電話向各機關業務人員陳情，也包括部分縣市有辦理「縣／市長有約」或其局處首長有約。口頭陳情者，承辦人員需先將口頭陳述內容製作成書面記錄，並以朗讀的方式向陳情人覆誦，確認無誤後使其簽名或蓋章。

至於「書面陳情」是指人民書信、傳真、報章投書、電子郵件方式進行陳情行為。由於陳情不像訴願、訴訟有次數和管轄等級限制，使得陳情是一種最便民、最不具固定格式之行政救濟，人民有利用訴願、訴訟而無法達成願望獲許可由此而解決，至少也可吐一口冤屈，因此深為我國民眾所使用，作為與政府機構溝通與互動的一種模式。

由於目前一部份具備高電腦素養的人民，習慣使用電子郵件方式進行陳情，因為使用電子郵件或網頁上的首長信箱進行陳情，既方便又無時間與地點的限制，因此目前各級政府機關多半都以電子郵件陳情的數量最高。然而近年來的研究顯示，使用電腦與網路陳情非常方便，但政府在處理的成本也愈加增多(Chen, Huang & Hsiao, 2003)。

儘管使用電腦與網路陳情非常方便，但尚有部分民眾缺乏電腦素養及無法近用電腦者，政府也不應忽視其權利。陳情機制的數位化意味著工作量的暴增。過去政府在推動電子化政府時，一般都相信透過資訊傳播科技(ICT)來協助民眾取得政府資訊與傳達政府的服務上，能有相當大的功效，但近來的研究發現，如果將 ICT 運用在陳情的機制上，的確會降低市民參與與提出陳情案件的時間成本，但假若政府單位沒有透過 ICT 來輔助其管理陳情案件，事實上將會增加管理的成本，也就是政府在接受人民陳情的同時會面臨兩難，ICT 可以降低市民參與與陳情的門檻，讓政府提供更多的服務，但卻也使人民參與的動機增強，進而增加政府機構更多的工作量。根據蔡明華(2005)的研究，台北市與高雄市政府所設立的市長電子信箱，每天都會收到數量龐大的陳情案件，也使得政府機構的承辦人員疲於奔命，國外的學者 Worrall(2002)的調查也顯示，採用電子郵件進行的陳情案件，有過於濫用的現

象，亦即管道越多，陳情方式愈便利，將會使陳情的案件更為增加。目前在國內的首長信箱中，也屢屢發現濫用的情形。

## 第二節 人民陳情機制之相關研究與分析

### 一、處理陳情案件相關研究

多位國內外的學者曾經針對陳情機制進行過研究。例如 Chen, Huang and Hsiao (2003)曾經針對台北市長的電子信箱進行過分析，以市民參與、電子化政府與公共管理為研究主軸，結果發現，市民參與愈多，政府在處理陳情問題成本也愈益增多，研究認為資訊傳播科技的運用，可以讓市民參與與處理成本考量之間的兩難中取得折衷與平衡，與過去純粹人工作業相較大幅降低市民參與的處理成本。然而，雖處理成本因資訊科技而略為減少，但日益龐大的案件數量，也造成實際回復時心力與處理人力的沉重負擔。尤其，針對信箱滿意度調查，市民對於回復效率與態度滿意，卻對於處理程度與回復內容不滿意，顯示陳情案件因資訊科技得以稍稍紓解，但民眾滿意程度未見增加。

國內學者孟維德（2006）曾經針對民眾對於警政機構的陳情案件做過非常詳盡的分析，除了使用內容分析法檢視來自桃園縣政府「縣長信箱」及桃園縣政府警察局「民眾意見信箱」，從 603 件的民眾陳情案件進行分析，歸納陳情民眾陳情書的內涵，並對其陳情類型與處理回復方式進行分析，其後並對於 296 位陳情人做過問卷調查，剖析陳情人對於政府機關處理與回復的滿意度，結果發現有近 6 成的陳情人不滿意或非常不滿意政府的回復與處理結果，且有高達 6 成 5 的民眾認為陳情對於解決問題沒有實質幫助，顯示政府人員在回應人民的陳情趨於形式化，未能得到民眾的正面認同。孟維德建議，政府在處理民眾陳情案件時，應該多注重品質而非速度。

台北市的人民陳情系統非常多元，且是首先以網際網路作為與市民溝通陳情的管道，在 2001 年就有一萬多件人民陳情案件是透過市長信箱管道(Chen, Huang and Hsiao, 2003)。事實上，北高兩市的市長信箱是人民陳情的最重要管道，由於此管道方便，因此人民的陳情案件也增加更為迅速。幾次的調查發

## 人民陳情案件處理機制之改進

現，市民對於透過市長信箱進行陳情，都非常滿意此途徑的便利性(Chen, Huang and Hsiao, 2003)。

蔡明華(2005)曾經比較台北市與高雄市對於陳情事項的異同，結果發現雙方都根據行政院的处理人民陳情要點為其共同規定，然後另行制訂屬於自己的注意事項。但雙方仍有不同，如對於未具姓名的陳情案件，高雄市則歸檔不予處理，但台北市則處理但不函復。高雄市對於陳情案件的處理期限是 30 日，台北市則針對各種情況給予詳細規定處理期限。另外高雄市並無規定要每月統計陳情案件，但台北市則規定各局處需每月統計陳情案件，並由研考會統一系列管統計表。另外對於涉及兩個以上機關、由監察院函轉陳情案件、副本的列管上等，兩個城市的處理方式亦有所不同。

Worrall(2002)的研究顯示，改進人民陳情系統，增加陳情管道的結果是會使陳情案件的數量增加。此外，提升處理陳情案件的回復與處理品質，也會大量增加陳情的數量。Worrall 因此建議政府的決策單位必須瞭解與接受事實，亦即改善陳情機制僅會導致更多的陳情案件。Casey-Lefkowitz 等人(2004)建議，民眾透過公民的陳情系統進行陳情，尤其在環境保護與公權力的執行上，特別具有功效，因為公共參與可強化政府的權威，改進環境決策與強化公民社會。

## 二、電子陳情氾濫處理機制之相關研究

「有效」的處理民眾陳情可分為兩分面探討：(一)、從民眾的滿意度來看，民眾是否滿意行政機關的處理結果，而不會有二次、甚至多次陳情出現，著重在問題的解決；(二)、從成本的考量下，能以最短時間回復且解決大量陳情問題，著重在效率提升。前者，國內外學者都認為必須導入顧客關係管理(Customer relationship management, CRM)，將民眾視為消費者，從處理「消費者抱怨」的角度，尋找政府管理民眾意見的靈感成為新的公民關係管理(Citizen relationship management, CzRM) (陳敦源、蕭乃沂，2001；Hewson Group, 2002；Chu & Yeh, 2006)；後者，則多位學者建議以知識管理的觀點，運用資訊科技技術來解決簡單卻多量的陳情案件(蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2002；Wimmer, 2002；Galitsky, 2003；Zaugg, 2006)。針對後者提出的意見，以下分段陳述學者所提出之構想內涵。

蕭乃沂等人(2002)則認為利用知識管理的基礎，民眾陳情案件處理成果在長期逐步累積後可成爲一個資料庫，並可將零散轉換成有用的知識，如由承辦人員紀錄處理情形的原始紀錄，原始紀錄可作成(描述性)統計被賦予意義與特定用途，到可運用作成統計的資訊作爲管理、決策及解決問題之參考。而這要靠資料採礦(data mining)的資訊科技與方法來粹取出看似無意義的隱藏資訊，應用統計及人工智慧(artificial intelligence)技術之關聯性分析作成更精確地 FAQ 供民眾查詢。如果精確的常見問題集(FAQ)有助於民眾查詢到相似或相同的資訊，降低案量，或分析出顧客關係管理及施政缺失預測，亦可用於未來自動化分信、分案作業等，期能減低人工作業花費的時間。

Galitsky(2003)則認為在第一時間能即時回應顧客抱怨，有助安撫顧客情緒，所以 Galitsky 期待建置一個跨部門整合的線上顧客抱怨自動處理 (automatic processing of complaints) 軟體。如果利用人工智慧來擷取訊息的規律性，藉由系統自動建構回復信，可以即時或減少簡易問題之人工處理。他提出之構想是將所有抱怨案件擷取出文本的規則性，由系統自動的偵測而自動傳送適當的訊息，用以初步解決民眾的抱怨，如果顧客回復不滿意，則可以改人工處理方式，做兩階段處理模式。然而，抱怨具有複雜的邏輯、充滿偏見的陳述、包含具體及不具體的目的、具情緒性及沒有組織性的言論、具有高模糊性及不明確的訊息來源等，尙未發展出完整的系統，此部分也無更進一步相關研究。

Zaugg(2006)以瑞士的電信公司爲例，深入觀察該公司極力發展全電子化客戶抱怨處理中心的過程，與 Galitsky 一樣，希望用以減少人力耗費並即時回覆顧客抱怨。該公司處理客戶抱怨的管理將出分爲初步的簡單(simple)及複雜(complex)的問題，利用電話或至門市詢問的簡單問題，將由線上人員予以解答，如果是繁複的問題將會進入到 Vantive 的軟體，同時也包括網路、電子郵件、信件傳真(將掃描成電子檔)同時登錄進入 Vantive 系統內，系統將會同步將登錄案件並排入抱怨處理流程中，同時也會將初步回復的訊息傳送至客服中心及客戶端，讓客戶可以掌握處理的時程。

荷蘭學者 Cousserment 與 Van Den(2008)則認為應將回復信件的精確

度提高，而並非回復相同度極高的罐頭訊息，發展成為自動回復的電子郵件系統，擷取語意作為精確的判別預測，在第一時間做快速的回應解除消費者的不滿情緒。惟與 Galitsky 與 Zaugg 遇到相同的問題，如何能精確擷取資訊的規則來修正成為準確的回復語句，成為後續研究的重點。

### 第三節 他國處理陳情案件之借鏡

人民參與政治的情形，通常是一個國家民主化程度的評量指標之一；相對的，民主化國家對於人民的意見相當重視，都備有不同的溝通管道。雖泛指的名稱不同，但對於非正式地向行政機關請求、申訴、抱怨、諮詢等，各國機關都有類似處理機制，意同我國泛指之「陳情」機制；另外，英美法上所稱「Petition」意同為陳情或請願，但其意較偏向提出正式請求書(formal written request)或請願書(prayer)(呂丁旺，2004)，歐美及澳洲、紐西蘭等國家，則以「抱怨」(complaints)來看待民眾給於政府的建議或請求；至於鄰近的日本則稱民眾向政府訴怨，稱之為「苦情」，意近民眾受委屈向政府抱怨，政府代為解決民眾委屈之處；而新加坡則以較平等、中性的字詞－「回饋」(feedback)，認為是政府及民眾之間的意見交流。

世界各國的法律、人情與文化環境不同，因此政府機關處理人民陳情案件之機制亦有相當程度的差異，不過在電子陳情案件氾濫、匿名陳情案件、單一事由一再陳情等現象，卻是各國邁向電子化政府所要面臨的共同難題。本節借鏡鄰近香港、日本、韓國、新加坡及澳洲、紐西蘭之經驗，從制度、法律及科技面等各方面討論，以作為改進陳情機制及解決上列問題參考。

#### (一) 香港陳情制度介紹

香港申訴制度可分為兩個部份：一個是行政部門內部的申訴處理流程；另一個則是獨立法定審查機構(如申訴專員公署、廉政公署及勞資審裁處等)。而申訴制度的規定兩者具有互斥又互補關係，如由獨立法定組織或司法審查中的案件，受理申訴機關將不予處理，但如果行政部門內部申訴得不到滿意處理，則可利用獨立法定審查機構做為補救。

除各行政機關為當然之申訴機關外。另外為加強申訴抱怨的服務品質及效率，香港政府於 2000 年由「政府效率促進組」與民間組織「電訊盈科有限公司」合作，提供所謂「1823 政府熱線服務中心」單一專責機構，提供單一平台、一站式服務，市政查詢、處理民眾投訴、抱怨的處理，以最短時間內可以將問題反映給所屬機關並回復給民眾，目的以更快捷有效的服務途徑，取代繁多的電話熱線、傳真號碼、電子郵件和地址<sup>4</sup>。此較像我國陳情機制。

如果以上獲得不到滿意處理或是受理機關建議向申訴專員投訴，則須向申訴專員機構提出。提出方式以多管道的方式進行，包括電話、傳真、郵寄、電子郵件、親臨等方式，不管哪一種方式都必須提供姓名及通訊地址才會受理案件，惟電話申訴需將談話內容錄音；其次，在不予處理的事項整理歸納約六大類，包括：1、涉及商業或私法行為；2、可尋求司法解決或已進行司法訴訟之案件；3、瑣碎無聊，非真誠作出之問題；4、非行政失當申訴；5、法律界定不屬於申訴專員之權責；6、法律另有規定之適用他法者等<sup>5</sup>。其中，第 4 點為非行政失當，類似受不當行政處分時所提出的訴願救濟制度，申訴專員之職責不是調查審判，較傾向協調申訴人及政府機關的誤解，讓雙方達成溝通及和解，就申訴經驗來看多為行政疏失及精簡行政程序等兩大類（洪國興、邱瑞枝、葉明勝、柯博修，2006）。

另外，對於匿名申訴將不予受理，但又有具體事證或該案件影響重大，申訴專員仍會主動偵辦。最後，如果對於申訴專員所調解有不滿意之處，則可另向法院提出對於申訴專員所調解不滿之上訴，類似我國行政訴訟。

## （二）韓國陳情制度介紹

韓國在 1994 年 4 月才有申訴專員(ombudsman)的設置，申訴部門並非憲法所賦予的機關，而是根據政府基本法及民眾陳情事務(the Basic Law Governing Administrative Regulations and Civil Petition Affairs)規定所設置之行政申訴專員；申訴專員業務受理範圍較廣，不僅有行政失當的訴願功

<sup>4</sup> 資料來源：整理自「1823 政府熱線」網站，<http://www.1823.gov.hk/big5/complaint.htm>

<sup>5</sup> 資料來源：香港申訴專員網站《申訴專員條例》第 397 張第 10 條第 1、2 項。

[http://www.legislation.gov.hk/blis\\_ind.nsf/CurAllChinDoc?OpenView&Start=397&ExpandView](http://www.legislation.gov.hk/blis_ind.nsf/CurAllChinDoc?OpenView&Start=397&ExpandView)

能，包括對政府組織、法律、政策的建言及做為民眾諮詢的功能，同時他們也作為民眾委託人、訴狀的代寫人、勞工權益辯護人等。

與香港政府一樣，韓國申訴機制也朝向單一窗口話務中心(Call center)跟進。於 2006 年 6 月將著手設置專責民眾抱怨、陳情服務中心，於 2007 年初使用。該單位隸屬於行政申訴部門，部門處理陳情案件採兩段式運作，簡單的市政諮詢、問題反映、業務查詢、民意蒐集由民間代辦機構代為回復，而較為複雜、爭議性的檢舉申訴，則申訴專員主動介入調查。如此採兩段式分工，不僅大幅降低申訴專員工作負擔，讓申訴專員有充足之心力來更深入地替民眾解決繁複的問題<sup>6</sup>。

另外，韓國也遭遇日益增多的申訴問題。為此，韓國將申訴的管道重心移往網路，2004 年建置線上申訴入口網站，整合中央重要政府機關及地方機關而成的入口網站，除作為申訴管道外，主要積極的功能為蒐集民意、讓全民都成為政策制定者，也因為電子化機制帶來時效與篩選上的改進，2005 年 8 月建置線上民意廣場(Online Citizen Participation Plaza)，在處理的時效上從 6.2 天到 4.8 天，縮短了 1.4 天，更利用線上電子機制的篩選案件從 7,484 件減少到 3,629。有鑑於網路機制成效良好，更多中央機關及機構加入，欲利用網路民意平台達成申訴、建言、政策制定等多方民意論壇<sup>7</sup>。對於民眾建議或抱怨的回復，網站規定包含解決方案如果是民眾抱怨申訴是 7 天內需要回復，如果是政策提案(policy proposals)則在 30 天內回復。而網站最主要的宗旨希望能藉由意見的分享或透過網站的抒發來解決專責訴願機關(petition-handling organization)的負擔。

受理程序方面，受理管道是多元的，網路、電話、親臨及信件等，但無論任何方式須提供正確姓名、地址、確認救濟方法是否適宜及案件是否有意義，而申訴專員有權力予以駁回；另外，如果該件事涉及私法、個人商業行為或超越申訴專員權責而進入司法審理中，將會拒絕或移轉至適合單位。

### (三) 日本陳情制度介紹

<sup>6</sup> 資料來源：整理自韓國申訴專員網站，<http://www.ombudsman.go.kr/sub.asp?page=311417>

<sup>7</sup> 資料來源：整理自韓國 epeople 網站，<http://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro02.jsp>



日本陳情諮商制度於總務省下設行政評價局，負責民眾之陳情諮詢業務，於日本稱之為「苦情處理」。日本對於民眾意見極為重視，在全國各地在有設置相談窗口，如地區設置 50 個「地區行政評價局」及「行政評價事務所」等申訴窗口及全國 22 個主要都市也設有「綜合行政相談所」；另，全國設置約 5000 位中央級「行政相談員」，主要是遍佈全國各地聽取民眾的抱怨、委屈<sup>8</sup>。行政相談員設置並非屬於獨立監察機構，相談員較類似民眾與政府居中協調溝通者，直接聽取民眾意見，如遇較深入或所牽涉層級較廣的問題，則會橫向聯繫整合相關機關之意見以獲得解答，再行回復民眾；縱向則向上級機關呈報民眾反映之問題，並予以彙整提供政府改進或修法之參考(陳振銘、吳錦麟，2004)。

在日本，無論在申訴方式及管道上都呈現多樣化：1、申訴管道方面：全國設有免付費「110」專線電話，或可逕向所在縣市、町村等行政職員反映，或書面傳送以電子郵件、傳真、書信等方式，除此之外，總務省行政評價局的網頁有設置線上預約傳送的服務。2、提出形式不拘：提出申訴申請沒有特定格式及資料要求，唯內容須具體；3、內容多樣：洽談內容包括社會保險、醫療給付、勞工權益、老人年金、兒童福利、公共建設、郵政等。

由日本總務省行政評價局網站中瞭解，其中並無相關匿名、提出的形式及其他條件、或防止民眾濫用行政資源的防惡條款。

#### (四) 新加坡陳情制度介紹

新加坡並未設置陳情的專責機構，也是由民眾逕向政府行政機關申訴，或是向所在地「居民委員會」陳情，居民委員會類似村里社區型的小型諮商機構；其次，國會議員則會每週安排一天晚上輪流在選區內聽取民眾陳情，算是選民服務，也是陳情的另一種方式。由於新加坡在亞洲國家中以政治清廉著稱，民眾也信任行政機關的效率及司法的公正清廉，所以不常發生再向司法機關陳情的案例(轉引自蔡明華，2003)。

新加坡政府在網路上則設置虛擬的公民論壇(forum)，作為民眾與政府

---

<sup>8</sup> 資料來源：整理自日本總務省行政評價局網站，  
[http://www.soumu.go.jp/hyouka/soudan\\_n/index.html](http://www.soumu.go.jp/hyouka/soudan_n/index.html)

的溝通管道，以「REACH」(www.reach.gov.sg)為名，意即“Reaching Everyone for Active Citizenry @Home”。論壇內容的分類函括社區發展、內政事務、住屋、教育及環境問題等，除了論壇也兼具問題反映，以網路論壇方式激起民眾對公共事務參與，也成為另一種政府與民眾之間交流方式<sup>9</sup>。

#### (五) 澳洲陳情制度介紹

澳洲政府申訴流程方面，在各級行政機關內部皆有自己一套申訴行政流程，如果民眾遇到行政不公或因行政疏失造成個人權益損失，可先向原行政機關提出申訴，如果當原機關處理結果不滿意時，始可向申訴專員申訴；如果逕向申訴專員機關申訴，申訴專員機構也會做出同樣建議。申訴專員的工作主要是在調解民眾與政府間權益損害所造成的爭議。

在申訴管道方面，澳洲政府也呈現多樣化申訴管道，包括電子郵件、傳真、電話、親臨及書信等。在向申訴專員申請流程中，澳洲政府的申訴專員會將過去將原機關情形加以瞭解，並判斷是否有辦理調查需要，同時詢問民眾問題所在及所要解決的方式，包括道歉、賠償、更改或是撤銷處分。申訴專員於大部分作為協調工作，並不主動調查用於實際解決問題，甚至會召集兩造雙方以會議方式從中協調，會根據雙方共識結果來做出建議，最後調查結果向處分之行政機關提出建議，但此項建議對政府機關不具強制性。所以澳洲申訴專員主要的工作是諮詢協助民眾，並從中協調雙方解決問題<sup>10</sup>。

澳洲政府的《1989 監察員法》(Ombudsman Act 1989)第六條規定，監察員可以依據以下內容拒絕民眾申訴：1、申訴屬於瑣碎無聊及不具重要性，沒有調查之必要；2、陳情人無法提供充足的事證來證明此事為善意之陳情；3、監察員考量所有情況，認為進一步的調查也無法有新發現；4、時效超過一年；另外，對於匿名或是成為告密者(whistleblower)，澳洲政府是可以接受的，但是除非是重大或是資訊充足的案件，不然匿名檢舉或申訴往往不會做出正式的調查。

<sup>9</sup> 資料來源：整理自新加坡 REACH 官方網站，

<http://app.reach.gov.sg/reach/AboutUs/WhoWeAre/tabid/60/Default.aspx>

<sup>10</sup> 資料來源：整理自澳洲政府首都區(Australia Capital territory)官方網站

[http://www.ombudsman.act.gov.au/act/publish.nsf/Content/complaints\\_home](http://www.ombudsman.act.gov.au/act/publish.nsf/Content/complaints_home)

(六) 紐西蘭陳情制度介紹

紐西蘭是第四個成立申訴機構的國家，隸屬於中央層級的國會底下，法源依據是依據《1975 監察專員法》(Ombudsman Act 1975)、《政府資訊法》(Official Information Act 1982)、《地方政府資訊與會議法》、( Local Government Official Information and Meetings Act 1987)、《保密法》(Protected Disclosures Act 2000)等。其權責範圍為最高的申訴專責機構，主要處理民眾對於中央及地方政府單位、區域單位或保健局、學校董事會等不公平的對待<sup>11</sup>。

在程序方面，根據紐西蘭《申訴專員法》(Ombudsman Act 1975)第 17 條，申訴程序必須有初步處理後，若民眾未獲滿意答復，申訴專員才會進行受理或進行調查。所以，申訴人首先要利用該機關的申訴管道及程序申訴，如果該機關沒有申訴程序，申訴專員將建議向該主管或主管機關反映，作為初步的處理方式；如果申訴專員認為有接受調查必要，才會要求民眾提供更進一步資料。

如同澳洲政府，紐西蘭政府申訴專員所做的調查結果，會向行政機關提出建議，要求賠償、道歉、更改或是撤銷處分，但是這些建議不具強制力，但就申訴專員過去的經驗，行政機關多數都會接受他們提出的建議。

但也因為人力上的限制，申訴專員並不可能調查或處理所有業務，而是多數問題都有專責機構來處理，包括廣告、銀行、廣播、兒童、消費主、法院、醫療、歧視、瓦斯電力、人權、購屋、保險儲蓄、治安等多種的諮詢專線作為初步的處理，而申訴專員機構作為之後進一步行政救濟之用，且真正需要調查的案件，僅佔少數。

《申訴專員法》(Ombudsman Act 1975)第 18 條如果有以下狀況，會拒絕民眾申訴：(一)有其他救濟管道；(二)申訴專員認為沒有調查必要；(三)已向原機關提出申訴，但該案件超過 1 年未向申訴機構申訴；(四)申訴案件微不足道、無聊瑣碎及對個人來說無利益上損失等。當申訴專員拒絕民眾時，仍需要將理由告知民眾。

---

<sup>11</sup> 資料來源：整理自紐西蘭申訴專員官方網站  
<http://www.ombudsmen.govt.nz/internal.asp?cat=100092>

(七) 小結

歸納以上各國申訴制度，有以下發現：

1、抱怨申訴逕向原行政機關，申訴專員部門為最後仲裁機構

以上各國對於人民申訴抱怨的案件處理，都須先向原行政機關申訴，如對行政部門回復或處理結果不滿意，進一步救濟管道則是申訴專員機關。所以，包括中央部會或地方政府、地區民政單位都是申訴機構，而各級行政機關內部都有自訂的行政救濟流程。

另外，申訴專員機關則是屬於全國性機構，作為最高層級的申訴機構。各國的行政救濟制度仍重視程序，必須先向由原行政機關提出，不滿意始可復向申訴專員機關提出救濟，如紐、澳國家如逕向申訴機關提出申訴，仍會被要求提出過去行政機關的回復意見，才會決定是否接受申訴。香港、紐澳等有申訴專員(ombudsman)制度的國家，其申訴專員有相當大權力來決定是否接受民眾申訴。

申訴專員制度類似我國訴願機制，我國係向管轄機關提出訴願，而多為原行政機關的上級，而申訴專員制度國家則係向申訴專員機關提出，但與我國一樣，申訴專員不具司法調查的權力，但是行政部門的最終救濟。

2、單一窗口的處理，兩段式分案管理，有效提升處理效能

香港、韓國、日本等亞洲先進國家都有設置「話務中心」，將所有的申訴管道化繁為簡，成為單一專線電話，並依申訴內容難易分段處理，如韓國、香港話務中心可以初步處理簡易諮詢服務，較難問題則轉交由申訴機關處理，再回復給民眾處理結果。

紐澳等國家雖沒有話務中心的設置，但專責申訴處理機構可作為民眾提出申訴時的諮詢、引導、協調，乃至調查機構，可給予民眾專業的指導。

3、電子民意論壇，作為民眾與政府有效溝通管道。

韓國、新加坡建立專門的電子論壇，作為行政部門蒐集民意最主要

管道。尤其，韓國民意論壇在運作成效上有顯著的效果，包括在處理時效及重複案件的篩選上都顯著提升效能；新加坡設置電子民意論壇、也包括我國環保署、台北市政府等都有這樣的設置，唯缺乏相關數據支持是否有同樣效果？但韓國與我國有很高的電子化程度，後續其運作狀況可供我國參考討論。

#### 4、匿名、一事多次陳情者，多採拒絕處理原則，惟具體事證仍會主動調查

各國對於匿名申訴的案件多有法規規定，如香港、韓國等皆拒絕匿名申訴；而紐澳則認為可以接受匿名申訴，但視案件是否重大有立即危險及資訊是否充足，不然原則上將以不處理為主。另外，各國提供個人資料多以姓名、地址為主，不若我國須提供身分證號碼、電話為必要條件。

#### 5、解決問題導向，由民眾目的來判斷是否有必要受理申訴案件

申訴專員制度國家的申訴機構，有拒絕之權力。藉由民眾問題及所欲得目的來判斷是否具有受理需要。例如瑣碎無聊的小事、無法獲得解決國家政策，甚至與自身利益無太大相關之申訴案件，申訴專員將認為無調查必要，可回復民眾理由後拒絕受理。換言之，申訴專員多依自身判斷來決定是否受理案件，因其法律規定較傾向我國訴願、行政訴訟制度，較具目的性，拒絕無聊瑣碎的案件來避免浪費行政資源；反觀我國的陳情制度，無論大小事機關都必須要受理，且必須事事函復民眾，造成陳情案件反壓縮正常辦公時間。

而發現韓國的申訴機構也是廣納民眾意見，包括國策建議、政府效能提升等較大議題，不若紐澳、香港著重在個人權益問題，所以也有相同陳情案件氾濫問題，與我國陳情制度有相同狀況，而這是我國陳情制度的優勢，也是我國陳情制度的缺陷，如何從中找到平衡點，將是本研究最終目的。

#### 第四節 當前陳情機制所面臨的挑戰

民主制度已然成熟，政府機關重視民意也為必然趨勢，行政部門大量增加與民眾溝通管道，陳情管道愈便利，使得陳情案件增加，政府機關處理民眾陳情的時間與成本就會增加，甚而排擠正常辦公時間，更甚者也屢屢發現濫用的情形。

除管道開放因素外，更探究細部原因，從我國陳情種類及範圍來看，我國對於陳情內容並沒有限制，無論大小事機關都必須要受理，更要求權責機關事事回復，鄰近國家也發現陳情案件增加現象，但由於體制不同，國外申訴種類，目的性較強，僅限於因公部門的疏忽所造成個人權益的損害，如與個人權益無太大相關案件，國外監察專員機構有權駁回民眾陳情案件，使得瑣碎無聊的小事、無法獲得解決的國家政策建言都得以被過濾，好處是貼合民意需求，但我國陳情案件泛濫造成行政部門的負擔較鄰近國家來得嚴重；其次，電子陳情管道的開放，陳情人利用數位複製，進行多次、多機關傳送陳情案件，使得政府機關疲於奔命，更造成人力成本及政府資源的浪費，各國尚無有效的對策。

其次，細觀我國對於處理電子陳情案件程序，仍依據現行陳情法規處理，除部分機關有另訂首長電子信箱管理細則之內部行政命令外，但對於電子郵件普遍的匿名或代號陳情現象，是否允許，卻無一致的看法；再者，對於民眾濫發垃圾陳情信也無相關防惡機制或處罰辦法；第三，大量卻簡單的電子陳情案件，造成公文處理上的資源浪費，是否檢討現行回復方式或利用電子化機制解決電子陳情氾濫問題。檢視陳情制度母法《行政程序法》及《行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點》無相關電子信件處理規定，所以對於是否修法或另立電子陳情信件管理法，新法是否有效解決陳情氾濫現象也是種挑戰。

另外，國內外學者已試圖找尋有效降低案量之電子回復或處理機制，用以減少簡單、大量的顧客抱怨，可以讓其他資源成本專心處理較繁複的問題。然而，發現抱怨申訴常是五花八門，且抱怨具有複雜的邏輯、充滿偏見的陳述、包含具體及不具體的目的、具情緒性及沒有組織性的言論、具有高模糊性及不明確的訊息來源等，所以未發展出完善的系統。

最後，消費者意識抬頭，民眾對於政府部門的服務品質要求提高，政府近年來也積極提倡公民關係管理(Citizen Relationship Management)，用以提升政府機關服務的民眾滿意度，然而除台北市、高雄市有針對陳情滿意度做過調查研究外，其他縣市少見相關調查，更無普及全國性的研究調查，全面性對於陳情管道、回復內容、回復效率及作業程序逐一檢視其滿意度程度，是否現行陳情制度已可滿足民眾高標準的服務水準檢視？另，陳情制度行之有年，隨著社會時代變遷，亦缺乏針對回復管道、回復內容、回復效率及作業程序等作通盤檢討。

綜觀上述現象，本研究將針對現行陳情法規、陳情制度、政府機關回復的管道、效率、內容及作業程序等是否符合民眾需要，需逐一檢視；再者，提升日益高漲的民眾服務品質，政府部門要如何因應改進；最後，也希望能針對日益嚴重的陳情案件氾濫情形，如何簡化人民陳情案件處理機制，均有必要進一步探討，找出解決的策略，來因應社會時代變遷後陳情制度所面臨的種種挑戰。

人民陳情案件處理機制之改進



### 第三章 政府機關人民陳情案訪談分析

本研究共訪問中央及地方機關共六個單位，挑選單位原則以該單位業務量大並處理人民陳情案績效良好之單位，地方則考量區域平衡，以北中南挑選各一。實際受訪單位為：中央機關為交通部為民服務中心、環保署公害防制中心、內政部秘書室及社會司；地方機關為台北縣政府聯合服務中心、台中市政府為民服務中心、高雄市政府聯合服務中心，訪談大綱如附錄一。本次訪談單位、受訪對象及訪談時間整理如下表 3-1：

表 3-1 政府機關受訪對象及訪談時間表

單位	受訪者	訪談時間
中央機關	交通部 秘書室專門委員 曾○○ 秘書室課員 莊○○	96 年 10 月 18 日上午 10 時 30 分
	環保署 公害防制中心技正 李○○	96 年 10 月 19 日上午 10 時 30 分
	內政部 社會司研究員 陳○○ 秘書室綜合計畫科 張○○	96 年 10 月 26 日上午 10 時 30 分 96 年 11 月 20 日上午 10 時 20 分
地方機關	台北縣政府 聯合服務中心主任 王○○ 為民服務課聘僱 徐○○	96 年 10 月 26 日上午 10 時 30 分
	台中市政府 為民服務課課長 鹿○○ 為民服務課課員 張○○ 計劃處資訊科技士 盧○○	96 年 11 月 5 日上午 10 時
	高雄市政府 聯合服務中心主任 王○○	96 年 10 月 22 日上午 10 時

#### 第一節 訪談資料整理

訪談資料整理，於訪談前皆告知受訪對象在訪談過程將會全程錄音，並

取得受訪者的同意後錄音，錄音之音效檔再由本案助理研究員黃伸閔、溫莉娟轉謄為文字稿，並交叉檢視比對謄寫是否有誤，直至無誤為止。訪談紀實如附錄二。

訪談資料整理原則，文字稿將儘量原始呈現錄音檔案內容，以逐字稿方式呈現，包含語助詞也將保留。除了少部分修飾以便於讀者閱讀，或語意不詳部份，將以括弧在後補充受訪者所談之原意，大部分還是重現訪談者所講的每字、每句，儘可能表達出訪談者原意，避免斷章取義，曲解訪談者之意思，造成之後資料分析的誤差。

謄寫的過程，以 Microsoft Word 2003 版依單位分別儲存成爲 1 個檔案，6 個單位共有 6 個檔案。將各篇訪談文字稿編上頁碼後列印成爲紙本，並給每個單位 1 個代號，例如交通部爲「A」、環保署爲「B」、內政部爲「C」、台北縣政府爲「D」、台中市政府爲「E」、高雄市政府爲「F」，並以每 10 行作爲單位，在句子前標明 10，第 20 行前標 20，依此類推，除第一頁及最後一頁外，其餘每頁皆爲 39 行，便於分析時標註出處。範例如表 3-2：

表 3-2 訪談紀實分析範列表

高雄市政府 (F)	
受訪單位：	高雄市政府
受訪對象：	聯合服務中心主任 王○○
時 間：	96 年 10 月 22 日上午 10 時
地 點：	高雄市政府 1 樓民眾聯合服務中心
訪 問 人：	行政院研考會專員 王○○ 中山大學傳播管理所 黃○○
黃：	首先，要請教主任的是市政府接到哪裡一類的陳情案件較多？
王：	基本上，地方政府跟民眾的生活會是息息相關的，但如果你要區分類別來講，你說噪音的污染、路面的坑洞、路燈不亮，颱風天的路樹、號誌傾倒這一些生活上的不便，其實這裡佔我們陳情案件的窗口比例是蠻多的，接下來環保的類別、警政、工務的違建這些類別比較多；

像路霸的排除，一般民眾也是蠻 care；佔用騎樓啦，或是在路面設置或畫上一些標誌，讓行人有路過的障礙。如果要以局處來作區隔的話，警政、工務、環保、建設、交通，大概這些是前五名。那您剛才提到市政諮詢項目，那民眾也會有法令上、權益上的相關規定，比如說低收入戶要申請身心障礙的補助也好，比如說單親媽媽要申請在市府的福利補助，對法規不是很清楚，也不知道要到主管機關去詢問

10 瞭解的時候，有時候也會到我們市政府的聯合服務中心窗口來，但如果民眾熟稔這是社會局的業務她就會直接到社會局窗口辦理。但大部分的市民朋友對我們的市政分工其實不是那麼清楚，有時候就會透過這樣的窗口來瞭解市政的相關法令、福利措施。

黃：那這些陳情的管道主要是哪些？

王：管道進來應該是多管道。以我們高雄市政府來講，他們可以透過高雄市的市長信箱，以電子信箱的一個方式；另外，我們臨櫃的部分，他可以親自到我們聯合服務中心來，他也可以用寫信的方式，寫到市政府聯合服務中心；也可以用傳真的方式。那高雄市政府比較特殊，我們每個禮拜四跟高雄電台合作，叫「空中馬上辦」的線上即時 Call in 的服務，也提供民眾透過電台廣播，可以直接在線上提供或反映市政的建言，那在高雄市算是比較特殊，多提供一個管道。那窗口的話，一般會以我們聯合服務中心，另外也會跟

20 我們市長室，有一個機要科也有一個陳情股，也是受理民眾的陳情。現在社會比較開放，民眾會認為市長是我選出來的，所以我要直接找市長，他也認為你們這邊(聯合服務中心)沒有處理的能力，也覺得局處也看不上眼，要見市長才能幫他解決問題。他們就會直接到市長室陳情，所以市長室也是我們高雄市政府重要的陳情窗口。

那剛才才提到，現在市長信箱是我們這邊在管控及受理，包括後續的管考也是由聯合中心來負責，那民眾寫信給市長室或機要科去陳情，也佔了蠻大比例的窗口。局處也是一個窗口，如果民眾知道局處就可以直接解決或尋求協助，他們有一些反映事項也會直接到局處陳情，市政府大概就是這幾個窗口；另外，民政單位會以業務會報或里

民大會那也是一種方式，可以提供民眾的建議事項的窗口。

1

分析整理將以訪談大綱所列，如實務面的陳情管道構面，將各機關有關「管道」類目之語句作記號，在綜合整理出受訪者答復之要義及重點，再擷取引用受訪者所答之相關答案，以標楷體文字於下方作為佐證，同時於句末標出單位之代號、頁碼及行數。範例如下：

無論中央及地方政府機關皆廣設陳情管道，讓民眾聲音更容易傳遞到政府機關內部，包括電子郵件、傳真、電話，或者可以親自到中央部會或地方機關為民服務櫃檯，這是一般常見陳情管道；另外，高雄市政府於每週四下午時段安排「空中馬上辦」的電台 Call In 服務，利用廣播媒體為媒介來接受民眾陳情的管道，有別於其他機關的首創。

「高雄市政府比較特殊，我們每個禮拜四跟高雄電台合作，叫『空中馬上辦』的線上即時 Call in 的服務，也就是提供民眾透過電台廣播，可以直接在線上反映市政問題或建言。」【F(代號):P1(頁數)，16-18(行數)】

## 第二節 訪談資料分析

本章目的在於瞭解目前執行人民陳情案承辦機關之意見，作為未來修法及簡化作業程序之參考。本案訪談大綱設計分為三個面向：一、**實務面**，瞭解現行政府機關處理人民陳情案件之流程，及政府機關面對陳情民眾所遭遇的難題或是機關組織內部的問題；二、**法規面**，依目前「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」哪些法條不合時宜，有修法之必要；三、**技術面**，對於電子化陳情機制是否有效減輕承辦人員的作業壓力或解決民眾陳情的問題。

### 一、實務面：

在實務面向，將分為瞭解各級機關處理人民陳情案件之流程發現，及處

理陳情民眾所遭遇的難題或是機關組織內部的問題。

(一) 各級機關處理人民陳情案件流程發現

1、人民陳情管道朝向多元、便民、開放的趨勢，且多受到機關主管重視

目前人民陳情案件申訴反映管道，朝向多元便民的趨勢。無論中央及地方政府機關皆廣設陳情管道，讓民眾聲音更容易傳遞到政府機關內部，包括電子郵件、傳真、電話，或者可以親自到中央部會或地方機關為民服務櫃檯，這是一般常見陳情管道；另外，高雄市政府於每週四下午時段安排「空中馬上辦」的電台 Call In 服務，利用廣播媒體為媒介來接受民眾陳情的管道，是有別於其他機關的首創。

「高雄市政府比較特殊，我們每個禮拜四跟高雄電台合作，叫「空中馬上辦」的線上即時 Call in 的服務，也就是提供民眾透過電台廣播，可以直接在線上反映市政問題或建言。」(F：P1，16-18)

在處理陳情案件的層級上，更是朝向提升處理層級的開放態度，以顯示政府機關愈來愈重視人民意見反映，民眾可以直接和政府機關一級主管，甚至是縣、市首長面對面申訴陳情，例如高雄市政府的市長「與民有約」、台北縣「縣長有約」；在中央機關方面，也因為機關首長的重視，讓下屬在處理民眾陳情案件，更為用心及謹慎。

「現在(服務品質)普遍來講愈來愈好，因為不好就會被提報，主管就會被市長 K，哪有面子啊，搞不好他就把你換掉，主管要不要保他的官位，要啊，就要開始扭啊。(要求下屬做好服務品質)」(E：P8，29-31)

2、處理流程與時效、內容，將受到研考單位層層管理考核

不管是何種管道進來的陳情案件，即便是院長信箱或市長信箱，實務上都是交由秘書室或為民服務課統一管理，也就是所謂陳情案件處理組織中的「研考單位」。其主要任務有二：(1) 陳情案件時效管制；(2) 處理成效的考核。

目前，無論是中央或地方政府機關皆有建置電子公文管理系統，所以包括上級交辦、電子信箱、電話傳真、書信來函、市長有約等陳情案件都需鍵入電子公文系統，統一系列管，研考單位再依案件之權責單位點選至所屬業務單位承辦。

在時效的管制上，當登錄陳情案件後，研考單位分件時會由系統自動帶出辦理期限，承辦人員必須在期限前辦畢，如案件在時效截止前尚未辦理完，研考單位將向承辦個人作公文稽催；在內容管制上，會不定期抽查承辦人員回復內容，是否有依法規依據、具體明確或是符合民眾期待，甚至要求符合親切化、口語化的要求。

「我們受理完後，後續的作業，高雄市政府有建置一套『線上即時服務系統』，那是處理陳情案的一個管考機制。簡單來說，民眾不管是從市長信箱進來的，或是電話進來的，或是用書信等其他管道，我們統統會進入這個系統去作管考，我們就會給它分文及時效的管制，分文以下就直接跑到承辦單位去了，只要打開網路就可以直接辦他的案子，辦理完後就會 Key in 到系統內的辦理情形，辦理情形 Key in 完後，我們(研考)同仁每天都會進入瀏覽辦理情形，再決定是否簽給主管或繼續管制。」(F：P1，16-19)

「我們都要求業務單位回答要生活化、口語化、具體化，不要官調、官樣的文章，所以民眾接到我們信(回復)，都不會覺得我們官調子文章，這也是市長一直再要求。」(E：P6，13-15)

### 3、研考單位考核執行成效並做滿意度調查

回復民眾意見後，即馬上解除公文時效列管，但不代表事件已經可以結案，只是表示不再受公文時效管制，但研考單位仍會作後續處理進度管考及結案後民眾滿意度調查。

除研考單位抽查外，地方機關首長也會作不定期的抽查，甚至自己親自打電話，和民眾訪談中瞭解下屬處理陳情案滿意度，同時也對整個案件作考核。

「我們市長胡自強特別重視他自己的市長信箱，我們每天判別之

後，到了下午我們都會拿給市長室的一個秘書，他再挑重要的拿給市長看；主管會報我們市長常常拿他的市長信箱(內容)在唸，你這一唸，每個主管都知道他非常重視這一塊，不但重視內容他還重視時效，還要求是親切化、口語化，不要規格化、制式的回答，他看不下去，他全部要口語化、人性化的答復，有時候他還會根據上面的電話抽查，接到的人經常會嚇一跳，是真的胡自強還是假的胡自強，他會講：『我是真的胡自強，你檢舉的事情，我們組處理得你還滿意嗎？』」(E：P3，4-11)

#### 4、網路陳情案件比例提高

我國政府電子化程度已臻成熟階段，民眾對於網路使用與技巧也相當熟稔，同時因為網路的直接、便利、免費、快速等特性，各機關利用網路陳情的比例愈來愈高。例如台北縣政府網路陳情案件的比例接近 9 成，台中市政府、內政部一個月接近 80 件的陳情案，這還不包括垃圾信件、重複陳情信件，而環保署因為環保專線的宣導，目前以電話陳情者居多，但也是呈現逐年增加趨勢。

「網路的話，有使用比例愈來愈高的趨勢，現在都 10 幾%，以前大概 5% 左右，電話比例愈來愈低。今年網際網路又更高了，大概 12 % 左右。」(B：P5，1-3)

「電話、傳真比例比較小了。電話來講是臨櫃的部分，那市長信箱是以 E-mail 電子媒體的方式，這目前來講是第一名；再來電話是第二名，再來臨櫃、書信的部分。」(F：P2，13-14)

「市長(電子)信箱跟市長室的比較多，市長(電子)信箱的比較多，一般透過書面的比較少。96 年 1 月就有 6,400 多件，這邊只有 1,450 多件比較。網路時代，大家都懂得用網路，又不用郵資又方便。」(E：P5，29-31)

#### (二) 政府機關面對陳情民眾所遭遇的難題

本研究從訪談中綜整出目前第一線人員面對民眾時所遇到難題，以瞭解政府機關在處理陳情案所遭遇的外部困難。

### 1、行政層級觀念不清楚

中央行政機關權責多為制定國家政策，鮮少直接面對民眾，亦非主要處理民眾陳情之業務單位，除了少數法規查詢、政策建言外，多數案件仍需移轉至地方政府機關處理。也由於人民對於行政層級權責觀念不清，民眾習慣找層級最高的單位反映申訴，而忽略地方政府機關才是處理地方事務的權責單位。

「就有接到一個案例遠從高雄打電話來，問說橋頭鄉農會前面怎麼會貼有機車禁行機車道的標示？我就要跟他解釋說，這應該橋頭鄉公所宣導(標示)弄錯了，怎麼可能機車禁行機車道。其實我要說的重點是，第一交通部是政策的擬定，可是一些事務性、技術性的問題都打到這邊來。」(A：P1，20-23)

### 2、迷信愈高層級處理愈快、愈有效

如前所述，現行處理人民陳情案件之流程，無論是任何管道或層級接獲陳情，都會是交給研考單位辦理統一分件管理，再交辦給權責單位回復處理。本案受訪者多感受民眾迷信「愈高層級處理愈快」、「寫信給市長較有效」迷思，所以使得機關首長信箱的反映案件常是居高不下。

「中央機關有行政院院長信箱，各部會有各部會的信箱；地方政府有首長信箱，各局處有局處信箱，民眾會覺得好像寫信給首長會比較快，其實不然，還是得交辦下去。理論上，行政院研考會陳情案件會較少，但是我們還是接到很多，可能是多次陳情之後，覺得沒有獲得解決或是不滿意，就會寫信給研考會，但就我們權責還是沒辦法處理，還是會轉給下屬單位，可是他們會覺得這樣效果會比較好一點。」(B：P2，11-15)

「現在社會比較開放，民眾會認為市長是我選出來的，所以我要直接找市長，他也認為你們這邊(聯合服務中心)沒有處理的能力，也覺得局處也看不上眼，要見市長才能幫他解決問題。他們就會直接到市長室陳情，所以市長室也是我們高雄市政府重要的陳情窗口。」(F：P1，20-23)



### 3、檢舉問題僅能暫時性的解決

地方政府最大陳情案件來源，主要以檢舉案件為主。例如違建、路霸、攤販等問題為地方機關陳情案大宗。這些現象在生活上很常見，一直以來也和民眾生活環境並存著，惟這些現象過於氾濫將造成周圍鄰居生活不便，在地狹人稠的都會地區，是類檢舉案更是應接不暇，只要接獲民眾檢舉，政府機關就有責以最快速度為民眾處理。以路霸、攤販問題來說，最直接的方式就是通知警察前來取締，問題就會立即消失，但只要公權力消失，問題就會再度浮現，處理結果常常僅能治標不治本。

「尤其是路霸，在路上擺了一些不該擺的東西影響行人，案件進來我們都是很迅速的請我們轄區派出所或交通大隊作排除，那交通大隊也很認真馬上就派人處理，大部分都是商家擺花盆，也很迅速的收起來，過來5分、10分他再擺出來，那民眾就說那根本沒效。其實我們有很委屈，警察機關就說我不是沒有作啊，我也馬上去處理啊，民眾就是鑽漏洞，他知道警察過去不會馬上再回來，民眾看到的是沒有真正把問題解決。」(F：P5，34-39)

### 4、個人感受性的問題

民眾申訴陳情有時僅依個人經驗、感受向機關反映，未必是普遍都有相同的感受，形成問題處理上，為了解決這個問題，又形成了另一個問題。例如有人反映公車班次太少而增加班次，卻又形成公車班次太多，有人反映因為公車頻繁而造成噪音問題，所以機關在處理問題上需維持有法定標準來說服民眾。尤其在環保議題上，就常發生檢測是符合標準，但民眾感受卻認為還是造成生活上困擾。

「我們管制有個管制的標準，但是管制跟人的感受會有落差。比如說高鐵噪音，高鐵很多是經過鄉村地區，我們管制標準是70、80分貝，可是像鄉村地區平常都很安靜，突然一個尖銳聲音經過，就會覺得吵，在都市地區大家可能都習慣了，或許陳情的人比較少。雖然說環保局去測，也曾經告發過啦，但是測量都符合標準，但民眾還是覺得說很吵。」(B：P5，19-23)

### 5、被檢舉民眾利用民意代表的關說

即使違規事實明顯，被檢舉民眾有時會請民意代表出面關心，使得公權力在執行上遭遇阻礙。

「民意代表會受選民的請託，就會出來關心，執行上就會受影響，所以承辦單位也不是沒有作，也要兼顧跟民意代表的互動，所以執行跟我們公權力強制、依法行政規範就會有落差，民眾看到的是公權力不張嘛，明顯的在違建部分各縣市政府都是遇到相同的問題。」  
(F：P6，7-10)

### (三) 政府機關內部所遭遇之問題

#### 1、缺少專責處理陳情人員，常由單位業務人員支援或輪派

第一線受理陳情案件人員類似民間企業客服人員，需要面對客戶的投訴、抱怨，往往民眾會主動陳情，心中已有極大的不滿及怨言，未經訓練的公務人員臨時上陣，面對衝突的言語挑釁，常會被當成民眾的受氣包，默默忍受民眾情緒性的發言。多數受訪單位表示只能等民眾罵完後，再加以安撫並引導民眾明確說出要申訴陳情事項。

尤其，中央單位無處理人民陳情專責單位編制，多由所屬單位臨時調派人力，輪值為民服務中心，面對民眾情緒上陰晴不定的壓力，形成工作時莫大的壓力。

「尤其打電話進來的，在電話上跟他講不清，很難處理，處理電話進來的真是在作功德，你沒有辦法講下去，如果你跟他說根據行政院研考會的規定，他就會說：『什麼研考會啦，我不知道啦，我就叫你處理就對了！』他完全聽不下去，甚至有很多是精神狀態不是很好的，或是現在大家經濟上生活比較困難，他接到罰單，雖然知道自己理虧，還是會打進來。」(A：P2，22-26)

地方縣市機關多有聯合服務中心設置，但中心人員也非專責人員。聯合服務中心臨時櫃檯是由各單位支援、輪調，或是由聘雇人員擔任，流動率也相當高。然而市政繁瑣，牽涉層面也廣，第一線人員常需要資深有經驗人員擔任，才能精確地瞭解民眾需要。

「流動性及固定各有利弊，一直流動的話，來的話都要再學習嘛，

但市政工作是多面向、很廣的，不可能只負責你這個部分，還要兼顧其他局處、市政的工作都要逐步的熟稔，才能應對，都知道怎麼把民眾每一通電話逐步的處理，多數人都要累積這樣的經驗，三個月、半年又換，已經熟稔了又換，相當可惜。」(F：P7，16-19)

## 2、政府機關人員除需處理本身業務外，還要負擔日益增多的陳情案

業務單位本身就有許多的業務，過多的陳情案件成爲業務上的負擔。例如高雄市政府爲例，一個月接近 3000 件，而環保署公害防制中心每年公害陳情案件更在 13 萬件之譜，明年還可能攀高至 14 萬件，陳情管道便利下，形成陳情案件氾濫困擾，每個人都背負著龐大的案件壓力。

「以目前高雄市政府來講，市長信箱每個月受理民眾的件數大概在 1500 件上下，聯合服務中心受理的是 1200 件上下，這個比例大概就是我們府裡 1 個月受理的件數。」(F：P2，5-7)

「我們每年是 13 萬件，今年可能會突破 14 萬，可能還要統計一下。地方還是佔大多數，我估計大概 10 萬跑不掉，由地方處理的(案件)10 萬件以上，我們中央處理大概 10 分之 1。」(B：P1-31；P2，1)

## 3、上級交辦案件的壓力，造成勢必回復之壓力

除了機關本身的陳情業務外，中央部級機關需受理總統信箱、院長信箱交辦案件，部本部部長信箱；地方機關則須辦理中央級機關交辦案件及本身機關首長交辦案件。上級交辦任務常較一般案件急迫，同時按照行政機關內部行政規則而言，下級屬官對上級之命令有服從之義務，也意味著勢必處理回復的壓力。如果上級受理案件把關不嚴，將一再陳情、垃圾信件、言不及義的案件不符規定者，都移送至下屬或地方機關，使得基層承辦人員更加辛苦。

「行政院那邊文一直丟下來，那我們有請示依據這個規定，這個文就應該 cut(拒絕)掉，連分都不分了，行政院還是分過來，我們下級(單位)就問莊小姐為什麼送這樣的文？我就說我也沒辦法，這是上級長官規定的，我們得按照他們的指示……。」(A：P3，15-18)

「也許有同一封信來好幾次的，除了謾罵之外，我們都要回信。那以同仁的立場來看，我第一封就已經答復他了，我也知道你訴求，照目前的規範就是不行，那就是今天一封，明天一封，3天一封，一直來一直來，那就我們秘書單位的立場也是說，民眾已經來陳情了，那他也不是謾罵，總是要求同仁盡你所能回信給他，目前同仁會抱怨的就是部分案件很難歸為第二類，以同仁立場來說，這些信件我已經處理好多次了，我們所能作的就是這樣子，但實務執行上研考單位還是列為你要去作說明。」(C：P3，17-23)

#### 4、跨單位案件辦理，缺乏便利的會辦系統

往往陳情民眾的問題會牽涉到數個單位，對於牽涉到數個單位處理訪談各機關不一，大致分為分給各單位自行回復及統一窗口回復，為避免民眾同時接獲多封政府機關回復公文，統一窗口回復還是為主要趨勢。統一窗口回復即由主要案件的權責單位作為「主辦單位」，次要的即為「協辦單位」，主辦單位匯集各單位意見後，統一回復民眾。

但是目前政府機關電子公文系統，無會辦機制，仍維持用傳統人工的方式進行分辦動作，所以如牽涉到多個單位需要較長處理的時間，而處理時間是花費在彙整案件的動作上。

「協辦也是要三天內，主辦可以變六天，因為主辦要等協辦的意見都收齊了，那已經是三天的工作天了，所以我們決定說，反正電子信件就是三天，那協辦不是回復民眾而是回給主辦，到第四天收到了以後，就會有三天的工作天去辦理回復那個民眾，所以民眾到第六天就有一個完整的答案。」(D：P3，5-9)

「還是用電子系統管理，但是用書面去傳的，因為它沒有辦法掃。紙本我們也會為了加強速度也作了改善，紙本比較麻煩的是交通局接到一個紙本的，但是有協辦，主辦單位還發兩封書函給協辦單位填寫意見或再去會勘，……」(D：P3，14-16)

## 二、法規面

(一) 在「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件作業要點」法規討論

### 1、辦理期限判定標準的討論

行政院法規對於案件處理時限以 30 天為限，但是 30 天為最長之原則，如以 30 天為限，勢必造成人民陳情案件積壓。現行對於處理期限規定，係交由中央及地方政府機關因地制宜，應自己機關業務需要，自行訂定法規命令。而多數機關係依據陳情內容本身之重要性及急迫性，另訂陳情案期限管制。

目前，訪談機關採用的時效管制上主要分為兩類：(1) 依問題困難度，由分案單位經驗判定，如交通部、高雄市政府等；(2) 依問題性質在作業要點有明確規定，如台中市政府檢舉類是 14 日、一般陳情類是 5 日，如環保署、台中市政府、內政部、台北縣政府。前者，依業務困難度給予彈性運用，如遇重大危急則以隨到隨辦；後者，則依法規規定辦理，依分類屬性不論案件內容。

「中央跟各縣市各自訂定處理時限，縣市政府又依據各局處性質不同可自行訂定，比如像妳提到妳們局處有哪幾類，可以分為哪幾類的處理期限，屬於這一類的時效要訂幾天，就自己依局處需要因地制宜，判讀管制時效。……但期限對我們來講也不是死的東西，如果確實沒有辦法在一天內完成，也可以依據公文作業規定作展期。」(F：P4，9-13)

有鑒於部分案件需要較長時間調查，除了需注重回復速度外，不只是高雄市政府認為應掌握告知的技巧，如果碰到需長時間調查，則應該先「階段性」的回復，並告知處理狀況，不會受限於處理時效而忽略的回復的品質，讓民眾瞭解案件處理進度。

「高雄市線上服務系統裡面的管控，針對這個部分我們也作了一些修正，那個用詞我們應該說階段性答復，民眾陳情案件進來後我們就判讀，設定一、三、五天，最長是七天，系統會自動管控我們局處裡面處理時效，那如果沒有辦法在這個時效內完成，那他們先把目前處理的情形先 mail，先回復我們目前處理狀況是怎樣，讓他知道這個案子目前處理狀況是怎樣，等到處理完畢後，還會在正式(發)一封 mail，正式結案。」(F：P3，1-4)

2、法規第 14 條第 2 款：「一再陳情者，經適當處理，不予受理之原則」  
討論

對於陳情人因單一事由，多次陳情者，訪談多個機關多引用「行政程序法」法條，認為依法有據對於一再陳情者，可以予以拒絕陳情。但受到上級重視或造成爭議，多數政府機關仍不會貿然告知法條後不予回復，對於一再陳情者仍採慎重態度。

受訪單位多為管考機關，多認為應防範承辦人員的輕忽、漠視，應在法規上更嚴謹修正法規上的字詞。例如台北縣政府雖為陳述同一事件，但是陳情人如有提出「新具體事證」，則應不受《行政程序法》限制之原則；高雄市政府則認為第 14 條第 2 款「同一事由，經適當處理後，予以具體回復，……」其中「經適當處理」，詞意仍為模糊，亦有再加以定義之必要。另外，以環保署在處理公害檢舉經驗中則認為，檢舉後污染源消失，並不代表以後不會再出現相同污染，所以如有「一再陳情」所陳之案件，將有 6 個月的追蹤期，或是一再陳情者有提出新事證，將有重新調查處理之必要。

「其實常常就有人(同仁)拿這個跟我們講，同一事由(可以不處理)，但是民眾陸陸續續還是會提出新的東西。」(D：P6，5-6)

「我沒記錯那個條文講說『同一事由，經適當處理並予明確答復，仍一再陳情』，經予『適當處理』那是機關主觀的認知，機關的適當處理有沒有跟民眾有落差，這是靠著承辦人員自己有沒有用心作適當處理，不能進來兩三次都是用第 14 條第 2 款答復。」(F：P6，16-18)

「因為它現在沒污染，不代表以後沒污染，或是現在低於標準，以後污染就會變嚴重了，我們要確保以後不會發生。如果他一直陳情的話，有六個月的追蹤期，而且是陳情沒有新的事證，如果又舉出新的事證，我們還是得去勘查處理。」(B：P3，19-22)

另外，一再陳情原因就是陳情人對於事件本身處理不滿意，如果陳情人不滿意處理結果，應主動轉介向上級陳情，從拉高層級，試著從不同層級回答民眾陳情；另外，從由不同部門的參與，從不同單位的思考

角度，來集思解決民眾問題。台北縣政府現行以三級管考機制，由承辦人、局處長、縣長等三級，分層處理人民陳情案件。

「有的民眾要直接見縣長，我們會請局處人員過來，因為你在這裡吵也沒用！有時候單位課長處理不是很滿意，局長也不是每天都在，我們就會到第二階段『局長有約』，會跟他講單位的局長會在一個禮拜內會排定時間和你面談，類似三級管制，先讓局長處理看看，如果局長處理不好，再給他排『縣長有約』。」(D：P1，18-21)

「像縣長有約時，法制室是列席單位，因為有些單位處理法的問題不是很熟，公務人員有些是自以為是，很多是本位主義，認為我們是對的。為什麼希望有二級、三級，法制室也來，他才知道他是錯的，現在公務人員流動率也很高，除非是例行的申請案(業務)，不然很容易解釋錯誤。」(D：P4，28-31)

另外受訪者認為，不應該視一再陳情民眾為負面找麻煩，應該更針對民眾反映地方加強市政，並對於陳情民眾抱持著感謝態度，熱心幫政府監督市政；民眾一再陳情現象，應視為正常反映出自身需要，應盡一切方式滿足民眾，在行政上則需要再改進補強的區塊，這就是政府進步的動力。綜整訪談各機關承辦人員都認為對於一再陳情者，應審慎處理陳情人聲音，不可貿然引用法條拒絕之。

「政府這幾年走過來，有幾個比較肯定的，早期時候都是站在政府角色，近幾年走向是我們會聽民眾的聲音，聽民眾想要的再納進來跟我們的政策作整合，我覺得這個地方政府是進步了。處理人民陳情案件也是這樣，多站在陳情民眾的立場會處理得更好，這是一種心態的調整。其實我們各縣市部門都相同，只要有這份心站在這個角度思維時候，都不是問題。」(F：P6，29-34)

### 3、匿名或不具名的陳情討論

「行政院處理人民陳情案件作業要點」第 14 條第 1 項：「無具體內容、未具姓名及住址者，不予處理，但仍應予以登記，以利查考。」雖然法條規定匿名陳情可不受理，但部分政府機關認為陳情案應著重在案件本身，無關是由誰來陳情，如果來函有具體且事實地陳述，政府部門

就應該主動調查。以環保署公害防治中心為例，該機關認為其案件性質特殊，陳情案多屬於公害陳情檢舉，有明確的檢測判斷標準，如果有超越檢測標準的事實呈現，就應立即處理。根據《環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項》第4條規定：「民眾陳情公害污染案件得以具名或匿名，親自或以書信、傳真、電話、電子郵件……。」

「以我們環境污染的角度，是不管有沒有匿名，匿名的話我們還是會受理，這跟其他機關有點不一樣就算匿名我們還是要受理。第四條民眾公害陳情污染案件得以具名或匿名……。」(B：P3，28-30)

其次，體認禁止匿名檢舉的用意，但也考量部分陳情人的擔心，尤其以檢舉案件，常事涉利益衝突，有時更牽涉到黑道報復情事。所以站在人民立場著想，在政府未能嚴格執行保密措施時，或避免因同仁的缺失、不小心洩漏，則應該接受人民匿名檢舉，避免造成民眾困擾與糾紛。另外，陳情信件受理不可能逐一比對姓名、地址，即使來信是以偽冒的姓名，承辦人員也無從查證，如以較嚴格查證，要求陳情人提供身份證件查驗，則依法無據；在無從查證，又無法比對身分證明文件下，禁止匿名陳情似乎沒有太大意義，而要以何種方式再作身份驗證或電子郵件驗證，要如何驗證？所以，訪談機關對於匿名的多採開放寬鬆態度。

「會去檢舉這一些的他不太放心把名字、電話交給你，因為他怕處理的過程中把資料流出去，如果違規營業大多不是太好的業者，或是有黑道在撐腰，如果承辦同仁處理過程把資料流露出去了，也許不是故意的，但嚴謹度不夠的時候，那這個檢舉人生活上就會產生很大的困擾。」(F：P5，33-36)

## (二) 對法規的建議

### 1、第14條第1項，接受匿名檢舉

受理陳情案件時查核陳情人之真實姓名與地址、電話等個人資料仍為「需要」，但非絕對「必要」之要素，採多數建議是否檢舉案件是否「重大且具體可見」，則行政機關有其受理之必要。但須附但書，如有發言如屬虛謬，耗費政府行政資源，則政府將有權提起訴訟，以樹立政府威信。



2、第 14 條第 2 項，「適當處理」應有明確定義

「適當處理」乃是承辦人員自由心證，如由行政機關定義「適當處理」之意，表示行政機關具有否決民眾陳情之權力，則將有損害民眾個人權益之可能，按法律保留原則，應有更具體法令規定解釋。另外，即使經過「適當處理」，難保陳情者有提出新的事證，可能與原陳情論點不同，則難以在單一事由，不予處理的限制之列，則應在原法規增加新事證不在此限，保障民眾權益。

3、第 14 條第 3 項，網路陳情增多，法規已不合時宜

目前，部分單位針對多數日益增多首長電子信箱管理，有專人管理，但卻無相對的法規規定，尤其在陳情泛濫、使用暱稱陳情、一信重複投遞、一信多投的現象，都是網路陳情興盛所帶來現象，卻都還是沿用過去法規來規定，因應電子陳情所衍生的問題，應有重新修訂之必要。

### 三、技術面

#### (一) 電子陳情氾濫的因應

也由於電子陳情是必然的趨勢，因為花費便宜、直接、便利、快速等多方優點，各國電子化程度高的國家，都顯示民眾利用電子郵件與政府溝通的比例提高；然而，卻也造成政府處理人民陳情案上人力及資源的浪費。即使簡單詢問目前機關政府也都將視為正式的請求，需要有相關單位予以回應。

#### 1、電子認證機制，防止惡意大量濫發陳情信

對於惡意濫發電子信件，目前有幾項作法：1、認證碼：發信前需輸入認證法，以防止以程式大量發信；2、認證信機制：民眾如利用政府網頁傳送陳情案時，政府機關電子系統會自動發送一封認證信，陳情必須回復後，政府才會正式受理陳情案件。

「高雄市市長信箱也針對電子信件氾濫作了調整，我們參考台北的確認信函機制，我們收 mail 的時候，還要回封信給他確實有沒有收到信，他再回信回來。當初為了要不要加這個東西也是兩難，一個就是確認信再回來，時效性就受到影響，但是我們還是作了調整，

雖然時效性受到一點影響，但是為了證明是不是他寄的，冒名會產生一些困擾，信件的回復很快，只要他信件一發出來我們就很快回復，我們也會在網頁說明我們有這樣的機制。」(F：P8，38-39；P9，1-4)

「避免大量發信部分，我們有一個驗證碼，我們頁面下面就有一個識別碼，他就沒有辦法一次灌一百件，以前可以啊，然後點了確認信之後我就給你一個案號，你就可以隨時查詢你這件案子的處理進度，別人不可以查」(D：P8，20-22)

## 2、增加網路頁面警語，追究濫發陳情信法律責任

事實上，如果濫發陳情信應可追究法律責任，雖在政府機關資源有限下，很難針對濫發陳情信者追查，雖不會直接向民眾提出法律訴訟，但有助於確立政府威信，讓民眾瞭解此行為有法可管。

### (二) 陳情多為檢舉案，電子機制無助於降低案量

其次，利用其他電子機制是否可以提升處理效能或減輕部份壓力，則是有兩極的看法。例如部份機關認為陳情案件屬於特例，一些如常見問題集或是提供法律，僅能提供查詢，但如檢舉案或是申訴案，則沒有太大幫助。

「人民陳情的問題都屬於比較個案性質的，你提到或許是可行的方向，但我們現在接到的都是個案問題較多，問的法規也是很個案的。」(A：P4，23-24)

### (三) 豐富的網路陳情資訊及便捷的電子系統，達到極佳的輔助作用，

然而，也有人持正面看法，可以協助陳情案件的處理。但是，電子機制是否可以降低案量，達到輔助的功能，目前還缺少相關的數據比較研究，證實這些電子機制可以明顯的降低案量。但建置相關的電子機制完備的機關，似乎陳情量還是增加，但這是亦不可以簡化成電子機制無用論，至少這些功能對於是有用的，但至於解決問題，仍需利用人工智慧開發出新的機制。

「因為我們每天都在看解列的案，我們就會嗅出這一、兩個禮拜哪

一類的陳情比較多，等到月或季就來不及了，我們就會直接抓出來給主委，主委看完就呈給縣長…，縣長馬上就會召集主管作一些回應。」(D：P9，2-4)

但受訪者也認為，濫用電子陳情狀況並不嚴重，僅是屬於個案，更多確實是利用該管道向政府反映市政缺失，政府應謹慎處理民眾所反映之意見，因為市政做好本是政府部門應為之事，而民眾熱心參與公共事務，政府人員應心存感謝之意，並針對民眾反映缺失加強改進之道。

### 第三節 小結

由於許多政府機關首長都有民意代表經歷，對民意極為重視，相對地帶起機關內部對於民眾陳情案件處理的重視。本案受訪者多數認為首長重視程度是最重要的因素。在機關首長的重視下，在陳情處理層級上都較以往開放，甚至地方首長都會安排「首長有約」與民眾面對面溝通。

另外，在管道上也呈現便利、多元化的情形，讓民眾的聲音極易傳入政府機關內部，包括傳真、電話、面對面，甚至部份機關利用廣播作為陳情管道，而利用電子郵件陳情則是漸漸形成趨勢，尤其，高雄市政府、台北縣政府、台中市政府的首長電子信箱已成為主要陳情案件受理管道，內政部也有專責部長電子郵件處理小組專責處理民眾反映事項。大抵來說，政府機關陳情管道是極為便利性及多元化。

在電子公文系統推動下，目前在案件受理與傳遞較以往都有大幅的進步，可達到即時傳輸的程度；惟便利的管道，也鼓勵民眾常利用陳情管道，使得政府機關接獲民眾陳情已呈倍數增加，更甚者，如環保署公害防制中心每年接獲高達 13 萬件的陳情案；另外，便利的電子機制卻無相對應的簡易、流暢公文處理流程，部份仍維持著人工分案及呈核，或需要不同公文形式的轉換，造成承辦人員對於激增的陳情案量常是無法消化，連帶著在回復內容及民眾滿意度評價上，都是處於偏低的狀況。

但就訪談處理陳情案政府機關承辦人則認為，在陳情案案件種類是五花八門，甚至是無法預測，即使民眾自之理虧，仍要用陳情的救濟途徑來試試

是否可以獲得解決。受訪者認為民眾普遍有「行政層級觀念不清楚」、「迷信愈高層級處理愈快、愈有效」、「檢舉問題僅能暫時性的解決」、「個人感受性的問題」、「被檢舉民眾利用民意代表的關說」，造成處理陳情案件上的困難或是增加處理上複雜程度；除了面對民眾外，在內部則指出「缺少專責處理陳情人員，常由單位業務人員支援或輪派」、「政府機關人員除需處理本身業務外，還要負擔日益增多的陳情案」、「上級交辦案件的壓力，造成勢必回復之壓力的困難」、「跨單位案件辦理，缺乏便利的會辦系統」等問題，也基層的陳辦人員背負著莫大的壓力。

在法規規範上，在受理人民陳情部分採取較為開放、寬鬆的標準，機關多數認為應著重在具體事實的發生，不須拘泥於程序或法規上規定，即使民眾不符合陳情法規受理規定，如匿名陳情，政府機關還是會接受民眾陳情，至於「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第3條須填寫身分證字號規定，則採取信任民眾立場，不會硬性規定填寫，但機關承辦人員有時會提醒如有謊報須負法律責任，作為嚇阻惡意謊報、濫報發生；其次，台北縣政府聯合服務中心主任提出對於身分查核上，在實務有其困難度，即使民眾在陳情信或電子郵件謊報身份字號或姓名，政府機關亦難以查證，法規亦無規定須檢附身分證影本才能受理陳情規定。而訪談發現亦發現政府機關對於身分證字號的填寫並無要求。

另一個法規面重點的討論，如果一再陳情處理上，政府機關在內部規定則會有處理次數限制。部分受訪者表示，如果陳情民眾同一事件，超過三次陳情，則不予回復，但翻閱該機關或院版陳情要點及行政程序法並無這樣的規定。對於一再陳情的民眾，政府機關採取是在數次陳情後，陳情人未提新事證，則不再回復民眾，但在維護民眾權益上仍採謹慎態度，一再陳情者多會再向上呈核，由上級決定是否不再回復民眾。其次，在一案多投的情形，目前機關間並無控管機制。

在電子陳情機制，受訪者認為是亟需補強的部份，包括各機關現行的陳情作業要點少有對網路陳情有所規定，僅內政部對於垃圾郵件、廣告信件有拒絕受理，多數機關還利用現有的法規來規範網路陳情。再者，研究團隊測試各機關網路陳情網頁發現，在姓名、電話、地址等有必填欄位的限制，可以防止不具名陳情，但對於是否濫填、隨意輸入字元則無法限制；最後，是

否 IP 位置可以作為替代個人資訊則也須未來法規進一步的討論。



## 第四章 人民陳情個案實例分析及模擬測試結果

本章由中央及地方單位所提供之個案做為實例分析，用以瞭解政府機關處理人民陳情案件回復時效、處理流程、處理方式及回復內容是否陳情案件處理作業要點的法規規定等，檢視政府機關處理案件的實際情形。本研究共蒐集到交通部、內政部、行政院環境保護署、台北縣政府、台中市政府所提供之個案，供本研究作個案分析。

此外，本次執行陳情民眾滿意度調查中，部分民眾將其投訴無門或無法獲得政府機關滿意答復的案件，隨問卷郵寄回給研究團隊，並以電話告知轉交給相關單位處理，研究團隊認為有其研究價值，在徵求陳情對方同意後，亦納入此次的個案分析當中。

本研究除了分析中央及地方 5 個機關所提供個案外，同時研究團隊也蒐集全國關心之議題，以模擬測試的方式來實際測試政府機關回復速度、處理方式及是否有針對內容與以適切的回復等，與先前政府機關所提供個案做為比對之用，用以瞭解政府機關與實際模擬測試之間的差異，避免由政府單位挑選過的案例所造成的誤差，本研究挑選經濟部、勞委會、NCC、教育部、衛生署等 5 個中央機關及台北市、南投縣、高雄縣、台中縣、基隆市政府等 5 個機關地方機關。論述結果將作為政府機關的改進建議並作為修正「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案要點」之參考。

根據實際受測之結果，有回復之單位包括勞委會、教育部、衛生署、台北市、高雄縣等 5 個機關；而未回復單位包括經濟部、NCC、南投縣、台中縣、基隆市等 5 個；另外，高雄市寄發 3 個問題，實際回復 2 個，以上回覆率約為 5 成。而針對 NCC、南投縣重複寄發陳情電子郵件，仍未回復。

本研究將分為人民陳情個案實例分析與模擬測試分析兩節分析，並依據行政程序法第 168 條，將陳情類型分為「行政興革建議」、「行政法令查詢」、「行政違失舉發」及「行政權益維護」等四類，作為個案分析分類基礎，最後並列表區別兩者之異同。

## 第一節 人民陳情個案實例分析

### 壹、「行政興革建議類」個案實例分析

案例一：建議台鐵火車票印上身分證字號，以供確認座位及約束乘客行爲，向交通部建議陳情。

#### 一、陳情內容

購買火車票出示身分證!!而票上也最好能印上身份證字號，希望搭火車座位改用身分證購買，確認自己的座位。火車空間是密閉的，卻總會有人狂咳嗽，如有發現結核病的人查緝人員也方便通報或確認謝謝。

#### 二、回復意見：

##### (一) 流程：

本案陳情人利用交通部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 條規定，處理時限不得超過 30 日，而秘書室給予限辦為 10 日，實際結案日期為 7 日。有關火車票印上身份證字號應屬台鐵局權責，秘書室再分件台鐵局，由台鐵局業務承辦人接獲案件後擬稿呈核，經上級核判後，將內容依相同管道回復陳情人，回復後解除公文時效列管。

##### (二) 回復：

敬愛的旅客您好，您的電子郵件，本局○局長交代本處要妥善處理，並且向您致意，您所提出的問題，謹答復如下：

- 1、有關台端反映事項，經查本局係為運輸服務事業單位，每位旅客均為本局服務對象，且享有同等服務品質，故無法限制旅客身分乘車，尚請諒察。建請 台端於列車上遇此情形，除可請車上乘務人員協助勸導旅客戴口罩或咳嗽時以手帕掩住口鼻外，台端亦可宣導旅客發揮公德心，共同維護車廂品質。



2、為旅客做好服務，是台鐵全體員工努力的目標及應盡的職責，您的來函指教，讓我們更清楚瞭解今後應該改進的地方。謝謝您！

### 三、評析

- (一)回復部分，秘書室給予 10 日辦理時限，實際回復為 7 日，符合時效。
- (二)內容部分，對於無座票旅客佔用有座票旅客座位及約束咳嗽旅客，陳情人建議台鐵在車票印上身分證字號。這是旅客個人建議，即使車票印上身分證字號並不能解決該類問題，不符合比例原則，予以婉拒。實際作為應約束乘客部分，建議民眾直接向車上乘務人員代為勸導，以解決此問題。

**案例二：肢體殘障者認為官方「障礙」二字有歧視之嫌，向內政部請求改正。**

#### 一、陳情內容：

內容：公務人員發明的字眼，使無辜的人遭受歧視不平等的待遇，標榜人權卻拼命狗咬呂洞賓的兩面手法，是公務人員受高等教育的成果？觀諸先進國家不使用這種字眼！

請問閣下有一天「不小心」生病損及器官是「障礙」嗎？為何不稱為「身心器官受損」，非要用「障礙」字眼不可，以中國人普及觀念不遑多論總推及到智能方面去，動不動講「情緒話」致遭受到人身攻擊，身心障礙手冊真是無功不受祿、天下沒有白吃的午餐的變態文化，沒有擷取先進國家的優點，卻顯露公務人員的心理變態。

#### 二、處理流程：

##### (一) 流程：

本案陳情人利用內政部部長信箱陳情，民眾藉由部長電子信箱網路頁面填妥內容後，統一到信件處理中心，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移轉至部本部主管單位或轉交地方機關辦理，傳遞同時附有案件編號、來信及分信時間、預定結案時間。本案判定屬於社會司回復案件，將依「內政部部長電子信箱處理作業規定」辦理，作業規定第 4 條

## 人民陳情案件處理機制之改進

各類信件及處理時限規定，本案屬第一類應於信件處理中心分案後，5日內回復民眾，實際處理為5日。本案為向部本部請求停止辦理表揚活動，由社會司殘障福利科擬稿呈核後，逕行回復民眾，予以結案。

### (二) 回復：

- 1、因應身心障礙者的需求、社會發展、國際潮流並避免使用負面或足以令人產生歧視的印象之名稱，本部乃於民國 86 年將「殘障福利法」為「身心障礙保護法」，該名稱係在廣泛徵詢各界意見，並依據國際上通用之慣例（disability）後加以確立，其中並無包含任何歧視之涵義，合先敘明。
- 2、依據身心障礙者權益保障法施行前之法規規定略以：「本法所稱身心障礙者，係指個人因生理或心理因素致其參與社會及從事生產活動功能受限制或無法發揮，經鑑定符合中央衛生主管機關所定等級，並領有身心障礙手冊範圍…。」而台端所稱「身心器官受損」則未必導致其參與社會及從事生產活動功能受到限制或無法發揮，是以「生病損及器官」如未達身心障礙等級標準者，仍非屬於身心障礙之範圍。
- 3、綜上，因「身心障礙者」一詞係為法所明定，其涵蓋對象亦與台端所指「生病損及器官者」有別，故有關建議將「身心障礙」一詞修正為「身心障礙器官受損」乙節，將於下次修法時提出討論。
- 4、感謝您來信提供寶貴意見，爾後本部將本於職權持續為身心障礙者提供適切服務。

### 三、評析：

- (一) 時效部分，單位核判處理時間為5日，實際處理時間為5日。
- (二) 內容部分，陳情人主要的訴求為「殘障」一詞帶有歧視性，希望修法改正。惟陳述語言中，挾帶著情緒性語言攻擊，使得陳述議題模糊，然而承辦人員也從當中釐清陳情人訴求，回復將於下次修法時提出討論。
- (三) 是類文中挾帶著情緒性語言，這在陳情案中經常見到，承辦人員多數以忽略，「內政部部長電子信箱處理作業規定」參考範例第3條提

醒承辦人員：「答復語氣應親切平和，不得於答復內容中責罵或言詞反駁民眾…。」而在回復言語中對於情緒性言語攻擊，多數選擇忍受言語暴力，以忽略方式略過，僅針對訴求內容予以答復。

**案例三：民眾行駛雪山隧道時速低造成車輛回堵，請求交通部放寬行車速限。**

### 一、陳情內容

國道五號雪山隧道不開放 80 公里反而會加速南下車子回堵於雪山隧道中，反而造成我們的危險。

### 二、處理流程

#### (一) 流程：

本案陳情人利用交通部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 條規定，處理時限不得超過 30 日，而秘書室給予限辦為 12 日，實際結案日期為 5 日。有關國道 5 號雪山隧道路段應屬高公局權責，分案後由高公局回復民眾疑慮，由高公局相關業務承辦人接獲案件後擬稿，逐級呈核，依核示內容發文，再以電子郵件回復民眾。

#### (二) 回復：

高速公路局於 96.10.8 以電子郵件回復陳情人：

- 1、交通部 96 年 10 月 3 日轉送台端致部長電子郵件反映事項敬悉。
- 2、國道 5 號「南港系統至頭城段」除設計速率較低外，該路段尚有多個隧道路段，其中雪山隧道更長達 12.9 公里，通車初期基於設計標準且考量國人尚無駕駛如此長隧道之經驗，該路段速限訂為每小時 70 公里。因本局屢據各界反應建議調高速限，經通盤檢討、調整部分路段線形且考量用路人已熟悉道路狀況，陳報交通部核准，自 96 年 10 月 1 日起，調整國道 5 號南港系統至頭城交流道路段速限，除雪山隧道維持原每小時 70 公里之行車速限規定外，其餘路

段調高為每小時 80 公里。

- 3、建議提高雪山隧道速限為每小時 80 公里乙項，因國道 5 號南港系統至頭城段速限調整係規劃採兩階段辦理，俟本(96)年底雪山隧道通行大客車後，本局將研議提高雪山隧道速限為每小時 80 公里之可行性。

### 三、評析

- (一)時效部分，單位核判處理時間為 12 日，實際處理為 5 日，符合時效。
- (二)內容部分，陳情人建議國道 5 號雪山隧道路段開放速限制 80 公里。高工局回復初期未開放是「考量國人尚無駕駛如此長隧道之經驗」，第(3)則表示於年底開放大客車通行後，即開放至 80 公里。除了告知未開放立場，亦將開放期程告知民眾，是完整的回復方式。
- (三)建議用口語化、簡要說明的回答方式，並佐以數據或專家意見來輔助意見來強加回復論點。

**案例四：地方政府辦理母親節表揚模範母親活動，流於形式及官方意識型態，向內政部陳情希望停辦。**

#### 一、陳情內容：

評選一個母親是否模範，只有自己小孩才知道。現在推舉活動，好明顯是官定的意識形態。這個社會誰在乎模範母親，已經流於形式，套句陳市長說過的話，難道坐在台下就不是模範母親了嗎？不要再辦了，有母親節就要推舉模範母親，多可笑啊！官方不要再強調這些，對每一個小孩而言，母親就是偉大，不需你們的表揚。被表揚的都有其附加的效果和目的，掩蓋了原來母親的真正的偉大原因。

#### 二、處理流程：

##### (一) 流程：

本案陳情人利用內政部部長信箱陳情，民眾藉由部長電子信箱網路頁面填妥內容後，统一到信件處理中心，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移轉至部本部主管單位或轉交地方機關辦理，傳遞同時附有案件編號、來信及分信時間、預定結案時間。本案判定屬於社會司回復案

件，將依「內政部部長電子信箱處理作業規定」辦理，作業規定第 4 條各類信件及處理時限規定，本案屬第一類應於信件處理中心分案後，3 日內回復民眾，實際處理為 2 日。本案為向部本部請求停止辦理表揚活動，由社會司職業團體科擬稿呈核後，逕行回復民眾，予以結案。

(二) 回復：

- 1、有關模範母親、父親的評選表揚活動，在於藉由評選表揚，讓辛勞且為社會各界肯定之模範父母親，引為社會效法學習之典範，其立意良善，對增進親子關係改善社會風氣有其正面意義，惟對於辦理之過程及方式應更為嚴謹莊重，以不流於形式。
- 2、查本部目前並未辦理有關模範母親、父親之評選表揚活動，至於各地政府是否舉辦，係屬地方權責，宜由地方自行評估。
- 3、謝謝您對於是項活動之關心及寶貴的建議。

三、評析

(一) 時效部分，單位核判處理時效為 3 日，實際處理為 2 日。

(二) 回復內容部分，有關陳情人所陳，針對背後意識形態部分，仍有其討論空間。然而，如承辦單位所回復，其立意良善，並有改善社會風氣有其正面意義，應予以保留，惟過程及遴選方式有瑕疵，則應立即改正。作為活動最高指導單位，亦認定該活動有其肯定的態度；第二，內政部並未辦理類似活動，亦向民眾解釋，直接說明如果是對遴選過程不滿意，應向地方政府陳情。

**案例五：民間企業為刺激消費，發送免費玩具贈品，造成環境破壞，向環保署陳情以約束廠商行為。**

一、陳情內容

現在的連鎖速食店或便利商店所提供的塑膠玩具贈品，大量的丟棄，造成環境的破壞。

二、回復意見：

(一) 流程：

本案陳情人利用環保署環保 e 言堂的署長信箱陳情，民眾藉由介面自動點選業管單位後，系統自動分信至該單位窗口，再由管制考核單位統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位或轉交地方機關辦理，傳遞同時即有附上案案件編號、接單時間、結案時間。本案判定屬於公害案件，將依「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」辦理，注意事項第 9 條規定公害陳情案件處理時限為 7 日，本案於 2 日予以回復。該案件因企業行銷造成環保資源浪費，也擔憂民眾丟棄後造成環境影響，因無具體的檢舉對象，由廢管處第一科資源回收逕行答復民眾，予以結案。

(二) 回復：

感謝 台端對環保事務的關心：市面上不同產品搭配組合銷售或贈送為常見的行銷方式，消費者若不需要贈品，可選擇拒絕購買或拒絕接受贈品，若消費者願意購買該類產品並接受贈品，亦難以認為贈品必然造成廢棄物。因此，環保署原則上不介入產品的行銷，但會加強注意此類行銷行為是否對環境造成危害。

三、評析：

(一) 時效部分，根據單位辦理時效為 7 日，實際回復為 2 日。

(二) 回復內容部分，民眾陳情對於環保議題上關心事件好事，也熱心給予建議，但針對商業行銷行為是屬於私權部分，並無法可管。僅能以建議方式不要索取表明環保署立場。

## 貳、「行政法令查詢類」個案實例分析

案例六：民眾對於法規有疑問，先前已向社會司請求法律解釋，不滿意法規解釋，再次來信請求解釋。

一、陳情內容：

本人曾向內政部社會司請釋，「台灣省全家人口中有工作能力者未超過

總人數三分之一，其家庭總收入平均分配全家人口，每人每月未超過最低生活費用三分之二者」得核列為低收入戶第二款規定。當全家有工作能力者「等於」總人口數的三分之一，家庭總收入平均分配全家人口，每人每月「等於」最低生活費用三分之二時，應列第二款或第三款？社會司回復應列第三款。

經向貴部法規會請釋，回復所詢事項，涉及社會救助法適用，屬於社會司主管權責，既經該司回復在案，自以該司解釋為準。

本人係不認同社會司對法規文字解釋，再向貴部法規會請釋，是否請貴部法規會給予一點意見。社會司之解釋有無瑕疵？請依法論法。如貴部法規會不願意表示意見，可否推薦本案可向上級單位請釋？

## 二、處理流程：

### （一）流程：

本案陳情人利用內政部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來信日期、單位分信日期、預定結案日期。依據「內政部部長電子信箱處理作業規定」第 3 條規定，該案屬於第一類案件，結案日期需於分信後 3 日內回復民眾，而本案回復時間為 2 日。該案件有關法規解釋請求，由秘書室分判後移轉社會司窗口聯絡人負責管考，再由社會司窗口聯絡人分案至社會救助科，承辦人接獲案件後擬稿回復，逐級呈核，依核示內容再以相同陳情管道回復民眾，回復後解除公文時效列管。

### （二）回復：

社會救助法係屬本部主管法規，有關社會救助法令解釋是項係屬本部權責範圍，如您對本部之發規文字解釋無法認同，尚祈見諒。此外，倘您對地方政府審核認定您的低收入戶類別款項之行政處分，認為違法或不當，致損害權利或利益者，得依訴願法及行政訴訟法相關規定提起行政救濟與司法救濟，以維護權益。

## 三、評析

- (一) 時效部分，單位核判處理時間為 3 日，實際處理為 2 日，符合時效。
- (二) 內容部分，符合「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 12 條：「人民依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償及其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人……。」多數機關回復了民眾問題，卻未附上如民眾覺得不滿後，如何提出行政救濟，或忽略應提醒民眾可以提出正式救濟途徑，或是提出新事證後再向原機關陳情。
- (三) 惟建議民眾於提出行政救濟較為陌生，多不知如何提起程序，應告知陳情人提出程序步驟或有諮詢電話以供查詢。

**案例七：宜蘭蘇花高速公路興建，遙遙無期，詢問交通部興建期程。**

**一、陳情內容**

以前在建北宜高時，也沒有說要做環評，也是草草的開通，現在蘇花高建造，是比北宜高更安全才對，也更容易才對，為何工程一直遲遲不見動工，說還需環評，自從民進黨執政開始講，講了快八年了，是不是這一條環評一直不過，就一直放在那邊，況且蘇花公路也被評鑑為全台最危險的路段之一，難道就靠一條鐵路運輸就可以解決的？還是像前行政院長所提出從海上運輸可以解決的？

**二、處理流程**

(一) 處理流程：

本案陳情人利用交通部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 條規定，處理時限不得超過 30 日，而秘書室給予限辦為 11 日，實際結案日期為 8 日。事涉蘇花高興建建議，秘書室再分件給國道工務局(以下簡稱「國工局」)，由國工局相關業務承辦人接獲案件後擬稿，逐級呈核，再依核示內容依相同陳情管道回復民眾，解除公文時效管制。

(二) 回復：



國工局於 96.06.20 以國工局規字第 0960009xxx 號函回復陳情人：

本局前已依環保署環評委員會第 1 次專案小組審查意見完成蘇花高「環境影響差異分析暨環境現況差異分析及對策檢討報告」之資料補正，經陳報交通部於 96 年 4 月 26 日送環保署審查；該署於 96 年 5 月 2 日函復本局：請就蘇花公路改善與本計畫之關係、本案分期開發之可行性等補充相關資料。本局刻正依該署函示辦理，將儘速研提該署憑辦。

### 三、評析：

- (一)時效部分，單位核判處理時間為 11 日，實際回復為 8 日，符合時效。
- (二)回復內容部分，國工局整個回應的重點為：環保署環評委員會審查意見補正資料已送交環保署審查，環保署也回復國工局審查意見，國工局正依環保署函復意見辦理，換言之，蘇花高是否興建，仍在環境評估當中。惟回復意見，較為拗口難懂；其次，除了興建進度，應將政策遲遲無法進行的困難點，加以向民眾說明，畢竟政府承諾興建，卻延宕無進展，一等八年，必須要將困難點，加以向民眾說明。
- (三)建議將規劃的期程再向民眾說明，讓民眾對於工程進度有所瞭解。

## 叁、「行政違失舉發類」個案實例分析

**案例八：檢舉同里老年人資格不符者，請領老人年金，請內政部社會司嚴加審查請領人資格。**

### 一、陳情內容

我是大同區一位市民，發現本區○○里有請領老年年金的人，有的本身是公司或工廠負責人，只是位於台北縣，而且也有房子，只是房子都是孩子名下的，孩子本身薪水也蠻高的，只是戶籍不同處，希望部長能要求社會司全面清查，讓社會福利能真正用到有需要的老人身上。

### 二、回復意見：

(一) 流程：

本案陳情人利用行政院院長電子信箱，院長信箱處理小組轉交內政部部長信箱「信件處理中心」，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移轉至部本部主管單位辦理，傳遞同時附有案件編號、來信及分信時間、預定結案時間。本案判定屬於社會司回復案件，將依「內政部部長電子信箱處理作業規定」辦理，作業規定第 4 條各類信件及處理時限規定，本案應屬第一類應於信件處理中心分案後，預定 6 日內回復民眾，實際處理為 1 日。因事涉老人年金發放，轉交給社會司老人福利科辦理，由承辦人員擬答復稿陳核，核判後逕將核判內容以電子郵件回復陳情人，予以結案。

(二) 回復：

○先生您好：您於 96 年○月○日寄給行政院院長的電子郵件，經信箱處理小組交本部處理，茲答復如下：

- 1、敬老福利生活津貼之規劃主要在因應台灣老年人口成長快速，並秉持福利資源不重複配置、政府財政負擔考量與公平性，針對從未領有政府補助或津貼者之補充性福利措施；再者，老人福利生活津貼，基本上不屬於「普及式福利」(人人皆可享有)，但也不屬於「社會救助性質」，係未照顧老人生活所規劃實施之福利措施，故列有排除條款及財產限制。
- 2、依據敬老福利生活津貼暫行條例第 3 條第 1 款規定：「年滿 65 歲，在國內設有戶籍，且於最近 3 年內每年居住超過 183 日之國民，未有下列各款情事者，得請領敬老福利生活津貼(以下簡稱本津貼)，每月新台幣 3,000 元：(1) 經政府補助收容安置。(2) 請領軍人退休俸(終身生活補助費)、政務人員、公教人員、公營事業人員月退休(職)金或一次退休金。(3) 已領取中低收入老人生活津貼、身心障礙者生活補助費、老年農民福利津貼或農民就養給與者。(4) 稅捐稽整機關核定最近一年度個人綜合所得總額合計新台幣 50 萬元以上。(5) 個人所得之土地及房屋價值合計新台幣 500 萬元以上。(6) 入獄服刑、因案羈押或拘禁。」

- 3、若具有上開所列情形者，不得請領本津貼。感謝 台端來函關切政府政策，並請繼續支持各項政府措施。

### 三、評析

- (一)時效部分，單位核判給予 6 日處理，實際處理 1 日，符合時效規定。
- (二)回復內容部分，民眾關心社會資源浪費問題，但因未具體指出特定的人及事證，也無從調查，僅就法規面提供法律條文向民眾解釋國民年金限制條件。

#### 案例九：民俗節慶，焚燒大量冥紙，造成空氣污染向公害防制中心陳情。

##### 一、陳情內容：

每到農曆初 1、15 拜拜時就是台灣受難日，不要說過年，農曆 7 月，全台灣這天同時不知道燒掉多少噸的冥紙，造成空氣污染，也相對讓慢性呼吸道患者造成傷害，也讓台灣的空氣更加陷入危機，環保署是否有方法解決？

##### 二、處理流程：

###### (一) 流程：

本案陳情人利用環保署環保 e 言堂的署長信箱陳情，民眾藉由介面自動點選業管單位後，系統自動分信至該單位窗口，再由管制考核單位統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位或轉交地方機關辦理，傳遞同時即有附上案案件編號、接單時間、結案時間。本案判定屬於公害案件，將依「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」辦理<sup>12</sup>，注意事項第 9 條規定公害陳情案件處理時限為 7 日，本案於 6 日予以回復。該案件有關節慶焚燒大量冥紙導致空氣污染問題，因無具體的檢舉對象，並未實際進行調查，所以由環保署空氣保護處逕行答復民眾，予以結案。

###### (二) 回復：

---

<sup>12</sup> 資料來源：環保署「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」第 9 條規定：「……，公害陳情案件處理時限為 7 日，一再陳情為 5 日，……。」

## 人民陳情案件處理機制之改進

- 1、台端提及每逢農曆初一、十五、過年及農曆七月，即有眾多人士焚燒紙錢，造成空氣污染，是否有解決方法乙事，查本署對於紙錢燃燒造成之空氣污染問題，向來極為重視，已於空氣污染防治法第 31 條第 1 項第 1 款規定，在各級防制區及總量管制區內，不得有從事燃燒，致產生明顯之粒狀污染物，散佈於空氣或他人財物之行為，違反上述規定者，依本法第 60 條規定，處罰鍰並通知限期改善等處分。
- 2、本署及地方環保機關常於各種場合或利用媒體，呼籲民眾勿焚燒紙錢，或改以其他方式替代，如徒手祭拜、燃燒大面額金紙、集中送焚化廠燃燒處理、網路祭拜、以環保金爐焚燒等，民眾可選擇適合自己之方式為之。因焚燒紙錢為我國傳統之民俗習慣，民眾短時間內不易改變其觀念及做法，本署及地方環保機關將持續加強宣導工作，以移風易俗，減少因紙錢燃燒所造成之空氣污染情事發生。
- 3、倘台端發現有民眾露天焚燒紙錢，造成空氣污染情事，可撥 0800-066666 免費公害報案專線，向當地環保局陳情；倘經多次陳情未能改善者，則可撥 0800-231885 向本署申訴，本署將儘速派員前往查處。

### 三、評析：

- (一) 時效部分，處理時限為 7 日，實際為 6 日，符合時效。
- (二) 回復內容，首先依據法規規定告知此類情形有法可管；其次，因為我國特有風俗，一時不易導正，但仍以多種宣導方式希望民眾可以減少焚燒冥紙；最後，如果民眾認為已經嚴重影響到個人健康或生活環境，則可以透由環保專線以檢舉方式處理。
- (三) 這是一個對於政策建議很好回復模式：1、說明法條，針對此現象政府機關處置及立場；2、柔性勸導，如果是對社會有害現象為普遍的，就目前的宣導活動，讓民眾瞭解政府對此議題重視及目前作為；3、立即解決之道：對回復說明不滿意，還有救濟之道。

**案例十：公司任意苛扣薪資，勞工權益受到損害，向市政府檢舉陳情。**

## 一、陳情內容：

我任職的公司剝削員工權利，還有強迫員工假日加班，不服從者就以開除處置，已有一位員工以此為由被開除，要求遣散費時，還被以公司沒有這項東西而被駁斥，還有勞退 6%也是從薪資扣除，但僱主沒有在薪資單裡明確列出，還有團保我們也們被扣薪資，還有國定假日和颱風假也要被扣假，每天都提心吊膽，不知何時會被冠上奇怪理由開除，敢問胡市長，您就此放任不管嗎？法律難道真的是只有保障有錢人嗎？那我們這種靠微薄薪水過活的人就該死嗎？勞基法是保障勞工還是保障僱主呢？

## 二、處理流程：

### （一）流程：

本信由藉由電子信箱，進入系統後，由掛公文產生管制編號後交由計劃處列管案件，計畫處將案件分件及帶出辦理期限，並列印出紙本後，移送至各單位辦理。辦理期限依據「台中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」之新修正附表之時效規定，一般檢舉案件 14 天辦畢，但本案未明確指出公司名稱，附上具體的證據，看似抱怨的留言，而歸類為第二類一般陳情案件。此案為有關勞工權益問題，轉由勞工處予以回復，承辦人員擬稿呈上級核判，審核後再依回復內容，輸入至電子信箱回復民眾，具體回復民眾後解除公文列管，計畫處繼續追蹤考核。

### （二）回復：

○小姐您好：有關您致本府市長信箱電子郵件陳述公司扣薪、加班等情事，本府勞工處說明如下：

- 1、依勞基法第 36 條規定：勞工每七日中至少應有一日之休息，作為例假。勞基法第 42 條規定：勞工因健康或其他正當理由，不能接受正常工作時間以外之工作者，雇主不得強制其工作。
- 2、有關團保部分，法無明訂，請勞資協商，如未經協商同意，即扣勞工薪資，已違反勞動基準法第 22 條第 2 項規定「工資應全額直接給付給勞工」之規定。另依勞工退休金條例第 14 條第 1 項及 36 條第 1 項規定，雇主每月負擔之勞工退休金提繳率，不得低於勞工

每月工資百分之六。此一規定係要求雇主須於勞雇雙方原議定發給之工資以外，另行爲勞工提繳不低於每月工資百分之六的個人專戶退休金或年金保險費，而非將前述提繳之數額「內含於勞雇雙方原本已議定之工資」，造成工資不完全給付勞工之情事。雇主如將提繳之退休金內含於原議定之工資中，也已屬違反勞動基準法第 22 條第 2 項「工資應全額直接給付給勞工」之規定。

- 3、以上勞工得以雇主違反勞動基準法第 14 條第 1 項第 5 款前段「雇主不依勞動契約給付工作報酬」及第 6 款「雇主違反…或勞工法令，致有損害勞工權益之虞者」爲由，終止勞動契約；並依該法同條第 3 項之規定，向雇主要求發給資遣費（準用該法第 17 條之規定）。
- 4、依勞基法第 37 條規定：紀念日、勞動節日及其他由中央主管機關規定應放假之日，均應休假。
- 5、依勞基法第 39 條規定：第三十六條所定之例假、第三十七條所定之休假及第三十八條所定之特別休假，工資應由雇主照給。雇主經徵得勞工同意於休假日工作者，工資應加倍發給。因季節性關係有趕工必要，經勞工或工會同意照常工作者，亦同。
- 6、另有關颱風假問題，依照行政院勞工委員會八十年七月十二日台（80）勞動二字第一七五六四號函釋，事業單位勞工於天然災害發生時（後）之出勤管理及工資給付事宜，依下列原則處理：「一、天然災害發生時（後），事業單位之勞工在何種狀況下得停止工作，宜由勞雇雙方事先訂於勞動契約、團體協約或工作規則之中，以求明確；訂定時可參照行政院頒『天然災害發生時停止辦公及上課作業要點』之規定。如事前並無約定，可參照前開要點及企業慣例，由勞雇雙方協商辦理。二、天然災害發生時（後），勞工如確因災害而未出勤，雇主不得視爲曠工，或強迫以事假處理，惟亦可不發工資；勞工如到工時，是否加給工資，可由雇主斟酌情形辦理。」故天災時（如颱風），勞工在何種狀況下得停止工作，宜由勞雇雙方事先訂於勞動契約或工作規則之中，以求明確；如事前並無約

定，由勞雇雙方協商辦理。是以，建請勞資雙方本於和諧依上述原則辦理。

- 7、因此您如認為雇主有違反勞基法應由本府予以查處部份，煩請填妥「台中市政府受理勞工檢舉事業單位違反勞動基準法申訴書」後逕送本府，本府將派員訪查，違反勞基法如經查確有具體事證，將依法處分。
- 8、另台端相關權益建請先與雇主協商，若遇有勞資爭議，如需本府協調，煩請填妥本府勞資爭議申請書，就訴求事項及雙方基本資料明確述明後逕送本府，本府將儘速安排勞資爭議案件協調會進行協調。申訴書格式可先行於本府勞工局網站下載，網址：[http://www.tccg.gov.tw/sys/list\\_organ](http://www.tccg.gov.tw/sys/list_organ) 或可電話洽詢 22289111 轉 3305、3306。

### 三、評析：

- (一) 內容回復部分，根據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 10 條規定：「各機關答復人民陳情案件時，應該對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，……。」本案因未涉及具體的檢舉對象，政府機關僅針對陳情人所提給予法規意見，第(1)至(6)點提供可能法條參考。
- (二) 建議部份，依據上述要點第 9 條規定：「……，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。」按例九與本案例皆為沒有特定對象檢舉案件，如能主動派員調查，將展現政府機關主動解決民眾問題的形象。

**案例十一：對於違法路霸，佔用停車位並阻擋逃生通道，向台北縣政府檢舉取締。**

#### 一、陳情內容

本人是住於三峽鎮○○街的居民，從○○國小前進入永安街，兩旁的商家店前大多用機車、水桶來佔用停位，希望相關單位能前來處理。更誇

張的是位於永安街○巷○號旁的防火巷竟被人佔用，還蓋了間鐵皮屋，寫上車庫、倉庫。長期在屋前停放自己的車，別人都不能停。

## 二、處理流程

### (一) 處理流程：

本案陳情人利用縣長電子信箱，經系統確認受理情案件後，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移送至業務權責單位主辦，傳遞同時附有案件編號、來信及預定結案時間。本案將依「台北縣處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點」辦理，作業規定第 6 條第 1 款列管時效處理天數規定，電子陳情處理時限為 3 個工作天，實際回復天數為 2 天。本案陳情人針對路霸檢舉，縣府轉交由三峽分局處理，取締路霸處理完成後，向秘書室回復處理成果，由秘書室統一回復民眾，解除公文時效列管，於 4 日考核後予以結案。

### (二) 回復：

- 1、復 台端 96 年 11 月 5 日電子陳情案（案號：電 096110xxxx）。
- 2、有關台端檢舉違章建築乙案，經查本府業以北縣拆認字第 09600xxxxx 號違章建築認定通知書依法查報認定 D 類 5 組在案，並依「臺北縣違章建築拆除優先次序表」規定依序處理。
- 3、感謝台端來函指教，本府將竭誠為你服務！ 承辦單位：認定組 聯絡電話：02-2954xxx 轉 xxx。
- 4、另『三峽鎮○○街路霸』，本府警察局三峽分局已於 96 年 11 月 7 日派員清除。台端熱心公益，在此特致謝忱，有關警政工作施行與推動，並請續予支持與鼓勵，為更有效提昇行政效率，爾後再有發生任何違規情形，請直接電告三峽分局勤務指揮中心或三峽派出所，分局當立即派員前往稽查，以維交通順暢。（勤務指揮中心：26711796、三峽派出所：2671xxxx）。

## 三、評析

(一) 時效部分，與案例八、十相較，本案路霸檢舉已有具體檢舉地點與



內容，縣政府立即受理案件，並排入取締的時程。在接獲檢舉至到場取締，於 2 天內完成行政處分，並予以回復，在效率上符合效率。

(二) 回復內容部分，縣政府對於陳情案件回復，統一由研考單位回復而非由警察單位，優點可以考核回復內容，同時統一回復，避免各自為政，讓民眾陸續接獲多封回復公文。

**案例十二：向大溫暖專線電話求助，接線人員處置不當，向內政部部長電子信箱申訴。**

### 一、陳情內容

打到大溫暖專線去，詳述我的情況，並說明我的申請補助遭到駁回，要求大溫暖專線協助，該受理接線人員，竟然告訴我社會局無法受理，大溫暖專線也無法受理。只給我一些張老師還是生命線的電話(想阻止我自殺啊?)，並且我要求他通報，還屢遭刁難或拒絕，說就算他通報出去，也是不可能立案，或者就算給我補助，只有幾千塊，也於你無補，你不如就跟你親戚朋友借就好了。

後來在我強硬要求下，他才願意說要替我受理，態度敷衍至極。

### 二、處理流程

(一) 流程：

本案陳情人利用內政部部長信箱陳情，民眾藉由部長電子信箱網路頁面填妥內容後，统一到信件處理中心，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移轉至部本部主管單位辦理，傳遞同時附有案件編號、來信及分信時間、預定結案時間。本案判定屬於社會司回復案件，將依「內政部部長電子信箱處理作業規定」辦理，作業規定第 4 條各類信件及處理時限規定，本案屬第一類應於信件處理中心分案後，3 日內回復民眾，實際處理為 2 日。本案為向部本部請求停止辦理表揚活動，由社會福利科擬稿呈核後，逕行回復民眾，予以結案。

(二) 回復：

## 人民陳情案件處理機制之改進

先生您好：您於○年○月○日寄給部長的電子郵件，經交由社會司查處結果，茲答復如下：

您於○月○日中午撥打 1957 福利關懷專線，台中市政府 1957 專線亦已將您的案件轉請該府社工人員處理，若您仍有疑義，可洽詢台中市社會局，該局聯絡電話為(04)xxxx-xxxx。

### 三、評析

- (一) 時效部分，單位核判處理時間為 3 日，實際回復為 2 日，符合時效規定。
- (二) 回復內容部分，本案陳情人針對承辦人員拒絕受理部分申訴，雖查證台中市政府已經受理，但對於受理人員言語不當部份，卻未向陳情人說明。依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 6 條「陳情案件內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關處理或交由其他適當單位處理。」但明顯涉及風紀問題尚未處理。
- (三) 受理與否應有共通之標準，顯然該案件前後受理標準不一。建議之前未能受理部分也應調查清楚向民眾解釋。

**案例十三：南投縣內身心障礙者停車位難找，民眾認為縣府有濫發身障停車證之嫌，向交通部陳情查察。**

#### 一、陳情內容

- (一) 據南投縣政府核發約有三千多個身心障礙者專用停車位識別證，經眾多相關單位、人民團體及民意代表調查，縣內道路邊少有身心障礙者專用停車格，及公(私)立建築物少有「無障礙設施」。
- (二) 南投縣府社會局似濫發停車識別證，卻令弱勢族群找不到專用停車位，造成浪費社會資源及公帑之嫌。數天前，相關單位及民意代表助理前往會勘，有人推說是省道沒有管理權，殊不知台灣省已然廢省，無省道該哪個單位管理之問題，況按該論調引述，桃園國際機場週邊道路之身心障礙者停車位，哪能在國道上劃設之理呢？實鬧成全世界一個大笑話，相關單位法律常識實有待加強，身心障礙相

關法令係國家特別法，位階高於普通法律之上，請勒令加強公務人員法律常識確保民眾之福祉。

- (三) 過程中遭受南投縣政府警察局南投分局(96年4月24日投警交字第 09600xxxxx 號、96年4月25日投警二字第 09600xxxxx 號、96年4月29日e化案號 P09604245Jxxxxx 受理刑事案件報案三聯單)、南投縣政府警察局 96年5月1日投警交字第 0960014680 號、96年4月25日聯合報南投縣新聞第 C2 版左下角略以明示，將身心障礙者停車位重新施設延宕至今，交通部公路總局臺中區監理所南投監理站(96年5月4日中監投字第 09600xxxxx 號)行文函以本人似難洞悉相關單位完全改善銷案之誠意。
- (四) 本人及相關家屬受此莫大冤曲加上所有往來公文、罰單和身心騷擾、虐待及聽聞友人傳來，本人將遭不明人士頭蓋布袋，已嚴重危害本人及親屬安全及聲譽受損，本人請求國家保護並申請相關單位賠償所有損失以昭還國家、社會及真正善良，不是假善的平民百姓公道。
- (五) 以上所請請速辦理，否則全面發動社會各階層、檢調單位調查公務人員有無失職及南投工務段，承辦此案人員等單位有無亂簽辦公文(相關文件已列明係身心障礙者停車位)並疑似故意拖延喪失民眾權益及疑似不依法行政取締非法整頓市容之責並考慮提請公訴。
- (六) 所有資料及照片存於重要人物處並報請總統府總統、副總統及檢調單位備查。

## 二、處理流程

### (一) 流程：

本案陳情人利用交通部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 條規定，處理時限不得超過 30 日，而秘書室給予限辦日期為 9 日，實際結案日期為 2 日。該案件有關南投縣政府濫發停車證之查察，由秘書室分案給路政司，再由路政司業務承辦人接獲案件後擬稿回復，

逐級呈核，再依電子郵件回復陳情人，回復後解除公文時效列管。

(二) 回復意見：

- 1、有關公路總局臺中區監理所南投監理站 96 年 5 月 4 日中監投字第 0960006xxx 號函所述陳情人違規事實中，「併排停車」嚴重影響其他人車通行安全及順暢，「汽車停車佔用身心障礙者專用機車停車位」影響其他領有身心障礙者專用機車停車位識別證明者停車權益，「身心障礙者特製機車佔用身心障礙者專用汽車停車位」影響其他領有身心障礙者專用汽車停車位識別證明者停車權益，「機車佔用汽車停車格」影響其他汽車停車權益，分別違反道路交通管理處罰條例第 56 條第 1 項第 6 款、第 9 款、第 10 款相關規定，且附有採證相片；台端若不服主管機關所為之處罰，可依上開條例第 87 條規定期限內向法院聲明異議。
- 2、另依身心障礙者專用停車位設置管理辦法第 9 條第 1 項規定，使用身心障礙者專用停車位者，除掛有專用牌照之車輛外，應將專用停車位識別證置於汽車擋風玻璃明顯處或黏貼於機車車首，以供查核檢驗；可依同辦法第 6 條第 1 項至第 3 項規定，由身心障礙者本人或同一戶籍之家屬 1 人就「身心障礙者專用停車位識別證」及「身心障礙者專用車輛牌照」擇一申請，俾合法使用身心障礙者專用停車位。
- 3、建議南投市中興路通力國寶大樓及各縣市集合住宅大樓守衛室外，公有地邊和大樓中庭內設置 10 個身心障礙者專用停車位，並依各地身心障礙者人口比例於路邊增設 100 個（直轄市為 500 個）身心障礙者專用停車位且嚴格取締乙節，事涉身心障礙者保護、公寓大廈管理、建築管理等法令解釋及個案認定，另轉請內政部相關單位及南投縣政府卓處逕復。

### 三、評析

- (一) 時效部分，單位核判處理時間為 9 日，實際處理為 2 日，符合時效規定。
- (二) 回復內容，這是一封冗長的陳情信，信中內容除陳述南投縣政府濫發

身障停車證外，亦挾帶著情緒性的文字及不具體的陳述。除了第 3 點提出了具體被開單的文號外，其他都缺乏具體數據證據來說明濫發停車證乙事，惟第 3 點文末提到銷案乙事，研判不服警察開單，向交通部申訴。

- (三) 路政司則先調查罰單編號了解陳情重點，陳情人因違反停車規定或缺乏身障停車位濫停，遭警察開單，雖能體諒民眾被開單後的情緒，但只能表達尊重警察單位依法行政的職責所在。唯民眾對交通部回復不滿意回復，交通部應提供其他申訴管道或救濟管道資訊，以免產生怨懟或一再陳情情事發生。

#### 肆、「行政權益維護類」個案實例分析

案例十四：向地方社會局申請「大溫暖計畫」補助，卻遲遲未撥款，轉向內政部請求協助。

##### 一、陳情內容：

部長您好：你們現在有一個 1957 大溫暖計畫，我是○○縣輔導個案，從社會局社工人員 3 月底來查訪至今，已經過了兩個月，補助款至今尚無下文，去電社會局社工人員屢說預算卡在議會，我很納悶，你們大溫暖計畫不是在幫助哪些需要幫助的人嗎？立意雖美，可惜執行單位無法配合，是政府不瞭解民生疾苦，還是執行單位互踢皮球，我只能說好爛的計畫，好無能的政府。

##### 二、處理流程：

###### (一) 流程：

本案陳情人利用內政部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來信日期、單位分信日期、預定結案日期。依據「內

## 人民陳情案件處理機制之改進

政務部部長電子信箱處理作業規定」第 3 條規定，該案屬於第一類案件<sup>13</sup>，結案日期需於分信後 3 日內回復民眾，而本案回復時間為 2 日。該案件有關社會急難救助，由秘書室分判後移轉社會司窗口聯絡人負責管考，再由社會司窗口聯絡人分案至相關科室業務承辦人員，承辦人接獲案件後擬稿回復，逐級呈核，依核示內容再以相同陳情管道回復民眾，回復後解除公文時效列管。

### (二) 回復意見：

- 1、本案經社會司業務科以電話聯繫○○縣政府了解案情，據該府社會局答復：「關於急難救助金動支縣款的部份，目前已於本局○局長親自送至議會審核中，待議會核准後即可動用，另內政部核定款已撥至本府，本府會先行動支該款項，並儘速進合後續核撥程序。造成您的困擾，請見諒！」
- 2、本部並以內授中社字第○○號函請該府儘速先行以本部所撥補助款暫付，以應民眾生活急需。

### 三、評析：

- (一) 在時效部份，屬於內政部陳情作業要點時效管制第一類，應於 3 日內回復，實際回復時間為 2 日，符合時效。
- (二) 在回復內容部份，為爭取時效承辦人員以電話瞭解地方社會局瞭解案情，絕佳的處理程序。另，證實為該縣社會局因預算待審以致撥款延宕，轉達該縣社會局歉意，稍減民眾怨懟情緒；社會司答應動用該部補助款項先行撥放，不受議會審議限制，以解決民眾生活之急需，讓案件能獲得立即的解決。
- (三) 本案主旨請求發放延宕之補助款，即可立即解決民眾陳情問題，惟後續是否有發放救濟金，應有追蹤考核機制或讓民眾瞭解辦理進度。

---

<sup>13</sup>資料來源：依「內政部部長電子信箱處理作業規定」第 3 條第 1 項：「第一類：陳情書、施政諮詢、興革意見、索取可公開政府資料。」；第 2 項：「第二類：不具建設之批評、個人情緒抒發、自我推薦與業務相關之廣告。」；第 3 項：「其他：1、非屬本部主管業務；2、無關業務之廣告、邀請函、重複信件等。」

案例十五：車輛貸款個人資料恐有外洩疑慮，請交通部予以改正。

一、陳情內容：

為何將個人車輛貸款基本資料供佈在網路上任人下載呢？這是個人隱私部份，我和哪家貸款及車牌號碼、貸款人姓名都公佈，會不會太誇張了點，政府機關(內部)之間看到就可以了吧！是否能刪除此資料公佈在網站呢？

二、處理流程：

(一) 流程：

本案陳情人利用交通部部長電子信箱陳情，電子信件公文管制由秘書室統一系列管，將依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「交通部處理人民陳情案件要點」規定，首長電子信箱處理時效不得超過 7 日<sup>14</sup>，而秘書室給予限辦日期為 8 日，實際結案日期為 6 日。該案件有關汽車貸款個人資料外洩，秘書室分案給公路總局，由公路總局相關業務承辦人接獲案件後擬稿回復，逐級呈核，再依相同管道回復陳情人，回復後解除公文時效列管。

(二) 回復意見：

- 1、查動產擔保交易法第 8 條規定：「登記機關應將前條登記簿之登記事項公告並刊登政府公報」，所謂「登記事項」依同法第 7 條第 2 款，包含契約當事人之姓名或名稱、住居所或營業所、訂立契約日期、標的物說明、價格、擔保債權額、終止日期等。
- 2、本局為汽車動產擔保交易之登記機關，目前該登記事項係依據「行

<sup>14</sup>資料來源：「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 條：「各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質訂定處理時限，各種處理時限不得超過三十日…。」另，「除業務性質訂定處理期限，並依陳情管道區分，處理時效扣除例假日及國定假日後，分為 1、院長電子民意信箱為 5 天；2、首長電子民意信箱為 7 天；3、書函/電話/到部案件限辦為 30 天，惟攸關陳情人權益之切身問題，係即時電請各該權責單位卓處後，回報交通部為民服務中心。」

## 人民陳情案件處理機制之改進

政院公報發行要點」規定刊登於行政院公報。

- 3、相關法規如有未盡事宜，請向動產擔保交易法之主管機關（金管會）洽詢。

### 三、評析：

- （一）回復時效部份，規定時間為 7 日，實際結案為 6 日，符合時效規定。
- （二）回復內容部分，陳情人因個人汽車貸款資料全上網公佈，有個人資料外洩疑慮，向交通部陳情撤除網上資訊。雖交通部公路總局為登記機關，也依「行政院公報發行要點」辦理，但將個人資料全上網公佈是否有其必要，卻值得商榷。事實上，一般人認知政府公報與網路應為不同媒體，且網路公開可供不特定人搜尋，陳情人擔心個人資料恐被有心人利用，這樣擔心有理。
- （三）所以，在回復的同時，除了依法予以明確的回復外，也應考量法規是否符合民眾權益，如個人資料網上刊登是否有必要性。建議除了告知法令依據外，並將刊登之原因及立場向陳情人說明，以防不滿答復再次陳情。
- （四）最後，回復意見第（3）點，應附上金管會電話或向上級訴願資訊，以供民眾查詢。

### 案例十六：民眾居住地方公車班次少，影響上學時間，請求增加公車班次。

#### 一、陳情內容：

我每天要搭公車到火車站，但是公車班次不多，害我每次都搭不上火車，上學都遲到，害我警告接不完，操性成績自然就不高，對將來升學有影響，所以希望對公車多補助一些(台中客運 35 號)。謝謝。

#### 二、處理流程：

##### （一）流程：

本信由藉由市長電子信箱，進入系統後，由掛公文產生管制編號後交由計劃處列管案件，計畫處將案件分件及帶出辦理期限，並列印出紙



本後，移送至主管單位辦理。依「台中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第3條第2項附表分類，此類為第三類建議類，處理期限為3天，該案依時限內予以回復<sup>15</sup>。該案為建議市政府能在上學時間增加客運班次，計畫處轉由交通局代為回復，交通局承辦人員擬稿以紙本呈上級核判，審核後再依回復內容，輸入至電子信箱回復民眾，具體回復民眾後解除公文列管，計畫處繼續追蹤考核。

(二) 回復意見：

- 1、針對您反映搭乘 35 路公車近日來班次有減少情形乙案，查 35 路公車核定班次為每日往返共計 30 班，平均約 1 小時發 1 班車，惟台中客運在駕駛員及車輛尚有調度空間前提下，會針對 35 路公車加開班次，故民眾尚未感受不便。近日來該公司因油價調升等因素致使營運成本提高，加上駕駛員嚴重流失，以致於該公司為維持其他公車路線正常營運，無法再以較充足之加開班次行駛 35 路公車，造成原本已習慣搭乘 35 路公車之乘客明顯感受到服務水準下降，但 35 路公車仍維持每日至少 30 班次以上服務水準，請諒查。
- 2、台中客運為民營客運業者，因政府執行相關補貼政策皆須依法辦理，故 35 路公車是否符合補貼資格，本府相關補貼預算該如何分配執行等，都有一定審核程序，實無法依客運業者或民眾主觀意見來分配或增加補貼款，請諒查。
- 3、經了解，台中客運本月已錄用 3 名新進駕駛員，經本府與該公司溝通，希望該公司能優先考慮增加 35 路公車運能，若順利 35 路公車應能有較充裕之人車調度空間提供服務。
- 4、客運公司現階段所面臨之經營困境，以致於無法維持甚至提升營運班次，此部份本府當持續協助客運業者渡過難關，至於上下學尖峰時段搭乘 35 路公車問題，因此時段亦為駕駛員及車輛調度最吃緊時段，若滿足 35 路公車乘客需求，可能會犧牲其他路線乘客權益，此部份

<sup>15</sup> 資料來源：「台中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第3條第2項附表，第一類檢舉為14天；第二類陳情為5天；第三類建議為3天；第四類其他為3天；第五類其他檢舉類為5天。

## 人民陳情案件處理機制之改進

本府當持續與台中客運溝通，期望該公司現有運輸資源能再做最有效之運用。

- 5、感謝您對大眾運輸之支持及寶貴意見，若您發現本市公車尚有需改進之處，歡迎不吝繼續提供建言。

### 三、評析：

- (一) 時效部分，規定時間為 3 日，符合時效規定。
- (二) 回復內容部分，答復民眾陳情重點已於第 1 點說明，其餘第 2~5 點則是說明是市政府的立場，包括市府補助上難處、調度人力吃緊、業者經營困難面等，希望民眾能共體時艱。回復上，卻略顯繁冗，但與個案二做比較，台中縣政府對於未能滿足民眾原因盡力說明，亦將未來解決的規劃向民眾說明，較能獲得民眾認同。

**案例十七：新道路開通後，學生穿越馬路非常危險，向縣府請求搭建行人陸橋。**

### 一、陳情內容

新店安康五重溪便道即將全線開通，當初規劃時沒有將天橋規劃在內，每天及人中學與安康中學 5000 多名學生的生命在馬路上「飛」，身為父母的我們每天提心吊膽，縣長大人請問我們的『天橋』何時可以建好？

### 二、處理流程：

#### (一) 流程

此案陳情人利用縣長電子信箱，經系統確認受理情案件後，由秘書室統一分件管制，將依案件內容移送至業務權責單位主辦，傳遞同時附有案件編號、來信及預定結案時間，依「台北縣處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點」辦理，作業規定第 6 條第 1 款列管時效處理天數規定，電子陳情處理時限為 3 個工作天，實際結案為 6 日。本案陳情人針對行人陸橋詢問完工時間，逕向市公所詢問，但先前已三次函請市公所回復，縣府將聯繫狀況回復民眾，並予以結案。

(二) 回復

有關台端陳情○○中學與○○中學 5000 多名學生的天橋何時可以建好乙事，查人行陸橋設置係屬地方公所之權責，本府業已於 96 年 11 月 14 日、96 年 11 月 22 日及 96 年 11 月 28 日函請市公所本權責辦理，惟公所迄今仍未回復，建請台端如有疑問可洽市公所詢問，電話 02-2911xxxx。感謝台端對學童安全及地方建設之關心，崙此。 承辦單位：工務局工務科 聯絡電話：02-2960xxxx。

三、評析：

- (一) 時效部份，機關規定電子郵件陳情需 3 天給予回復，實際回復時間是 6 日。
- (二) 內容部分，縣府作為地方最高行政單位，對地方建設應有監督之責，但縣府已多次向市公所詢問未果，改請民眾自行請問公所，讓人覺得縣府對於地方公所無約束監督的力量，讓民眾認為各自為政，給人互踢皮球的感覺。
- (三) 期間，縣政府去函兩次希望市公所回復，但亦未回復，這時應由承辦人員去電了解辦理情形，再告知陳情人，不要再由民眾向市公所洽詢；再者，以陳情法規第 6 點收受機關應主動為民眾協調處理。
- (四) 建議，陳情事務辦理應活化，並非拘泥於公文形式，例如此案理由縣府承辦人員去電詢問市公所，即可迅速獲得解答，不需要再去函要求回復。

案例十八：民眾向台中縣政府請求補助開闢農路。

一、陳情內容及公文回復：

這是由陳情民眾主動寄給研究團隊之陳情信，該陳情內容要求縣政府補助經費開闢農地，陳情人從 88 年 1 月至 97 年 1 月不斷陳情，歷時 9 年，共接獲台中縣政府 7 次公文回復。研究團隊將 7 次公文內摘錄，分述如下：

- 1、88 年 3 月 23 日，經鎮公所與地方民眾勘查係屬道路用地，所闢建經費為 120 萬元，因地方財源拮据，轉向台灣省政府地政處請求專款補

助。

- 2、88年5月13日，台灣省政府地政處派員勘查，回復88年度實施計劃已審定正在執行，目前無經費可補助。台中縣政府將列入爭取90年度優先辦理補助。
- 3、92年3月11日，台中縣政府原定90年度優先辦理補助，但至今仍未補助，經查將於92年度優先辦理。
- 4、93年7月15日，台中縣政府已爭取到農委會補助經費，但因前段道路已遭佔用耕種水稻，已無農路雛形，遂就其他路段先行施作改善；而農路的後段囿於經費有限，無法全面鋪設柏油，縣府將續為爭取中央經費補助。
- 5、94年10月6日，農路後段鋪設柏油及整些排水溝乙節，因92年度因中央經費有限，無法全面鋪設；查94年度「早期農地重劃區農水路更新改善」計畫，尚未獲得配額補助，又縣府地政科年度內無相關預算編列，將請鎮公所年度編列的橋樑預算籌應辦理。
- 6、95年5月24日，請依94年10月6日函辦理。
- 7、97年1月24日，請依96年12月27日函辦理。

### 三、評析：

- (一) 時效部分，本案為陳情人將9年來縣政府回復的公文郵寄給研究團隊，每次陳情內容約經過1週至數月不等回復，文中得知分別獲得台中縣政府及台灣省政府地政處實地履勘回復，並承諾予以闢建。
- (二) 罕見歷經9年一再陳情案件，雖案件皆有給予明確的回復，俟預算年度到了，將予以優先辦理。但卻年過一年，成為流於形式的回復，卻對於闢建農路承諾未能實現，。
- (三) 工程建設不若一般諮詢或是市政疏失、檢舉案件等可短期解決，必須由相關政府單位會勘、規劃、編列預算、發包、興建等程序提出規劃，期程甚至可達數個年度。但發現承辦人員給予明確承諾回復，但由於首長或政策改變，使得兌現跳票，讓民眾認為政府回復流於

形式的官樣文章，常不了了之，難得有民眾願意每年向政府陳情履行已承諾事項。

- (四) 建議對於工程興建應給予民眾規劃進度，便於追蹤，必要時招開說明讓民眾參與，實際發表意見，避免流於市府黑箱作業的耳語，若有窒礙難行之處，亦須向民眾說明，不可虛諉應付承諾民眾。

## 第二節 模擬測試個案分析

本節將依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 2 點所述，分為「行政興革建議」、「行政法令查詢」、「行政違失舉發」及「行政權益維護」等四類，作為個案分析分類基礎，分各點論述。

### 壹、「行政興革建議類」模擬測試個案分析

**案例一：對於基地台架設與罹癌有相關性，建議市政府修改現行基地台架設規定。**

#### 一、模擬測試事由：

我是居住在復興南路三段的居民，居住周圍大樓有很多行動電話的基地台，而且很多基地台都還穿上偽裝設施，不是用東西蓋著，就是假裝是冷氣的塔台，實在令人氣憤不已。

常常聽新聞報導說，住在基地台附近的居民罹患癌症比例很高。雖然說，癌症和基地台架設還沒證實真的有相關，但是也沒有科學證據說兩者之間沒關係，因此每天住在家裡心裡還是會怕怕的，如果還沒證實基地無害前，市政府是否可以先禁止業者架設基地台？或是要求業者公告基地台的位址，好讓市民能夠知道哪裡有基地台。另外，為了證明基地台是否會致癌，市政府方面應該出錢委託學者進行研究，找出問題或釐清問題，等確實沒問題，且得到市政府可以背書，最後才讓業者申請架設基地台？

#### 二、回復：

親愛的市民您好：

查行動電話基地台設置管理權屬中央權責，法令依據為電信法及其相關設置管理規則，主管機關為國家通訊傳播委員會；另本市對新設立之基地台，依內政部營建署 87.4.23 營署建字第 08732 號函，略以：「如設於建築物屋頂，高度在 9 公尺以下，面積在建築面積 8 分之 1 以下，得免申請雜項執照」，合先敘明。

至 台端反應住家附近設置有行動電話基地台乙案，因行動電話基地台之設置管理應依前項規定，惟來函所述並不詳盡，無法研判是否符合相關規定，敬請提供該基地台之詳細門牌位址並敘明詳細事由，本處責由相關科室錄案辦理後，再予函覆，臺端如有任何疑義請逕洽承辦人：林○○（聯絡電話：2725-xxxx）。臺北市建築管理處 處長何○○

### 三、評析：

- (一) 時效部分，實際接獲回復為 6 日。
- (二) 對於基地台問題的回復，市府回復分為兩個部份，一個是電波罹癌的問題及台北市設置之規定。台北市政府的回復，市政府之權責僅針對基地台架設是否符合營建法規規定，對於基地台的管理及發射電波危害則歸類國家通訊傳播委員會之權責。
- (三) 同時向南投縣政府及 NCC 送出相同問題，希望獲得中央主管機關及地方機關不同的意見回復，但兩個機關皆未回復。

## 貳、「行政法令查詢類」模擬測試個案分析

案例二：休憩景點遭市府利用護欄封阻，向市府詢問原因。

### 一、陳情內容：

西子灣中山大學的文學院往柴山的方向，原本可以讓市民在路旁眺望壯觀的海景及美麗的夕陽，可是不知何時卻被封住了，無法在路旁休憩並欣賞大自然美景，請市政府人員將封住的石塊撤除，還給市民一個親近大自然的空間。

### 二、處理流程：

(一) 處理流程

研究團隊利用高雄市市長信箱陳情，寄出後即收到高雄市政府線上即時服務系統所自動產生之回復信，後由高雄市市長信箱處理小組分案列管陳情案件，依案件內容、權責移送至主管單位辦理，傳遞同時註明該案案件編號、來函日期、限辦日期與結案日期。依據「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 11 條規定，處理時限不得超過 30 日，實際結案日期為 11 日。事涉市民休憩場所遭封阻，處理小組再移送工務局養護工程處回復，承辦人接獲案件後擬稿，逐級呈核，再依核示內容用電子信箱回復民眾，解除公文時效管制。

(二) 回復

親愛的市民您好：

您 12 月 20 日發送市長電子信箱的信業已收到，有關您反映之問題，業經市府分送本處處理，因該地點屬易崩塌地形故本府設置護欄阻擋以維持民眾安全。非常感謝您對於本市市政建設的關心與支持，如您對本案仍有相關建言或疑問，歡迎電洽（養護大隊）承辦人陳○○，聯絡電話：07-3421xxx

敬祝平安。高雄市政府工務局養護工程處 處長○○○敬啓

三、評析

(一) 時效部分，實際回復時間為 11 日。

(二) 高雄市對於原本市民習慣的休憩區域，突然遭到市府以護欄封阻，市民多數會想要瞭解理由為何？養工處回復因地點屬於易崩塌地形，契合陳情人所提出問題之回復，惟單純的市政詢問，處理時間長達 11 日，會讓陳情人認為回復效率不佳。

**案例三：模擬國外人士向高雄縣政府詢問旅遊資訊。**

一、模擬測試事由：

To whom it may concerned,

I am a foreign student from Canada. I have been Taiwan for 3 months. I

heard that Baolai hot spring is a good place for a two-day trip. I would like to go there. The problem is I don't know how to go there. Would you please provide some information about transportation and tour guide for me? Such as public transportation, hotel, scenic spots.

## 二、回復：

Dear Mr. Otiz：

Thank you for your appreciation on one of the most popular tourist spots of Kaohsiung County. Please find the book "Welcome to Kaohsiung County" in this parcel. The page with guide to Baolai has been marked. There are also some options for accommodation from page 78. We hope you find it useful.

## 三、評析：

(一) 時效部份，實際接獲高雄縣政府回復為 3 日。

(二) 回復內容部分，本題用意模擬如果為國外人士向地方諮詢旅遊資訊，地方政府是否能溝通無礙，順利將問題解決。除了以簡短信箋回復並附上英文版本的旅遊手冊，並將目的地用標籤紙標出，感受到承辦人員的專業及細心。

**案例四：對於勞委會公佈失業率數據有疑慮，希望提供專業計算公式。**

## 一、模擬測試事由：

為什麼主計處公佈失業率創新低，我看我周圍的朋友很多中年失業，我兒子大學畢業也還沒找到工作，已經在家兩、三個月了，勞委會有沒有在幫助人民就業？不要因為選舉到了，就隨便公佈假數據。能不能告訴我，你們怎樣計算失業率的？是隨便捏造的，還是真的有去調查？如果有真的調查，是甚麼時候調查的？找誰調查？調查了多少人？調查的範圍有多大？調查的問題有哪些？回收率多多高？計算的公式怎麼算出來的？

## 二、回復：

有關 臺端 96 年 12 月 31 日所傳送電子郵件本會已收到，本會非常關心民眾心聲及重視民眾之就業問題，有關信中所提之問題，本會回復如



下：

- (一)有關失業率計算公式及相關調查工具，係屬行政院主計處主管業務，臺端如瞭解失業率之相關調查資訊，敬請進入行政院主計處網站 <http://www.dgbas.gov.tw>/查詢，或電洽 02-23803400 分機 3930、3929 詢問。
- (二)本會為協助求職者或失業勞工再就業，本會職業訓練局於全國就業 e 網（網址：<http://www.ejob.gov.tw/>）開闢求職區，提供求職訊息及相關就業資訊，欲就業者均可上網查詢或登錄求職資料，以提供就業媒合服務，或可利用 0800-777888 免費就業服務諮詢專線洽詢。另亦可攜帶身分證及學歷、技術等各項證照，親至全國各公立就業服務站（臺）辦理免費求職登記，就業服務站（臺）將會依求職者的背景資料、專長及意願，推介就業，各公立就業服務中心，電話如下，敬請參考運用：

(略)

敬祝 求職順利！

### 三、評析

- (一)時效部分，依單位規定為 6 日，實際處理 4 日。
- (二)回復內容部分，政府機關權責分層負責，未必能熟悉所有行政業務所以常必須藉助其它機關協助，例如本案例及案例十四。如果在同一機關不同單位內，部分機關內部可藉由主、協辦單位的區分，再由主辦單位做統合處理，但部會與部會機關則多告知民眾應前往哪個機關洽詢，此時，民眾需再另起陳情程序，將所有內容陳述一遍，造成民眾的麻煩。行政院辦陳情處理要點第六點：「涉及二個機關以上權責，收受機關應主動協調有關機關處理，……。」
- (三)建議部分，民眾認為政府部門本為一體，應由受理單位替民眾主要協調獲得解答，避免民眾再次詢問機關，徒增政府部門間推托的觀感。

**案例五：有關網路流言，請衛生署代為查證。**

### 一、模擬測試事由：

前幾天在網路上讀到這篇報導，我想請問這是不是真的。

「白蘿蔔的維生素C含量極高，但紅蘿蔔卻有一種對抗壞血酸的分解酵素，會破壞白蘿蔔裡的維生素C。只要把紅蘿蔔跟富含維生素C的蔬菜一起烹調，紅蘿蔔都是個破壞者，所以，紅蘿蔔要跟肉類一起烹煮，才能獲得充分營養。」

### 二、回復：

12月21日所傳郵件，業已收悉。您提出之疑問，答覆如下：

台端述及之網路資訊，目前尚無明確之臨床醫學研究或文獻報告證實，應屬網路謠言。由於網路的普遍化，有些網路文章內容模稜兩可，故有關食品問題的網路傳言越來越多，但多為誇大或未經證實之內容，常引起許多民眾的恐慌，對於沒有根據的網路謠言，應該要抱持懷疑的態度，切莫隨意聽信。食品相關之網路謠言，可至本署食品資訊網(<http://food.doh.gov.tw>)/Q&A/「網路傳言」項下查閱。感謝您的來信，祝您健康、快樂！

行政院衛生署 敬復

### 三、評析：

(一) 時效部分，實際回復時間為1日。

(二) 回復內容部分，這篇內容許多專業名詞，看似可信度極高，但卻缺乏實證的謠言。此類的網路所訛傳的訊息眾多，衛生署也因應民眾的疑問，製作網路謠言的問題集，供民眾檢索尋找解答。另外，即使這類的問題眾多，衛生署也不厭其煩的向民眾回復，用最快速、簡明的方式給予民眾回復之規定。

## 叁、「行政權益維護類」模擬測試個案分析

案例六：對教育資源多流向國立大學，向教育部請求合理回復。

## 一、模擬測試事由：

部長您好：

最近和同學聊天發現，他們學校竟然因為五年五百億計畫的錢花不完在傷腦筋，在私校的學生聽起多不是滋味啊。

學生是一名私立大學的研究生，對於教育部日前提出的五年五百億的計畫，根本淪落為少數幾個大學相互分贓，沒有背景、沒有管道的私立或公立大學只能靠邊閃，變成別人吃肉，我們連湯都喝不到。難道私立大學和不是頂尖的公立大學的學生不是學生嗎？教育部只會大小眼，眼睛只看到台政清交跟幾個中字輩的大學，其他的大學都只能去跳海了。

部長，要培養台灣的頂尖大學，應該是全面的提升人口素質，而且要從基礎做起，像現在把錢灌注在少數幾家身上，是不公平與違反教育原則的作法。

很認同教育部網站回覆的論點，要依辦學績效來評比，並有退場機制，但是一開始的比賽就是不公平的比賽，在後面追趕的學校怎麼比也比不上？變成這樣讀私立大學的學生，就注定一輩子要落人後嗎。教育貴在公平，教育部的作法根本上就不公平，這樣怎能服人呢？

## 二、回復

敬啟者：

96年12月31日的電子郵件我們收到了，所詢有關私立大學補助事宜，答復如下：本部每年依據私立學校之規模及辦學績效，編有「私立大學校院整體發展獎助及補助經費」提供私立大學經常性質營運資源，以健全其校務發展，至於「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」乃透過特別預算，以競爭性經費方式，額外擇優補助公私立大學校院，是以，該經費並未排擠其他學校資源，合先敘明。

又本計畫係以各領域優異大學為基礎，藉由學術競爭環境之建置，以發展國際一流大學及設置以優異領域為導向之頂尖研究中心，相關審議作業與過程乃本於擇優補助及公平、公開之原則，由各校向本部提出申請。是以，本部並未排除私校之申請，況本計畫第1梯次亦有長庚大學及元智

大學等 2 所私校獲得補助，爰請 諒察。

### 三、評析

- (一) 時效部分，不含例假日 7 日後收到回復。
- (二) 回復內容部分，對於教育資源分配不均的問題，多數學生認為教育部資源還是流向國立大學。教育部提出並未排除私立大學的徵選資格，另舉有其他私立大學也入選補助名單，並非如陳情人所述。
- (三) 這是感受性的問題，政府機關很難舉證出有公平的評選標準，只能儘量將事實與理由向民眾說明。

## 第三節 實例個案與模擬測試個案分析異同

比較由政府機關提供個案實例分析與由本研究團隊模擬測試結果比較發現，政府機關皆能依原管道回復陳情人，且切中陳情人問題，格式內容及回復公文水準大致相同，各機關間並無太大差異，也發現各機關多僅就權責問題回復陳情人，其他問題並未主動移送相關權責機關，或以回復此為其他單位權責，請陳情人另向權責單位提出陳情。實例個案與模擬測試案例分析比較表，如表 3-3。

在回復天數統計方面，兩者間雖有些微差距，模擬測試看似回復天數較長，但考量由於模擬測試案例少，而真正接獲回復的個案僅七例，而造成統計上的誤差，但兩者間真正的差距並不大，政府機關皆能爭取時效為民眾解決陳情問題。

而針對模擬測試回復率過低，研究團隊曾去電詢問寄去陳情信是否接獲以溫○○屬名的陳情信，承辦人員回復並無接獲、或時間過久無從追查，並分析沒有回復信件的原因：

- (一) 電子信件部分，如為 Yahoo! 奇摩之電子信箱，為了防堵電子垃圾信件，可能會被政府機關的防垃圾郵件軟體過濾掉。
- (二) 也可能因為事件未有具體陳述，被視為給予政府的建議而非有目的

性陳情，所以權責單位並未回復民眾。

(三) 信件部份，也可能因為地址或電話相關資訊不足，被認定未符合陳情規定，而不予回復。

但也告知寄出陳情信符合以上可能，但未接獲陳情信是事實而承辦單位希望改以電話陳情方式作為補償。實際上在民眾滿意度問卷調查也有 6.1% 民眾，寄出陳情信後並未接獲任何回復，顯示加強陳情回復率有其必要。

表 3-3 官方提供個案與模擬測試比較異同表

		興革建議	法令查詢	違失舉發	權益維護
回復天數	官方實例	最長：7 日 最短：2 日	最長：8 日 最短：1 日	最長：2 日 最短：1 日	最長：6 日 最短：2 日
	模擬測試	6 日	最長：11 日 最短：1 日	-----	9 日 (含例假日)
相同處		1、政府單位回復皆能依原相同管道回復陳情人。 2、回復內容皆能切中陳情人問題。 3、回復內容格式、水準大致相同，各機關間並無太大差異。 4、多就單位權責問題回復，並無將其他問題主動移送其他權責機關回復作為。			

資料來源：本研究自行整理。

## 第四節 小結

目前，政府機關對於陳情案件的管理皆採電子化機制，即使是電話、傳真、面對面陳情管道，都會輸入電子系統內管考。所以，政府機關受理案件的後續流程，不用人工的傳送，只要登入承辦人員輸入個人帳號，就能即時的接獲由分件單位所發之案件，往往分案時間不用到 1 日。因為電子化的採用，已大幅縮短傳遞的時間。

在處理時限規定，本次提供分析個案之政府機關多有另行訂定處理陳情案件作業要點。在時效管制上主要分為兩類：一、依業務性質給予處理時限，由收發單位判定給予處理時效，但至多不超過 30 日，如交通部、高雄市政府等；二、在作業要點有明確規定，收發單位判定有明確的分類的標準，依分類給予處理時效，如環保署、台中市政府、內政部、台北縣政府。前者，依業務性質給予彈性運用，如遇重大危急則以隨到隨辦，由收發人員依經驗判斷；後者，則依法規規定辦理，以分類屬性不論案件內容，例如台中市政府檢舉類是 14 日、一般陳情類是 5 日，而台北縣政府紙本是 7 日、電子管道陳情是 3 日。

依業務性分類之單位，收發單位會給予較長的處理時限；相較法規有明確時間規定之單位，辦理時間會顯低於前者，如各單位要求一般案件的辦理時間需要 7 日辦畢。但是，不見得給予較長的時限者民眾會有較長的等待時間，例如案例 3、案例 13 比預定辦畢日期早了 7 日。

相對的，惟在時效的壓力下，承辦人員可能會選擇「大事小辦」。例如案例 8、案例 10 檢舉案件中，多在 3 日內給予民眾回復。進一步分析民眾陳情內容，因民眾未具體指出違法人、事，承辦單位回復則採一般法律相關法條或是政策立場回復的解答方式，並未主動作調查或進一步與陳情人約談，以瞭解更具體資料。

案例 11 是唯一有具體陳述內容之檢舉案，政府機關在接獲檢舉至到場取締，於 2 天內完成行政處分，並予以回復，在效率上有絕佳的效率。但實際上，多數檢舉案較多時間處理，包括違法事件的實地會勘，違法人員的調查，

一般而言，處理檢舉案件較一般陳情案處理時間來得長。

所以，給予較嚴格的時間限制，雖得到時效上的滿意評價，卻造成承辦人員處理上的壓力，未能針對陳情內容有更深入的解決，僅流於形式的回復。

在回復的方式上，多能以原管道回復陳情人，但在處理程序及解決問題方式應該在更活化。例如案例 17，縣府多次去函瞭解市公所天橋規劃期程，但未得到答案，改建議民眾自行撥打電話向市公所承辦人員詢問，形成縣府聯繫管道不佳，互相推托的觀感；案例 12，除了函復民眾外，建議以電話主動與民眾聯繫，除安撫民眾情緒及瞭解接線人員處理方式，亦有本次滿意度問卷當中民眾於建議事項中提及，除了承辦人員專業的知識外，亦要加強情緒安撫的工作。

另外，涉及二個以上權責單位處置，受理單位應整合統一回復陳情民眾。案例 15，民眾因個人貸款資料在政府網站公佈，造成個資外洩疑慮，向交通部反映，交通部回復除依據法規規定外，法規制定上疑慮應詢問金管會；案例 13，則是面對情緒性及沒有聚焦具體的陳述，則承辦人員選擇自己權責部分回復，其他部分另轉請相關回復；模擬測試案例 1，對於基地台問題的回復，市府承辦人員則將問題分為兩個部份：一是基地台架設之規定，另一個則是電波罹癌問題，市政府回復只針基地台架設規定，而基地台與罹患癌症是否有相關性疑慮，則是國家通訊傳播委員會之權責。

除上述依回復時效、回復方式及涉及兩個以上權責單位時，所歸納出的共同現象及給予的處理建議外；另外，針對處理時效及內容給予具體建議：

#### **一、依案件性質給予限辦天數，若辦理時間過長應給予民眾階段性回復**

有鑑於時效與品質上的考量，應依牽涉業務性質給予不同的時效規定。參考各單位的處理原則標準，建議各時限規定如下：

- (一) 重大且具有立即性危險，將以隨到隨辦原則。
- (二) 如果一般服務諮詢或政策上說明，僅需查詢資料，不牽涉到調查，應為 3~5 日以內。
- (三) 市政上疏失，例如道路不平但無立即危險、違建拆除等(包含實地會勘評估)，應給予 5~7 日時間。

(四) 檢舉案件則依調查進度，每週給予民眾回復。

以上為一般原則性的辦理時間，若因事件牽涉多個權責機關或事件複雜難解，甚至需要更長的時間調查履勘，辦理時間過長，則應給民眾階段性的回復。例如含例假日超過 10 日，應於 7 日時給予回復，回復內容應將辦理進度情形回復，並預定辦畢時程讓陳情人知道，不會讓民眾無止盡等待。

## 二、回復內容的建議

包括模擬測試及已解決個案的分析中，政府機關多能切中問題核心向民眾解答，但也發現其中未符合陳情作業要點的回復要求，而在本研究民眾滿意度調查中，發現最不滿意的面向是回復內容及內容實際上可解決問題程度。本研究從歸納出其中的問題，爰提以下建議：

- (一) 多數機關回復了民眾問題，如果民眾覺得不滿意，卻未提醒民眾可向上級訴願及提出行政救濟，建議最後附帶說明行政救濟程序或洽詢電話。
- (二) 回復內容是否具體實踐，應有考核單位追蹤複查是否如回復內容預期完成。
- (三) 政府機關回復民眾都會引用法條，來解釋並不是承辦人員自由心證回復，而是皆依法行政，值得肯定。惟法條多拗口難懂，如照本宣科地回復民眾，對於無法學基礎的民眾會產生理解上困難；其次，如案例 10，羅列出許多法律條文，並未給予民眾明確、簡明的解釋。建議除引用法條外，應再以口語化將法條配合陳情事由一起說明。
- (四) 部分案例僅列舉出相關的法條規定，並未說明單位立場或建議的作為，反而將問題再丟回給民眾，使得民眾再次陳情機率變高。
- (五) 模擬測試發出 13 例，在回復時間的效率上及回復內容切中問題等，與政府機關提供案例無明顯差異，皆能符合時效及規定。惟發出案例僅有回復 7 例，回復率約為 5 成，在回復陳情民眾的比例應提升。



表 4-1 各機關陳情案處理作業之比較

案例提供	分文單位	研考單位	法規依據	管制標準	時效
交通部	秘書室	秘書室	「交通部處理人民陳情案件要點」	依業務性質，所有案件不得超過 30 日	另，依陳情管道區分，處理時效扣除例假日及國定假日後，分為： 1. 院長電子信箱為 5 天； 2. 首長電子信箱為 7 天； 3. 書函/電話/到部案件限辦為 30 天。
環保署	公害防制中心	管制考核及糾紛處理室	「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」	一般 7 日，餘為例外	1. 一般公害陳情為 7 天。 2. 一再陳情 5 天。 3. 重大案件隨到隨辦。
內政部	收發中心	總務司	「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」	依業務性質	
	部長電子信箱	秘書室	內政部部長電子信箱處理作業規定	具體事項與否	1. 第一類 3 日 2. 第二類 1 日
台北縣政府	聯合服務中心	研考會	「台北縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點」	依陳情管道	1. 紙本 7 日 2. 電子陳情 3 日 3. 事涉 2 個以上權責單位，延長 2-3 日
台中市政府	計畫處	計畫處為民服務課	「台中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」	依案件類別	第一類檢舉 14 日 第二類陳情 5 日 第三類建議 3 日 第四類其他 3 日 第五類其他檢舉類 5 日
高雄市政府	聯合服務中心	研考會	「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」	依業務性質	依業務性質訂定處理時限，各類處理時限不得超過 30 日

資料來源：本研究整理

人民陳情案件處理機制之改進

## 第五章 陳情民眾滿意度調查分析

本章主要針對陳情民眾滿意度問卷調查結果，進行數據統計分析，用以瞭解陳情管道的便利性、政府機關回復陳情的速度、政府處理陳情的態度與專業性、陳情人對政府處理的滿意度等面向，以統計數據來做客觀的分析。

### 第一節 研究設計與量表建構

以下為本研究進行問卷調查之各項要點與步驟：

#### 一、研究對象與實施步驟

##### (一) 母體：

過去半年內曾向中央或地方政府機關進行過陳情的民眾。

##### (二) 抽樣程序：

研究團隊擬妥「協助調查意願表」，透過行政院研考會行文至行政院所屬36個部會及全國25個縣市政府，詢問各機關參與行政院研考會與本研究團隊共同進行的「簡化民眾陳情程序問卷調查」意願。由於陳情民眾的個人資料受到「個人資料保護法」所保護，其資料不應轉交陳情機關以外的第三者，因此在「協助調查意願表」中也提議此項問卷調查可允許由研究單位提供問卷與回郵信封，然後由各行政機關填寫陳情民眾姓名與地址後自行寄出，以避免個人資料遭受曝光之嫌，然而許多行政機關單位基於個人資料保密原則，仍然回復表達拒絕參與的意向。

經由統計，在61個中央與地方機關中，共有17個行政院所屬部會與16個縣市政府願意參與調查，名單請參見附錄七之「問卷調查各行政機關發放與回收一覽表」。願意參與調查各機關承辦人，則根據研究團隊指示，從過去半年曾經陳情過的民眾資料中，隨機抽取10份至40份陳情民眾資料（姓名、地址或電子郵件）提供研究團隊進行調查。總共各單位提供1,487份完整陳情民眾資料，附錄七列出各機關個別數量。

(三) 問卷發放：

本研究團隊除印製紙本問卷郵寄給當初採取書面陳情的受測樣本外(問卷如附錄五)，也設置網路問卷供當初透過網路進行陳情的民眾上網填寫(如附錄六)。在紙本問卷調查方面，由行政機關提供名單，研究團隊寄出的共有284份；由研究團隊提供問卷與回郵信封，由行政機關填寫受測陳情民眾姓名地址再自行寄出，共有333份，合計617份。在網路問卷調查部分，總共發出870電子郵件給受測陳情民眾樣本，邀請其至研究團隊設置的問卷調查網站填寫問卷。為鼓勵受測樣本能夠踴躍填答問卷，以增加回收率，在問卷的說明部分，表示只要受測樣本成功填答問卷，將會收到7-11統一超商100元禮券做為報酬。

(四) 後續追蹤：

網路問卷調查的受測陳情民眾樣本，在收到第一封邀請函的七天內，如仍未上網填寫問卷，研究團隊則寄出第一封提醒信函，鼓勵受測樣本儘速上網填寫。研究團隊隨後又在一週後，針對未填寫網路問卷的樣本寄出第二次提醒信件。在紙本問卷調查的受測陳情民眾樣本，在寄出紙本問卷後的第14天，研究團隊如尚未收到回復，則會同時寄出提醒信件、問卷與回郵信封，鼓勵受測樣本能填寫問卷並給予寄回。

(五) 回收率：

在經過兩次以電子郵件催收提醒網路問卷的受測樣本，及一次提醒信與重複寄送問卷給紙本問卷的受測樣本，最後在1487位受測樣本中，成功收到242份網路問卷與285份紙本問卷，合計回收527份問卷，回收率為35.44%。經由研究團隊仔細比對與瀏覽，扣除空白、嚴重填寫不全及胡亂填答共66份無效問卷後，可供後續進行資料分析的有效問卷為461份。

## 二、問卷建構

本調查問卷主要瞭解民眾陳情狀況的概觀、陳情民眾滿意度、陳情人使用電子陳情機制狀況及陳情人個人基本資料等，所以本調查問卷為四大部分：「陳情現況」、「民眾滿意度」、「電子陳情機制使用現況」、「陳情人基本背景」及最後為發放問卷所設之個人姓名及地址資料欄，共計34題。

「陳情現況」部分，題目設計除了從本研究另一子題－「中央及地方政府機關訪談」中所得陳情現況，希望藉由問卷調查得以比對外，也參考「台北市電子信箱滿意度調查」(陳敦源、蕭乃沂，2001)及行政院研考會於1983年所作「人民陳情地位之研究」調查。前者，因問卷施測對象為台北市民眾，本研究加以修改作為適用全國性調查之問題，包括「陳情次數」用以瞭解目前陳情機制使用頻率為何、民眾偏好使用之「陳情管道」、政府機關答復民眾時的「回復管道」、民眾陳情常向哪個「政府機關層級提出」、什麼「陳情事由」、「由誰提出」、「相關行政業務為何」等，共計7題。

「民眾滿意度」參考2001年及2002年台北市政府研考會委託研究之「台北市電子信箱滿意度調查」(陳敦源、蕭乃沂，2001；蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2002)約可分為四個因素：「回復效率」、「態度」、「回復內容」及「實際解決問題程度」等四個滿意度面向，除了詢問民眾以上問題滿意度外，也請民眾給政府機關服務打整體分數，瞭解政府整體服務品質及民眾的觀感分數；另外，本研究想瞭解實際接獲政府機關回復天數與民眾認為理想回復天數是否存在落差？分別設計實際接獲回復天數及接獲回復理想天數兩題之作為比較，來作為修正陳情案件處理要點時效管制之參考。

在「同一事由，反覆向同一個政府機關一再陳情」、「同一事件，向多個機關陳情反映意見或寄發陳情信」為各行政機關常見情況，此部分參考行政院研考會於1983年所作「人民陳情地位之研究」調查，雖該調查研究至今已逾26年，經過數十年變化，行政機關對於此現象是否獲得解決，並進一步瞭解「同一事由，一再陳情」、「同一事件，向多個機關陳情」原因為何？並綜合以上問題，表列出目前民眾提出陳情問題時，所可能產生遭遇的問題及困難，讓民眾勾選，用以統計出目前政府機關極需改進之缺失，以上共計14題。

「電子陳情機制使用現況」則是實際使用電子陳情機制現況，包括使用頻率高低或網路內容資訊是否有用？調查陳情人之使用經驗。最後，則是將目前主要電子陳情機制的功能表列出，由陳情人依照本身使用經驗，來排序電子機制應加強之重點等，計4題。另外，在封閉式題目填答完畢後，再增加1題開放式問題，來瞭解陳情人對於陳情機制還有其他建議意見，以彌補封閉式問卷之缺陷，此部份共計5題。

最後，在「陳情人基本背景」所欲瞭解除了陳情人之性別、年齡層、學歷、職業等資料外，另增加電腦使用的狀況來瞭解電腦使用熟悉程度與頻率，與電子陳情機制使用相關性做比對；最後則是發放禮券所需填寫受測者姓名、地址兩題。以上共計8題。

調查問卷完成擬定後，於11月15日送交行政院研考會審查，行政院研考會並於11月20日回復審查意見，並完成修改確認。

資料統計結果分析以下將分為「陳情人基本背景」、「陳情現況」、「民眾滿意度」、「電子陳情機制使用現況」、「滿意度相關因素關聯性分析」及綜合結論等五節分析。

## 第二節 陳情民眾基本資料統計

本節將統計出受測樣本的基本資料，包括性別、年齡層、教育程度及學歷等變項，以描繪出陳情民眾基本型貌。

### 一、性別

在性別統計方面，本次所調查的 461 份有效問卷中，男性有 327 位，佔 70.9%；女性有 134 位，佔 29.1%。男性明顯多於女性，如表 5-1-1 所示。

表 5-1-1 陳情民眾性別人數及比例統計表

性別	人數	人數	比例(%)
男 性		327	70.9
女 性		134	29.1
合 計		N=461	100.0

資料來源：本研究自製。

### 二、年齡

在年齡的統計方面，在461位陳情民眾中，調查發現以31至35歲的年齡層最多，共有83位，佔全部陳情民眾的18.0%；其次，為36~40歲以下民眾有65位，佔14.1%；相對地，20歲以下民眾僅佔9人，佔全體2.0%。統計中發現，31歲到40歲以下之年齡層有148位，佔32.1%，約為全部年齡層的三分之一；另外，發現60歲以上民眾有63位，佔全體13.6%，顯示即將或已退休的年長民眾，亦是主要的陳情年齡層之一，如表5-1-2所示。

表5-1-2 陳情民眾年齡層人數與比例統計表

	人數	比例(%)
20歲以下	9	2.0
21~25歲以下	17	3.7
26~30歲以下	49	10.6
31~35歲以下	83	18.0
36~40歲以下	65	14.1
41~45歲以下	55	11.9
46~50歲以下	45	9.8
51~55歲以下	52	11.3
56~60歲以下	22	4.8
61~65歲下	14	3.0
66歲以上	49	10.6
總計	N=461	100.0

資料來源：本研究自製。

### 三、教育程度

在教育程度方面，在461位的陳情民眾中，以大學程度佔大多數，共有163位，佔35.4%；其次，為碩博士以上及高中職學歷，各有83位，各佔全體的18.0%，前述兩項加總有246位，即佔了54.6%，超過所有陳情人的二分之一。陳情民眾教育程度呈現高教育程度的情形，如表5-1-3所示。

表 5-1-3 陳情民眾教育程度人數與比例統計表

教育程度	人數	比例 (%)
國小以下	26	5.6
國中	24	5.2
高中職	83	18.0
專科	80	17.4
大學	163	35.4
碩博士	83	18.0
未填	2	0.4
合計	N=461	100.0

資料來源：本研究自製。

#### 四、陳情民眾職業統計

在職業狀況方面統計，在 461 位陳情民眾當中，以服務業居多，有 93 位，佔全體的 20.2%；其次，為公教、軍警人員為次之，共有 79 位，佔 17.1%；再次之為製造業，有 51 位受測者，佔全體的 11.1%，如表 5-1-4 所示。

尤其，軍公教人員除了會使用陳情制度來爭取權益外，對於陳情制度的熟悉程度也較其它職業來得高，也較能針對陳情制度改進做法提出個人意見；在行業別發現，陳情職業所佔比例平均分布各行各業，顯見可向政府機關陳情概念，傳遞到社會上每個行業及年齡層。



表 5-1-4 陳情民眾職業人數及比例統計表

類別	人數	百分比 (%)
工商貿易	42	9.1
出版媒體	2	0.4
服務業	93	20.2
製造業	51	11.1
農林漁牧礦	43	9.3
自由業	35	7.6
金融保險	13	2.8
法律會計顧問	7	1.5
醫療專業	9	2.0
待業中	7	1.5
公教軍警人員	79	17.1
退休人員	39	8.5
學生	24	5.2
其他	12	2.2
未填	7	1.5
合計	N=461	100.0

說明：「其他」包括家管(6)、社會團體(1)、運輸業(3)、。

資料來源：本研究自製。

### 第三節 陳情民眾陳情狀況描述統計

本節將統計陳情民眾在最近一次向政府機關陳情之陳情案件情況統計，包括過去一年陳情的次數、透過何種管道、政府機關回復的管道、向哪個層級的政府機關提出、提出陳情的理由、由誰提出及和何種行政業務相關等問題，來描述出目前陳情民眾向政府機關提出陳情案件之概況。

#### 一、過去一年中，民眾向政府機關陳情次數統計

該題目設計，請民眾回憶過去一年中計算出自己曾經陳情的次數。在 461 位陳情民眾中，向政府機關陳情 1 次為最多，有 157 位，佔 34.1%；其次，為 2 次的民眾有 108 位，佔全體的 23.4%；第三位為 3 次，有 71 位，佔 15.4%。特別值得注意的是排名第四位的是陳情 10 次以上之民眾，也有 49 位，佔 10.6%，顯示也有不少民眾持續不斷地向政府陳情，如表 5-2-1 所示。

表 5-2-1 過去一年，陳情民眾向政府機關陳情的次數及比例統計表

次數	人數	比例 (%)
1 次	157	34.1
2 次	108	23.4
3 次	71	15.4
4 次	12	2.6
5 次	33	7.2
6 次	11	2.4
7 次	4	0.9
8 次	11	2.4
9 次	4	0.9
10 次(含)以上	49	10.6
未填	1	0.2
合計	N=461	100.0

資料來源：本研究自製。

## 二、最近一次陳情，陳情民眾最常使用的管道

在陳情民眾使用管道的調查，在 461 位陳情民眾最常使用管道以電子郵件為主，有 253 位民眾，佔 54.9%，超過二分之一強；其次，郵寄書信有 127 位，佔 27.5%；再次之，為親自前往政府機關或聯合服務中心有 41 位，佔 8.9%。另外，有 2 位民眾填寫「其他」選項，則表示是找民意代表代為陳情，如表 5-2-2 所示。

表 5-2-2 陳情民眾使用管道人數及比例統計表

管道	人數	比例 (%)
親自前往政府機關或聯合服務中心	41	8.9
電話	34	7.4
傳真	2	0.4
投書報紙雜誌	2	0.4
書信	127	27.5
電子郵件	253	54.9
其他	2	0.4
合計	N=461	100.0

說明：「其他」為找民意代表(2)。

資料來源：本研究自製。

進一步與年齡層交叉分析發現，年齡層愈高，則使用電子郵件比例愈少，60 歲以上年齡層僅有 1 位使用電子郵件；另外，發現使用電子郵件比例則是呈現向下遞增的情況；相較於 30 歲以下年齡層僅有 3 位使用書信陳情，顯示年輕族群逐漸利用電子郵件代替書信向政府機關反映陳情案件<sup>16</sup>。

<sup>16</sup> 交叉分析中，將年齡層合併簡化為 10 歲為一組距，依序為「20 歲以下」、「21~30 歲以下」、「31~40 歲以下」、「41~50 歲以下」、「51~60 歲以下」及「61 歲以上」等 6 組。

### 三、政府機關回復方式

政府機關在接獲民眾陳情後，將處理結果回復給陳情民眾所使用的管道。在 461 位陳情民眾中，以電子郵件為最多，有 212 位，佔 46.0%；其次，以紙本公文為次之，有 155 位，佔 33.6%；再次之，則是以電話回復，有 51 位，佔 11.1%，如表 5-2-3 所示。

民眾使用的陳情管道與民眾接獲回復的交叉分析，顯示民眾提出的管道，將會在相同的管道中接獲回復，如附錄十。

表 5-2-3 陳情民眾接獲政府機關回復管道人數與比例統計表

回復管道	人數	比例 (%)
當面回復	21	4.6
電話	51	11.1
傳真	2	0.4
紙本公文	156	33.8
電子郵件	214	46.4
其他	15	3.3
未填	2	0.4
合計	N=461	100.0

說明：「其他」為處理中(1)、兩種管道以上回復(8)、未回復(6)。

資料來源：本研究自製。

### 四、最近一次陳情，民眾最先向哪一個層級機關提出

在民眾提出陳情案件的政府機關層級調查，以縣市政府所屬機關為最多數，有 115 位，佔 24.9%；其次，為部會級機關有 111 位民眾，佔 24.1%；再次之，為部會所屬機關有 88 位，佔 19.1%，如表 5-2-4 所示。

若以中央部會機關與地方政府機關加總比較，則中央部會機關包含總統府，則有 252 位民眾向中央部會級機關陳情，佔 54.7%；而地方政府則有 194 位民眾，佔 42.1%，如表 5-2-4。民眾最近一次的提出陳情的政府機

關，中央略多於地方政府。

表 5-2-4 陳情民眾提出陳情案件之政府機關層級人數及比例統計表

層級	人數	比例 (%)
總統府或總統電子信箱	10	2.2
院級機關	43	9.3
部會級機關	111	24.1
部會所屬機關	88	19.1
縣市政府	79	17.1
縣市政府所屬機關	115	24.9
不知道	1	0.2
其他	13	2.8
未填	1	0.2
合計	N=461	100.0

說明：「其他」包括向民意代表提出(5)、同時向 2 個以上政府機關提出(7)、地方法院(1)。

資料來源：本研究自製。

## 五、最近一次陳情，陳情民眾提出的案件類型

在陳情案件的情形方面，陳情民眾為「自己爭取個人權益」的人數最多，有 138 人，佔 29.9%；其次，「檢舉違法的人或事」為次之，有 82 人，佔 17.8%；再次之，特定問題的查詢有 72 人，佔 15.6%，如表 5-2-5 所示。顯示民眾的陳情問題還是以爭取個人權益為主；其次，政府機關也是特民眾解決市政、法律、行政等問題的諮詢機構。

表 5-2-5 陳情民眾所提陳情案件之類型人數與比例統計表

案件情況	人數	比例 (%)
爭取個人權益	138	29.9
請求賠償或補救	26	5.6
行政法令查詢	43	9.3
檢舉違法人事	82	17.8
政府建設或政策查詢	48	10.4
特定問題查詢	72	15.6
具體革新建議	51	11.1
未填	1	0.2
合計	N=461	100.0

資料來源：本研究自製。

#### 六、最近一次陳情，是由誰提出的

而問到陳情案件是由誰提出的，461 位民眾中有 426 位是「自己提出」陳情案，佔 92.4% 的絕對多數，這也顯示向政府機關提出陳情的管道便利、暢通，即使年輕、老年族群也可以由自己提出；其次，為委託中央或地方民意代表提出的有 21 位，佔 4.6%，其中有部份民眾表示，過去的陳情經驗中，要藉由民意代表提出陳情的效果較好，所以委由民意代表提出，如表 5-2-6 所示。

表 5-2-6 陳情案件提出者人數及比例統計表

提出者	人數	人數	比例(%)
自己提出		426	92.4
委託親友		12	2.6
委託中央或地方民代		21	4.6
其他		1	0.2
未填		1	0.2
合計		N=440	100.0

說明：「其他」為連署人之一(1)。

資料來源：本研究自製。

#### 七、最近一次陳情，陳情案件與何種行政業務相關

在陳情案件與何種行政業務最相關，在 440 位陳情民眾中，以「環保公害」最為相關的有 103 位，佔 23.4%；其次，為交通業務相關理由，有 70 位，佔 15.9%；再次之，為「地政」與「公共建設」位居第三，有 37 位，佔 8.4%。如表 6-2-7 所示。

但本次因徵詢各機關意見，願意提供樣本數，而本研究中所獲得交通部與行政院環保署的樣本為最多，分別為 200 份及 350 份，相對回收樣本亦為最多，造成環保公害及交通陳情案件為最多。但另一項發現，則是陳情民眾案件呈現多樣化，平均遍及各種選項，也反映出民眾陳情問題的多樣性。



表 5-2-7 陳情民眾陳情案件之相關行政業務人數及比例統計表

相關業務	人數	比例(%)
外交	2	0.4
國防	9	2.0
法務	8	1.7
社會福利	11	2.4
交通	71	15.4
警政治安	6	1.3
民生經濟	23	5.0
工務	12	2.6
地政	40	8.7
民政	6	1.3
戶政	4	0.9
環保公害	104	22.6
財稅	33	7.2
勞工	13	2.8
觀光旅遊	8	1.7
工商登記	1	0.2
人事	12	2.6
醫療保健	6	1.3
農林漁牧	19	4.1
公共建設	40	8.7
文教藝術	16	3.5
衛生保健	5	1.1
其他	9	2.0
未填	3	0.7
合計	461	100.0

說明：「其他」為教育(3)、公共安全(1)、考試(1)、忘了(2)、新聞(1)。

資料來源：本研究自製。

## 第四節 陳情民眾滿意度調查統計

### 一、最近一次陳情，民眾預期政府機關能順利解決問題的困難度

本題讓民眾自評陳情問題是否具有困難度，除了解釋民眾問題的困難度外，亦可作為民眾滿意度的參考。如果民眾認為問題簡單，則在回復時間及內容則會有滿意的期待；相對於，民眾認為問題困難，則在回復時間及內容則會有不滿意的期待。

本調查顯示，在 461 位陳情民眾中，認為事件困難度「普通」，預計政府機關可以順利解決的為 131 位，佔 28.4%；其次，陳情案件困難度為「非常簡單」，預計政府機關可以順利解決有 111 位，佔 24.1%；再次之，陳情案件「還算簡單」，預期政府機關可以順利解決者為 95 位，佔 20.6%，如表 5-3-1。

陳情案件「還算簡單」、「非常簡單」者合計 206 位，佔全體的 44.7%。顯示民眾認為交付處理的案件並不困難，政府應該可以處理得很好，內容的回復應該周詳及回復的時間應該為即時而快速的。

表5-3-1 民眾預期政府能順利解決問題的困難度統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
預期困難度	非常困難	59	12.8	12.9	12.9
	還算困難	62	13.4	13.5	26.4
	普通	131	28.4	28.6	55.0
	還算簡單	95	20.6	20.7	75.8
	非常簡單	111	24.1	24.2	100.0
	總和	458	99.3	100.0	
遺漏值	未填	3	.7		
總和		461	100.0		

資料來源：本研究自製。

## 二、最近一次陳情，陳情民眾實際接獲政府機關回復的時間

本題詢問陳情民眾最近一次陳情，在 461 位陳情民眾中，接獲政府機關回復的時間以「1~2 週」內為做最多，有 142 位，佔 30.8%；其次，「4~6 天」接獲政府機關回復者有 85 位，佔 18.4%；再次之，「2~3 天」接獲政府回復者有 71 位，佔 16.3%。另外，有 24 位陳情民眾陳情後，並未接獲任何政府機關的回復，佔 5.5%。整體而言，政府機關都能在 2 週前回復民眾，加總共有 317 位，佔 72.5%，如表 5-3-2 所示。

表5-3-2 民眾接獲政府機關實際回復時間統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
時間回復	1天以內	27	5.9	5.9	5.9
	2~3天	75	16.3	16.4	22.3
	4~6天	85	18.4	18.6	40.8
	1~2週	142	30.8	31.0	71.8
	2~3週	36	7.8	7.9	79.7
	3~4週	23	5.0	5.0	84.7
	1~2個月	38	8.2	8.3	93.0
	未接獲任何回復	28	6.1	6.1	99.1
	其他	4	.9	.9	100.0
	總和	458	99.3	100.0	
遺漏值	未填	3	.7		
總和		461	100.0		

說明：「其他」為超過一年多(1)、超過3個月(2)、忘記了(1)。

資料來源：本研究自製。

## 三、最近一次陳情，民眾認為政府機關理想的回復時間

接著詢問民眾最近一次陳情，認為政府機關理想回復的時間為何？認為「4~6 天內」政府機關應回復民眾者，有 141 位，佔 30.6%；其次，認為「2~3 天內」政府機關應回復民眾者，有 135 位，佔 29.3%；再次之，認為「1~2 週內」政府機關應回復民眾者，有 114 位，佔 24.7%。整體而言，希望 2 週以內接到政府機關的回復者，就有 427 位，佔全體陳情民眾 92.6

%。亦有三位陳情民眾認為，應視陳情案件狀況而定，不一定需要硬性規定的時間，如表 5-3-3 所示。

表 5-3-3 民眾理想接獲政府回復時間統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
理想時間	1天以內	37	8.0	8.1	8.1
	2~3天	135	29.3	29.5	37.6
	4~6天	141	30.6	30.8	68.3
	1~2週	114	24.7	24.9	93.2
	2~3週	16	3.5	3.5	96.7
	3~4週	7	1.5	1.5	98.3
	1~2個月	5	1.1	1.1	99.3
	其他	3	.7	.7	100.0
	總和	458	99.3	100.0	
遺漏值	未填	3	.7		
總和		461	100.0		

說明：「其他」為應視案件情況而定(3)。

資料來源：本研究自製。

由兩題比較來看，民眾希望政府的回復應該再快一些，有 92.6% 希望在 1 至 2 週內就接獲政府機關回復；然而，現行政府機關僅約 7 成在 1 至 2 週內回復，顯然有些落差。而有 59 民眾表示 2 至 4 週才接獲回復，佔 12.8%；更有 38 位是超過法規規定的 1 個月期限，佔 8.2%，另有填選其它選項者，有 1 位表示超過一年，2 位超過 3 個月才接到回復，更有 28 位沒有接獲任何回復。顯示不只是民眾期望與實際有落差，更有些政府機關未依法落實 30 天內回復的法規，如表 5-3-4 比較所示。

表 5-3-4 陳情民眾實際與理想接獲政府機關回復時間比較表

題目	天數	1天	2~3天	4~6天	1~2週	2~3週	3~4週	1~2月	沒有回復	其他	合計
		最近一次陳情，民眾實際接獲政府機關回復的時間	人數	26	71	82	138	34	23	37	24
	比例	5.9	16.2	18.8	31.6	7.8	5.3	8.5	5.5	0.5	100
陳情民眾認為政府機關理想的回復時間	人數	34	131	137	106	15	7	5	---	2	437
	比例	7.8	30.0	31.4	24.3	3.4	1.6	1.1	—	0.5	100

資料來源：本研究自製。

#### 四、最近一次陳情，回復效率、態度、內容及實際解決問題程度

本研究將滿意度的面向分為四個部份，包括政府機關對於陳情案件回復的效率、回復的態度、回復的內容是否具體可行及最後對於實際解決問題的程度多寡等。

在回復的效率方面，認為政府機關回復效率「普通」者佔最多數，有 158 位，佔 34.8%；其次，認為「還算快速」有 139 位，30.2%；再次之，認為「稍慢」有 70 位，佔 15.2%。加總「非常快速」及「還算快速」兩個題向有 177 位，佔 38.4%，滿意程度約佔 4 成。而整體而言，民眾對於政府機關回復效率尚稱為滿意。

在態度滿意度方面，認為政府機關回復時態度「還算親切」者為最多數，有 163 位，佔 35.4%；其次，認為「普通」者 154 位，佔 33.4%；再次之，為「非常親切」者有 52 位，佔 11.3%。加總「還算親切」及「非常親切」有 215 位，佔 46.7%，親切感的滿意程度約為半數。而整體而言，民眾對於政府機關回復時親切度為滿意。

在回復內容的具體程度方面，認為政府機關回復內容「普通」者有 122 位，佔 26.5%；其次，認為「還算具體可行者」有 105 位，佔 22.8%；再次之，為「不太具體可行」有 96 位，佔 20.8%。加總「不太具體可行」及「非常不具體可行」者共有 179 位，佔了 38.8%。整體而言，民眾對於政

府回復內容部份偏向不滿意。

在實際解決問題的程度，認為「不能解決問題」者有 171 位，佔 37.1%；其次，為「僅能解決小部份問題」者有 137 位，佔 29.7%；再次之，「能解決大部分的問題」者有 87 位，佔 18.9%。加總「不能解決問題」及「解決小部分問題」共有位，佔全體的 66.8%。整體而言，對於實際解決問題上的滿意度上較差(以上所述相關數據，如表 5-3-5 所示)。

表 5-3-5 民眾對於回復的效率、態度、內容及解決問題的滿意度統計表

效率程度		非常快速	還算快速	普通	稍慢	非常慢	合計
最近一次陳情，政府機關回復的效率	人數	38	139	158	70	49	454
	有效比例	8.4	30.6	34.8	15.4	10.8	100.0
態度滿意度		非常親切	還算親切	普通	不算親切	非常不親切	合計
最近一次陳情，政府機關回復態度	人數	52	163	154	50	31	450
	有效比例	11.6	36.2	34.2	11.1	6.9	100.0
內容具體程度		非常具體可行	還算具體可行	普通	不太具體可行	非常不具體可行	合計
最近一次陳情，政府機關回復的內容	人數	40	105	122	96	83	446
	有效比例	9.0	23.5	27.4	21.5	18.6	100.0
實際解決程度		解決全部	解決大部份		解決小部份	不能解決	合計
最近一次陳情，實際	人數	51	87	---	137	171	446

解決問題的程度	有效比例	11.4	19.5	---	30.7	38.3	100.0
---------	------	------	------	-----	------	------	-------

資料來源：本研究自製。

### 五、陳情民眾給予政府機關處理陳情案件整體分數

此題在問過政府機關回復時間、回復態度、回復內容及具體解決問題程度等題目後，希望民眾能在最近一次的陳情經驗中，以整體的感覺給政府機關打分數。

在 461 位陳情民眾中，給予政府機關「非常不滿意」的 1 分者，有 85 位，佔 18.4%；其次，給予中間值的 5 分及 6 分者，分別佔 15.8%及 14.1%，如表 5-3-6 所示。

表5-3-6 民眾給予政府機關處理陳情案件整體滿意分數

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
分數	1分	85	18.4	18.6	18.6
	2分	27	5.9	5.9	24.5
	3分	51	11.1	11.1	35.6
	4分	33	7.2	7.2	42.8
	5分	73	15.8	15.9	58.7
	6分	65	14.1	14.2	72.9
	7分	31	6.7	6.8	79.7
	8分	45	9.8	9.8	89.5
	9分	26	5.6	5.7	95.2
	10分	22	4.8	4.8	100.0
	總和	458	99.3	100.0	
遺漏值	未填	3	.7		
總和		461	100.0		

資料來源：本研究自製。

將有填答的 458 位陳情民眾所給予的分數加總，再除於本題有填答之陳情民眾個數，所得平均分數為 4.83，落於中間值偏低位置。顯示對於民眾對於政府機關整體滿意度偏低，需要再加強服務品質的滿意度，尤其在內容回

復及實際解決問題的程度，應改更為積極改進。

#### 六、陳情民眾曾經對「同一事件，反覆地向同一個機關陳情的經驗」

本題詢問 461 位陳情民眾，是否曾經有過在同一事件，反復向同一政府機關陳情經驗者，表示有這樣的經驗者有 200 位，佔 43.4%；相對的，答「否」者有 261 位，佔 56.6%，如表 5-3-7。顯示沒有這樣的陳情經驗較多。

表5-3-7 同一事件，反覆向同一機關陳情人數、比例統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
	否	261	56.6	56.6	56.6
	是	200	43.4	43.4	100.0
	總和	461	100.0	100.0	

資料來源：本研究自製。

在 200 位有「同一事件，反覆地向同一個機關陳情的經驗」陳情民眾中，進一步詢問其一再陳情的理由為何？本題為複選題，本題計算將各題項有勾選的次數加總，並計算出佔有勾選的比例，計算次數最多者為陳情民眾認為做重要的原因，由最重要依序排列。本題將依序排列出重要性。

有勾選的次數總計 310 次，陳情民眾勾選次數最高的原因是「問題沒有獲得實際的解決」者，有 125 次，佔全部填選次數的 40.3%；其次，為「沒有獲得滿意的答復」的勾選次數為 66 次，佔全部勾選次數的 21.3%；再次之，「問題處理僅治標，未治本，所以隔一段時間會再陳情」有 53 次，佔有勾選次數的 17.1%。顯示實際上問題的解決，才是民眾最關心的重點，如表 5-3-8 所示。



表 5-3-8 同一事件，一再向同一機關陳情的理由人數及比例統計表

理由	次數	填選次數	次數佔有勾選比例	排序
問題沒有獲得實際的解決		125	40.3	1
沒有獲得滿意的答復		66	21.3	2
問題處理僅治標，未治本，所以隔一段時間會再陳情		53	17.1	3
處理的結果與自己預期落差太大		41	13.2	4
沒有接獲任何回復		25	8.1	5
合 計		310	100.0	

資料來源：本研究自製。

### 七、陳情民眾曾經有「同一事件，同一時間向多個政府機關陳情」經驗

此題詢問 461 位陳情民眾，是否有過在同一事件，在同一時間，向多個政府機關陳情的經驗？回答「有」過這樣的經驗者有 183 位，佔 39.7%；沒有這樣的經驗者，有 278 位，佔 60.3%。民眾陳情時，多數僅向單一個機關投遞陳情案件，如表 5-3-9 所示。

表5-3-9 同一時間，向多個政府機關陳情經驗統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	否	278	60.3	60.3	60.3
	有	183	39.7	39.7	100.0
	總和	461	100.0	100.0	

資料來源：本研究自製。

在 183 位曾有過「同一事件，同一時間，向多個機關陳情」的經驗者中，更進一步詢問同一時間點，向多個以上的機關陳情的理由為何？本題設計為複選題，本題計算將各題項有勾選的次數加總，並計算出佔有勾選的比例，計算次數最多者為陳情民眾認為做重要的原因，由最重要依序排列。本題將依序排列出重要性。

統計顯示，有勾選總次數為 348 次，其中以「希望問題獲得重視」勾選次數最多，有 81 次，佔 23.3%；其次，為「已向主管政府機關陳情，但未獲回應」勾選次數有 65 次，佔 18.7%；再次之，「問題牽涉到多個機關才能解決」勾選次數 62 次，佔 17.8%，如表 5-3-10 所示。

表 5-3-10 同一時間，向多個機關提出陳情的理由次數統計表

理由	次數	勾選次數	次數佔有勾選比例	排序
希望問題獲得重視		81	23.3	1
已向主管政府機關陳情，但未獲回應		65	18.7	2
問題牽涉到多個機關才能解決		62	17.8	4
希望加快處理速度		61	17.5	3
希望獲得不同機關處理意見		42	12.1	5
不確定要向哪個政府機關陳情		35	10.1	6
陳情簡便，花費不多，故多寄幾個機關		2	0.6	7
合計		348	100.0	

## 第五章 陳情民眾滿意度調查研究

資料來源：本研究自製。

## 八、陳情民眾認為政府機關處理陳情案件最需要改進的缺失

本題詢問陳情民眾認為政府最需要改進的缺失還有哪些？本題設計 14 個選項(包含「其他」選項)，讓民眾選填。本題設計為複選題，本題計算將各題有勾選次數加總並計算出次數佔有勾選的比例，次數最多者則為最重要，由多到少依序排列名次。

在 461 位陳情民眾中，認為政府機關「官僚氣息太重」的次數最多，有 160 次，佔 13.3%；其次，為「缺乏一個處理陳情案件的專責處理機構」有 143 次，佔 11.9%；再次之，為「政府機關間一再推托陳情案件」有 127 次，佔 10.6%，如表 5-3-11 所示。

表 5-3-11 民眾認為政府機關處理陳情案件缺失次數及比例統計表

缺失選項	次數	次數佔有勾選比例	排序
官僚氣息太重(1)	160	13.3	1
缺少一個處理陳情案專責單位(5)	143	11.9	2
政府機關間一再推拖(2)	127	10.6	3
回復時間過久(2)	121	10.1	4
承辦人員態度不積極(1)	108	9.0	5
回復意見僅暫時解決問題(3)	103	8.6	6
回復內容常不可行(3)	98	8.2	7
回復內容不專業(3)	93	7.7	8
陳情管道不方便(4)	58	4.8	9
陳情管道不多(4)	54	4.5	10
承辦人員態度不友善(1)	42	3.5	11
回復用語不夠口語化(3)	41	3.4	12
回復語氣不夠友善(1)	33	2.7	13
其他	21	1.7	14
合計	1201	100.0	

## 第五章 陳情民眾滿意度調查研究

說明：「其他」為滿意(10)、行政司法機關內部包庇，未依法行政(2)、站在民眾立場的同理心(2)、未到達事件現場勘查(2)、要民眾負舉證責任(1)、缺少考核稽察的單位(1)、法規沒有符合潮流(1)、引述法條，卻不表達立場(1)、網路陳情要填入選項太多(1)

資料來源：本研究自製。

再進一步將各選項分為「人員」、「內容」、「時間」、「法規組織」、「管道」及「其他」等五個類目，重新統計勾選的次數，發現「人員」缺失極需改進的類目最多有 339 次，佔 29.1%；其次，回復內容方面則有 328 次，佔 29.1%；再次之，是回復時間效率方面有 238 次，佔 20.4%，如表 5-3-12 所示。

表 5-3-12 民眾認為政府機關處理陳情案件缺失之類目次數及比例統計表

類目	題目	勾選次數	次數佔有勾選比例(%)
人員 (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 官僚氣息太重</li> <li>◆ 承辦人員態度不積極</li> <li>◆ 承辦人員態度不友善</li> <li>◆ 回復語氣不夠友善</li> <li>◆ 站在民眾立場的同理心</li> <li>◆ 機關內部包庇，未依法行政</li> <li>◆ 未到達事件現場勘查</li> <li>◆ 要民眾負舉證責任</li> </ul>	<b>350</b>	<b>29.1</b>
內容 (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 回復意見僅暫時解決問題</li> <li>◆ 回復內容常不可行</li> <li>◆ 回復內容不專業</li> <li>◆ 回復用語不夠口語化</li> <li>◆ 法規沒有符合潮流</li> <li>◆ 引述法條，卻不表達立場</li> </ul>	<b>337</b>	<b>28.1</b>
時間 (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 政府機關間一再推拖</li> <li>◆ 回復時間過久</li> </ul>	<b>248</b>	<b>20.6</b>
制度 組織 (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 缺少一個處理陳情案專責單位</li> <li>◆ 缺少考核稽察的單位</li> </ul>	<b>144</b>	<b>12.0</b>
管道 (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 陳情管道不多</li> <li>◆ 陳情管道不方便</li> <li>◆ 網路陳情要填入選項太多</li> </ul>	<b>112</b>	<b>9.3</b>
其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 無缺失</li> </ul>	<b>10</b>	<b>0.8</b>
合 計		<b>1201</b>	<b>100.0</b>

## 第五章 陳情民眾滿意度調查研究

資料來源：本研究自製。

## 第五節 民眾使用電子郵件向政府機關陳情現況

本節將描述陳情民眾使用電子郵件陳情的人數比例，及目前政府機關網站的資訊是否能滿足陳情民眾。如果還有政府網站仍有不足之處，那民眾認為極需要加強的部份是什麼？本節將統計出目前民眾利用電子陳情的現況。

### 一、陳情民眾是否曾經使用過電子郵件陳情

在 461 位的陳情民眾中，曾經有使用過電子郵件或政府網站陳情的有 279 位，佔 60.5%，超過 6 成；其次，沒有使用過電子郵件向政府陳情的民眾有 180 位，佔 39.0%，如表 5-4-1 所示。

表5-4-1 陳情民眾是否使用過電子郵件向政府機關陳情

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	否	180	39.0	39.2	39.2
	是	279	60.5	60.8	100.0
	總和	459	99.6	100.0	
遺漏值	未填	2	.4		
總和		461	100.0		

資料來源：本研究自製。

### 二、陳情民眾是否會在政府網站上找資料

本題詢問在使用電子郵件或網頁介面陳情時，是否會事前在網路上找相關資訊，多數民眾會在政府網頁上找資訊，有 266 位，佔 57.7%；其次，表示不會在政府網站找資訊的有 192 位，佔 41.6%。顯示民眾多會利用政府網站上資訊，來解決或輔助解決陳情相關的問題，如表 5-4-2 所示。



表5-4-2 陳情民眾是否會使用政府網站找陳情資訊統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	否	192	41.6	41.9	41.9
	是	266	57.7	58.1	100.0
	總和	458	99.3	100.0	
遺漏值	未填	3	.7		
總和		461	100.0		

資料來源：本研究自製。

### 三、陳情民眾在政府網站是否可以找得到有用的資訊

進一步詢問陳情民眾是否可以找得到有用資訊？在 266 位有在政府網站上找陳情資訊的民眾表示，「偶爾可以找到」佔最多數，有 143 位，佔 53.8%，超過半數；其次，認為「常常可以找到」的民眾有 78 位，佔 29.3%；再次之，「很少可以找到」的有 38 位，佔 14.3%，如表 5-4-3 所示。加總「偶爾可以找到」及「常常可以找到」的人數為 221 位，佔 83.1%，顯示政府網站資訊完備，常可以找到有用資訊。

表 5-4-3 陳情民眾在政府網站找到有用資訊人數及比例統計表

有用程度	人數	比例
常常可以找到	78	29.3
偶爾可以找到	143	53.8
很少可以找到	38	14.3
沒有找到過	7	12.6
合計	266	100.0

資料來源：本研究自製。

### 四、陳情民眾認為政府網站應該加強的部份

本題詢問有使用過電子郵件陳情的 266 位民眾，認為應該加強政府網站的哪個部分，有助於解決陳情問題？本題列出 9 個選項及其他，共計 10 個

選項，以數字 1~9 依序排列出「最重要」到「最不重要」，之後計算以每題項加總，然後題項間分數比較，分數最低者最爲重要，分數較高者重要性則次之，並依重要性予以排列。

在 266 位陳情民眾中，認爲「陳情問題是特殊個案，無法由網站提供資訊解答」最爲重要有 1110 分，平均分數爲 4.17 分，顯示民眾認知無法藉由網站解決實際；其次，「建立分門別類的民意論壇供民眾發表意見」1152 分，平均 4.33 分；再次之，爲「提供更多的陳情管道查詢」爲 1167 分，平均 4.39 分。

表 5-4-4 陳情民眾認爲政府網站應加強部份統計表

題目選項	分數計算	總分	加總後 平均數	排序
陳情問題是特殊個案，無法由網站提供資訊解答		1110	4.17	1
建立分門別類的民意論壇供民眾發表意見		1152	4.33	2
提供更多的陳情管道查詢		1167	4.39	3
方便的法律、法規查詢		1186	4.46	4
具備方便的服務項目查詢		1253	4.71	5
建立一個統籌處理陳情案件的專責機構		1261	4.74	6
提供陳情案件提出程序		1283	4.82	7
提供政府以往處理各類陳情事項案例查詢		1286	4.83	8
建立可查詢的常見問題集(FAQ)		1322	4.97	9

資料來源：本研究自製。

## 第六節 滿意度關聯性交叉分析

在推論性統計方面，主要探討民眾滿意度與其他因素之間差異。本研究將滿意度部分分為兩個分數：

- 一、整體給分：問卷第 16 題「整體給分」的滿意度分數；
- 二、綜合計分：問卷第 11 題「回復效率」、第 12「回復陳情態度」、第 14 題「回復內容」及第 15 題「實際解決問題」等四題題目之分數加總，成為另一「綜合計分」滿意度分數；

以上來探討民眾對於陳情管道、回復方式、提出方式、解決困難度、回復時間長短之滿意度差異。

### 一、各類陳情管道與滿意度之間差異

在民眾陳情管道與民眾陳情滿意度兩者之間的關聯性分析上，顯示陳情管道的使用會影響民眾的陳情滿意度( $F=3.26, p<0.021$ )。表 5-5-1 顯示，使用「電子郵件」作為陳情管道的民眾( $mean=5.18$ )，其對於陳情滿意度的分數高過於其他陳情管道的使用。在較常使用的四種陳情管道中，以使用「郵寄書信」作為陳情管道的民眾其陳情滿意度最低( $mean=4.29$ )。

電子郵件便利、快速且花費不多，成為主要的陳情管道，而民眾對於陳情管道建置使得陳情變得方便也呈現滿意分數高的態度；相較於書信的滿意度偏低，分析其原因，需要花費、投遞，回復時間較久，且回復多以正式公文文字，給人親切感低，都可能是書信滿意度的原因。

表5-5-1 民眾陳情管道與滿意度之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	親自前往	41	4.54	3.00
	電話	34	4.94	2.58
	郵寄書信	126	4.29	2.70
	電子郵件	251	5.18	2.66
	總和	452	4.86	2.72
綜合計分	親自前往	38	10.2368	4.1227
	電話	33	12.0000	3.1125
	郵寄書信	122	10.1885	3.5660
	電子郵件	242	12.0207	3.1825
	總和	435	11.3494	3.4790

F=3.26, P<0.021

## 二、回復管道與滿意度間之差異分析

在回復管道方面與民眾滿意度兩者關連性分析，顯示回復管道會影響民眾陳情滿意度(F=4.74, p<0.03)。表 5-5-2 顯示，以「電話」回復民眾的方式獲得滿意度分數最高(mean=5.41)；其次，為「電子郵件」為次高(mean=5.19)；另外，在主要民眾接獲回復管道中，以「紙本公文」回復的滿意度較低(mean=2.75)。

電話回復或面對面方式，可以聽到承辦人員的聲音，看到承辦人員的表情及服務態度等，另外回復方式也較為立即，也因為可隨著陳情人的反應來調整政府機關給予的答案是否可以滿足陳情人，相較與書面的回復，讓人感受較無感情而公文或法律文字的冰冷。

表5-5-2 民眾接獲回復之管道與滿意度之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	當面回復	21	4.95	2.91
	電話	51	5.41	2.57
	紙本公文	154	4.23	2.75
	電子郵件	210	5.19	2.58
	總和	436	4.86	2.69
綜合計分	當面回復	19	11.9474	3.9225
	電話	50	12.6600	3.0813
	紙本公文	151	10.1523	3.5019
	電子郵件	207	11.8889	3.0849
	總和	427	11.3677	3.3954

F=4.74, p<0.03

### 三、不同層級政府機關與滿意度分數之間差異

在民眾提出陳情之政府機關層級與民眾陳情滿意度兩者之間的關連性分析上，顯示陳情管道的使用會影響民眾的陳情滿意度(F=5.09, p<0.001)。表5-5-3 顯示，對於「部會級所屬」政府機關的滿意度(mean=5.50)，陳情滿意度的分數高過於其他層級機關；其次，為「部會級」政府機關(mean=5.43)為次之；另在各級行政機關當中，以「院級機關」所獲民眾陳情滿意度最低(mean=4.10)，而在綜合計分中，則以「縣市政府所屬機關」所獲分數最低(mean=10.80)，兩種分數間具有差異。

表5-5-3 不同層級政府機關與滿意度分數之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	院級機關	42	4.10	2.58
	部會級機關	110	5.43	2.53
	部會所屬機關	88	5.50	2.70
	縣市政府	78	4.55	2.73
	縣市政府所屬機關	115	4.27	2.71
	總和	433	4.85	2.70
綜合計分	院級機關	42	10.9286	3.2264
	部會級機關	109	11.6330	3.4417
	部會所屬機關	82	12.0000	3.2848
	縣市政府	75	11.4533	3.4221
	縣市政府所屬機關	109	10.7982	3.5921
	總和	417	11.3837	3.4406

F=5.09, p<0.001

#### 四、不同陳情問題類型與滿意度分數之間差異

在陳情問題類型與民眾陳情滿意度兩者之間的關連性分析上，顯示陳情問題類型會影響民眾的陳情滿意度(F=6.54, p<0.000)。表5-5-4顯示，民眾陳情之問題為「特定問題查詢解答」之民眾滿意度為最高(mean=5.86)；其次，「行政法令查詢」為次高(mean=5.81)；另外，在較提出的七類問題中，以「檢舉違法人或事」滿意度最低(mean=3.66)，而綜合計分上，則以「請求賠償或補救」為最低(mean=10.08)。

表5-5-4 不同陳情問題類型與滿意度分數之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	爭取個人權益	137	4.84	2.87
	請求賠償或補救	26	4.35	3.05
	行政法令查詢	43	5.81	2.26
	檢舉違法人或事	82	3.66	2.25
	政府建設或活動查詢	47	5.38	2.66
	特定問題查詢解答	71	5.86	2.63
	具體革新建議	51	4.20	2.50
	總和	457	4.83	2.72
綜合計分	爭取個人權益	133	11.3534	3.7602
	請求賠償或補救	25	10.0800	3.8397
	行政法令查詢	43	12.4884	2.6581
	檢舉違法人或事	74	10.1081	3.2544
	政府建設或活動查詢	46	12.3043	3.5205
	特定問題查詢解答	69	12.5797	3.0937
	具體革新建議	50	10.3800	2.8564
	總和	440	11.3636	3.4752

F=6.54, p<0.000

##### 五、民眾自認為問題困難程度與滿意度分數之間差異

民眾認為問題困難程度與陳情民眾滿意度兩者之間的關聯分析上，顯示民眾自認為問題困難度會影響民眾陳情滿意度(F=13.36, p<.000)。表 5-5-5 顯示，民眾自認為陳情問題「還算簡單」者滿意度最高(mean=5.66)；其次，認為「還算困難」滿意度分數為次高(mean=5.17)。而在問題困難度中，以「非常困難」者滿意度分數最低(mean=2.69)。

問題極簡單或極困難，所呈現的滿意度都偏低。分析其原因，極簡單的問題陳情人心中必有相當高的期待，但可能因為政府機關時間拖延、態度輕忽，造成滿意度低，而極困難的問題，也可能因為承辦人員先入為主的觀念，不易處理，回復上也呈現消極的回復，例如行政機關對於政策上的建議多以

「給相關單位研議」、「納入參考」，不拒絕也未見具體作為，讓陳情人無法判決政府的立場。

表5-5-5 民眾自認為問題困難度與滿意度之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	非常困難	59	2.69	2.06
	還算困難	60	5.17	1.89
	普通	131	5.15	2.35
	還算簡單	95	5.66	2.68
	非常簡單	110	4.75	3.24
	總和	455	4.85	2.72
綜合計分	非常困難	58	8.5345	2.8236
	還算困難	62	11.6129	2.4452
	普通	129	11.8295	2.7926
	還算簡單	89	12.3146	3.7069
	非常簡單	101	11.4158	4.1189
	總和	439	11.3667	3.4786

F=13.36, p<.000

#### 六、接獲回復時間與滿意度分數之間差異

在接獲回復時間與民眾陳情滿意度兩者之間關聯性分析上，顯示回復時間的天數會影響民眾滿意度(F=12.19, p<0.000)。表 5-5-6 顯示，民眾接獲政府機關回復時間為「1 天以內」者平均滿意分數最高(mean=6.38)；其次，回復時間為「3~4 週」滿意度分數最低(mean=3.00)，而在綜合計分中，則以「未接獲任何回復」滿意度分數最低(mean=7.00)。

統計中發現，回復時間愈短，則滿意度愈高；相對地，回復時間愈長，則滿意度分數則呈現依次遞減。



表5-5-6 接獲回復時間與滿意度分數之間差異

		個數	平均數	標準差
整體給分	1天以內	26	6.38	2.73
	2~3天	75	6.16	2.51
	4~6天	84	5.44	2.38
	1~2週	141	4.89	2.52
	2~3週	36	4.00	2.72
	3~4週	23	3.00	2.11
	1~2個月	38	3.08	2.28
	未接獲任何回復	28	3.07	2.71
	總和	451	4.86	2.70
綜合計分	1天以內	27	14.3333	3.3627
	2~3天	75	13.5867	2.5999
	4~6天	85	12.1647	2.8446
	1~2週	142	11.1831	3.1162
	2~3週	35	9.8000	3.0273
	3~4週	23	8.7391	2.8797
	1~2個月	36	8.4444	3.0840
	未接獲任何回復	13	7.0000	2.7689
	總和	436	11.3922	3.4667

F=12.19, p<0.000

## 第七節 小結

綜上所述，從本次調查的陳情人樣本來看，以 31 至 40 歲年齡層的男性居多；在教育程度上，主要以大學及研究所以上學歷為最多，陳情民眾呈現高學歷狀況；在職業方面，則以服務業及軍公教人員為最多，約各佔全體陳情人的五分之一。另外，在 60 歲以上高齡族群佔了 13.6%，也是陳情主要年齡層之一，尤其部分年長者不擅書寫或表達的弱勢族群，政府機關應特別重

視高齡族群的服務，在檢討陳情機制應特別考量高年齡族群的需要。

在陳情次數方面，在過去一年中向政府機關提出陳情 1 次者佔多數，民眾在過去一年中向政府機關陳情 3 次以內佔多數；但有 10.6% 的民眾，過去一年有 10 次以上的陳情經驗，而陳情 10 次以上部份民眾將陳情書隨問卷寄回，或以電話主動與本研究團隊聯絡，希望研究團隊代為陳情，歸納其寄回主要內容為「政府機關已承諾改進，卻遲未實行」、「檢舉案件，機關內部人員包庇」、「陳情問題表達語意不清」、「受不當行政處分」、「建議政策政府機關不採納」等問題，顯示政府機關對於以上問題未能有效及給予民眾滿意的回復，使得民眾一再陳情。

目前陳情民眾所使用的管道以電子郵件居多，佔了 54.9%，而使用電子郵件陳情的多為青壯年族群；而提出陳情的管道，政府機關多能以相同的陳情管道回復。在電子陳情機制方面，民眾認為政府網站常可找到有用資訊的肯定評價，而問到政府網站認為加強那方面的陳情資訊？依照民眾給予重要性的排序，認為陳情問題多為「特殊的個案，無法由網站提供資訊予以解決」，而網站主要功能還是在輔助的資訊查詢功能；另外，建立分門別類的民意論壇民眾發表意見，陳情人亦認為是改善網站的方向之一。

在最近一次陳情經驗中，提出層級多為向縣市政府機關提出，其次則為部會級機關；而提出的事由多為「個人權益爭取」及「檢舉違法人或事」，以個人權益維護為出發點，較少政策建議、法令或特定問題諮詢；提出事由以環保公害與交通問題為最多。環保公害及交通問題與生活最為貼近，亦為造成生活困擾常見問題，而政府機關所屬局、處單位仍是主要解決問題的機構。

民眾多能在「1~2 週內」接獲政府機關的回復；但民眾表示的理想回復時間則以希望「4~6」天為主，顯示民眾希望再縮短回復的時間。而在「回復效率」、「態度」、「回復內容」及「實際解決問題的程度」上，在前兩項「回復效率」與「態度」獲得民眾滿意的肯定評價，但在後兩項「回復內容」及「實際解決問題的程度」獲得「不滿意」及「不能解決問題」的負面評價，顯示民眾對於陳情問題仍是重視實際問題的解決程度。在整體的滿意分數，在滿分 10 分中也僅獲得 4.83 中間值偏低的評分，顯示政府機關陳情的服務品質有改進的需要。

在同一事件，反覆向同一個機關陳情經驗者中，以「問題沒有獲得實際解答」居多；在同一事由，分向多個機關陳情者，則以「希望問題獲得重視」為多數。雖然，處理陳情案件的滿意度牽涉到多個因素，雖然回復速度與態度上獲得滿意的評價，但在「回復內容」與「實際解決問題程度」的滿意度分數則呈現偏低，另在「同一事件，反覆陳情」的原因則是希望問題能獲得實際的解決。顯見實際解決問題是政府機關提升滿意度的主要關鍵因素。

民眾陳情滿意度與相關因素的關聯性分析中發現：(一)在提出陳情的管道中：以電子郵件為滿意度最高；(二)在回復管道方面，則以電話滿意度最高。探究其原因，電子郵件提出便捷且政府機關回復速度快，對於陳情人也花費不多，相較電話佔有的優勢來說，電話的互動性高且即時，陳情人問題與目的可藉由電話第一時間釐清，且在業務承辦人員解釋中可獲得立即的解答。

在提出層級方面，則以「部會級所屬機關」所獲滿意度最高；在問題類型方面，則以「特定問題的查詢解答」、「行政法令的查詢」的單純查詢類滿意度最高，而「請求賠償與補救」、「檢舉違法人或事」牽涉到民眾個人權益的調查處理則滿意度最低。

民眾對於政府機關整體的改進建議中，以「官僚氣息太重」、「缺少一個處理陳情的專責單位」及「政府機關間一再推托」依序為前三位。顯示民眾對於政府機關的行政作業希望能更活化，不須拘泥於程序，承辦人員應站在民眾立場來實際解決問題，民眾對於主管業務機關或行政層級不熟稔，也能藉由受理機關主動移送，由政府內部公文移送管道機制代為移送及解決，避免因不熟悉行政流程，造成民眾必須重新提出陳情的困擾，或是因主管權責不明而造成兩機關間互踢皮球，讓民眾問題遭到擱置。



## 第六章 研究發現與建議

本研究主要研究目的在因應近年來社會快速變遷，民眾陳情之管道、方式與數量上不變，實有需要再針對受理陳情之行政機關所遭遇的難題進行全面性的分析，除檢討修正「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」外，並簡化陳情程序，改進現行管道、回復時效、內容及作業程序之缺失，用以增進陳情民眾之滿意度，更能面對電子化陳情案件氾濫時，能兼顧實務面、法規面及科技面等綜合面向，尋求完善解決之道。

為此，本研究採用多種研究方法，兼顧質化（文獻探討、政府機關訪談、個案實例與模擬測試分析）與量化（民眾滿意度調查），用以解決上述法規修正、改善現行相關作業程序及增進民眾滿意度，並尋求解決電子陳情氾濫問題。以下依研究目的分節綜合論述本研究發現。

### 第一節 陳情法規修正之研究發現

針對《行政院暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點》的修正，本研究除參考國外法條規定與國內訪談機關內部訂定處理細則外，並實際訪問第一線陳情案件承辦單位人員或主管，用以提供未來修法之意見。

本研究參考六國陳情案件處理的作法發現，各國行政單位都有自己的一套作業規定，如有對於個人權益損失或政府機關有建議或抱怨，可逕向而行政機關申訴，如該機關未能針對民眾問題妥善解決，則可向監察專員(ombudman)機構申訴，處理法源依據來自於申訴專員法法律位階規定，提出申訴程序與內容規定嚴格，較類似我國的訴願程序。

各國對於匿名申訴有不同的規定。大約可以分為三種層次，如日本對於身分的確認或個人資訊提供無嚴格規定，對於濫用陳情機制者也無防惡機制，受理案件採取寬鬆的態度；其次，韓國的作法是對於個人身分及資訊有規定，不接受匿名陳情，但對於陳情內容則較為寬鬆，包括對於國家政策、政府組織、政府效率等建議，也希望藉由陳情機制給予國家建議；最後，則

是香港、紐澳等國，對於陳情人身分、陳情事由皆有較為嚴格規定，除不接受匿名，陳情法規內容多限制在政府公部門行政失當，所造成個人權益損失所做的救濟，目的性強。但以上國家對於陳情案件所述屬實且影響重大，多不受限匿名規定，監察專員機構仍會主動調查。

所以，採用監察專員制度國家，監察專員具有權力，藉由民眾問題及欲得到的目的來判斷是否有受理需要，且有權利拒絕受理民眾案件，例如瑣碎無聊的小事、無法獲得解決國家政策，甚至與自身利益無太大相關之申訴案件，可回復民眾理由後拒絕受理。

反觀我國，無論大小事機關都必須要受理，且必須事事函復民眾，造成陳情案件反壓縮正常辦公時間。對於陳情內容無限制的韓國，也遭遇陳情案件激增相同的問題。但與這些國家相較，我國的陳情制度可謂便民、便利，且雅納人民各種聲音與意見，雖造成案件激增之負面影響，但不宜在法規面限制內容，政府機關應尋求有效率解決過多陳情案件之機制。

另外，訪談我國中央部會與地方縣市機關處理人民陳情案件承辦單位，針對現行的「行政院暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點」法規修正建議，研究團隊再參酌國外作法有以下三點建議：

#### **一、各級機關答復陳情之時效管制標準因地制宜**

目前各級行政機關處理人民陳情案件的法源依據，主要係根據行政院頒布的《行政院暨所屬處理人民陳情案件作業要點》，或是參酌該作業要點而自行修定的作業細則，雖然各機關處理的依據都源自同一作業要點，然而根據研究團隊訪談所得，發現各機關在時效的管理上，往往因地制宜，並無統一作法。原始法源的行政院版作業要點以 30 天為限，但行政機關為加強為民服務的績效，通常管制答復時限為 7 天以內，但實務上各機關案件會根據陳情管道、陳情案件複雜度、是否需跨機關協辦、是否屬檢舉案件等，而另行訂訂與管制答復民眾的期限，也造成不同機關彼此管制時限的差異。例如，陳情案件若屬紙本傳遞則需較長的辦理期限以進行公文旅行；若屬跨單位的陳情案件，主辦權責單位則需有較充裕的時間來等待與統整協辦單位的意見；陳情案件若為檢舉案件，行政機關則需要較長的調查與處理時間。

## 二、應重新考量不受理一再陳情之原則

《行政院暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點》中第 14 條第 2 款指出，「同一事由，經適當處理後，並已明確答復後，仍一再陳情者……」研究團隊在訪談與資料蒐集過程中，發現許多承辦人員主張法規應站在保護人民權利的角度，朝向約束政府機關承辦人員可能的輕忽與漠視的方向出發，因此原第 14 條第 2 款在不接受陳情案的規定應有更嚴謹的定義，尤其第 2 款的「經適當處理」，詞意模糊，任由承辦人員自由心證進行裁決，往往使人民權益在無形中遭受損害，實有修正或再加詳細定義之必要。此外，同一事件雖經處理，若陳情人能提出新具體事證，則不應受《行政程序法》或作業要點第 2 點不在受理的限制，承辦機關應有重新調查或處理之必要性。

## 三、採較寬鬆態度處理匿名或不具名之陳情案件

《行政院暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點》第 14 條第 1 款：「無具體內容、未具姓名及住址者，不予處理，但仍應予以登記，以利查考。」原要點規定匿名或持假名陳情者行政機關可不受理，或受理後可不執行；但根據研究團隊訪談行政機關的結果，顯示行政機關接到人民陳情案後，承辦權責單位若判定陳情案所指陳內容具備具體事實或檢舉事項屬實，往往會考量檢舉案本身常事涉利益衝突，或牽涉黑道報復情事，因此會忽略原要點僅登記但不予處理的規定，多半仍會啟動調查或處理機制。

參考鄰近各國的作法，如香港、韓國等皆拒絕匿名申訴，提供個人資料時僅要求姓名及地址兩項；紐澳則認為可以接受匿名申訴，但視案件是否重大有立即危險及資訊是否充足；相較於我國則必須提供姓名、地址、身分證號碼、電話為必要條件，輔以部分機關認定案件重大及事態明顯者，才會採取必要之行動。

基於行政機關應站在人民立場設想，避免讓民眾因疑慮身份遭曝光而畏懼出面檢舉或陳情，加上政府在嚴格保密的承諾未能取信於民之前，實應秉於毋枉毋縱精神接受人民匿名陳情或檢舉，以盡政府保護人民權益之責。此外，就實務操作面而言，行政機關在受理人民陳情案件時，多半不可能逐一比對姓名、地址，即使來信或來電申報，謊報、偽冒姓名與地址之情事亦相當常見，而如今佔據陳情案件高比例之電子信箱、網路陳情案件，在身份查

證上也有其難度，承辦人員在未見其人下，實難以要求陳情人先證明身份或先出示證件查對身份後才接受陳情，再加上現行法規並未要求陳情時須出示證件或附上證件影本，承辦單位不可能捨本逐末先行耗費人力查證陳情人身份是否屬實後，再行調查或處理陳情案件內容。

## 第二節 政府機關處理人民陳情案件作業程序之研究發現

隨著社會的快速變化與傳播科技的進展，民眾陳情的管道與方式更加多元，包括電子郵件、傳真、電話、首長信箱、臨櫃辦理等，另外，許多縣市則會設置「與民有約」或「市民時間」時段，讓民眾直接向機關首長申訴陳情。此外，各行政機關普遍相當重視人民陳情意見，除設置為民服務窗口或聯合服務中心來專責處理各類人民陳情案件，行政機關的研考部門或機關首長也會不定期抽查處理情況，並進行小規模民眾滿意度調查。

惟由於社會變遷與民主化程度提高，人民對於自身權益的要求與保護更加注重，也連帶民眾陳情問題複雜度與數量都更為增加。針對此狀況，本研究參考鄰近先進國家作法，香港、韓國、日本等亞洲先進國家都有設置「話務中心」，將統合所有申訴管道，化繁為簡，成為單一簡便的專線電話，並依申訴內容難易分段處理，如韓國、香港話務中心可以初步處理簡易諮詢服務，較難問題則轉交由專責部門或監察專員機構處理，再回復給民眾處理結果。但各國「話務中心」執行成效如何？仍缺乏相關數據證實，但兩段式的分層處理則可為提昇行政效率的方向之一。

此外，研究團隊也針對本研究所欲探求「管道便利性」、「陳情種類範圍」、「處理效率」及「回復內容」上，綜合鄰近國家作法、陳情個案與模擬測試分析提出綜合討論，並輔以政府機關訪談結果，用以深入探討陳情制度所面臨之難題。

### 一、管道便利性方面：

除了話務專線外，各國任何行政機關皆為當然的申訴窗口，這點與我國相仿，各中央部會或地方政府、地區民政單位皆為陳情申訴窗口；另外，重視申訴程序各國大致相同，各國對於人民申訴抱怨的案件處理，都須先向原



行政機關申訴，如對行政部門回復或處理結果不滿意，才向上級機關申訴。如果紐、澳國家如逕向申訴機關提出申訴，仍會被要求提出過去行政機關的回復意見，才會決定是否接受申訴，而我國則是藉由內部程序移送給下級機關處理，由下級機關回復後，如民眾不滿意才再向上級機關陳情。兩者雖大致相同，但我國逕由內部程序移送，免得因程序不合規定，讓民眾再次提出陳情程序，我國作法較為便民。

## 二、陳情種類範圍的比較：

發現韓國接受民眾陳情範圍與我國相若，也是廣納民眾意見，包括國策建議、政府組織再造、政府效能提升等較大議題，都希望藉由申訴管道傳達給政府組織知道，不若紐澳、香港著重在個人權益問題，所以韓國也有與我國相同陳情案件氾濫問題，這是我國陳情制度的優勢，也是我國陳情制度的缺陷，如何從中找到平衡點，將是本研究最終目的之一。

## 三、在處理效率上：

目前，政府機關內部多建置電子公文處理系統，受理到分件單位乃至傳遞到承辦人員時間，往往不用到 1 日。電子化機制的採用，已大幅縮短傳遞的時間。根據個案分析與模擬測試個案分析，無論何種類型之案件皆能在兩週內給予民眾回復，在民眾滿意度調查也發現「回復效率」民眾給予政府機關肯定，但令人憂心的是，機關為提升案件處理的效率，給予承辦人員嚴格的時間限制，雖時效上獲得滿意的評價，卻造成承辦人員處理時限壓力，未能針對陳情內容有更深入的解決，僅流於形式的回復。

## 四、回復內容方面：

根據本研究分析「陳情個案實例分析」成果發現：(一) 回復的方式上，多能以原管道回復陳情人，但在處理程序及解決問題方式過於僵化，缺乏活化的處理方式；(二) 涉及二個以上權責單位處置，受理機關僅就權責部分回復民眾，而非權責部份則忽略或以非權責的理由帶過；(三) 法條多拗口難懂，承辦人員照本宣科地回復民眾，對於無法學基礎的民眾會產生理解上困難；其次，羅列出許多法律條文，並未給予民眾明確、簡明的解釋；(四) 部分案例僅列舉出相關的法條規定，並未說明單位立場或建議的作為，反而將問題再丟回給民眾，使得民眾再次陳情機率變高；(五) 模擬測試陳情案發現回復

率僅 5 成，與法規規定需回復，受測的結果有落差。而在滿意度問卷調查研究中，也發現民眾對於回復內容的滿意度偏低，顯見政府機關在回復民眾問題時，需多再加強與用心。

而針對以上問題，由政府機關訪談時深入瞭解造成滿意度不佳，承辦單位所面臨根本性的困難點，根據本研究的訪談研究歸納以下為**政府機關面對陳情民眾與組織內部**所遭遇的兩部分論述。

### 一、政府機關面對陳情民眾所遭遇的難題

#### (一) 迷信高層級機關造成移轉與時效上的浪費

並非所有民眾對於政府的層級與權責劃分都有清楚概念，再加上民眾迷信「愈高層級處理愈快」，習慣向層級較高的機關單位或機關首長反映與申訴，使得接獲陳情的行政機關或首長必須移轉案件至適當的承辦機關，無形中造成公文上移轉上資源及時效的浪費。中央行政機關權責多為制定國家政策，鮮少直接面對民眾處理地方業務，根據本研究的陳情案例分析發現，目前中央政府機關接獲陳情案由，除少數為法規查詢、政策建言外，大多為檢舉案件或是與警察執法有關的問題，權責單位多屬地方政府層級，因此多數案件仍需移轉至地方政府機關處理，此種現象不僅造成行政機關資源的耗費外，也在處理人民陳情案上產生時效上的延宕。

#### (二) 檢舉陳情案僅能獲暫時性解決

檢舉類的陳情案件，例如違建、路霸、攤販等檢舉，佔地方政府所接獲與處理民眾陳情案件中相當高的比例，尤其在地狹人稠的都會地區，在公民意識高漲的社區，地方政府處理此類檢舉案件更是應接不暇，但因為類似路霸、攤販類的現象並不會因為受到檢舉、陳情與政府機關的快速處理就會消失殆盡，公權力的介入僅能治標而無法治本，使得此類檢舉案件所佔陳情案的比例居高不下。

### 二、政府機關內部所遭遇之問題

政府機關在處理人民陳情案件的過程中，組織內面臨人力及處理流程上許多窒礙難行之處，分別歸納為以下三點。

(一) 陳情問題權責錯綜複雜

許多人民陳情案件內容錯綜複雜，牽連甚廣，涉及不同層級與不同歸屬的行政機關權責與法規，處理上有其複雜度，有時往往連承辦人員也不易釐清問題與其中的權責劃分。例如民眾陳情因違建所造成的噪音公害，噪音問題歸屬於環保署，違建拆除則為地方政府權責，處理上僅需地方政府拆除違建即能徹底解決噪音問題，但民眾往往直接向環保署陳情，造成人力處理上的浪費；又例如民眾違規遭交通警察開罰，有時民眾不服警察個人處理標準與處理態度，因此向監理單位申訴，但由於警察隸屬內政部，而監理處又隸屬於交通部，權責歸屬不明的案件往往使得民眾投訴敲錯門。

(二) 各機關缺少專責處理陳情人員編制

中央機關並無專責處理人民陳情案件之員額編制，必須抽調其他單位人員兼任。至於民眾陳情中心或陳情窗口則屬臨時編制，基於人力欠缺往往僅能做到電話轉接；地方政府機關雖然設有專責的聯合服務中心，作為接受民眾陳情的主要窗口，雖有固定人員派駐進行人民陳情案件的第一線工作，但仍屬任務型編制，多為各單位輪調或是約聘僱人員，但也因為輪調頻率高，致使第一線承辦人員卻對處理人民陳情案件業務不夠熟稔的怪現象。

(三) 陳情案日益增多造成排擠效應

政府機關原本的每一位人員編制都有其固定職責，但由於人民陳情案日益受到重視，因此基層公務人員除本身日常業務外，必須另外挪出時間與精力處理額外的人民陳情案件，此種狀況隨著陳情案數量上的增加，不僅會造成基層承辦人員工作上的沈重負擔，也會產生排擠效應，使原本固定權責的業務品質受到考驗。例如高雄市政府、台北縣政府為例，一個月的陳情案量近 3000 件，台中市政府民國 97 年的 1 到 9 月近 8000 件，而環保署公害防制中心每年公害陳情案件更在 13 萬件之譜，在陳情管道便利、陳情案件氾濫的狀況下，基層承辦人員都背負著龐大的業務壓力。

(四) 下級機關難以處理上級交辦陳情案

處在中央部會下級的行政機關承辦人或地方縣市政府的基層承辦人

員，除了必須處理自身單位的陳情業務外，還必須處理民眾跨層級，直接寄往總統信箱、行政院長信箱、其他部會首長信箱或本部部長信箱所交辦或移轉而來的陳情案件，這些移轉或交辦的陳情案件，往往造成下屬單位執行上的困擾。由於在上下級機關有從屬關係，下級單位需辦理上級交辦案件，惟上級機關轉交給下級辦理時往往僅作轉文工作，並未審核陳情案是否符合作業要點規定，致使下屬單位在處理上級機關移轉而來的人民陳情案進退兩難，例如一再陳情、內容不具體、垃圾信件等陳情案件，根據處理作業要點則毋須加以處理，但上級機關或因疏忽或因重視民意，實際上並未負把關責任，仍將不必處理、不必移轉的人民陳情案件轉文至下級承辦，然而下級機關承辦人員接獲此類移轉陳情案後，基於上下級從屬關係不敢貿然拒絕受理，但此類移轉案件使下級承辦人員面臨兩難。

#### (五) 跨單位案件缺乏會辦機制

許多民眾的陳情案件牽涉到多單位權責，各政府機關在處理此類案件尚未形成標準化操作程序。有時接到此類陳情案的權責單位，則會根據陳情案件的內容，依據各涉及單位在陳情案件中所佔的比重高低來劃分出主、協辦之分，然後由主辦的權責單位須負責彙整各協辦權責單位的意見，統一將處理結果回復陳情民眾。但也有接到此類陳情案件的行政機關，將陳情內容的問題，依據各權責單位劃分出來，然後將問題分辦給各單位處理，最後也由各單位自行回復民眾，並未進行彙整。根據研究團隊訪談所得，目前各機關會辦的流程則是依據各機關本身所習慣採行的作業流程，多數訪單位認為處理此類牽涉多單位權責的陳情案，實際上需要一個整合性的會辦機制，以利人民陳情案的處理流程。

#### (六) 書信管道與電子信箱管道乘兩頭馬車

目前，各部會陳情管道大致建立，惟訪談中發現，仍有書信管道與電子信箱案件分屬不同研考單位，或是首長電子信箱系統與公文系統分開，或是陳情案件公文管理系統與公文管理系統分立等未能整合性問題；再者，各種不同管道的媒介轉換，如電子信件必須列印出紙本陳核，俟紙本批示後再騰回電子系統當中，公文轉換上時效浪費。

### 第三節 增進民眾滿意度之研究發現

本研究民眾滿意度問卷調查，主要針對提出陳情時的管道、事由、層級及回復時的效率、態度、內容及實際解決問題程度等，作多面向的滿意度調查發現：

在提出陳情的管道中，以電子郵件為滿意度最高，分析其原因提出的方式便利、不用花費、回復速度快；但在回復管道方面，則以電話滿意度最高。究其原因，但電話佔有的優勢係互動性高且即時，陳情人的問題可藉由電話第一時間釐清，或在業務承辦人員解釋中可獲得立即的解答，且實際上聲音較容易感受到服務的熱情，但文字感受較為冰冷，且民眾解讀會有歧異性。

雖電子陳情便利，有取代各項陳情管道之趨勢，但有一類族群不諳電腦，本研究問卷調查發現，60歲以上高齡族群，佔總陳情人的13.6%，部分年長者不擅書寫及表達的弱勢族群，但對於自身權益或國家建言仍藉由陳情機制發聲，為此應加強對該族群的服務機制。

在提出的層級方面，以「部會級所屬機關」所獲滿意度最高，而本研究訪談承辦人員發現，民眾偏好向中央層級提出陳情，認為層級高，較「有力」代為解決問題，而本研究問卷調查也驗證民眾對於部會層級的機關處理陳情案件滿意度較高；但民眾所提問題應多為個人權益及檢舉違法人事，層級應為地方縣市政府，但滿意度層級當中卻為較低，縣市政府應該再加強服務品質提升。

在提出問題事由方面，則以「特定問題的查詢解答」、「行政法令的查詢」的單純查詢類滿意度最高，而「請求賠償與補救」、「檢舉違法人或事」牽涉到民眾個人權益的處理滿意度最低，而實際上，牽涉到這類問題的衝突性與複雜性也較高，如往往民眾為爭取賠償會有不理性舉動，而檢舉案件則事涉到是否為黑函的查證，或有黑道勢力介入，如何採取作為等等，其案件本身性質即複雜性，所以滿意度低也有其原因，機關應針對該類案件處理的模式及公正性再作檢討及因應。

在服務品質的整體滿意分數中，滿分10分中僅獲得4.83中間值偏低的評分，顯示政府機關陳情的服務品質有改進的需要。再細分為在「回復效率」、

「態度」、「回復內容」及「實際解決問題的程度」等主要四項滿意度評價項目發現：前兩項「回復效率」與「態度」獲得民眾滿意的肯定評價；後兩項「回復內容」及「實際解決問題的程度」獲得「不滿意」及「不能解決問題」的負面評價，顯示民眾對於陳情問題仍是重視實際問題的解決程度；另與個案實例分析結果再做比較，回復內容多未能簡要說明、直接羅列法條，卻未能與事件配合再加以說明，或提供相關資訊，卻須由民眾自行判斷處理等。所以，在注重回復效率同時，應更注重問題實際解決程度與回復內容，才能大幅提升民眾滿意度。

最後，本研究讓民眾開放式的提出對於政府機關整體的改進建議，以「官僚氣息太重」、「缺少一個處理陳情的專責單位」及「政府機關間一再推托」依序為前三位。顯示民眾對於政府機關的行政作業希望能更活化，不須拘泥於程序，承辦人員能站在民眾立場來實際解決其問題，也包括民眾對於主管業務機關或行政層級不熟稔，能藉由受理機關能藉由政府內部體系管道代為移送及解決，避免因不熟悉行政流程，而造成民眾必須重新提出陳情的困擾，或是因主管權責不明而造成兩機關間互踢皮球，讓民眾問題遭到擱置。

#### **第四節 解決電子陳情氾濫問題之研究發現**

由於我國電子化政府的發展已臻成熟，各行政機關皆設有網路，允許民眾透過網路進行陳情。根據本研究的調查，各機關接受民眾網路陳情的比率已遠超過透過其他管道的陳情案件。在地方縣市方面，台北縣政府接受民眾利用網路進行陳情的案件所佔比例已接近 9 成，台中市政府則近 8 成，至於中央部會方面，交通部則佔 7 成。未來民眾透過網路進行陳情的比例將會愈來愈高。

然而，政府機關每一位人員編制都有其固定職責，但由於人民陳情案日益受到重視，因此基層公務人員除本身日常業務外，必須另外挪出時間與精力處理額外的人民陳情案件，此種狀況隨著陳情案數量上的增加，不僅會造成基層承辦人員工作上的沈重負擔，也會產生排擠效應，使原本固定權責的業務品質受到考驗。

借鏡國外案例，韓國也面臨申訴案量激增的問題。爲此，韓國將申訴的管道重心移往網路，2004年建置線上申訴入口網站，整合中央重要政府機關及地方機關而成的入口網站。從韓國數據統計，2005年8月建置線上民意廣場，在處理時效及案量上都有明顯的減少。有鑑於網路機制成效良好，更多中央機關及機構加入，欲利用網路民意平台達成申訴、建言、政策制定等多方民意論壇。但我國也有類似機制，如環保署、台北市政府等都有這樣的設置，唯缺乏相關數據支持是否有效降低案量，仍須有深入觀察。

儘管目前行政機關處理人民陳情案件的機制運作尚屬正常，然而隨著人民的電腦素養日益增高，透過行政機關電子信箱或網頁機制進行陳情的案件比例也持續增高。由於陳情者所耗費的邊際成本極低，陳情者可以透過文書軟體的複製、貼上功能，在短時間內創造數十份相同內容的陳情信件，然後透過網路寄往到不同行政機關的電子信箱，對於陳情者而言僅是爲確保其陳情案會受到行政機關重視，但無形中卻已產生政府資源的浪費。

由於目前各行政機關多將電子郵件的陳情信視同一般紙筆書信陳情，在收到電子信件後會給予登錄編號，然後轉寄或分文給承辦單位調查或辦理，隨後對於回復內容與時效也給予追蹤管制。由於此種數位化陳情模式易遭濫用，假若人民無視濫用所衍生的行政資源浪費，無形中將會倍增受理行政單位的處理成本。未來若未能有效遏止濫用現象並扭轉此項趨勢，行政機關處理浮濫陳情案所耗用的資源與成本，很可能更形惡化，甚至產生排擠作用，侵蝕到各單位的正常業務。

根據研究團隊的文獻探討與訪談結果，對於有效管控電子陳情信件濫用的現象，仍須藉助於數位化機制的介入，方能遏止惡化趨勢，降低陳情案件數，解決電子氾濫的問題。

- **透過陳情者線上認證遏止一案多投或垃圾信件：**許多陳情民眾可能同時寄送大量電子郵件至不同行政機關的電子信箱，爲了確認陳情民眾的陳情意願與進行初步的身份認證，回復該認證信件後，行政機關才會正式受理陳情案件，此種線上回復認證機制將可有效防堵大量無意義之電子郵件或垃圾信件。
- **設置陳情案件線上處理進度查詢機制：**民眾線上陳情後，常會反覆寄送

相同陳情案件給同一行政機關詢問處理進度，如各行政機關能夠在其機關網站首頁上設置「陳情案件線上處理進度查詢機制」，可讓陳情民眾自行上網認證後追蹤其陳情案件的處理進度，將可有效避免等待過久民眾重複發信，也可增加民眾的滿意度。

- **建置常見問題知識庫：**行政機關可以根據機關業務與過去幾年民眾陳情案件建立常見問題分類知識庫，不僅可供陳情民眾查詢類似陳情案件的處理結果，亦可作為行政法規的查詢。假若此知識庫建置完善，且能發揮預定目標，將可有效減低民眾陳情案件數量，進而減低行政機關處理人民陳情案件所需耗費的資源。
- **各機構設立專責陳情窗口：**鑒於地方政府機關聯合服務中心及中央機關為民服務中心多為臨時編制，人員也是由各業務單位輪派或支援，惟民眾陳情案件數量愈來愈多，處理民眾陳情案件之臨時編制單位其業務量日益吃重，再加上目前採任務編組的業務單位人員流動頻繁，許多顯性與隱性之知識難以傳承，因此成立專責處理機構實有其必要，除可整合現有散見於各單位之複數陳情窗口外，亦可解決人員流動與調派等問題。
- **設置全國性整合性陳情話務中心：**設置全國性專責之「話務中心」(Call Center)，作為專門處理政府部門相關之疑難雜症，此整合性陳情話務中心以任務型導向為目的，以單一專線、單一電子窗口、單一陳情櫃檯來面對民眾。此整合性陳情窗口應在最短時間內，提供民眾陳情所需之正確資訊。每當人民向政府機關專責陳情窗口進行陳情時，在登錄民眾陳情意見後隨即配發陳情民眾一個陳情案件代號。民眾稍後可以透過此代號上網、透過電話語音聽取陳情案件的處理進度與最後的陳情答復。
- **建立自動回復知識系統：**人民陳情案中有相當比例係屬法規查詢、機關行政程序積極性建議事項、類似過往已處理過之陳情案件內容，對於此類陳情案件，行政機關可建置一套「線上專家知識自動回復」系統，透過專家知識系統「掃描」信件內容並判讀陳情內容歸屬，然後從知識庫中取得相關知識，建構回覆信函後寄給陳情民眾。行政機關稍後則應由承辦人員人工加以判讀、分案，進行式調查與處理陳情案件。如果此自動回復知識系統能夠發揮預期功能，則應可減少行政機構所耗費在處理



「基本」人民陳情案件所使用的行政資源。

對於屬於個案性質的陳情、檢舉案件，其內容五花八門，上述專家知識系統、知識庫等機制或許無法解答民眾的陳情案件，此類陳情案件勢必由專人登記受理，目前的人工智慧或電子專家知識系統可能無法產生太多作用，但至少電子化知識庫與專家系統之建置也可協助機關內部成員建立隱性知識與顯性知識的累積，在承辦人員交接、調任時，在為民服務上不致出現斷層。此外，強化機關內部的數位機制，亦可加速內部公文傳遞流程，爭取處理人民陳情案件的時效，應可增加陳情民眾的滿意度。

## 第五節 研究建議

### 一、短期建議

#### （一）設立專責陳情服務窗口（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

鑒於地方政府機關聯合服務中心及中央機關為民服務中心多為臨時編制，人員也是由各業務單位輪派或支援，惟民眾陳情案件數量愈來愈多，處理民眾陳情案件之臨時編制單位其業務量日益吃重，再加上目前採任務編組的業務單位人員流動頻繁，許多顯性與隱性之知識難以傳承，因此成立專責處理機構實有其必要，除可整合現有散見於各單位之複數陳情窗口外，亦可解決人員流動與調派等問題；再者，第一線人員應該需要資深、熟稔市政工作者擔任，才能精確地瞭解民眾需要，編制固定人員擔任，減少人員流動才可以熟稔市政工作。

目前受理陳情窗口多只是辦理登錄民眾陳情事項，可作第一時間的諮詢解決者，但屬於少數，換言之，陳情窗口的作用僅是分案轉文，如果能透過第一線有經驗的業務人員安撫、引導、解說，瞭解並能滿足民眾需要，將能逐步提升窗口處理完陳情案件的比例，減輕業務單位的案量。

#### （二）定期施予編制專責人員客服訓練（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

有鑑於第一線受理陳情案件人員類似民間企業客服人員，需要直接面

對民眾投訴、抱怨，當民眾被迫向政府機關投訴或陳情時，其心中早已充滿怨懟極大的不滿及怨言，未經訓練的公務人員臨時上陣，面對衝突言語挑釁，或被當成民眾出氣包，默默忍受情緒性的發言，這時第一線受理人員面對民眾時會有莫大心理壓力，而多數受訪人員表示也只能等民眾罵完，再替民眾服務。處理民眾抱怨是一門專門的學問，也要極大的耐心及情緒管理，並非臨時上場就能從容應對，即使是民間企業客服單位也須施以應對訓練，遑論政府部門市政繁瑣、牽涉層面很廣的工作。所以，定期施予客服訓練有其必要，而目前政府部門普遍缺乏相關訓練。

(三) 修正陳情案件要點**第 14 條第 1 項**：接受匿名檢舉（主辦機關：行政院研考會）

受理陳情案件時查核陳情人之真實姓名與地址、電話等個人資料仍為「需要」，但非絕對「必要」之要素。採多數建議是否檢舉案件是否「重大且具體可見」，則行政機關有其受理之必要。實質上，陳情信件進來，即不可能逐一比對姓名、地址，即使來信是以偽冒的姓名，承辦人員也無從查證，或是以較嚴謹的查證，應以身分證字號調查是否為當事人，但法規又無出示證件之規定；在無從查證，又無法比對身分證字號下，要求具名陳情似乎沒有太大的意義。所以放寬匿名規定，但須依陳情內容是否具體且有重大影響判定受理與否。

(四) 修正陳情案件要點**第 14 條第 2 項**，「適當處理」應有明確定義（主辦機關：行政院研考會）

「適當處理」乃是承辦人員自由心證，如由行政機關定義「適當處理」之意，因表示行政機關具有否決民眾陳情之權力，則將有損害民眾個人權益之可能，按法律保留原則，應有更明確法令規定解釋。另外，即使經過「適當處理」，難保陳情者有提出新的事證，可能與原陳情論點不同，則難以在單一事由，不予處理的限制之列。

(五) 修正陳情案件要點**第 14 條第 3 項**，網路陳情增多，法規已不合時宜（主辦機關：行政院研考會）

目前，部分單位針對日益增多陳情信的首長電子信箱，有指派專人管

理，但卻無相對的法規規定，尤其在陳情泛濫、使用暱稱陳情、一信重複投遞、一信多投的現象，都是網路陳情興盛所帶來現象，卻都還是沿用過去法規來規定，因應電子陳情所衍生的問題，應有專門章節訂定網路陳情規範之必要。

(六) 修正陳情案件要點**第 8 條**，儘量以電話及公文雙重管道答復民眾（主辦機關：行政院研考會）

根據陳情案件要點第 8 條規定回復民眾：「……，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。」現行政府機關回復時多依據民眾陳情管道，再以相同管道回復，而根據調查民眾滿意度調查顯示，民眾接獲回覆管道滿意度以電話滿意度最高，以紙本公文滿意度最低。

究其原因，民眾接獲電話回復可以聽到承辦人員的聲音，另外回復時效也較為立即，且對話過程口語，承辦人員也可隨著陳情人的反應來調整民眾可接受的說法；相較於公文回復，文字讓人感受較無感情，且法律條文的拗口難懂，更讓民眾有距離感。建議承辦人員除了寄發紙本公文外，同時以電話答復當事人以瞭解答復內容是否滿足民眾。

(七) 修正陳情案件要點**第 11 條**，給予明確的處理期限（主辦機關：行政院研考會）

目前，在處理時間規定上，可分為沿用行政院版陳情要點第 11 條，依業務性質給予處理期限，最長不得 30 日；另外為各級機關將期限規定納入作業法規中。但後者，管理期限的標準不一，以陳情管道做為處理期限判別標準者有之，以問題性質判別者有之。

有鑑於陳情案件涉及民眾相關權益，必須予以法制化，建立統一辦理標準，如同公文處理，應給予明確的辦理時效規定；又，目前的參考管制標準不一，參考各單位的處理原則標準，有以下辦理時限規定之建議：

- 1、重大且具有立即性危險，將以隨到隨辦原則。
- 2、如果一般服務諮詢或政策上說明，僅需查詢資料，不牽涉到調查，應為 3~5 日以內。

## 人民陳情案件處理機制之改進

3、市政上疏失，例如道路不平但無立即危險、違建拆除等(包含實地會勘評估)，應給予 5~7 日時間。

4、檢舉案件則依調查進度，每週給予民眾回復，原則不超過 30 日。

以上為一般原則性的辦理時間，若因事件牽涉多個權責機關或事件複雜難解，甚至需要更長的時間調查履勘，辦理時間過長，則應給民眾階段性的回復。例如含例假日超過 10 日，應於 7 日時給予回復，回復內容應將辦理進度情形回復，並將預計辦理完畢時程讓陳情人知道，不會讓民眾無止盡等待。

### (八) 成立老人專責陳情機制（主辦機關：行政院各部會及縣市政府）

在分析民眾滿意度調查發現，60 歲以上高齡族群佔了 13.6%，也是陳情主要年齡層之一。而部份年長者不擅書寫或表達的弱勢族群，且不諳電腦，陳情時可能需要特別的照顧，為此各地機關或臨時櫃台應檢討加強弱勢族群或老年族群的包括代寫服務、電話諮詢服務乃至於代為陳情服務，專門協助高齡人口提出陳情案件。

## 二、中、長期建議

### (一) 整合現有電子陳情系統，建置完善陳情電子機制（主辦機關：行政院各部會及縣市政府；協辦單位：行政院所屬各級機關及地方縣市政府機關資訊單位）

目前，我國各級機關皆設有電子陳情機制，雖名稱不竟相同，或為首長信箱、為民服務信箱及民意信箱等名稱，但多有民眾陳情的功用及意涵，由於各級機關對於電子陳情定位及資源不同，所以目前電子陳情機制建置與完備度不同。所以，建議初期應逐一檢視各級機關電子機制完善度。例如官方網頁對外資訊是否充實且有用，且是否有陳情案件確認信機制、追蹤查詢機制、常見問題資料庫等，用以充實網頁資訊，提升民眾的使用率，其採用相關理由如下：

第一、**確認信機制**，為目前機關作為的阻擋大量或垃圾信之防堵機制，對於機關而言，可稍減無意義的陳情案量。為確認陳情民眾的陳情意願與進行初步的身份認證，各行政機關的電子信箱可以設定自動回復機制，在

民眾電子郵件寄達後，電子郵件管理系統會自動發出認證信給陳情者，陳情者必須填寫相關資料，如姓名、地址、電話、陳情種類及主旨，與鍵入系統隨機編寫的認證碼等，在陳情人回復該認證信件後，行政機關才會正式受理陳情案件。

再者，**案件追蹤查詢機制**，可讓民眾瞭解案件承辦進度，避免因等待而造成止多次、多機關投遞機率。由於民眾透過電子郵件寄送陳情案件後，唯恐電子郵件未能順利寄達行政機關，或擔憂行政機關無視其陳情案件而石沈大海，因此常會反覆寄送相同陳情案件給同一行政機關或其上級機關，有時因等待過久而焦慮，又去信詢問處理進度，這些來自同一陳情案件與同一陳情民眾的電子郵件，都會增加行政機關處理電子郵件的成本與資源。

第三、**建立陳情滿意度回饋機制**，瞭解民眾需求。如果案件處理完畢並結案，機關多會附上處理滿意度問卷，作為瞭解民眾對於機關滿意依據，也作為往後服務修正之依據；另外，也可將所獲得之資料，每半年或一年作統計，作為行政疏失之預測，防範未然。

第四、**建立常見問題集資料庫**。知識庫不應僅包含瑣碎的「資料」或是單純的「常見問題集」(FAQ)，而是應將各行政機構過往處理人民陳情案件的「知識」加以內化，然後透過類似資料挖礦(data mining)的過程，將機關內數以萬筆的資料轉化為可用的專家知識庫，在線上作為民眾提出陳情案件前專家「諮詢」。假若此知識庫建置完善，且能發揮預定目標，可精準搜尋出民眾可用資訊，將可有效減低民眾陳情案件數量，進而成為未來自動回復機制之資料庫基礎。

針對**自動回復機制**的探討，研究團隊訪談所得及國內外的相關文獻發現，在人民陳情案件中，有相當比例的陳情案件內容係屬法規查詢、機關行政程序積極性建議事項、類似過往已處理過之陳情案件內容，所以透過線上專家知識加以判讀陳情內容的歸屬，然後從知識庫中取得相關知識，立即建構回覆信函寄給陳情民眾。如果陳情民眾對於自動回復的處理經過感到滿意，則可回復讓其陳情案在行政機關內部歸檔完成；如果陳情民眾不滿意，則轉由權責機關派專人聯繫處理，將案件分為難易兩類，簡易及

### 人民陳情案件處理機制之改進

固定處理模式案件（如坑洞、違建處理）交由自動回復及通報機制，困難則交由人工處理解決。如果此自動回復通報系統能夠發揮預期功能，則應可減少行政機構所耗費在處理「基本」人民陳情案件所使用的行政資源。

如果機關已逐步檢視並完備電子陳情機制，而民眾也已「依賴」電子陳情機制，成為主要陳情申訴的管道，未來將逐步建置「國家電子陳情案件處理與資訊數位整合中心」（如圖 3），用以串起中央與地方之陳情電子網站窗口，成為全國性的陳情案件處理的單一窗口，並具備上述功能，確認信回復、線上追蹤系統及自動回復及通報系統，並發展出自動分案判別、機制，及多次、多機關陳情案件比對機制，將藉由關鍵字有效的判別分案，並透過比對機制讓案件有效的整合，再藉由電子機制傳送到權責機關，讓到政府機關的案件才是真正需要處理的案件。

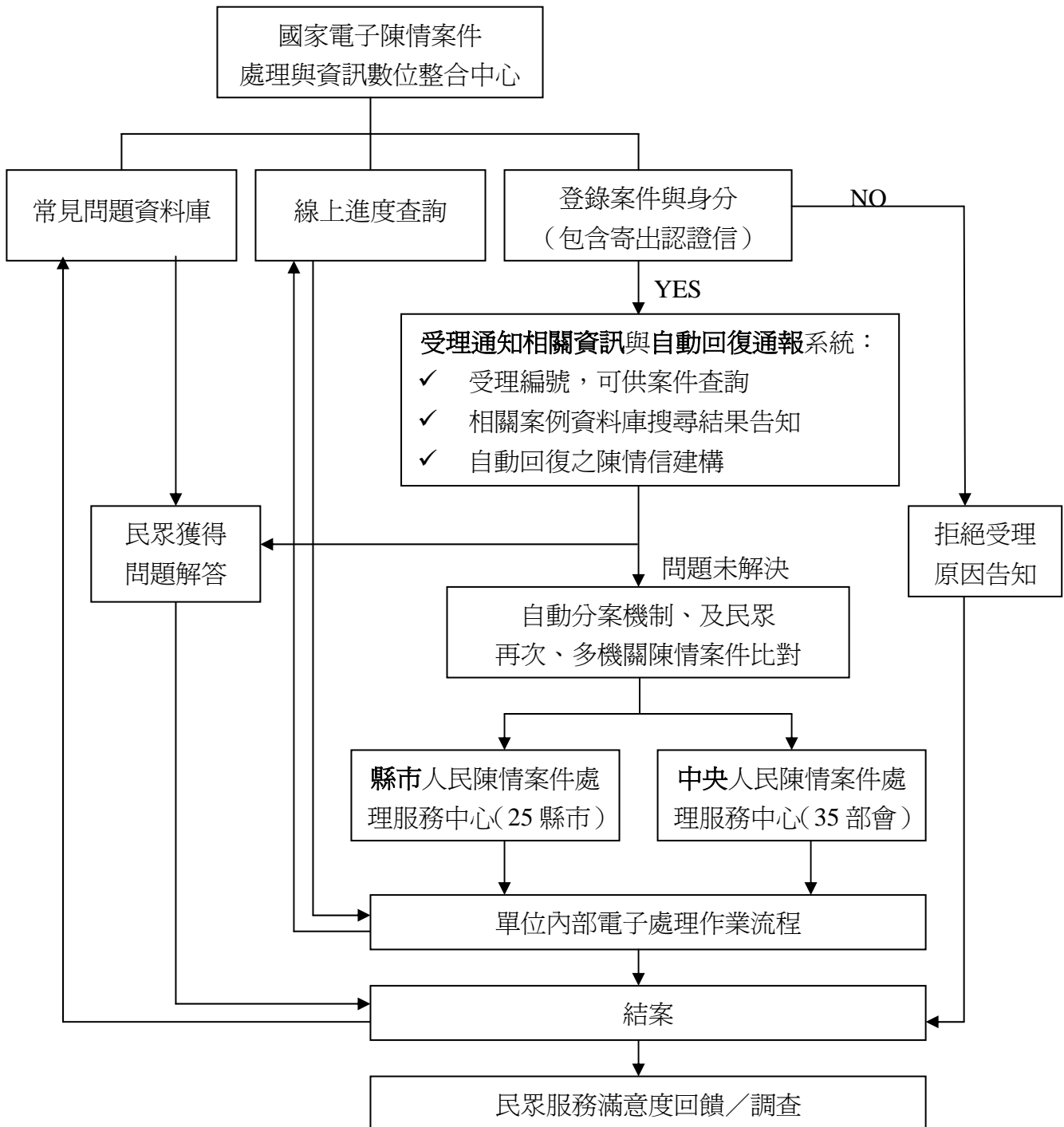


圖 3 全國電子陳情案件處理與資訊數位整合中心構想圖

(二) 成立整合型陳情話務中心（主辦機關：內政部）

中央機關可以設置全國性專責之「話務中心」(Call Center)，專門處理政府部門相關之疑難雜症，民眾透過專線電話可以獲得任何問題的解答。此整合型陳情話務中心以任務型導向為目的，站在民眾立場為民眾解決問題，因此必須整合全國各機關彼此間相互聯繫之管道與資源，以單一專線、單一電子窗口、單一陳情櫃檯來面對民眾，建構於此話務中心的背後通路，則必須能夠透過目前已建置妥善之電子化政府各項機制，採取橫向與縱向聯繫整個公部門資源，促使整合性陳情窗口得以在最短時間內，提供民眾陳情所需之正確資訊。專責之整合性陳情窗口，其定位類似民眾與政府間之橋樑介面，在廣大民眾與整個龐大的政府與官僚體系居中協調與溝通，此陳情窗口可直接聽取與登錄民眾意見，並給予陳情民眾一個陳情案件編號。

此陳情窗口只是面對民眾的第一線窗口，對於深入或所牽涉層級較廣的問題，此窗口可透過在此整合性窗口背後的龐大通路進行各行政機關的縱向與橫向聯繫，在取得陳情的答復後，則可透過書面或語音回復民眾，亦可由民眾憑陳情編號撥號聽取語音回復。

(三) 成立違法、違規檢舉陳情報案中心（主辦機關：法務部）

有鑒於「檢舉違法人或事」牽涉到民眾個人權益是經常提出之問題，但其處理結果滿意度也為最低。究其原因，案件內容往往涉及被檢舉人權益，調查過程必須在保密的情況下仔細求證檢舉事件真偽，其過程是較長且需專業的調查，如果洩漏檢舉案件，必會損害單位內和諧；其次，行政機關內部調查單位經常讓人詬病的是相互包庇問題。為此，應有專責、專業的統合處理機制來處理民眾檢舉案件，將與行政院所屬各級機關和地方政府之政風單位配合，用以為提升民眾陳情滿意度。



## 相關參考資料

### 英文部分

- Casey-Lefkowitz, S, Futrell, J. W., Austin, J., & Bass, S. (2004). *The Evolving Role of Citizens in Environmental Enforcement*. Paper presented at fourth International Conference on Environmental Compliance and Enforcement.
- Chen, D. Y., Huang, T.Y. & Hsiao N.Y. (2003). *Citizen Participation, E-government, and Public Management: A Case of Taipei City Mayor's E-Mail Box*. Paper presented at the conference of International Symposium of Digital Divide and Digital Opportunity. Taipei.
- Chu, P.Y., & Yeh, S. C.(2004). *Municipal government business process reengineering: A case study of Kaohsiung citizen electronic complaints system*.論文發表於行政院研考會主辦「政府績效國際研討會」, 台北。
- Cousserment, K. & Van den, P. D.(2008). *Improving Customers Complaint Management by Automatic Email Classification Using Linguistic Style Features As Predictors*. Decision Support Systems( pp.870-882),Vol.44.
- Galitsky, B.(2003). *On The Integrated Software Environment for Administering the Procedure of Customer Complaints*. Available at
- Government Law Center (2003). *The New York Experience: Existing Models of Citizen Oversight*. Government Law Online. Available at <http://www.governmentlaw.org>.
- Hewson Group (2002). *CRM In The Public Sector*. UK: Hewson Group.
- Lowndes, V., L. Partchett & Stoker, G. (1998). *Enhancing Public Participation in Local Government*. London, UK: DETR.

- Thomas, J. C. & Streib, G.(2006). *The New of Government: Citizen-Initiated Contacts In The Era Of E-Government*. The American Review of Public Administration, Vol. 36, No. 3, 288-300.
- Wimmer, M.(2002).*Integrated Service Modeling for Online One-Stop Government*. Electronic Markets. Volume12(3):149-156.
- Worrall, J. L. (2002). *If You Build It, They Will Come: Consequences of Improved Citizen Complaint Review Procedures*. Crime & Delinquency, Vol. 48, No. 3, 355-379.
- Tyrell, B. & Woods, R.(2004).*E-complaints: Lessons to Be Learned from the Service Recovery Literature*. Handbook of Consumer Behavior. Tourism, and Internet:184-189.
- Zaugg, A. D.(2006). *Online Complaints Management @ Swisscom- A Case Study*. Retrieved November 11, 2007, from [http://www.im.iwi.unibe.ch/publikationen/pdfs/AB\\_CaseStudySwisscom\\_Zaugg.pdf](http://www.im.iwi.unibe.ch/publikationen/pdfs/AB_CaseStudySwisscom_Zaugg.pdf)

## 中文部分

- 朱鎮明（2006）。**行政法概要**。台北：麗文文化事業。
- 呂丁旺（2004）。**論人民陳情權**。國立中正大學法律學系研究所碩士論文。
- 吳庚（2004）。**行政法理論與應用**。台北：三民書局。
- 李建良、林合民、陳愛娥、林三欽、陳春生、黃啓禎（2004）。**行政法入門**。台北：元照。
- 孟維德（2006）。**警政的民意實證分析：以民眾陳情案件為例**。中央警察大學執法新知論衡，第二卷第二期，頁1-34。
- 洪國興、邱瑞枝、葉明勝、柯博修（2006）。**香港澳門監察業務與資訊科技之應用**。台北：監察院。

- 翁岳生編(2006)。行政法(上冊)。台北：元照。
- 許介麟、朱伯松、洪菁珮、葉家君(1998)。日本行政監察制度之研究：給我國之借鏡。台北，行政院研究發展考核委員會。
- 陳敦源、蕭乃沂(2001)。台北市政府接受人民施政意見反應機制之研究。台北市政府研究發展考核委員會：市政專題研究報告第310輯。
- 陳振銘、吳錦麟(2004)。參訪日本政府處理陳情業務模式與機制。行政院所屬各機關出國人員報告書：行政院秘書處。
- 陳德禹(1983)。人民陳情案地位之研究。行政院研究發展考核委員會。
- 監察院國際事務小組編譯(2000)。澳洲聯邦監察使二十年：1977-1997。台北，監察院。
- 監察院國際事務小組編譯(2001)。紐西蘭監察使。台北，監察院。
- 蔡明華(2005)。地方政府處理人民陳情之研究：以高雄市政府為例。國立中山大學公共事務與管理研究所碩士論文。
- 蕭乃沂(2004)。公民關係管理與政策問題建構：以民意電子信箱為起點。國家政策季刊，第三卷第一期。頁159。
- 蕭乃沂、陳敦源、黃東益(2002)。轉換民眾意見為施政知識：知識管理與資料採礦之觀點。台北市政府研究發展考核委員會：市政專題研究報告第323輯。



## 附錄

### 附錄一 處理陳情案件行政機關訪談大綱

您好：

首先感謝您的協助！我們是中山大學傳播管理研究所研究團隊，目前正執行行政院研考會所委託「人民陳情案件處理機制之改進」研究案，想透過這次的訪談瞭解目前 貴單位承辦人員處理人民陳情案件的現況，也聽取您的意見，作為未來修改法規及簡化作業程序之參考。

我們保證您個人所提供的資料、錄音紀錄、對話紀錄、反映的意見都僅用於研究用途；另外，所有可供辨認之資訊將作適當的匿名的處理，並於報告中僅作整體性的描述，不會針對個案或個人作單一的討論。

國立中山大學傳播管理研究所

計畫主持人 陳 祥 博士

協同主持人 蕭元哲 博士

助理研界員 黃仲閔 謹上

如有疑問，請不吝賜教！

地 址：804 高雄市鼓山區蓮海路 70 號

聯絡電話：(07) 5252000 轉 4962

E-mail：Chen.nsysu@gmail.com

huangsanmin@gmail.com / 0928-559989

---

#### 壹、「法規面與實務面」：關於《行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點》 現行作業之意見參考

- 一、目前 貴單位處理人民陳情案件之過程、程序之細節為何（附圖一之討論）？與現行法規有何不同之處？

## 人民陳情案件處理機制之改進

- 二、根據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件之要點」處理人民陳情案件有何窒礙難行之處？又有哪些不合時宜的法令或程序需要修正？
- 三、對於陳情 e 化管道的開放下，對於陳情案件的氾濫，有何因應之道（或如何修改法規）？
- 四、電子郵件或線上陳情開放後，對於「單一事由，向多個機關陳情」跨機關間如何查證？「單一事由，卻一再陳情」、「匿名陳情案件」貴單位是如何處理方式？

### **貳、「技術面」：全電子化公文作業的可行性**

- 一、貴單位使用電子公文系統處理人民陳情案件的情形，有何窒礙難行之處？
- 二、如果，貴單位開始推行處理人民陳情案件「全電子化公文系統」是否可行？可能會遭遇哪些困難？哪些作業仍需要保持傳統的紙本作業？

### **參、提供協助部分**

- 一、如果想要進行個案追蹤，來作為修改法規的參考依據，應該怎麼做比較適當？(本案有個案追蹤的實驗，用來瞭解公文流程的程序，要怎麼進行會比較有效果，又容易執行)
- 二、請貴單位提供過去半年陳情民眾之姓名及地址，俾利陳情民眾問卷調查。(名單請包含電話、面談、電子郵件、郵件等各種形式之陳情)

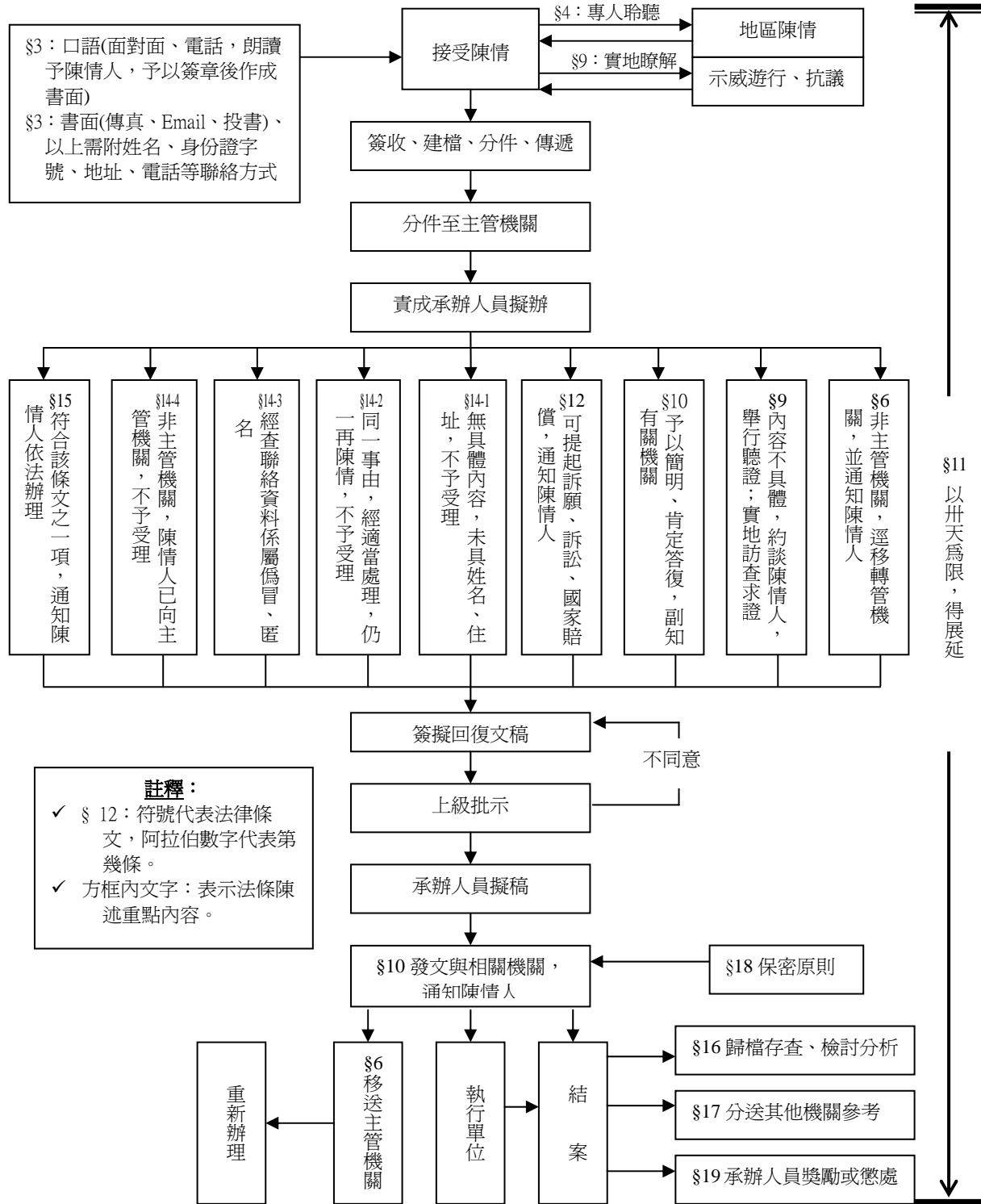


圖 2-1：我國人民陳情流程圖(本研究)

## 附錄二 行政機關訪談實錄

### 內政部（1）

受訪對象：社會司研究員 陳○○

時間：96年10月26日上午10時30分

地點：內政部中央辦公大樓(台北市徐州路5號)

訪問人：行政院研考會專員 吳○○

中山大學傳播管理研究所 黃仲閔

陳：像部長電子郵件、院長電子郵件，也有總統信箱，那方面是新聞局在分心的，民眾用電子郵件直接投書到內政部，我們秘書室是有一個總窗口，比如說內政部有所謂戶政、社政、地政等等，秘書室是個總窗口，收了之後判斷信有關社會福利的、社會救助才轉給我，我是我們司的總窗口，等於收發文，那我們司有14個科，那是屬於哪些科的我在分信下去。那現在規定部長電子郵件是三天內，三天內你要回信，所以我負責的是信進來，我看是哪個科室的，比如說是吳小姐，目前這都是網路作業，我就點給吳小姐，我就負責稽催，比如說現在規定是三天嘛，就跟他說趕快喔，案件快到期了，我的角色是負責這樣子。

吳：像只有首長信箱的電子郵件會到你們這邊來，那比如說像書面的陳情是屬於社會司的案件，或是電話、書面就不會透過你們這邊。

陳：電話現在都是直接轉到業務承辦人員來處理。

吳：那如果說寫了一封信，要辦什麼之類的？

陳：這就是屬於一般書函。

吳：所以用公文處理的流程管制，所以就不會到窗口管制。

吳：在處理這個人民陳情有作統計嗎？比如說這個司好了？

陳：秘書室上頭有一個，我們每個月會作月報，就說三天會信，三天後我要稽催，秘書室每個月會有月報，以我們這個司來看，一個月大概20多件



到 30 多件，這是今年到 9 月 30 日我們司裡面收到 385 件。

黃：所謂第一類是？

陳：第一類是要函覆；第二類有些就是謾罵．．．，就是不需要回覆的、函覆的。

黃：那處理時效的標準是怎樣訂定的，比如說什麼樣的是要辦理 3 天，什麼是要處理 5 天。

吳：這邊不是 3 日內擬好回覆的稿？

陳：我們目前處理是 3 天嘛，這裡規定是 3 天，但是平均大概也不會到 3 天，以我們司大概 1.3、1.5 天左右，以部裡面今年大概也是 1.1、1.2 左右，大概都不會超過 1.5 天。

黃：這個回覆是有包括處理結果的回覆嗎？

陳：這個是就陳情人來信或來電的訴求給他作答覆，當然會有不滿意的情形，針對陳情人不滿意我們會再回信給他。我們再回覆時也會針對我們的答覆滿不滿意。

吳：你們有附(滿意度)問卷嗎？

陳：對，對。就不滿意的時候 Outlook 也會通知，那我們會請同仁針對民眾的不滿意，在用電話答覆他，如果電話聯絡得上要用電話再解釋，或是用 Outlook 電子信回覆陳情人。就目前不滿意的案子，一個就是事情沒辦法解決，有些會覺得我們講得太官話了。就同仁回覆時候就會跟陳情人解釋說，因為有很多是法令上的限制，目前行政單位依法行政的時候，目前所能作的就是這樣子，你的建議會作為修法的參考，針對不滿意的部分秘書室也會作成月報追蹤管考，我們還要針對民眾不滿意的部分向上級秘書單位作回報。

黃：那針對垃圾信或是同一事件、多次的發信，有所謂的信件驗證機制來過濾嗎？

陳：這應該是要秘書單位來講，但是目前他們的做法只要網址(應為信箱)是可驗證的，就一定要回信；另外，他來信不一定會留姓名，他留的電話也是 1234567，但是只要他進得進來我們就要回信。

吳：所以他們匿名你們是每一件都要處理？

陳：對，就除了他是第二類的謾罵，或是他講的聽不懂他在講什麼，會把它

## 人民陳情案件處理機制之改進

歸為第二類；那剛才講的一直重複來的，好像根據院裡面編列的，好像不知道幾次以上就可以不回覆，但是我們的做法還是盡量不厭其煩的回覆，再次告知。

黃：所以會主動打電話去講或是約到部裡面來？

陳：我這邊也會跟我們業務同仁講，以文字表達民眾沒有辦法瞭解的話，他有留電話也是盡量以電話回覆，電話回覆他，但是我們系統一樣要作函覆。

黃：那就你認為秘書室下來的案件有經過篩選嗎？

陳：我不知道他有刪掉哪些？當然我們會有討論的空間啦，或許覺得這一封講得沒有道理，這個在業務層面上我們是會有溝通討論的空間。

黃：會知道整個內政部的案件數嗎？

陳：這裡有 9 月份的統計資料，9 月份是 420 件。以內政部本部我社會司是算大宗的，那你假如要包括其他，那警政署是最多的啦。

黃：那算是下屬單位嗎。

陳：對，以部本部民社戶地政這些來看，我們社會司算是比較多的。

黃：大概進來的案件都是哪一類的問題，要到社會司的層級？

陳：有時候會是時效的，就是新聞性的問題，不過就目前的問題就是(社會)救助嘛，「身障」身心障礙者訴求也會比較多，以這兩類比較多。還有我剛才講的時事，比如以前政府以前有提「大溫暖計劃」，蘇院長時候有提大溫暖計劃，那時候就會有很多民眾會進來問這件事，若是推「1957 專線」時事情也會比較多，就會有很多人來問；或是有些是法令的解釋，或是他來要索取一些資料的，或是有些新的法規訂定，要到哪邊去找。

吳：像是一些救助申請的都是跟縣市政府申請嘛，如果來到這邊都是詢問相關法律規定？

陳：但是很多民眾都會不曉得，他就會寫信進來，那我們就會回覆他們：「您的問題是地方政府是屬於地方政府的權責，您要先去地方政府作請求協助。」

吳：那如果他跟縣市政府申請，可能不符合規定，縣市政府不給他核准，之後來這邊申請，那你們要怎麼處理？

陳：那我們會先跟縣市政府那邊瞭解後，再回信給他。

吳：所以還是由你們這邊直接答覆？

陳：對，會回覆給他，然後就直接看案情啦，有的已經成爲既定事實了已經被退件了，那我們就會去查，就回覆：「經查過，是怎麼樣的情形，不符合規定」或是還沒陳情的時候，不知道去地方政府，就跑來內政部這裡，我們就說這必須要先跟地方政府作申請或請求協助。

黃：這邊處理人民陳情的訴求多嗎？還是大多得交由地方政府。

陳：像我們福利津貼的發放還是由地方政府，我們這邊沒有。

黃：所以直接幫他們解決問題的比例是比較少的。

陳：以中央來講是敬老福利津貼。其實那是要看業務面啦，對於身心障礙的津貼的發放都是地方政府在作，急難救助也是地方政府在作；那中央是有一塊急難救助，突發狀況的時候，中央是有一塊，但是那也要請地方社工員去作家訪，看情形怎麼樣，會跟民眾先這樣講，我們這邊的同仁也會請縣市政府的同仁先去處理，但是那一塊已經不是在這個系統上了，那是另外要以書面，它有一套必備的行政程序作處理，那就不是陳情信件所能處理的，而是依照計有的規定來協助。

黃：網站有論壇可以民眾表達意見，那社會司這邊會針對表達意見作處理嗎？

陳：論壇這邊是不我在作，但具我所知也會請同仁來注意。

吳：一般論壇意見進來，部裡面還是會有一個專人看意見是哪個處室應該去回覆的，那就針對這個有個簡單的簽，看要回覆的內容是怎麼樣子，上面 O.K.就把內容轉貼到論壇的議題上面。

黃：就我所知有些單位會針對裡面內容，如果重要具體就會正式成案列管。

吳：那是有可能的。就你所瞭解或是你在處理或是同仁間所遇到，首長信箱進來的會有遇到什麼問題或困難的地方？或是有什麼抱怨？

陳：你說業務同仁嗎？業務同仁大多會剛才提到(同一事由)再次來，也許有同一封信來好幾次的，那變成說除了謾罵之外，我們都要回信，那以同仁的立場來看，我第一封就已經答覆他了，我也知道你訴求，照目前的規範就是不行，那就是今天一封，明天一封，3 天一封，一直來一直來，那就我們秘書單位的立場也是說，民眾已經來陳情了，那他也不是謾罵，總是要求同仁盡你所能回信給他，目前同仁會抱怨的就是部分案件很難歸爲第二類，以同仁立場來說，這些信件我已經處理好多次了，我們所

## 人民陳情案件處理機制之改進

能作的就是這樣子，但實務執行上研考單位還是列爲你要去作說明。

黃：那請問目前人民陳情案件處理要點有沒有建議要修改的？其他單位建議多是在如何拒絕民眾的條文？

陳：我在看好像很難拒絕民眾。

吳：要點裡面有規定啊，要是同一事件已經適當處理，就不予處理，或是匿名不予處理，你們法條是怎麼規定的？

陳：對啦，這是法條規定了。實務上，我是聽上面的研考單位，不管是民眾有沒有提供姓名，民眾就是有訴求啊，不管你回答得怎麼樣，你怎麼可以不回答我，把信件就存起來了，他們就說好像有遭遇過這種情形，所以只要不是顯而易見的謾罵，你都要必須作回覆。

黃：(內政)部裡面有參考行政院版本再制定陳情案件處理要點嗎？最大不同的地方在哪裡？

陳：有，我們秘書單位還有作考評，每半年會作一次考評。

黃：社會司有宣傳一個專線，它是像 Call Center 把所有服務整合成單一的專線電話嗎？

陳：你說 1957 嗎？

黃：是的。

陳：1957 算是協助專線。

黃：這是有針對特定的族群嗎？

陳：應該是針對目前有困難的，來電作諮詢接觸，那不是通案，而是目前有遭遇經濟上的困難，這是針對 M 型社會，部份人經濟上有困難，我們社會救助法還沒修改之前，有些所謂法規一個灰色地帶無法提供協助的民眾，有個弱勢脫困計劃，民眾可以透過 1957 的專線來請求協助，當事人可以打或是我知道我的周遭鄰居、較遠的親友，我知道那些狀況，也可以透過專線請求協助，不只是內政部啦，其實各地方縣市政府都有。它裡面有一個機制，課裡面在處理的，如果台北市民眾打室話會直接到台北市社會局，如果用手机打才會到部裡面這邊來，那我們是有專人在接聽。

吳：那它是全國專線，那如果打到各地縣市政府？

陳：他要通報，我們每天都要通報量，因爲要作處置，不管呈或不呈它有個

通報單，那要作處理，而且它涉及的不只是內政部啦，它有協助就業、法律諮詢、兒童福利部分，或是詐騙案的，它有分是中央整個部會在處理的，我們會轉介，比如說請求協助幫他找工作，我們就要把案主的資料轉給勞委會就業中心作處理。

黃：您提到這邊最大業務是作急難救助，如果陳情人不符合救助條件，這邊也沒有辦法幫助，您的回覆會是希望他作正式的行政救濟或是儘量幫他們解決？

陳：他有些會問了很多，如果這明確是其他單位的業務，我們就會跟上層說這不是我們這邊的業務，可能是勞委會、農委會等等，就請他改分出去了，如果他跨了很多(部會)，當然我們回覆就是我們能幫助到什麼地方，其他就要另外向其他單位請求協助。

吳：像社會司裡面的業務有沒有救濟的途徑，他向縣市政府申請社會救助或身心障礙，然後被駁回，因為陳情算是比較不正式的救濟，那有沒有比較正式的救濟途徑？你們相關法令有沒有規定？

陳：應該有吧，敬老津貼或是農保它有爭議審議，應該是有救濟的。

吳：那縣市政府不能處理，那陳情案子會來到主管機關這邊嗎？

陳：那就是打行政訴訟、訴願的救濟程序。

吳：那訴訟你們會協助他嗎？

陳：有，部理面有訴願委員會。像農保有爭議審議委員會；那你說爭議比較大的敬老津貼，如果他的資格不符或怎麼樣，也是有駁回情形，它也是爭議審議、或是行政訴訟的程序。

吳：所以比如救助業務是誰承辦的，所以沒有一個綜合受理窗口，要瞭解不同的管道進來的案件，需要針對不同的窗口。像一般陳情案件就是中部辦公室；首長信箱就是秘書室的張小姐；首長交辦的，可能從部長辦公室直接下來的，那就是另外一個先生在負責。那就我瞭解處理人民陳情案件就是把他轉成公文形式，就是依照公文管制的相關規定，公文管制規定也有像一般申請案及人民陳情案處理期限的規定是多少。當初我們有要求各個部會針對機關的業務性質訂不同陳情案件的處理期限，我們原則有規定是 30 天嘛，那可是部會還根據他們案情訂定，有些案子是 7 天、有些案子是 3 天，他們可以再依據他們業務性質再去訂，那應該會

## 人民陳情案件處理機制之改進

有一個統籌的單位，我不知道秘書室有沒有。

黃：就是依據自己業務訂的處理期限嘛。

吳：對，沒有訂的就是 30 天。我記得有要求要訂啦。只是看機關的業務性質嘛，可能像你講的只是作法令查詢的，可能就要 3 天回覆之類……。

陳：依公文回覆，可能就 7 日內，分急件、特急件。

吳：對，但依原則是 30 天但各部會還會去訂，像我看各部會就會訂不同類型的，像你們部裡面也有地政類、警政……。

陳：還有一些申請書表的或是訴願狀的。

吳：類似這樣的去作區隔，那這些應該有一個可以統籌的，像秘書室或者是中部辦公室，不然誰可以統籌訂定制度讓各個業務處去遵循呢？

黃：剛才提到時效管制，是收發文單位去判定？

吳：有些文進來是對方標最速件，公文管制就有最速件的處理天數是多少，速件處理的天數是多少，另外還有一種是限期公文，就是公文裡面有押日期，比如說文到 10 日內辦理，就是要在幾日以內請你回覆，它其實有一個公文處理手冊，那裡面還有規範，比如說院長信箱或首長信箱電子來文處理時間是多久，還有陳情案件也有。其實，作業時限的這個部分，他不單單只是陳情案件有規定，或是像說它進來的形式或是院長信箱來的信，規範 3 天他可能也是依循…，可能還有部會底下單位更嚴格，下級單位會比上級規定更嚴苛。

## 內政部（2）

受訪對象：內政部秘書室綜合計畫科 張○○

時間：96年11月20日上午10時20分

地點：電話訪問

訪問人：中山大學傳播管理研究所 黃仲閔

黃：請問內政部的人民陳情案件統一窗口是哪一個單位？

張：我們這邊只負責部長信箱及院長信箱交辦的案件；書信部分，應該是由總務司的總收發處理；另外，民眾可以直接到各個業務單位去。我這邊不管其他的陳情方式，只是管理部長電子信箱，只要是案件進來都要掛文號，包括可能未完成的信件，比如民眾陳情電子 Key In 到一半，只有一半的電子信件，我也是要掛文號，再分給底下承辦單位辦理。當然除了一些垃圾信會過濾掉，但大部分都還是會分發出去，既然民眾有陳情案件來，不管案子的類型，還是都要盡量給予民眾回覆。

黃：只剩下一半的電子信也要掛文號？這樣承辦人員會不會不清楚陳情內容？

張：如果是有連絡方式就連絡，不然就存參。

黃：每個月的案量大概是多少？

張：1到10月有大概8000多件，平均每個月有800多件，這還不包含院、首長信箱的案件，還有垃圾信件，院首長信箱1到10個月大概是900多件，接近1000件，所以業務量真的多，每天都要緊盯著電腦，看進來的信件，看到眼睛都快成鬥雞眼了。

黃：您這邊只負責分案而已嗎？還是有負責稽催管考？

張：我這邊除了稽催外，同時也負責管考工作。案件進入系統之後，會將案件分類、給予時效管制、分送至單位的承辦人員，都是電子公文作處理。但有時也會回覆民眾。

黃：是有你們這邊統一回嗎？還是業務單位？

張：是有業務單位統一回，我這邊也要負擔部分信件回覆。

黃：可是訪問社會司陳允文先生，也是負責司內的案件的分案及管考？

張：我們是同一套電子系統。我這邊是總管制，是負責內政部所有單位，他

## 人民陳情案件處理機制之改進

只負責司裡面的案件。

黃：那會是你給予處理期限後，給社會司的陳先生再給承辦人員更短的時間辦理？

張：我不知道，可能會是這個樣子。可能辦理時間規定是七天，他第六天就要稽催。

黃：陳理人民陳情案件上有什麼困難的地方？或是建議？

張：基本上沒有，因為我只是分文的單位，沒有真正處理人民陳情案件，但是我知道一再陳情的案件很麻煩，但是這個就是民眾不滿意，所以還是要求承辦人員要不厭其煩的回覆。一再陳情的話，法規有規定行政院版的作業要點第 14 條有規定，如果一再陳情，經予以適當處理，將不再回覆；如果同一事由超過三次，予以適當處理將會不再受理。但我們還是儘量回覆民眾啦，因為民眾就是有不滿意，才會一再陳情，民眾不會無聊一直來信，有，但是很少，我記得法規規定如果民眾來信三次將不再受理。也包括匿名陳情的案件，不管民眾是否有具真實姓名，應該看是不是有具體的事證，只是如果可以聯繫到陳情人，還是希望他註明姓名、地址等，跟他說法規規定或是便於回覆。

黃：您剛才提到的這些困難，您覺得法規上需要修改的嗎？

張：法規上沒有吧，而且法規不是說改就改的，而且應該去問真正業務單位，我只是收發文的工作。

黃：比如行政院版的處理期限是 30 天，但是很多部會都還有另外規定時間？

張：我們也有，但我們是那邊新聞局訂定的，我們是依據新聞局的規定。一般處理時限是 3 天，如果需要調查的話就需要較長的時間，比如說警政署的案子，如果需要配合調查的話，有時還要跟監，甚至會超過 30 天。

黃：如果需要調查跟監不是正式的刑事案件，我只的是陳情案件？

張：這也是有可能，我們每一件案件進來都是很正式的辦理。

黃：進來的案子大概是哪些？

張：大多跟警政相關的案子，包括路霸、違建。

黃：這些不都是地方縣市警局可以處理的？

張：我們還是會分文到縣市地方政府給他們處理。



## 交通部

受訪對象：專門委員 曾○○

秘書室課員 莊○○

時間：96年10月18日上午10時30分

地點：交通部(台北市仁愛路一段50號1樓會客室)

訪問人：中山大學傳播管理研究所 黃仲閔

黃：請問我們現在所在的是哪一個單位？

莊：這個是交通部秘書室，秘書室底下的一個部門，叫做「為民服務中心」，就是專責處理整個交通部人民陳情案件，包括院首長電子信箱，院首長的電子信箱說起來中央部會都要成立的一個對外窗口。

黃：服務中心大概是多少人的編制？

莊：目前是有兩個人，那我們有一個長官在指導。

黃：那是三個人。

莊：不是，實際運作是兩個人。

黃：這樣不是人力很吃緊，業務量很重。

莊：作報表，如月報是長官給我們指導，那案子實際上是我們在接。

黃：交通部大概處理哪類的陳情案較多？

莊：我們這裡接到最多的是罰單的問題，可是罰單是警察開的，那個申訴的規定又很奇怪，又可以到監理站申訴，民眾很多就打到這裡來申訴罰單的事，他們認為開得不合理。

黃：那就請他們到監理機關申訴啊！

莊：但是我們又是監理機關的頂頭上司，所以我們接到又分給他們去查處。尤其都是縣市的民眾寫信到交通部來，他們認為警察也是交通部管的。所以我們接到問題要宣導，但又不能讓他們覺得在推卸責任。就說我們先幫你作紀錄在委婉的說明，

黃：其實我們比較好奇的是，這些陳情案應該在縣市政府的交通局就可以處理的，為什麼要陳情到交通部？

莊：因為民眾都搞不清楚，民眾比較沒有層級的概念，就有接到一個案例遠

從高雄打電話上來，問說橋頭鄉農會前面會有貼有機車禁行機車道的標示？我就要跟他解釋說，這應該橋頭鄉公所宣導(標示)弄錯了，怎麼可能機車禁行機車道。其實我要說的重點是，其實民眾搞不清楚、權責不分，第一交通部是政策的擬定，可是有一些事務性、技術性的問題都打到這邊來，那我們還是會跟他解釋，如果有電話窗口單位的電話，我們會給電話，不然我們會跟他解釋，當地的交通主管機關或是鄉鎮市區層級的單位；第二點警察執法的問題也都丟到這邊來，民眾會認為交通罰單是交通部在處理的，其實不對，是內政部警政署處理的，民眾搞不清楚，它是一條鞭的嘛，各縣市都歸它們管，所以內政部會那麼辛苦、那麼難以作決定就是在這裡，因為警察的業務是一條鞭，比如說以前電信警察有協助我們處理電信監理的問題，比如說詐騙什麼的，或是公路警察、或是鐵路警察，他們薪資其實是由內政部那邊支領，所好像業務是歸我們交通部在管轄，但實際上權責單位應該在警政署。業務上最多的爭議在交通警察的執法開單上，常會問：「你們為什麼要這樣作(指開單)？」我們就跟他解釋說，警察要給你取締有它的行政裁量權，你應該跟他據以力爭啊。常發生的情況是一打電話進來就開罵。

黃：那如果民眾還是執意就是要交通部處理，你們要怎麼處理？

莊：我們就會作紀錄，再把文轉出去。

黃：不管大小案件都會紀錄嗎？

莊：對，我們都會作成紀錄，因為作成紀錄都是我們的業績啊，這也表示我們沒有吃案啊，作成紀錄的意思就是進入列管的意思，一案一管的意思。不過，有些都會沒留姓名或自我意思很高，又說怕你們洩密啊，這就不列入系統裡面，還有一些駕照、費用處理的問題，這些因為沒有書面或是簡單的服務，就沒有列進去，這些反而是民眾覺得最貼心的地方。

黃：目前現在的是個行政機關都有一個陳情窗口，而行政機關首長都還有一個首長信箱？

莊：對，那我們就是把我們的院長信箱跟部長信箱結合在一起。

黃：這個案量跟其他管道的案量相比的話，數量會很多嗎？

莊：這個是最大宗。我們部長的會是最大宗，接下來就是院長那邊也會轉，還有總統府也藉由這個管道進來的。

黃：剛才有提到，匿名的事情，你們會引法條來拒絕他們嗎？

莊：講不通，因為打電話進來已經很生氣了，很多怨言了，如果你在跟他講這個，他會說你再推嘛，政府機關最會推了，難怪不會進步，我現在是真實的展現民眾的聲音，我覺得這樣的規定有些不合理，但是你不這樣的規定，可能黑函也很多。

黃：那你們現行的處理方式是會受理的嗎？

莊：我們的方式就是按照行政院作業規定在走。

黃：可是行政院的規定是不受理的。

莊：那我們沒辦法，實務上作業我們還是要受理的。尤其打電話進來的，你會在電話上跟他講不清，很難處理，處理電話進來的真的是在作功德，你沒有辦法講下去，你跟他說根據行政院研考會的規定，他就會說：「什麼研考會啦，我不知道啦，我就叫你處理就對了！」他完全聽不下去，甚至有很多是精神狀態不是很好的，或是現在大家經濟上生活比較困難，他接到罰單，雖然知道自己理虧，還是會打進來。

黃：會有一直打電話進來的黑名單？

莊：會有一再陳情的有，他會跟你說不滿意。

黃：那這個要怎麼去解決？

莊：這就是我要跟你提出問題。像院長信箱就有丟過來很多這樣的問題，我們部屬機關都反應可不可以不要丟，因為這樣的問題很沒營養。我們管理院首長信箱的長官說，我們的陳情人案件，即使一丟再丟還是要處理，他們還是要處理，他們處理的原則是說，比如他會一天之內丟 5、6 封，但是內容都一樣的，他會把 5 封砍掉，留一封給我們。行政院還是不敢作得太絕，他們還是有讓他進來。但是跟你對於行政院版的講法，根據行政院自訂的規則，就是不要讓它進來了，但是他說根據行政院研考會的規定，還是要讓陳情的管道暢通，還是要處理，但我現在一時找不到那個規定。

黃：我現在舉一個很抽象籠統的問題。「我一直覺得交通很不好，我上下班時候都會塞車」這樣怎麼處理？

莊：像這樣怎麼回覆滿意度都很低，他們會覺得你們講得都很形式化、沒有誠意。

黃：你們會找陳情人實際瞭解嗎？

莊：比較少，因為陳情人大多是電話。

黃：那不同管道進來陳情的比例是多少？

莊：網站大概有佔 70%；書信、電話佔 15%；少部分到部的。

黃：網路、電話當中，是不是看不到人會有比較有情緒性的字眼？

莊：不會，反而比較冷靜。另外有提到一再陳情的，其實行政院的法條有規定不予受理，但他們還是會把問題丟過來，所以不是真的按照作業規定在辦理。

黃：那就是沒有答案的問題還是會一再出現嘛。

莊：對我們回覆就會寫根據《行政程序法》173 條，台端所陳事項已於某年某月某日回覆在案，依據《行政程序法》173 條之相同規定，同一事由…，就是把這個法條回覆教示他，就等於教他說你一再陳情，我們也不作比較具體或實體上的回覆。

黃：這樣子的回覆也要發正式的公文給陳情人？

莊：對，這就是我們困難點，今天你來作訪談，我們要把問題丟回行政院，看這個要怎麼處理。事實上，在實務的運作上有困難，行政院那邊就有困難了，因為行政院那邊文一直丟下來，那我們有請示依據這個規定，這個文就應該 cut(拒絕)掉了，連分都不分了，但行政院還是分過來，我們的下屬就問莊小姐為什麼送這樣的文？我就說我也沒辦法，這是上級長官規定的，我們得按照他們的指示，我就說依照他的方法教示民眾，就把行政程序法的法條抄(回覆)給他，我們只能夠……，算是消極吧！

黃：那如果是網站上的問題也要進電子公文系統列管嗎？

莊：是的！另外，你的題目上有提到現行法規窒礙難行之處，我們部屬單位一定要我說的，就是沒有營養一再陳情的，還是接到很多從院長信箱來的，如果我們自己部裡頭收到的話，收到超過三次我們就不讓他進來(電子公文系統)。那行政院那邊沒有，他們那邊分下來，我們就一定要答。

黃：電子公文系統還有那些要改進的？

莊：其實交通部電子公文這方面作得很不錯，我們連書函進來都用掃描，掃描之後就直接進我們系統，就在這個電子系統內列管。但是這裡還有一

點要克服的是說，照片掃描會不清楚。

黃：有哪些案件會有照片的？

莊：路況，或是陳情人認為停在那裡沒有違規，那為什麼會被警察取締？或是道路哪裡不平會請高公局去處理，這時我們會用公文交換的方式，交換給我們部屬機關請他們去參考(處理)。基本上，我們現在可以作到無紙化了，只是在附件的傳遞上有困難。

黃：但是照片也可以掃描成電子檔啊？

莊：會變成掃描後不清楚，尤其是彩色照片就會失真了。

黃：這其實也可以克服的！可以把解析度提高就可以了，現在的機器都可以作到了。

莊：是啊，可是彩色掃描很貴。

黃：要報給上級呈核的部分，可以作到電子檔傳遞嗎？或是直接在電子公文批示？

莊：上級呈核的部分，就是部屬機關接到我們的案子要去辦，他也要簽給他們的長官辦，跟上級講說這樣辦理情形好不好，好之後才能回信給民眾，才能系統上去登錄。

黃：大小事都要簽給上級核准嗎？

莊：我們蔡堆部長一上任，就要我發個公文，所有人民陳情案件要請機關首長親自核閱。

黃：現在作業都要把紙本印出來給長官批示？

莊：現在大部分的公文還是這樣子。就是處理的過程還是走紙本文，但至少這個系統還是走全電子化，我們要求公文副本不能給我們，有要求他們要寫處理摘要，從(系統)裡面列管他們，說這個案子可不可以結，我們除了分文以外，我們要審案。

黃：那內部是不是有檢索系統，可以讓內部人員查到以前處理過的案例？

莊：可以啊，我們可以查以前的案例，你只要打入關鍵字，就可以把內容 show 出來，包括陳情人的姓名、mail。

黃：現在網路發達，我可能寫一封陳情信，知道好幾個機關的信箱，按一個傳送就好多機關可以收到，那機關間有可以相互查證是否「一信多投」的機制嗎？

## 人民陳情案件處理機制之改進

莊：這個我們沒有辦法判定，但機關間會互相幫忙，我接到案件不是我的，我知道那是誰的，我就會丟到那機關。比如說法務部收到一個民眾查詢交通法規的案子，他覺得不是他們的，那也確實不是他們的，他們會再轉寄給我們。

黃：那是用電話聯繫嗎？

莊：直接用 E-mail 轉季出去就好了。

黃：交通部這邊有規劃出為民服務的統一窗口嗎？

莊：有啊，部長信箱就是可以作為窗口啊。

黃：那可能是名稱的不同，作的事情都一樣。那有討論說人民沒有層級觀念，陳情層級錯誤，那有一個電子專區可以讓人民檢索以前陳情過的問題，或可以讓人民尋找答案，只要交通的問題都可以到這裡。

莊：這倒是可以的方法，但是人民陳情的問題都是屬於比較個案性質的，你提到或許是可行的方向，但我們現在接到的都是個案的問題較多，他問的法規也是很個案的。

黃：其實，有很多問題是很簡單的，經常發生的，重點不能解決很多問題，但可以減輕部份人力處理的負擔及案量。

莊：我覺得可以作，但是我還是認為我們的問題很瑣碎。

黃：這也是一個問題，地方機關可能經常處理這些問題，比較有經驗，但交通部的層級這麼高，牽涉層面也廣，我們也在想適不適合，想聽聽看您的意見？

莊：我們是第一站，還不知道其他機關的處理。

黃：比如想環保署公害防治中心網站，就有提供論壇、FAQ、陳情案件追蹤。

莊：我們也都有，比如像交通論壇、案件追蹤都有，但 FAQ 倒是沒有。

黃：其實，交通部都有很好的民眾服務機制，但好像沒有集中起來成為專區，讓民眾一下子就可以找到。

莊：嗯，我知道你的意思，就是沒那麼清楚。

黃：那案件處理會依照案件屬性而有不同的處理時限嗎？那分類的標準是什麼？

莊：有啊，我們是依據行政院陳情案件處理要點作啊！

黃：但是，行政院版本沒有細分出處理的實現的規定啊，只要籠統的 30 天內

辦完。比如說台北市政府是依據處理的單位，單位內是 3 天，跨單位是 5 天。

莊：現在，院長那邊過來的是 5 天，那我們部長這邊是 7 天，那行政院規定那是 7 天內為處理期限嘛，那現在我們有一個困難點就是書函，我們訂 30 天，我們也認為這個時間太長，那我們建議研考會或行政院那邊要修改，不要一個月，一個月太久，比如我們丟書函給我們部屬單位處理，但是我們要催很難催，他們會說時間還沒有到啊，但我們會顧慮到陳情的時效啊，但是稽催起來又很困難。所以我們建議處理人民案件雖然視業務性質來判別，訂定處理期限，但是一個月處理期限太久，應該縮減一下。

黃：這個可能是大原則的擬定啦，但很多縣市政府都有頒布實行細則，有再更細的規定處理期限。

莊：我們再想，行政院的規定是這樣，我們有資格再去動他嗎？我們是在作這個事情有疑慮，再想要不要再縮短一點，

黃：例如發生示威遊行的陳情案，交通部會請你們主動處理嗎？

莊：示威遊行的方面，或是有關貪污、公務人員紀律或是安全的問題，機關、員工的安全都交由政風那邊處理。

黃：如果書信陳情的流程是怎麼樣辦理？和網路哪個部分不同？

莊：書函需要簽收，就簽收課那邊拿來給我們簽收，收到之後再鍵入公文系統管制，之後流程都一樣。

黃：那傳遞應該都很即時，只要都入帳號都可以看到案件進來？

莊：對，這個單要隨到隨辦，電子郵件都是很急的，所以我說書函、電話這邊會比較苦惱，他們就會說不是 30 天，為什麼要一直催，我說不能這樣講，還是要比照電子郵件的處理速度。

黃：那分件還是人工的嗎？

莊：對。

黃：那要很經驗的人判斷。在妳的作業經驗中，有沒有認為哪些流程會花很多時間，還可以再簡化的？

莊：其實現在電子化，文件傳遞、作業流程都很快，部長信箱交辦下來，就要趕快鍵入系統當中，給相關單位或主管單位去作，

曾：電話及書函，現在處理的期限是 30 天，30 天內是不含假日，就是工作天，假如你是申訴的民眾，你可能會覺得等很久，但是就我們而言並沒有逾越期限，可是就陳情的人來講心情早已不可按耐。事實上，我們現行的規定一直沿用研考會的規定，我們在想如果要讓民怨減少，應該要在處理期限縮短，至於說要縮多短，不能因為進來的來源有所不同，而有不同區別，比如說用電子信件大約一星期左右，比如說我今天文明一點，用電腦就比較快一點，我只要上網去很快得到答案，那現在還要不要寫信，不能因為寫信就拉那麼長的時間，可是寫信卻要拉比較長的時間來處理，我們覺得時間上還可以繼續討論。

那他也沒有強制，我們現在是「有期前稽催」，用這些方式下來的不見得要一個月後才告訴你公文要逾期了，要趕快答覆民眾，大約過了一半的時間我們就會在單位內公佈，你有一個案件要儘快處理答覆民眾，我們就會提醒他，就是所謂的「期前稽催」。

黃：我舉個例，比如說台北市政府內部就有訂定作業細則，來規定不同案件的處理時效，如果是單位內自己的執掌業務就 3 天，跨單位是 5 天，交通部可以自己訂定執行的細則嗎？

曾：那當然也可以啊，那我們就說服其他附屬機關啊！當然如果是上級強制規定的話會比較好，那就是沒有商量的餘地，也比較容易執行。那如果是我們自己訂的話，尤其是我們的對外窗口都要負擔很多的事，如果是電子信件這一塊就沒有給我商量的餘地，因為規定是死的嘛，壓力就變得很大(電子信件量較大)，而書信電話這一塊的話承辦人員的壓力就沒那麼大了，相對地承辦的每個窗口就不會覺得我還欠你那麼多案子沒有完成。我們沒有私下在訂，你說台北市政府比較不一樣，那是直轄市嘛，它光為民服務就有多大了，連市民沒有飯吃，都會給便當跟車錢。

黃：剛才與莊小姐討論到的是，交通部主要還是政策的擬定，不是實際處理人民陳情案件。

曾：嗯！有很多單位都沒有設置這樣的東西啊！我們以前都是幾個同仁輪流，因為沒有多餘的人嘛，就接民眾的電話，民眾就在那邊罵啊，反正就很多糾紛，那同事因為這樣也很不愉快，那乾脆就把這些事集結起來請個專人在這裡負責，那這個專人就很累，不能休假，沒有人願意代理



他，一沒來的話就一大堆案子，處理時效就會有問題，但是對這個人也蠻虐待的。但還是借一個人過來，專職在這邊，所以才會有這個地方。有了這個地方之後，所有的人目標都相中這個地方，不是外面而已喔，而是裡面所有的單位，只要是有人來或是公文來講到跟「服務」有關係的，全部都把這裡的電話主動提供，公文往我們單位送，你們有一個專責單位你們去負責。你的單位選擇的太少，看不到問題，很多單位單沒有所謂為民服務中心，就一個人處理案件進來，趕快把案件弄出去，或是把電話轉到要負責單位或窗口去。

黃：聯合服務中心很少有立即解決問題的能力，應該都查詢的服務較多。

曾：對！聯合服務中心縣市政府較多，制定政策的機關幾乎都沒設。

黃：但應該有很多民眾會認為交通部是最高單位，而很多案子都會往這裡跑？

曾：對！但他不見得覺得要有這個地方啊，但是同仁跟長官們都看見這個地方可以解決很多問題，今天一個民眾進來了，我們保全就會把他帶進這裡來，之後就是這裡門後的事情了；如果不是這樣，那這人要帶到哪裡去，光保全就很頭痛了，民眾要問什麼可能也講不清楚，甚至拖很多行李啊，滿身酒味，你要把他找到承辦單位的承辦員，而長官也覺得沒有一個地方讓人家申訴意見的窗口，所以這樣就成立了。但縣市政府跟我們的機制不一樣……。

莊：您剛才提到的台北市政府的例子，他是直轄市，是地方自治機關，不太一樣，我們還是建議行政院研考會那邊母法作重新的修訂。

曾：事實上，我們時間還算很長，大家都可以緩一口氣，不用一直稽催。不像一些民選的機關政府不一樣，他們靠得就是民意反應，所以他們就可訂管理規章。事實上，不論是信件或是電子郵件的意見都是同仁的額外工作，我們有一個政策會議，比如說高鐵局剛要開始營運，那承辦人員就那幾位，他光接受人民意見就處理不完了。比如 ETC 剛上路，光處理人民陳情案件就整組人就塞車了，都處理不完，一天進來的都很驚人，每一封、每一通都要答覆，你又不能都回答同一個答案，因為有些人不是只來一次，如果看到相同的答案就火大。然後就反應什麼「制式內容」、「毫無誠意」。我們又設了很多便民的機制，可以讓人作很多的申訴，後遺症層出不窮。其實我們部長和部長室秘書是都還蠻重視這一塊的，我

們在這當中有很多的改革，跟這個也很有關係。

黃：便民措施與使用氾濫常一體兩面的關係。

曾：因為我們的首長也有以前是民意代表，像葉菊蘭部長，就很重視民意的反應。很多信件是要給部長個人的，除了一些機密的檢舉信是交給政風單位，那一部分會交到我們這裡(秘書室)，我們也要負擔部長一部分民意意見的處理，所以我們回應時也要以部長的身分去處理，回覆資料也要很詳細的處理，怕部長追究：你到底用了我的名字寫些什麼。其實有多案子部長是看不到的，答案是我們給的，除非是案子的特殊性或涉及私人的問題，他才有可能看到先擬好的稿，再經由他的電腦發出去。

莊：部長曾有發個稿，只是機關首長要親自核閱所有人民陳情案件。

曾：以前有所謂的部務會報，都會抽問當週有什麼人民意見，所以我們以前開部務會報很多機關首長都會很害怕，所以就會先問我們有什麼案子是你們覺得很困擾可以提報的，他怕當場被 K 以後還不知道什麼事。雖然這幾年方式才改，但整個陳情得內容部長還都是會親自核閱。我覺得看個人啦，如果首長重視這個工作，看機關啦，我覺得交通部長期對於人民的陳情意見都相當重視。經過幾任部長，我想這個也是不斷改革的動力啦。

黃：因為被 K 了次數多了，所以會比較重視？

曾：這個被重視的以後，問得問題都很細，爲了把問題找出來，所以我們作得也很細很小。

莊：剛才黃先生有講到說，可以像環保署在網站上有 Q&A 的問題集，可以彙整民眾常提出的基本問題，可以提出在網路上。

黃：讓民眾在網路上主動找答案。

莊：我有跟黃先生講，我們交通部的問題比較龐雜，要歸納出共同性的問題不簡單。

曾：其實各個單位都有作，比如說我們現在講最多的是監理問題，我們公路總局就作得很仔細，但如果交通部工作作政策擬定的話，如果要回答這些問題，那部屬機關所有的問題都要蒐集到。

黃：剛才有提到，人民對於行政機關的層級不是那麼清楚，還是會直接找交通部，交通部的案量還是最多的？

曾：對，這是一個問題，我自己也都在想鐵路局跟鐵工局，那高公局跟國工局，我們會清楚的劃分一個是工程的單位，工程完成後交給這個(高公局)執行，兩個單位的分工是這樣。那麼民眾呢？就只知道我這條路高速公路在蓋，就找高公局，但實際上是國工局在蓋高速公路。其實有些機關可以合併但是沒有，那只能靠我們去給它分了。其實也不是推託啦，作這個還不容易，只要發一個文把每個單位的問題提出，答案是什麼，往網站上一掛，但我覺得民眾還是不會去看。

黃：但我們還是去假設他們願意去看的？不過跟莊小姐提到，民眾在氣頭上，往往會認為我的問題是特例，是網站上找不到的，你不要叫我到網站上找答案。

曾：對，網站上一定找不到，如果警察躲在橋下，開我罰單算什麼？這裡題目都沒有啊(哈哈)！但是你本來就是你違規啊。

莊：像提出警察躲在暗處的案例就很多啊！

曾：很多都是心情的問題，就是不滿的情緒要發洩。他就是上網把它不爽的情緒講出來，但問題是你不違規就好了，管他警察躲在哪裡。只是警察的做法讓人覺得不舒服。

## 環保署

受訪對象：公害防制中心技正 李○○

時間：96年10月19日上午10時30分

地點：環保署

訪問人：行政院研考會視察 吳○○

中山大學傳播管理所 黃仲閔

黃：首先，環保署是中央單位大概會接到什麼樣類型的陳情案件？

李：我們環保單位最重要的就是公害陳情，公害陳情有一個專線

0800-066-666，民眾打這個專線可以轉到地方環保局，或是轉到北、中、南三區稽察大隊，那這些案件都會建檔在系統裡面，也會將處理情形在系統當中建檔，甚至回覆民眾。民眾電話進來，甚至會有網路，我們有一個網站民眾可以把陳訴的內容，Key in 至網頁內，然後轉到我們所說的「公害陳情處理系統」；還有可能投書到局長或署長信箱，我們也都會轉到系統裡面，不論是書信的、傳真的都會鍵入電子系統裡面，用這個系統來管理。當時，如果民眾有留電話就用電話回覆，如果用網際網路就要留 E-mail，我們就用 E-mail 回覆。不管怎麼來，我們都會給他一個報案編號，或是網路來的系統會主動給他一個號碼，結案後，就是利用這八碼的案件編號來追蹤，民眾可以利用這八碼在我們網頁上 Key in 進去來查詢處理結果，所以他也可以主動上網查。

黃：另外，環保署網站還有一個論壇，討論的事項也是會進入電子系統裡面嗎？

李：那是「環保 e 言堂」，「環保 e 言堂」可以分為環保論壇跟署長信箱這兩塊，環保 e 言堂我們中心收到會分案，看到陳述的屬性是分作哪個單位，我們會分作空氣的、水的、廢棄物的、毒化物的等等，看他陳述的是哪些內容就分給相關單位去回覆，這是署長信箱的部分；論壇的部分，我們的角度就是開放大家討論啦，丟一些環保政策讓大家回應，我們是沒有要求同仁是一定要回，但是別的機關處室如果發現跟他們機關有關，覺得該作個澄清、該作個回應，他可以主動上去回，但是我們就沒有列管。

- 黃：就是沒有進入公文系統？
- 李：對，就不用主動回覆民眾啦，但是署長信箱一定要回，除非是來源很不明確，不過就算很不明確我們也會簡單回個信，回信請民眾就陳述地點、細節等詳細描述。我們會先給他回覆啦，下次案由再詳細的話再去處理。
- 黃：如果是謾罵或是感受上的問題，比如覺得台北空氣很糟啦，這些要怎麼回應？
- 李：可以拿幾個案例給你們看一下，講得很不明確或是很無厘頭的，
- 黃：另外，昨天有先訪談交通部，發現部級機關很少直接處理人民陳情案件，還要再交辦給地方機關，那環保署是否也是這樣的情形？
- 李：看情形，如果說他質疑地方處理不好，那我們就直接交給地方。如果以公害陳情案件的例子，如果地方處理不當或是洩密，我們就轉給三區督察大隊，它也是屬於我們署裡的單位，這要他們去處理也有可能。
- 黃：那地方接到的陳情案件和中央環保署接到的案件比例是多少？
- 李：我們每年是 13 萬件，今年可能會突破 14 萬，可能還要統計一下，地方還是大多數啦，我估計大概 10 萬跑不掉，由地方處理的 10 萬件以上，我們中央處理大概 10 分之 1。
- 黃：那您覺得人民有行政層級的觀念嗎？比如說這個問題是可以地方解決的，為什麼要打到中央單位來？
- 李：民眾(專線)電話打進來，我們語音會告訴他這是第一次陳情的案件，你要找地方環保局就按 1，如果你是多次陳情要找環保署三區督察大隊就按 2，所以民眾是主動選擇的，這是電話來的；網際網路來的就看他屬於哪個轄區，其實大部分都是給地方啦，不會到三區督察大隊。
- 黃：那署長信箱會有爆滿的情況，那其他處室的信箱卻是較少，有點不成比例的狀況？
- 李：我們這邊只有署長信箱而已，其他處室是沒有其他的信箱的，我們這邊統一的窗口就是署長信箱，地方有地方的首長信箱，我去拿個資料。
- 吳：中央機關有行政院院長信箱，各部會有各部會的信箱；地方政府有首長信箱，各局處有局處信箱，那要看民眾，民眾會覺得好像寫信給首長會比較快，其實不然，還是交辦下去。其實，我們研考會會比較少陳情案件，但是我們還是接到很多，可能是多次陳情之後，覺得沒有獲得解決

或是不滿意，他就會寫信給研考會，但就我們權責我們還是沒辦法處理，還是會轉給下屬單位，他們可能會覺得這樣效果會比較好一點。

李：民眾都好像會覺得給署長會好一點。

吳：但實際上還可能更久一點，像我們行政院交辦下來的，還要呈核回覆還要更久一點，但他們就覺得效果會好一點。

李：我們這裡指的是公害陳情，但是我們受理陳情不只這一塊，我們這裡比較完整是有公害陳情的數據。公害陳情 13 萬件，電話來的就有 8 成多，網際網路、E-mail 的大概 1 成。書面的比較少。縣市分配的話，台北縣、台北市最多，大概就佔了 4 成。

吳：那這個資料是請縣市環保局報上來的？

李：我們有一個公害陳情系統，就可以作統計。

吳：這個公害陳情系統是全國通用的？

李：各縣市地方環保局都有權限去回覆處理情形。

吳：如果各縣市有公害陳情也是透過這個系統登錄？

李：對，透過這個系統去回覆，(包括)建檔、處理情形、回覆結案，甚至後續還會作滿意度調查，都是用這個系統去整理…。這是公害陳情的部分，當然你們來可能不是公害陳情部分，還有 e 言堂的，比如說這個例子，他說他的車子被當作報廢車，他的原因是說他的車牌已經被偷了啦，環保單位路過認為這個車沒有車牌，以他們認定這是報廢車輛，所以陳情人就很不服氣，車牌是被偷的，所以不應該說我(的車)是報廢車輛，像這種情形我們會回覆民眾，那也會轉給地方環保局去查，說明這到底是什麼情形，那地方環保局會去查，那結果也確實是這樣，他們會把結果主動回覆給民眾，因為我們這邊再轉的時候會把民眾的姓名、電話都轉下去，所以就會主動回覆民眾。

如果跟環保沒關係的就轉給其他機關。像(檢舉)違建的，講說下雨天雨滴(聲音)滴滴答答，他是覺得吵而且這個是違建，下雨天滴滴答答我們也沒辦法處理，那既然主體是違建的原因，我們就一樣轉給地方政府，就請地方政府去處理違建。都會先回覆這是誰的權責，我們已經發文給他們了，他們知道狀況了，請他們直接回覆民眾。

黃：現在網路發達，民眾可能寫一封(電子)信，通訊錄又有很多政府機關的

信箱，造成一信多投，那環保署有機關間查證的機制嗎？

李：沒有，不可能知道他在哪個機關有陳情過。多機關的投訴也是有，不過我的感覺比例比較少，民眾會這個機關不行，又到另一個機關去投，甚至找民意代表。

黃：那這種情況怎麼處理？

李：我們在系統可以判別啦，民眾陳述某個地點、地址、某個工廠名稱，那我們有個相似度的比對，因地方經常在受理案件，可能知道這個人又來了，這間又來了，他可以點相似度比對，把相似的案件歸類同一件，甚至可以分析出陳情幾次，自己系統是可以，但是其他系統的連結就不行。

黃：那相同事由，一再來信就要回覆？

李：這我們有一個機制，我自己有訂一個環保機關處理民眾陳情公害污染注意事項，這我們也是參考行政院研考會訂的規定，類似這種一直來，我們是有一個機制是不予處理，注意事項第七點如果有下列之一情形可以不予處理，但是還是要紀錄下來，但可以不到現場處理。第一種狀況沒有具體內容，或是沒有具名、沒有聯絡方式；第二個是有去查了，也告訴民眾沒這回事，可是他一直來；還有(第三種)一種情形，我們去查雖然有污染，但明顯低於標準，環保管制的標準，那我們也去處理了，也是明顯低於標準值，我們也單回覆了，可是他一直來(陳情)，大概是分這三種狀況。第一、二種狀況機關內部要不予處理的話，他們自己簽給環保局局長授權的長官核准就可以了；如果是第三種的就要報到署裡來，才能判斷說可不可以不予處理。可是我們不予處理也有期限的，像第一種很明顯的就沒有所謂的期限，可是二、三款就有期限的，因為它現在沒污染，不代表以後沒污染，或是現在低於標準，以後污染就會變嚴重了，我們還是要確保以後不會發生。如果他一直陳情的話，是六個月內的追蹤，而且是陳情沒有新的事證，如果又舉出新的事證，我們還是得去勘查處理。就是六個月內，他還來而且沒有講新的事情，就不予處理。

黃：會不會決定不予處理，他們就打電話過來罵，就非得處理？

李：也是會。所地方環保局處理也是很嚴謹，不太敢引用這個條文處理。

黃：有些機關首長有民意代表的經驗，所以對人民陳情會特別重視，即使跟

法規有些出入，還是會站在民眾的角度想辦法解決。那匿名陳情公害防治中心是否會處理？

李：以我們環境污染的角度，是不管匿不匿名的，匿名的話我們還是會受理，可能跟其他機關有點不一樣，是沒有說匿名就不處理，倒沒有這個規定，就算匿名我們還是要受理。第七條第四點民眾得以匿名或具名申訴。因為他們怕被報復，但還是儘量請他留下連絡方式，這樣才能給他回覆，有時候也比較容易查證，陳情人留得不清不白的，受理歸受理，可是處理單位到現場找不到地點，他可能要跟陳情人連絡，不然去了一趟找不到，沒有陳情人聯絡方式就白跑了。

黃：不同管道的處理是否有規定不同的時間？

李：我們這裡也有細部的規定：一般案件是七天，一再陳情的是五天，重大案件是隨到隨辦。那我們這邊有定義什麼是一般案件，還有一再陳情是兩個月內三次，重大是受害人數多的。我們系統大概都是七天，如果超過七天的話，系統就會判斷逾期的案件，逾期我們就有同仁會追蹤環保局，環保局自己也都可以看得到，進系統就會把最近幾件快要逾期的案件 show 在第一頁，提醒他們要趕快去處理。

黃：就是不會依照管道限定處理期限？

李：對，一般都是七天，不過七天是回覆民眾就結案，那到場處理的時間就列入考核，列入環保機關的績效考核。系統除了登錄案件外，會給予一個時間，全國平均下來大概是 16 個小時，一個陳情案件處理時間大概是 16 個小時左右。當場處理是 16 個小時，回覆民眾就會更久，因為回來以後還要把稽查紀錄呈核給長官，回覆民眾要怎麼回啦，呈核上去核定下來以後再 Key 進系統結案，所以處理時間會比較久，我講的是到場處理的時間，那整個結案處理要求是七天。那現場處理時間我們是會列入績效考核來要求。

黃：就是說這七天就是要有具體的解決方案才能回覆民眾？

李：如果問題很難解決的話，我們也要簡單跟民眾講一下目前的狀況。

黃：目前處理人民陳情案件的編組人員有多少？

李：現在處理人民陳情就是在講 e 言堂，這邊是有一個同仁在分案；至於在處理的話，我們署裡所有的同仁都會處理到，就是這個案子是空氣的，



是屬於水的，都有可能分給負責的同仁。

黃：如果是電話上來的，也是由這位同仁負責？

李：對，總機轉上來，會再轉給這位同仁，或是由看到哪個適合的單位去回覆。那 e 言堂來的，也是由這位同仁分案。

黃：那我們再針對流程作討論，第一個(環保)署裡面是不是這樣的作業流程？第二個各站的處理時間是多久？

李：以我們 e 言堂作例子，e 言堂是要求三天內，跟公害陳情系統是不一樣的。那分案的話是一天就要分清楚，因為有可能分給這個單位，這個單位認為不是他的，就退回來，所以要求一天內要分清楚。

黃：之後的流程應該很快吧，比如每個同仁都有帳號，只要登入就可以看到，是很即時的。

李：而且 e 言堂進來，我都會請民眾先定義這個案件是屬於哪一個類別，是環境衛生的、還是屬於廢棄物的、噪音的、空氣的，就會去分類。那民眾已經初步的分類了，就直接送到處理空氣的窗口，水的就分到水的窗口，廢棄物就送到廢棄物的窗口，點選其他才送到我們管考的窗口再去判斷，分到窗口後，如果確實是他們要辦的，才會又分給承辦人，不是的話才又會退到我們這邊窗口來。也有可能一個案子牽涉到空氣、水、廢棄物等，內容可能包含很多事情，可能我們要彙整找一個當「頭」(主辦)，看誰佔的份量比較多當頭，其他的就是分辦，那分辦的結果回報這個頭再彙整，再一起回覆給民眾。整個時間是三天，可以展辦，確實時間來不及處理有展辦的機制，平均兩天左右都會回覆。

黃：e 言堂的部分，回覆情形都還要呈核給上級才回覆。

李：把想要回覆的答案呈核給長官，OK 的話就進系統，這個(格式)也是系統自動產生出來的，我們把陳情問題鍵入系統裡面就會印出呈核稿，列印出來呈核後再把它鍵入系統，把這件找出來再回覆民眾。

黃：那對於現行的作業或未來程序的改進有什麼建議嗎？

李：我們是沒有什麼建議，到目前也沒有什麼窒礙難行的。

吳：那你們有公害陳情案量的成長？看你們系統也蠻久的？看有系統之前的效果跟有了系統以後的效果差別？因為太方便陳情了。

李：我們是有統計啦，8 年前是大概 9 萬件左右，那到去年是 13 萬件，大概

多了一半，今年可能要到 14 萬了，這是公害陳情部分。網路的話也有使用比例愈來愈高的趨勢，現在都 10 幾%，以前大概 5% 左右，電話比例愈來愈低，今年網際網路又更高了，大概 12% 左右。

吳：這邊的統計都是只針對公害陳情，那有所謂行政處分結果有統計嗎？

李：我們現在也有個稽查處分的管制系統，因為環保單位的稽查不只是針對公害的，他們有專案稽查，可能他們長官覺得這流域經常污染，所以把上游的工廠全部都查一遍，類似這種專案稽查的，這些案件我們現在在規劃一個系統，凡是都要到現場處理的都要進那個系統，甚至後續的處分有沒有告發？還是罰款的金額？通通由那個系統後續去統計。最近才剛上線去用。

吳：如果被處分人對於處分不滿，那要怎麼申訴？

李：那不在這個範圍內。如果他是反映稽查人處理不當．．．。我們 e 言堂也受理過類似的，覺得你們稽查人員怎麼作出這樣的處分，最後也是會回到當初的處分機關去回覆。

吳：那樣的陳情案件就沒有那樣的管制機制。

李：如果是 e 言堂的就照 e 言堂的管制機制，就看他是哪個受理來源來的。如果是從 e 言堂反映的就是 3 天內要回覆，如果不是我們署裡能回的，就是轉文到其他機關，簡單回覆民眾已經轉文到哪個單位處理，請那個單位回覆。至少要把目前的處理結果簡單跟民眾作個回應。

吳：處理過程中覺得最困擾問題？

李：因為我們管制有個管制的標準，但是管制跟人的感受會有落差，比如說高鐵噪音，高鐵很多是經過鄉村地區啦，我們管制有個管制標準，比如說 80 分貝、70 分貝，可以像鄉村地區平常都很安靜，突然一個尖銳聲音經過，在都市市區大家可能都習慣了，或許陳情的人比較少，可是鄉村地區．．．，雖然說環保局去測，也曾經告發過啦，但是測量都符合標準，但民眾還是覺得說很吵，就是有這種落差，這個就可能要去溝通的。這個就需要高鐵出面跟民眾溝通，是不是作個隔音牆，或是有什麼公關手段去處理。就是會有明明符合標準，但是民眾還是不滿。

## 台北縣政府聯合服務中心

受訪對象：為民服務中心主任 王○○

為民服務中心聘僱 徐○○

時間：96 年 10 月 26 日上午 10 時 30 分

地點：台北縣政府大樓 1 樓(台北縣板橋市中山路一段 161 號)

訪問人：行政院研考會專員 王○○

中山大學傳播管理研究所 黃仲閔

黃：一開始對聯合服務中心比較想知道，這裡編制幾個人？人員都是常駐的還是需輪調？

王：我們的服務中心是臨時編組的，往例都是由為民服務課課長兼(任)，現在扣掉我是 30 個人的編制，大部分都是約聘雇人員擔任。我們一開始成立時，是各單位依照業務量的多少，我們從單位挑選優秀的人，那時副縣長還一個一個面試，比如說交通局派 2 個(名額)，交通局就要派六、七個給副縣長面試，要非常優秀的，因為在樓下你要非常清楚樓上的業務，不然什麼事都得問樓上，沒辦法作初步的處理，但是派駐來人事費是他(局處單位)的，在運作上會有很多問題，我服務中心的主任考績上沒有辦法去打的時候，在管理上會有很多問題，隔了一年之後，雖然是臨時編組，但已經變成服務中心的預算，就是中心有人考中高普考或離職，我們自己找人作訓練，因為大部分還是舊的人，有一、兩個人是可以作代理的。

黃：大部分的問題會在這邊解決掉嗎？還是會轉到樓上的單位？

王：都有，你要看狀況，有些人只是不爽，他就是來陳情，如果需要急迫解決的，我們也是會打電話上去或叫人下來，像這個我們就是請他們來這邊坐，然後就請某某課長窗有一位民眾，你要不要下來。那有兩種，一種只是來 Complaint，我們跟台北市比較不一樣，我們的陳情系統也是我們在管，以前是由為民服務課來接管，這樣的好處是話務或窗口受理後，直接登錄人民陳情管理系統，這是同步作業，印出來讓民眾作確認，那就請他回家等我們消息，因為有的問題只是情緒抒發；有的他就是不要用書面陳情，要直接見縣長，那這樣我們就會請他們(局處人員)

過來，因為你在這裡吵也沒用啊，有時候單位課長處理也不是很滿意，局長也不是每天會在，那我們就會到第二階段幫他登記「局長有約」，就會跟他講單位的局長會在一個禮拜內會排定時間和你面談，有類似三級管制，就跟他說想讓局長處理看看，如果局長處理不好，再給他排「縣長有約」。

黃：當場處理掉的案件多嗎？

王：我是覺得來這邊很難當場處理，大部分都是跟法令有關。這邊一個處分出去都是經過考慮的，他就覺得這個法令對他不公平，可是也不可能因為你而改變法令。有啦，除非是比如說我有繳停車收據為什麼還要開紅單這個就要馬上處理，但是要拿收據來，這是要看案件情況。

黃：那一類的問題比較多？比如說是建議、法令問題、個人權益維護？

王：我們大部分都是違建，在各縣市都是違建的問題，大部分都是為什麼要拆我的？還有一種是隔壁的為什麼不拆？台北縣政府有每天統計，新增的速度都來不及拆，現在蓋房子很快，現在可能二十層大樓，三個月很快就蓋完了，因為鋼骨嘛，何況是頂樓加蓋，我們現在都是隨報隨拆，有的人早上蓋下午就好了，你通報的時候它就已經蓋好了，隨報隨拆是希望在蓋的時候就拆掉，現在人力少，他已經蓋到一半了，很少通報我就能馬上拆，到隔天已經完成就變 B 類，已經不是 A 類了，所以現在陳情都是違建比較多。

黃：那回覆民眾是整個處理完後回覆，還是安排完後就可以回覆？

王：我們都有，之前有處理過就會回覆了。同樣一個房子，他們鄰居都會報，不是只有你會報，你是五樓違建，我是二樓、三樓、四樓都會報，你四樓報過就會排在是 B 類，他就回覆我了，可是他不知道啊，他又報了一次，所以這個量是同樣一個案子．．．。拆除大隊都會認為你們電子陳情都會造成我們的壓力，就是作這種動作，可是．．．後來自己有作一個改進動作，明年拆除大隊就要作一個改進，類似台北市政府的一個查報系統，這個點有沒有查報過，是列為什麼順序，民眾就不會重複查報了。我認為你把事情做好，就不會有陳情，我不希望陳情量是多的，我覺得很多是重複的案子在進來。

黃：有沒有規定什麼案子是要幾天內解決的？

王：我們規定電子郵件三天內一定要回覆。

黃：回覆內容是什麼樣的內容？

王：如果你是需要會勘的，應該說我在 10 月幾號就要去辦會勘。像我們台北市比較好的是，他會回，但是我們不「解列」(解除列管)，台北縣要求很嚴，我們是有一個同仁每天在看回覆內容，像那天台北市郝龍斌在發飆說：沒會勘也回給人家，然後就解列了。我們是同時間「以案」跟「以文」同時處理，就是解除列管是以案管理，就是我覺得你處理達到一個標準就要解除列管，可是我們又怕同仁案子的文會一直累積，讓他覺得案子有在動，像我們就是結合公文系統，比如民眾這個陳情這個路口在閃黃燈建議改成紅綠燈，那我是交通局收到這個案，通知我們文號，那我第一時間會回覆：「我預定在 11 月幾號．．．，」因為會勘不會馬上，那我們台北縣也有規定，如果有明確告訴民眾，又可以再延長七天，就是會勘完七天內又再作第二次的回覆，可能跟村里長去會勘，發現這邊車流量不大如果作紅綠燈不好，我們還是維持閃黃(燈)，可是我們每個動作都有在列管。可能我們處理案的天數平均起來會比台北市高，可是我們案的品質會維持住的。上個月，我們去台北市作這個品質的交流，那他們說研考會有跟他們建議這樣不好，建議說要改回來。

黃：就是注重很快的回覆，沒有注重到品質？

王：主要是沒有整合。他們回覆就解列，各機關自行處理，他們沒像我們統一系列管。

黃：就是只要把文轉出去就沒有責任了，就交給權責機關自行列管？

王：我知道他們有分 A、B、C、D，他自己認定我是 A，處理的很好，就可以解列了，反正他們就是授權給自己機關自行處理，民眾反映不好才去作抽查，以研考會來講他們比較輕鬆。其實我們現在升格(直轄市)了，本來也要討論是不是要改，但是那天郝市長發飆那我還是先照舊好了，這表示我們是比較好的；第二個我們是統案統回，今天可能有個民眾打電話來說，有個交通局承辦人員接電話態度很差，這是第一段；第二段呢？可能是說什麼樣(編按：又陳述另外一件事之意)，可能有些縣市分兩個文去回，第一封可能交通局回說會加強改進，另外一封可能會放很久。那我們這邊是會有一個主辦單位，三天內要整合協辦意見再統一回。

兩個不相干比較沒問題，比如說一個是違規商業登記，他有可能牽扯到違建或是水利地，在其他縣市可能五個局回的，可能你推給他，他推給他，那我們這邊是不可能。

研：就單一窗口，在統一彙整。

王：對，彙集大家的意見，你去彙整或辦會勘再去回覆民眾。

研：這樣的時間會不會比較長？這邊收文，跟其他三個單位有關係的，那……？

王：主辦的壓力會很大，協辦就會覺得算是算在主辦的頭上，但我覺得要公平，協辦也是要三天內，主辦可以變六天，因為主辦要等協辦的意見都收齊了，那已經是三天的工作天了，所以我們決定說，反正電子信件就是三天，那協辦不是回覆民眾而是回給主辦，到第四天收到了以後，就會有三天的工作天去辦理回覆那個民眾，所以民眾到第六天就有一個完整的答案。

黃：處理的天數是按照管道作區分嗎？比如說電子郵件、書信、面對面？

王：電子信件一般就是三天，如果有協辦的就是六天，基本是七天。紙本的話還要分送，像電子可以即時的，那紙本的話還要登記作層層管考，所以紙本是七天。

黃：紙本不能直接 **Key in** 進電子系統就好了，為什麼還要用紙本？

王：還是用電子系統管理，但是用書面去傳的，因為它沒有辦法掃。紙本我們也會為了加強速度也作了改善，紙本比較麻煩的是交通局接到一個紙本的，但是有協辦，主辦單位還發兩封書函給協辦單位填寫意見或再去會勘，今年有作一個改善，紙本我們的總收發看了以後會蓋一個章。

研：像我們以前有一個公文好幾個單位在跑的時候，比如說工程案，它就會分建管局、工務的一個一個在跑的時間蠻長的。

王：所以我們現在這樣就都很快啊，就在總收發我就先幫你看了，我們看了就會蓋一個章，電子文的好處就是點主辦、協辦就都可以看了，那紙本就沒辦法，因為民眾只寄一封來啊，那如果像他剛才講如果平行單位會辦，就大概要一個禮拜了。我們現在總收發看到了，他就先影印好，然後給協辦單位說：你是協辦喔，要在幾天內給他(主辦)。

黃：為什麼不把民眾來的信件擇重點鍵入電子公文系統裡面？

王：因為你 **Key** 看不到原貌。

- 黃：可是文字敘述重點沒有影響吧。
- 王：因為現在當天三個人就可以收得到了。現在三個人當天就都可以看得到原文了，以前還要等你來會我，我才會你，或是打便籤，我們又想打便籤，課長不在又 Delay 了兩天。
- 黃：那每個同仁都看得到電子系統裡面的公文嗎？
- 王：對，我們每個局研考的都看得到。我們陳情系統跟公文系統是結合的，我們等一下開畫面給你看，我們的陳情案有分四大類—「電」、「上」、「紙」、「約」。「上」就是研考會、行政院等，我的公文系統就會告訴你裡面有幾件人民陳情案。甚至我們每週都會自動寄催辦信到單位，告知還有幾個案件是超過三天還沒作第一步回覆的。
- 研：是員工寄嗎？還是會自動產生。
- 王：系統會自動產生。我們都是寄到專題研討，因為它都是作催辦的動作，每週一都會收到稽催通知。
- 研：你們現在還用「筆硯」嗎？
- 王：我們早就換新的了，我們台北縣政府很快，系統都是用新的，用了好幾年，搬來就差不多了，剛來也很不習慣，連我們陳情系統剛開始也搞不清楚，因為每天都在用也習慣了，定期也作就教育訓練，像我們 11 月就要辦人民陳情案件列管的「撇步」(好用的方法)或是回覆的「撇步」。
- 研：對象是誰？
- 王：各局、室研考(人員)或是我們會說明比較差的人也來聽。其實不是要找麻煩，很多規定都寫得很清楚，你就是不懂嘛。如果你敢告訴民眾 11 月要去會勘，我們也教過啊，你就可拿這文件去可以登記說要展延 7 天。因為你符合法定規定，因為我規定你 11 月 1 號要去會勘，所以你 11 月 8 號之前回覆民眾第二封就好，就可以跟我辦展延，不會被我稽催或逾期懲處。有時候會是法令訂完大家有沒有去理解。
- 研：法規規定分類那四類，法令法規查詢、個人權益維護、市政建言等的分類有用嗎？
- 王：那個太大範圍，沒有意義。我們沒有照那去分，我們是照業務單位去分，類似警政、民政、戶政，因為我們要作分析，同一個案子可能分兩類，也有法規建議、也有陳情檢舉，你要怎麼去分。我告訴你，陳情是什麼

都算，法令建議也算陳情嗎？跟縣長要照片也算嗎？反正民眾進來就是陳情嘛！

黃：這是廣義的陳情。民眾有意見進來就叫做陳情。

王：好的、壞的都是陳情，我想那四大類沒有人這麼分。

研：所以民眾一進來先來這邊處理，如果不行，再作「局長有約」，如果再不  
行才是「縣長有約」嘛，就三道關卡。

王：我們現在都是這種三級的。每次來找縣長，其實在局長那邊就可以處理  
的，有時候是承辦人員、課長不會處理事情。

黃：是什麼問題要到縣長那裡去處理？

王：比較複雜的問題，有時候是二、三十年前的問題，土地測量錯誤他要國  
賠。

徐：或是牽涉到好幾個單位問題。

黃：可是不是可以請循正式的行政救濟程序？

王：對，可是會說你是民選的啊，總不能說自己去找國賠。可是對民眾來講，  
他會不高興。

研：縣長有約的效果會好嗎？

王：其實還好啦，縣長有約平均一個月只有一件而已，但是你不能把這個管  
道斷掉。

研：像這種陳年舊案的話，效果如何？還是只是安撫他們的心？

王：像縣長有約時，法制室是列席單位，因為有些單位處理法的問題不是很  
熟，公務人員有些是自以為是，很多是本位主義，認為我們是對的。為  
什麼希望有二級、三級，法制室也來，他才知道他是錯的，現在公務人  
員流動率也很高，除非是例行的申請案(業務)，不然很容易解釋錯誤。  
像以前還有申請接見監委，監委要接見，那你可以說這是要申請國賠，  
所以不用接見嗎？雖然他也是建議你找國賠，但是你總也要接見他一面  
吧！因為沒辦法，現在是民選啊。

黃：哈哈，還是要見上一面。

王：另外，他也可能不知道怎麼辦國賠，然後法制室告訴他，他給你一些表  
格，教你怎麼填寫，至少你有幫助他。等一下我會講到首長有約的部分，  
因為行政院 86 年有函辦一個首長有約的作業規範，有時不是陳情，縣政



的建議也可以有約，可是現在的有約都是陳情的部分，說實在比較有爭議的部分才有約。那天有一個單位拿出「行政程序法」說已經處理三次，不予回覆。

研：以前我們要三進三出，同一個案子已經回覆了，要轉三次，要這樣三次才不去處理它，後來同樣一個案子我們處理過，已經轉過，就不再處理了。

王：我們陳副縣長曾經有指示，如果三次都是這個承辦人代決(決定受理)．．．，就說我們有處理過三次啊，我跟你講如果承辦人、課長就很混，民眾來就給它決掉決掉，有可能啊。現在陳情案都是課長級在決，所以我們建議說三次的原則是怎麼樣，除非是像我們這種縣長都有約見過，是有三級過了，如果是課長就可以決了，還斷了我可以見局長的機會。我覺得民眾也很冤枉，如果遇到很混的二級主管就死了。還有，不予處理要不要回覆呢？我們現在規定要回覆。不處理是說沒有作什麼處分或不會勘，如果沒有提出新事証，不然我回答還是跟上次一樣。

研：每一次都回嗎？如果同一個承辦人，同一事由來了三次，第四次來不予處理還是要回覆他嗎？

王：我們從蘇院長時代就是要求這樣子了。

黃：還要發公文過去嗎？

王：像很多民眾對我們網站有很多建議，那我們很多單位會說納入參考，三次都這樣，呼攏三次就納入參考。那第四次來，我就說那你回覆多一個謝謝你的意見，會有問題嗎？然到我要你跟他說，已經納入參考了，三次以後就不回你。

研：所以每一次都要回覆就對了？

王：對，我的觀念是每一次都要回覆。像台北市就是有一個感謝你對市政的建議，你是一個客氣話，或是你很明確的告訴他我們已經在怎麼樣作處理，除非你具體的新事証，我可以繼續幫你，不然我就是維持原處分，我覺得就是要告訴人家這樣子。

徐：我覺得同一事由，還有要限定是不是同一個陳情人，這也是一個問題呀！

王：應該是說同一個陳情人，同一個事由。

徐：然後沒有新事証……。

## 人民陳情案件處理機制之改進

王：我覺得三次還要有些規範，不然很多承辦人課長代決就決掉了。萬一這個是很大的案子，就不管了嗎？因為我覺得民眾的感覺一定不好，我是覺得你有給一個感謝話有差嗎，或是說礙於法令就是這樣的話。

研：每一次處理的情形回覆都一樣嗎？都是同樣一個理由回覆他？

徐：第三次，第四次才會這樣回。前面三次還是會把處理情形回覆他。

王：比如網站的建議就跟他說，你的建議很好，下次改版的時候統一通知他，不是你建議我就整個大改版。

研：第二次又來，第二次怎麼回？

王：就說我上次已經跟你講了，預定什麼時候作．．．，我覺得處理人民陳情就是要有這個耐心、態度，你還限定什麼次數。

徐：因為有時候會針對你的回覆，下次還會提出新的東西。

王：說實在，像縣長有約啦，你不能以前處理過現在不處理，中間法令有改了，你要不要處理？要啊！因為你處理人民陳情案應該要有耐心。

研：那你們很有耐心。

王：沒辦法，你們在中央，立委盯不到你們啊，我們是議員馬上就叫去了。

黃：現在陳情案進來是由哪個單位分案？

王：由秘書室統一分，不管是不是陳情案，我們六種公文統一分。

黃：電子信箱或網路進來的陳情案也是由人工去分嗎？

徐：還是要人去分辦。分辦人依據民眾陳情的內容，然後再去作分辦。

王：為什麼要由秘書室統一，因為很多文進來這看過以前就辦過了，或是哪個局有開過會、發過會辦紀錄，那有些單位是讓民眾自己去點，點錯就很麻煩啊，因為民眾不知道這是哪一個局，搞不好他認為是環保類，結果是違建類，搞錯就很麻煩。所以我們就是你進來，我幫你找人，反正你不用怕，我幫你去找該負責的人。

研：我們這個(人民陳情案件處理)要點上，有沒有什麼窒礙難行的地方？

徐：不具名的，還有同一事由的。

研：第 14 點。

徐：同一事由，經適當處理，我覺得適當就很主觀認定啊。承辦人員就認為已經很適當，你幹麻不給我解列。

徐：還有如果有新事證怎麼辦？

- 研：有新事證還要再處理？
- 徐：其實常常就有人(同仁)拿這個跟我們講，同一事由(應該可以不處理)，但是民眾陸陸續續還是會提出新的東西。
- 王：應該是同一事由，同一陳情人才對。
- 徐：且無新事證。
- 研：這些加入的都是保護陳情人。
- 王：我覺得我們台北縣還訂得蠻細的。就是你們這個比較大範圍，所以我們就自己在修，不然承辦人就照你們這個。
- 研：你們這裡也是加上同一陳情人嗎？
- 王：母法是沒有啦，作法上都是以同一個陳情人。
- 研：同一事由都是要以同一個陳情人．．．．？那有新事證的話．．．。
- 徐：也是要統一處理。
- 研：所以同一事由，經適當處理，跟上次沒什麼兩樣。
- 王：還有，未具姓名．．．，但是我們現在都是由網路。
- 研：他們都隨便給名字對不對？
- 王：也不是，所以我們 IP 也算是姓名，如同(姓名)一個認證，所以你要抓才抓得到啊。如果是用真實姓名你要怎麼查證，我打王小美你也不知道啊，因為這樣寫，每次就有人說你們研考會不幫我們查證，我們就不用辦了。
- 黃：這是新的管道，衍生出新的問題。
- 王：對啊，這就是要配合修正，應該要電子郵件除外，因為 IP 就是代表他的身分了啊。像我在部落格是用匿名，但是還是知道我是哪個人。那事後涉及污告，我就跟議員講，(如果涉及污告)，你要報警我們都可以提供(污告者 IP)。
- 黃：如果有陳情案件進來，不管有沒有匿名都要派人去查證？
- 王：因為我們有確認的動作，有些縣市政府沒有，我們要有確認信。
- 黃：跟高雄市政府一樣。
- 徐：好像台中市政府也是一樣。
- 黃：系統會自動發一封認證信，民眾要回覆這認證信。
- 王：對，如果民眾沒有回覆就不成案。
- 徐：怕你用了別人的信箱。

王：還有我們用了認證碼，怕有的人一次貼了十張。

黃：如果是要轉給其他單位，也是發正式的紙本文傳輸嗎？

王：對，正式的文，我們也會發一封信跟民眾講，在幾月幾日已經傳給中央。如果是很清楚你知道是哪些單位的，比如水利局第幾科聯絡電話就要很明確的告訴民眾。由時候電子文沒辦法轉，我們就要很清楚的告訴誰，哪一個單位。我們有兩種，一種比較正式的是用書函，書函是陳情人有地址的嘛，電子信件就沒有，有一種就是告訴你台北市政府哪一科，我覺得很明確告訴他就 O.K.。

研：那你們只是會很明確的告訴他，還是紙本也會轉過去？

王：紙本還是會轉過去，電子就沒有辦法啊，電子我們就告訴他(主管機關承辦人)是誰。如果他願意多作一道動作，比如說他願意把電子當作附件發文過去，其實我也覺得不好，那個人喜歡用電子，就用電子的回。

黃：應該是說是用什麼管道進來，就會用什麼管道回覆，電子信件用電子信件，電話用電話。

王：對，像是來到窗口有些不具名，我們訓練窗口同仁，如果你不具名我們是不用回覆你的，我們都要先講這個。

研：講完了，你也是要他確認簽名啊。

王：對，但是他簽名完，還是不具名啊(以符號代替簽名或簽名無法辨識)，我們就填未具名。

研：那這樣就不管他了。

王：不是，還是會列管，單位沒有辦法回，還是要簽(擬辦情形)給他們長官啊。比如說號誌壞掉了，單位還是要便籤，雖然沒有回覆民眾，還是要把簽的內容掃(登錄)到系統裡面才解列。

研：所以很多不具名，他會再電話來詢問？還是只是到那個地方觀察，看反映的地方有沒有改善？

王：對，有時候他打來，就說他說單位回覆大概下禮拜會修好，我們這邊是滴水不露，我們這邊的籤，我們還是要告訴單位主管，因為他雖然不願意具名，但是他說的是事實啊。

研：這一塊還是地方比較重視，畢竟是民眾的聲音．．．。

王：有民選的壓力，真的。

- 黃：那行政院版的和台北縣政府版的「人民陳情案件處理要點」有何不同？增加或修改了哪些部分？就我所知道大概就多了市長交辦或首長信箱的管理。
- 王：我知道有些單位又分成不同的人管，像台北市市長信箱又分爲一組，平常陳情案又是一個，全部都是我。因爲我們縣長室的人，一樣會接觸到陳情案，所以沒有什麼要交辦的事，信寄到縣長室，縣長批閱認爲單位也要回覆，這個就要用紙本的，有些特別重要的他要求要簽到一層(一級主管)才能發文。
- 黃：中央交辦下來的也是到你這邊管考嗎？
- 王：我們這邊有四類：上級交辦，阿扁信箱、行政院長信箱、監察院。我們是「電」、「上」、「紙」、「約」，「電」是電子陳情案；「上」是上級交辦；「紙」就是紙本；「約」就是與民有約，有分兩種，一種是局長有約，一種是縣長有約。因爲有些民眾對於上去很排斥，所以有時候就叫他們下來。
- 黃：那針對愈多的陳情案，案量增加，重複陳情的很多，還有無意義的陳情，單位內有討論什麼有效因應策略？
- 王：沒有，我們上面交代還是要辦，我們認爲民眾是頭家嘛。
- 黃：可是像您剛才提到一次發 5 封的民眾？
- 王：是你機關沒作好，你的政策或行銷沒做好，不要怪人家，或你的資訊不夠公開，我如果都知道了，幹麻還找你陳情。
- 黃：如果是個人的問題或是大環境的問題，例如失業在家，沒有一技之長或是失業率高，但是怨嘆縣政府沒有照顧民眾？
- 王：不會啊，我們的業輔中心就會告訴他，我們現在有兩萬個工作機會，你要不要趕快來啊。還好啦，都沒有什麼大問題，我們最近比較大的就是人事好了，或是警界要調動的問題，那時縣長就要求警察局長舉辦類似員工說明會，講一講就好了。
- 黃：警察(升遷)的問題也會跑來這裡喔？
- 王：員工(問題)也可以啊。因爲他也是內部顧客，不然有員工反映問題在局長會議就被擋掉了．．．。(拿出文件說明)我剛剛講說單一平台，不管縣長交辦什麼，就統一在人民陳情案件作管理，不管是在管理或量的分

析都會比較好作，這是單一平台的設計；接下來，所謂「專案服務的平台」，我們有雙重的確認機制，不怕別人冒用他人的電子郵件；確保陳情人隱私的部分，我給單位時候是看不到陳情人的姓名和 E-mail，因為有些是檢舉案件，怕同仁不小心會洩漏出去，我們單位拿到的就是案由及陳情的內容，因為以前有發生過洩密，是檢舉違建的，他說是這個人陳情的，所以發生一些糾紛；避免大量發信部分，我們有一個驗證碼，我們頁面下面就有一個識別碼，他就沒有辦法一次灌一百件，以前可以啊，然後點了確認信之後我就給你一個案號，你就可以隨時查詢你這件案子的處理進度，別人不可以查；分項辦理，我們有主、協辦之分，協辦 3 天之內回覆，主辦是 6 天，而紙本是 7 天；那統一回覆，目前就是我們在作的。

黃：統一回覆是主辦單位統一回？

王：主辦單位統一回。

黃：那每個月案量大概多少？

王：大概快接近三千件了吧。

黃：那電子信件佔多少？

王：快 8 成了吧。

徐：接近 9 成了。

黃：那到聯合服務中心的多嗎？

徐：平均每天一兩件吧。

黃：只有一兩件，蠻少的。

王：陳情的一、兩件，我們是綜合櫃檯，所以還有其他申辦業務，我們窗口可以辦 18 件事。陳情只是一小項，不過處理那些人就很煩了，處理那個半天就不見了，先安撫，然後幫他作登錄。大概是電話一兩件、電子信件一兩件，因為還是有些人不會上網，來窗口的大部分都是年紀比較大的，感覺就是這樣子。

黃：來臨櫃的人有特別的族群嗎？

徐：倒是沒有，大部分都是單位處理不好跑來這邊申訴或是職業陳情人。

王：職業陳情人是對世界比較…，應該說是比較熱心啦，他認為他是他的責任，他會到處看，然後來檢舉。

黃：對這種職業陳情人要怎麼辦？

徐：還是看他申訴的內容，如果符合規定也要受理，不能因對象不同。

王：我不認為他是陳情，我的看法是他幫你作了很多事，只是縣府的人會抱怨又來了。目前知道有兩個，有一個不是經常，但是他一次來就給你一疊(資料)，他職業好像是跑照的，所以都會在台北地區跑，如果看到哪裡塞車就會紀錄起來，如果有一天來這邊辦事情就會順便陳情，那我們受理人員就會幫他打十張。

研：好熱心喔。

王：像我淡江大學有一個學弟，郝市長也有頒獎，他是淡江大學資管系的大學生，因為他也不會騎腳踏車或騎摩托車，然後他住在淡海新市鎮，淡水地區如果有什麼違建、路霸就拍照，然後上縣長信箱。但是他講的都是事實。我們「路平專案」他也有幫忙，就是找路面的坑洞。

黃：民間企業有所謂的「秘密客」，專門到店裡面找缺點，好像公家機關也需要這樣的人。

王：其實還好，像我們回覆還不會結掉，我們解列但還不會結案，要我們承辦人員看才會解列，我們有訂(法規)哪些是可以解列的部分，如果沒有達到哪一點的標準就要續辦，逼到你有結果為止。然後，滿意度調查就是我們有要求單位民眾回覆不滿意，但是不滿意有一個狀況是說，情緒上不滿意，但現在滿不滿意應該由第三人來看，就是說承辦人認為他處理的很好，民眾認為不好，然後我們就要求各單位專職研考，你要跟著去看，現在有的是沒有辦法要求留電話，台北市是有辦法都留電話，由首長去打電話(查証)，台北市是這樣，他們為什麼有這樣的機制，是因為前面作得不好，他沒有我前面的列管，他的不滿意度就可能很高。

研：你們解列以後針對不滿意的還是會打電話？

王：研考人員真的是認為我們處理不好的。

徐：他們主動留的話，我們都會主動打。

研：那是解列多久以後？

王：解列以後，民眾會收到我們的信，就說請你上去看我們回覆的結果或答案，有這個通知，看完後旁邊還有一個滿意度調查，會針對處理的天數、回覆的內容或是處理的成效，內容會問禮不禮貌。如果表達很不滿意，

而且點出問題所在，照道理來說，單位還要作後續的處理，我們有一個重複發信的功能，雖然說我們現在看 O.K.，有會勘、解列完了，還是可以透過我們的系統重複發信，跟民眾講說抱歉，我們上次有去處理，但是因為什麼什麼而有缺失。

黃：好像填問卷都是滿意跟不滿意兩個極端。

徐：不會，大部分都是不滿意，因為滿意也懶得上去填了。

研：整個陳情案件到了年底後，都會作統計嗎？

王：那是就後面(說明文件)。時效考評，我們為民服務組每個月會作評比，會針對哪幾個局不好會點名，請他們作加強改進。我們還會作季的報告，我們月的部分就是研考會統一發文，季的部分就會作季檢討的績效報告，呈給縣長，讓他知道哪些單位特別差，縣長有時候會批哪個局要特別改進，或是批哪個專案要增加說明人力，不要讓民眾產生誤解啊；追蹤提報的部分，因為我們每天都在看解列的案，我們就會嗅出這一兩個禮拜哪一類的陳情比較多，等到月或季就來不及了，我們就會直接抓出來給主委，主委看完就呈給縣長，不會用公文簽那麼慢啦。縣長馬上就會召集主管作一些回應，或是哪些局處馬上訂什麼法令處理；獎賞分明，我們現在要作三級評審機制了，因為我們升格了，都回歸到各機關了，那天我們開完會呈給縣長了，明年就會作各機關的比賽了。因為你們的要點寫說績效良好者給予獎勵，問題是什麼叫做好，什麼叫做不好，所以我們就訂一個比賽的辦法。我們就先分好組，什麼情況之下要申誡兩次，我覺得遊戲規則講清楚大家才會怕，不然每天講說表現好，予以獎勵什麼的，都是用模糊式的我覺得不是很好。我們現在會針對個人及團體，個人我們會調卷分析，看公文延誤的部分，但我覺得你要給機關間作評比，讓機關首長想要提升，不然永遠記就記個人，你主管也有責任，你永遠都不訂他。

研：所以這是一個以單位為主的評比？

王：對，每次都針對個人機關都沒有，每個月發文給各機關也不痛不癢，說實在你沒有很明確的比賽規則，我怎麼記你機關首長、研考人員申誡一次。

研：那你們怎麼訂法？



- 王：我們就是分組比賽，就根據每年的收辦量分組，量大的單位跟量大的單位比，比如說那組的第一名就可以記嘉獎一次啊。
- 黃：台北縣政府網站有一些資訊，或有些機制可以讓民眾檢索查詢，這些是否有助於降低案量，或是不是有電子機制建置前後成效比較？因為很多研究認為這些機制是有效的。
- 王：在人民陳情系統好像比較沒用，比如 FAQ 跟陳情沒什麼太大相關，比較多詢問的部分。
- 黃：有些是行政程序的查詢、法令規定，處理項目機關的查詢？
- 徐：因為大部分是檢舉案件，所以這些資訊好像沒用。還有查詢相關法律的部分好像也蠻少的，除非勞工議題。
- 王：我覺得台北市政府網站也太花，只要陳請管道清楚就好了，因為有 FAQ 會減低案量嗎？問台北市政府也不見得，因為現在也沒有數據統計出這個東西真的好，所以還在觀望。
- 黃：有設置縣政論壇，讓民眾去發洩？
- 王：因為論壇不用列管，只是抒發而已。
- 黃：會去處理嗎？如果事情是很具體的。
- 王：會，現在比較傾向拋一個大家比較 Care 的議題，我們不會像部落格，因為那很難去管理，以前我們論壇也是這樣，結果一大堆情廣告我們還要去刪，我們現在會拋一個政策讓大家去討論，比如說樂生(療養院)。因為論壇沒辦法留 E-mail，所以紀錄給相關單位。

## 台中市政府

受訪對象：計劃室為民服務課課長 鹿○○  
                  資訊課技士 盧○○  
                  計劃室為民服務課 張○○

時間：96 年 11 月 5 日上午 10 時

地點：台中市政府(台中市西區民權路 99 號 1 樓)

訪問人：行政院研考會視察 吳○○  
                  中山大學傳管所 黃仲閔

黃：首先，先瞭解一下(台中)市政府這邊有所謂聯合服務中心嗎？

鹿：市政府這邊有聯合服務中心。我們有分兩個部分，因為我們的廳舍比較散，因為它是屬於舊的建築物，比較早，所以有一部分在本府這邊；另外在 92 年搬到有一個自由路 93 號，我們有一個第二辦公室，在第二辦公室的一樓我們有成立一個聯合服務中心，所謂聯合服務中心有 12 個組，12 組也有在受理案件，受理案件因為我們的局課室比較散，在那邊有的單位像交通啦、環保、社會、勞工、教育，比較能接觸到，其他部分大部分也很難，有些是在這邊或外面，比較分散。我們講的部分都是臨櫃比較多啦，或是電話諮詢，那其他還要到各單位受理案件比較多，那像一般營利事業櫃檯或都發申請建管等等，要去單位申請。

黃：那這邊屬於聯合服務中心嗎？

鹿：聯合服務中心之一，我們聯合服務中心那裡也有，等於是兩個聯合服務中心，但這邊只有 1 個單位，1 個課在這邊，那邊是 12 個組都在那邊，但是 12 個只有一個人。

吳：那你們聯合服務中心包括是一般民眾申請案件、受理也是在聯合服務中心？

鹿：沒有！沒有辦法作到那樣子。

吳：所以主要是作諮詢、陳情？

鹿：諮詢。跟臨櫃的一些事情。其他沒辦法作到，除了向社會局換身心障礙的停車證，還有身心障礙手冊，還有一點交通，人員換停車證，我們市政府旁邊有路邊停車，可以換停車證，那樣人很多，那其他的就比較少。

黃：那它主要是一個轉文、發文單位？一個案件進來負責轉到可以處理的專責單位？

鹿：它也沒有轉文、發文，它可以回答就回答，它沒有辦法回答它還是要轉。所有縣市政府聯合服務中心的櫃檯，都不可能作到馬上解決問題的啦，還是要轉到業務單位，除了像是有 Call Center 的那種單位，還可以答簡易的東西，太難的、太專業性的東西還是要回歸業務單位，所以聯合服務中心的部分，是有限度的，所謂聯合服務中心單一櫃檯，我們想得很好，像銀行一樣全櫃員櫃檯，你今天來定期、來零存整付，我每一個櫃員櫃檯都可以收，但是行政單位是不一樣的，現在這麼多行政單位，你光一個組好了，今天是一個都發組，我們的工務組叫都市發展局，一個都發局有這麼多課，有建管、都計、都發等等，它一個櫃檯可以作到什麼地步，這個功能要探討，什麼叫單一櫃檯？銀行櫃檯跟行政櫃檯是有差異的。我覺得作到單一櫃檯很困難。

吳：嗯！對啊！

鹿：很難，它只能作簡易的諮詢。而且排在這個櫃檯簡易的 Service 的人，還要資深一點的人，他是要對整個局內的業務都要瞭解喔，你隨便派一個資遣的，他根本都不懂，他只針對他們那一課的會懂，問到其他課的就不太懂，這也是困難點之一。

黃：它們編制只有一個人？

鹿：都是臨時編組。

吳：你們是從各局處室調人來？

鹿：對啊，如果你們是那一組就要那一組(派)人去啊。

吳：比如說來櫃檯的人員會定期更換嗎？還是固定的人？

鹿：會、會，會定期更換。

黃：那是局處推派，可能固定輪值一週？

鹿：他假如今天主要是一個承辦人，他主辦業務不可能都把一個人丟在那邊吧，不可能嘛，因為它的人力有限，每一個承辦人存在都有他的業務存在的嘛，他才需要這個人，今天不可能都丟在這邊。

黃：那這樣輪流不就不容易熟悉這裡的作業狀況？

鹿：我只能說作簡易諮詢，太難的就不懂。你問到全台灣哪一個縣市政府都

## 人民陳情案件處理機制之改進

一樣，我的感覺啦，我不知道人家的聯合櫃檯是怎麼樣用。

吳：如果是針對人民陳情這一塊啊，有什麼做為？

鹿：人民陳情的部分，假如你是臨櫃，我們陳情有分好幾種管道進來，就像你講的電子化的東西，電子化的信件有可能從總統府、行政院或其他部會過來，這是第一，這種案件我們都會列管；還有一種就是民眾臨櫃來檢舉、陳情，口頭的我們就把它登錄起來列管；再來就是書信來的，直接寄信來的，我們會列管；還有電話、傳真。

吳：你們有統一的專線嗎？

鹿：我們沒有，我們就直接打總機過來，轉到服務中心來就把它抄錄起來。我們的管道很多，你只要投訴我們就會列管、機制是很齊全的。

吳：那有針對人民陳情這塊訂定相關的法條？

鹿：有，我們有根據行政院的人民陳情處理作業要點訂一個「台中市政府人民陳情案件作業要點」。還有一個流程的部分，有訂定人民陳情案件處理流程，還有市長信箱作業流程，這些都是我們訂定的部分。

黃：那行政院版跟台中市政府版的最大差異？

張：最大差異在於行政院訂的是 30 天，我們是按照檢舉、陳情、建議、其他，其他檢舉類。檢舉案是 14 天、陳情是訂 5 天、建議 3 天、其他(類)3 天，其他包括路霸、色情廣告。

鹿：其實都大同小異，其實我們精神都是根據行政院研考會的版本，其實人民陳情案件處理最主要的就是要結果，你怎麼替他處理，還有一個就是時間。今天你去哪個地方、作什麼事情，你是不是需要愈快愈好，但是在行政院是 30 天，在我們地方政府市長要求較嚴，我們有分 5 個類別，檢舉、陳情、建議、其他、其他檢舉，所以檢舉案本來列為 15 天，現在列為 14 天，14 天是不含例假日的，檢舉案比較複雜，不含例假日，那其他有關陳情和建議，當然我們會自動來幫他判別，或是他自己來按，我現在講的都是電子類的部分喔，電子陳情才有這種系統，他自己來按，那其他就是一般的，還有一般檢舉的像色情廣告、路霸我們是限 5 天。所以這時間上很急迫啦，而且所以的列管案件我們通通都會鎖住，每個會弄進我們列管月報或市務會議作檢討，年終的時候會列到績效裡面。所以我們每一個單位的市長信箱及陳情案件，每一個單位都很害怕，怕

什麼？管得太緊，我們管得非常的嚴，時間到了量還很多時候，我們就會催要他們趕快辦，時間到你不辦，你不辦的理由是什麼。其實，首長重視度很重要，大家都很喜欢講院長信箱、市長信箱，因為就要看首長的重視度，我們市長胡自強特別重視他自己的市長信箱，我們每天判別之後，到了下午我們都會拿給市長室的一個秘書，他再挑重要的拿給市長看，主管會報我們的市長常常在拿他的市長信箱在唸，你這一唸，每個主管都知道他非常重視這一塊，不但重視內容他還重視時效，所以我們有打，什麼制式化、格式化，他的要求是親切化、口語化，不要規格化、制式的回答，他看不下去，他全部要口語化、人性化的答覆，有時候他還會根據上面的電話，當然有些電話是有假的或是真的，他會根據那個電話去打，接到的人經常會嚇一跳，是真的胡自強還是假的胡自強，他會講：「我是真的胡自強，你檢舉的事情，我們組處理得你還滿意嗎？」我不知道別的縣市長會不會這樣作，但是他是會真的一個一個打。他非常注重這一塊，所以電子化的部分，投訴市長信箱，一些民眾對市長不滿意就會直接寄信到市長信箱。現在機制太方便、電子化太方便，有些人沒事幹就在寫電子信件，而且你要回喔，如果你不回，馬上又再寄信過來，告訴你我前面寄的信為什麼你們沒有收到，當然中間有些機制啦，有些安全機制會被擋掉。

黃：那講到說電子陳情信可能同一個人會一再寄信來，有什麼驗證或處理的機制嗎？

鹿：你講到驗證的機制，像行政院這個法規實在要檢討，行政院版的第 14 點，括弧 1，無具體內容、未具姓名或住址，無具體內容倒是很同意，沒有對市政只是謾罵這種，這種我們就不列管，也不受理；經過同一事由，已經處理，有些是明明不可為，你就一直陳情、一直陳情，單一事件一直陳情，只要三次以上，業務單位就要簽給市長，市長核可，根據行政程序法第 173 條核可，同一事件就不答覆。因為我一直跟你講，這個事情就是這樣處理，你一直來就是這樣處理。

吳：像你們針對一直來的案件，長官也簽准同意不予答覆，但他還是一直來，可能用更誇張寄了很多單位到處陳情？

鹿：他業務單位會回給其他單位，根據行政程序法第 173 條不予受理，他也

可能會回相關單位．．．。

吳：像我們也有，他可能跟主管機關反映沒有效．．．。

鹿：沒有達到他們的需要，譬如說我一直要作這件事情，但是這件事明明就不可為，法令啊、實質面都不可以作，那你一直要作，我怎麼講你都講不聽，當然有些是無理取鬧型的，那些就是不予處理。我們正事有很多還要去處理，一天到晚搞你這個東西，正事都不要辦了。接下來括弧 3，經所查證住址、電話或電子郵件位置，位置是屬委冒，我認為這個有問題，你這個 IP 位置怎麼去查？你沒有辦法去查嘛！所留之姓名、住址、電話所留是假，難道你要一通一通打電話嗎？比如電話就是 12345678，地址就寫台中市，姓名就寫無名氏或王某，我們這種東西市長要求，我們要根據事實，你要去判定，你要根據他投訴的內容有沒有事實，有些人真的很怕他的資料會外洩，這正常，我們可以體諒，雖然現在政府個人資料保護法訂的很完備，但是民眾還是不放心，所以針對這個部分，如果你投訴的是根據事實、具體，我們一樣會給業務單位去辦，所以不論姓名是什麼，或是 E-mail，但是 E-mail 會不會是被盜用，我們有一個防盜機制，就是我們會回傳，他馬上會收到，如果你是那個當事人，你就可以確認，你不確認這封信就無效，我們有一個確認機制，所以你確實是自己的 IP，那沒問題，如果你是用別人的大概收不到。所以姓名的部分，要點是講得很漂亮啦，其實我認為是見仁見智，還是要看事實的內容，再來就像專員所講的，一再陳情的就引用(行政程序法)173 條，答覆過就不用答覆了，我們公務人員不需要浪費多時間在沒必要的事情上。無理取鬧的就不予處理，反正長官已經批准了，所謂長官也不是局處室的長官，而是市長已經批准了，根據這一點你就知道他有多重視人民陳情的意見。不論是電話或者是信他都很重視，他很注重那個小細節，人民的聲音。當然我們今天討論電子化的部分，是討論他的信箱部分，其他縣市是不知道啦，不過他很重視他的電子信箱，所以這一塊作得很完整，甚至作到議會審預算的時候，人家都要把這個(為民服務)課廢掉。廢掉的原因就是電子信箱太落實了，電子信箱在一般民代認為它利用公器殺人的單位，因為今天你們家違建、在騎樓擺攤，是不是這種社會現象很多，我今天住 1 號，我住 3 號，你平常對我不怎麼樣，我就要檢舉

你違法設攤，我只要寫個信警察就會過來處理，這種東西是違規的事實啊，像違建啊，我就是要檢舉你就是要辦啊，明明就是某某人檢舉你，昨天還跟他大吵一架，有時檢舉人還說你們洩密，爲什麼某某人知道我檢舉他，明明你們有仇還吵過架，我們又沒說是誰檢舉的，我們所有的檢舉案件都是打星號，我們就密件處理．．．。而且有關人民陳情受理單位一直強調企業客服，現在公務人員心態可能你在學校不太知道、在研考會可能也不太瞭解，在中央可能都不太瞭解，可能地方政府比較知道，現在民意高漲，我們屬於消氣筒單位，他對於業務單位不滿，他是不在電話罵就是來這邊跳，我儘量要求同仁讓他罵，你就等於出氣筒，罵完了你跟他你說的是、我們會改進，他的氣就會消，人同此心，心同此理，你去投訴一定是對這個單位不爽嘛，我這樣對你氣也消下來了。我們單位不只是面對外面，也要面對內部同仁壓力，你們管那麼嚴，這個是我的，那個也是我的，這樣打也不行，那樣打也不行，事實上就是不行，我們是把關單位，罵歸罵，還是要這樣作啊。

黃：回覆內容是這邊統一回覆，還是局處單位？

鹿：局處。

黃：但是你們要看過。

鹿：對，看可不可以撤銷列管，因爲有些答某某年勘查後，就要結案，這怎麼可以結案，在百姓來講你只是叫哪個單位去看，事實上你也沒有結果給我啊，那你也還去追、去辦。

黃：解除列管的標準在哪裡？

鹿：看具體事實有沒有消失。

黃：就是說有依據具體的回覆，比如說違建好了，有回覆幾月幾號要去拆，有明確給市民答案就可以解除列管。

鹿：對。要有拆除通知單進來，拆除通知單出來你就要去拆了吧。

吳：如果是書面的，如果他是一個書函來，那你一般登記後就是給主辦機關來辦理，辦理完之後，那回覆都還要再副知給你們？

鹿：上網，我們都要在網上作列管啊。

吳：所以你們所有案件都會在網上作登錄。

鹿：只要是陳情案全部都列管，網上都有概述，我們都看得出來啊。

## 人民陳情案件處理機制之改進

吳：所以他們答覆也會上網。

鹿：全部 PO 上網，全部網上列管。

吳：你們再來檢視他們案件可不可以解除，

鹿：對，這是電子化的好處，很方便。現在人投訴很方便，又不用錢，打 E-mail 又不用錢，沒事幹，手指靈活的都可以打。

黃：那面對面的、電話進來的都會在 Key in 進系統作列管嗎？

鹿：會，我們會分兩種，市長室受理的案件，就是寫信給他的啦，寫信給他，不是市長(電子)信箱的東西，或是電話直接打到市長室的，我們全部列管；第二個就是我們服務中心列管的，你來臨櫃投訴、你打電話進來，代碼 B 是我們列管的，A 是市長室的電話紀錄或是去市長室投訴，或是寫信給市長的，我們通通列在 A。

吳：所以你們要有一個專人來負責這個部分？

鹿：對，一個專人，就是這位張課員，底下有很多協辦，協辦就是很多技術性的資料 Key in 等等，技術(應為執行面的)面的，對外就是他(張課員)啦。

吳：那剛才有提到，這邊有廳舍嘛，那邊有服務中心。

鹿：對，那邊是(第)二辦(公室)。

吳：那邊也是陳情案進來，一樣也是進去系統裡面？

鹿：一樣、一樣。但是他打到業務單位我們就沒有辦法去管，只要進來這邊我們都管得到。

黃：那公文系統跟陳情系統是分開的嗎？會有不同的文號？

鹿：我們陳情案件進來全部都掛公文號，全部都跑不掉。

吳：那是跟公文系統有作連結的。

鹿：連結的。我們全部要給一個總收文號嘛，全部管控。但是我們管得比公文系統還要嚴，公文系統有 3 天跟 7 天，一般件跟速件，我們是按照我們的流程在跑，我們很多陳情建議很多的是 3 天，都把它當作最速件來辦，除了檢舉案是 14 天以外，其他都是 3 天。所以承辦人只要收到市長信箱或陳情列管案，都會放下手邊的工作，馬上辦陳情案，因為他會害怕，怕會被釘。

黃：這樣是有一個資深的人再作判別，因為有些事件不容易判別？



鹿：沒錯，像市長信箱的東西，陳情人要自己去點選，我們要給他欄位，像一般電話的或文書的都要用人工去判定的。

黃：那電話進來、臨櫃的、電子信件進來的比例大概是多少？

鹿：你看市長信箱跟市長室的比較多，市長信箱的比較多，一般透過書面的比較少。96年1月就有6,400多件，這邊只有1,450多件比較。網路時代，大家都懂得用網路，又不用郵資又方便，而且市長常常在主管會報唸，就是他的市長信箱。這個主管會報每天禮拜一早上九點開始開，晚上的地方有線電視就實況重播，所以除了他在唸，市民都在看，大家也知道這邊有效，每一個都利用這個東西(信箱)投訴，所以剛才講為什麼民意代表要把這個東西廢掉。所以有一次我碰到一個民眾，他覺得對我們裡面的人態度不太滿意，他就說要投訴市長信箱，我就說你怎麼知道有市長信箱這個東西，他就說有朋友就跟我說啊，投訴市長信箱馬上就會給你回，馬上就幫你解決，大家都知道這個威力。我剛剛一直在強調首長的重視度，跟你管控的機制，這都很重要，但是承辦人員就會有很大壓力。

黃：承辦人應該有自己的業務要處理，要抽出空來處理人民陳情案件。

鹿：他不只是辦理這個陳情案，他有他主要的業務，我們是專門辦這個，我們就一直丟，他們就一直忙，這是對立的，但是我們是站在市長、民眾這邊，等於勞資對立的方面，等於這樣講，我們是對外部顧客，我們的承辦人是內部顧客，有點像跟我們的立場不太一樣。

黃：進來的案子大概哪一類比較多？

鹿：檢舉案。大概攤販啦、違建啦。但是在我們市長信箱的類別大概最多的是攤販，還有警察(警政)這方面比較多，警察要去管人，交通啦、路霸啦、攤販，而且會愈來愈多，因為經濟實在太不好了，擺攤的人增多，其實會多的原因會很多啦。

黃：市政府這邊有作民眾滿意度調查嗎？是哪一方面比較不滿意？或是哪一方面比較滿意？

鹿：你指的是哪一方面？業務面？

黃：是啊，處理結果的滿意度啦，回覆速度各方面，因為一份問卷會有很多面向嘛。

## 人民陳情案件處理機制之改進

鹿：有，你可能針對事局科室啦，政風室上次有辦過一次貪瀆的，針對貪瀆面的，貪瀆面會扯到服務面，其實一般整體性都還好啦，因為我們都要求業務單位回答要生活化、口語化、具體化，不要官調、官樣的文章，所以民眾接到我們信(回覆)，都不會覺得我們官調子文章，這也是市長一直再要求，所以你說滿意度對哪方面比較不滿意，應該都還好啦。

黃：會是哪方面滿意度比較高？

鹿：95 年度我們有作一個滿意度調查。

張：委託中興大學作的嘛。

鹿：對啊。

吳：那 95 年所作的滿意度調查是針對人民陳情所作的嗎？

鹿：都有，都有。

張：市政府的為民服務。

吳：所以不是針對人民陳情這一部分。

張：那是其中的一部分。

鹿：我來翻一下這個(資料)。你先問他。(離開拿資料)

吳：那你們陳情案回覆後，都會順帶作人民陳情滿意度的調查嘛，都會附一個問卷？

張：那個我們沒有作。

吳：或是針對一個陳情案件？

張：那個我們沒有，市長也會打電話，業務單位也會打電話，我們市長要求如果有什麼疑義要打電話跟民眾溝通，所以在處理的中間他就會打電話問，作電話抽查，這我們作得滿落實的。

吳：另外，有一個案子進來，是好多局處的或不只是單一局處可以處理的，這種案件？

張：假設我們是牽涉到 3 個單位的，我們會分文給這 3 個單位，那這 3 個單位就他權責的部分答覆民眾。

吳：那它需要整合的部分？

張：像這個市長會特別的抽起來，然後叫單位簽稿看怎麼處理。

吳：台中市有市長與民有約嗎？

張：沒有。

吳：所以你們是對市長信箱？

張：對，我們還有 24 小時的 0800(專線電話)。所以我們的管道很多。

吳：服務專線也是到服務中心來？

張：對。

鹿：你看 95 年度委託中興大學各服務品質的滿意度，但我們是給它設定的面向是很多啦，所以你剛才講對哪一個方面不滿意，所以也不知道那一個方面比較不滿意。我看(翻閱資料)對本府陳情案件時效的滿意度……，這個針對回覆內容的滿意度，不滿意度高是很正常的，滿意度高是比較少。

吳：不滿意度是四成四四。

黃：課長有沒有辦法預測說滿意度不高的原因？

鹿：就像我剛才所講的，有可能去掃攤販、掃路霸，掃完又擺回去，民眾就認為又在敷衍了事，有很多東西政府的作為沒有辦法去根治，比如說你為了你的生活，把你的東西擺到前面來，我是警察身為公權力的執行者，我要怎麼對他(檢舉者)交代，我一定要叫他處理掉才能結案嘛，處理掉過幾天他又擺出來，他又開始投訴怎麼搞的，應付我們啊。我是舉這個例啦，所以他怎麼可能會滿意。我在講大有為的政府再怎麼作民眾都不可能百分之百的滿意，除非你是作一個軟體性的服務，他就有可能覺得服務作得很好，如果是針對一個事件，那負面的會比正面來得多。我們這些都有放在主計室的網站，大部分都是不滿意的，我指的是針對內容而言。

黃：那現在陳情事件這麼多，有沒有辦法在這些處理案件成果再作利用？我的意思是說大部分進來的問題都差不多，市府回覆民眾也都差不多嘛，有辦法在這些經常進來問題及經常回覆的答案中，把這些經驗成果再利用？

鹿：每個信箱都有啦，每個信箱都有 FAQ，不只是個局處室有 FAQ，包括市長信箱也有 FAQ，我們有作市長信箱案件類別的分析，也有要求局處針對民眾常常來信、檢舉或者陳情、建議的事項，你要把 Q&A 貼到你的網頁，讓人點進去之後告訴民眾不需要再投訴、建議某些事情，你就上網去看，除了急迫性需要馬上解決的事情，我們有作這樣的事情，還有

作分析，我們會把市長信箱的事情作年度的分析，比如在那邊有 8,000 多件，8,000 多件哪一類比較多，警察類的是交通違規的特多，還是開紅單不服取締的比較多，還是路霸、色情廣告的，我們會比較 95 年及 96 年的，去瞭解民眾的聲音。這是最基層的民眾聲音，透過民代的都不準。網路時代，最好的民主機制就是網路電子最能表達民眾心聲，你用哪種東西跑出來的才是民眾最需要的，所以你就朝他投訴的這些類別去分析改善，你的滿意度會高。

吳：那作了分析，瞭解民眾的需要，實際作為改善那個要用大嗎？陳情進來是反映他們的意見嘛，如果真的可以藉由分析知道問題所作，也提出改進的建議，那實際的成效好不好？

鹿：其實，好不好是要管理者要不要落實它，要不要上螺絲加強它。

吳：對，對，對。

鹿：一個政策想得很好，落實到民眾那邊有個行政流程，這個流程有很多關卡，那是一個制度，制度還有牽扯到人，這就牽扯到首長的重視度、落實度，還多東西不是一蹴可成，那是慢慢的加強、加強，一直改、一直改，不是百姓需要什麼東西馬上就可以作到，不是我今天要開一條馬路，馬上就可以開的，但是你講到一些軟性的行為，比如像服務態度，這個可以改，要慢慢的要求，但是硬體要求，我現在要蓋活動中心、要路邊停車，很多是牽扯到法規面的東西，要慢慢的改。員工不是企業界的員工，企業界的員工表現不好「喀」(解雇)就要你回家，你告我吧，你就慢慢告；這種單位是大家都有保障的，你把一個臨時人員開除看看，後面還有一些後遺症，何況有一些都是正式的公務員？你怎麼去扭螺絲啊，要慢慢扭、慢慢扭，這個是主要要給壓力，慢慢壓、慢慢壓。

吳：對啊，本來市政就有很多面向，包括軟體的、硬體的，我是想瞭解說你們的感覺裡面是不是真的有發揮效果？因為我們要點也希望是說，各機關在處理案件之後可以進行分析，去找出一些．．．？

鹿：對民眾最好的立基。

吳：對，對。

鹿：有啊，當然有啊，我剛才不是講說，我們 95(年)會跟 96(年)作比較，比如局科室的類別，信箱的件數，然後 95 跟 96 來作交叉比對，然後類別

是什麼類別，爲什麼今年會比較多，原因在哪裡？我們會請那個單位去作研析，市長很喜歡叫人研析、分析、報告。前幾天「遠見」出了一本「奧客」(服務品質)調查，今年縣市政府首度排名第十大類，總積分 43 分是最差的，我問你啦，政府單位跟民間企業來比，我問你怎麼比，他能笑出來就不不錯了，還要你一直笑。就剛才講的政府機關跟民間企業，組織氣候要改是要慢慢改的，首長重視度要高．．．，你說這次台中縣政府達到 70 分，我們有看它的問項，有 15 條的問項，我們也有寫給市長，只要看到負面的全部都要寫研析報告。每年都要寫報告，而且報告不是只有今年，還要跟去年比，爲什麼會退步？退步的原因在哪裡？策進作爲是什麼？明年要針對策進作爲去檢討，爲什麼沒有作到？這是要這樣慢慢進步．．．。以前申訴還要找民意代表、找里長，有些還可能不認識自己的里長，萬一認識不夠，交情不好，還不要替你反映，但是你透過這個(電子信箱)，它就直接回給你了，又快、又迅速、又確實、又好，你說會不會用這種管道，一定會用的嘛。

吳：所以看起來他要下降是很難的。

鹿：所有的東西只能愈來愈好，不能愈來愈糟，因爲民眾會看，你看沒效，胡自強這次作得好，上次作得不好，民眾會有比較，所以只能愈來愈好，所以你看研考會一直辦服務品質，愈絞愈緊。我們跟民間都有異業觀摩，上次去王品觀摩，一直再觀摩，一直再怎麼提升，其實這也是服務品質的一種，民眾要滿意就服務品質要好，服務品質包括太多了，包括硬的跟軟的，從服務品質角度一直撐下去，現在普遍來講愈來愈好，因爲不好就會被提報，主管就會被市長 K，哪有面子啊，搞不好他就把你換掉，主管要不要保他的官位，要啊，就要開始扭啊。

吳：因爲現在民眾 Care 的就是生活實際面對的，反而比較不 Care 中央，天高皇帝遠，縣市政府才是他日常生活會遭遇到的。

鹿：對啊，你沒有看以前國共兩黨戰爭，住在山區的那些，日出而作，日落而息，我管你現在政府換到哪邊，我只要水田能種好。民眾意見很重要，市政府就是爲了民眾而存在的，不管你是哪個單位的，不然要你政府要幹什麼，要這麼多公務人員要幹什麼？政府是一個最大的服務團體，但是它的面向太廣泛了，包羅萬象，所以才講單一櫃檯有改進的必要，

要叫做單一業務櫃檯，要有課員決行的，他一個人就可以辦了，他只要他決就可以發了，那種東西可以辦，那叫做單一業務櫃檯，其實銀行講全員櫃檯，也是單一業務櫃檯，他承辦人一個人就可以決的東西，但不是什麼都可以辦，比如說身障的停車證，我只要核可張就可以蓋給你，那就是快速櫃檯，比如說發戶口名簿去哪個櫃檯都一樣，我電腦 Key in 給你，是不是單一櫃檯，一樣的。

黃：台北縣、高雄市的聯合服務中心類似綜合服務窗口，是 12 個人編制，不只是陳情，他也可以處理簡易的文件資料申辦。

鹿：台北縣的櫃檯我有去看過，他有發戶口謄本、都計的東西，但是牽扯到聯合的他就沒辦法作，所以他要把營業出口拉下來，作單一．．．，單一個人就可以發給你。

吳：作單一、單純的業務。但是他們一直再講聯合服務窗口都是想，如果單一案件它可能涉及戶政或是民政的，透過一個櫃檯就可以處理完，可是就目前好像有一點困難度。

鹿：怎麼可能？不可能嘛。地政有地政的櫃檯，戶政有戶政的櫃檯，比如今天到地政我只能幫你處理到領地藉圖謄本，這樣子而已啦，有些是開放權限的問題。不可能通通都可以辦，這樣連電腦連線都有問題。

吳：一個聯合的服務櫃檯是各個不同業務承辦在那裡，你要辦哪個業務就是要找哪個窗口，只能辦簡單的業務，太複雜的就是要收件．．．。

鹿：就是收件而已，那也叫單一櫃檯。

吳：有點像申請受理的窗口，簡單的就當下就可以處理。

鹿：所以我講課員決行的，我可以當下發的承辦人現在就可以給你，所以那叫單一業務櫃檯。

黃：所以課長意思是一個人辦理就可以了？

鹿：他這個人跟你講啦，不可能政府所有單位只要一個人，比如說建設局不可能只有一個人這個局的業務都可以辦。

黃：如果是受理的話，好像一個人也就夠了。

鹿：受理也未必可以喔，我講都發局就好了，都發局有建築管理、都發管理、有都市計劃、有都市更新、住宅，你這個人要對 5 個業務都瞭解？不一定會懂喔，除非是那個局的副局長那才會懂。

- 吳：他受理應該是單純的，比如說他至少知道這個案子申辦需要什麼表件，至於說這些表件合不合宜，那是另外．．．。
- 盧：他要核對啊，正面表列的東西，那些房屋執照，這些都是要專業經理人要作的，譬如說我今天申請一個住宅．．．。
- 吳：他不能到核對程度吧。
- 盧：他只能核對證件，而且要叫你附什麼證件那是 O.K.的，簡單的服務櫃檯。要查實質內容是不可能的，這個人哪可以這麼能幹，市長都不可能啦。
- 黃：目前縣市政府都有電子公文系統，目前使用上是不是有窒礙難行或是可以再改進的地方？
- 盧：現在電子公文系統部份，他們目前用的答覆的系統，其實是跟它的系統是分開，主要是把發文的文號 Key 到系統，讓他們承辦人知道他們已經回覆了，讓這個承辦人再根據內容去看，到底回覆的內容或作業是否有確實，就比如課長說的是否具體內容是否消失了。
- 吳：是兩個不同的系統？
- 盧：對，對。電子系統跟公文管理．．．。
- 吳：那比如說這邊承辦人發了文，文號進去了，那計劃室這邊一定要對於公文的内容有所瞭解，才能判定說這個案子是否有具體的處理。
- 盧：他會有處理情形。
- 吳：那他只是把處理情形 Copy 過來，沒有辦法串聯起來？
- 盧：對，它變得只是答覆給民眾，變成業務承辦人自己要到系統裡面去登打處理情形，根據發文的主旨說明，再貼到人民陳情處理系統的處理情形那個欄位讓他們判斷。
- 吳：一般機關都有公文處理系統，所以就可以在公文系統上擬稿、發文啊，發文的時候就會有文號，可是這是一個系統，可是他的電子信箱又是一個系統，雖然它兩個文號可以串聯，但市這邊沒有辦法直接抓到文答覆的內容，所以他要把處理情形在摘要登錄過來。
- 盧：就等於系統整合上有問題。
- 吳：對，就等於自己還要再作個動作。
- 盧：可是我們針對公文管理的部分，只是針對這個文有沒有發出去作控管，但是人民陳情案還是它自己的控管流程，因為他還要事後人去判斷到底

## 人民陳情案件處理機制之改進

要不要結案？要不要解除列管？但根據公文管理我只要公文發出去了，就要解除列管，公文管理的列管就解除了，就是判斷的機制有點不太一樣，所以就沒有辦法 **Combine** 在一起。

吳：那就是包含答覆的文號可以直接過去，還有統計時效可以從公文系統．．．。還是都還要另外再 key。

盧：它現在人民陳情案件處理的時效是要在人民陳情的系統作。

吳：但是它是直接從公文系統這邊連結過去嗎？

盧：沒有，沒有。

吳：比如說一個案件進來，你公文系統這邊會有受理日期，那我陳情案件這邊也會有啊，是不是？

盧：應該是說人民陳情案件進來會掛文號，那文號就會串進來我們公文管理，收到文號公文管理就開始列管，承辦人就要開始辦，至少他要發文或呈核給主管，就是他要擬辦或是具體處理要怎麼作、要怎麼答覆民眾，這部分一定要做完結案後，然後他才要再去作．．．。

吳：那他什麼時候發過文，什麼時候回覆？要自己回來登。

盧：對，自己要回來登。

張：他登不是很難的，只是把主旨、說明複製貼上。

吳：準時發文也要登回來，那未來我作統計它的時效我才可以統計得出來。

鹿：我們那套可以啦，人民陳情系統可以獨立統計。假如你是用寫信的，他還要公文回人家，他假如用 **mail** 來我們就用 **mail** 回，比較方便。

盧：他不像公文管理跟電子這樣可以結合啦，就是公文管理跟電子文在發文兩件是可以 **Combine** 在一起的。實際上，公文發出去公文就可以結案，但是一個就是牽涉到說人爲要去判斷的過程，陳情案件是不是可以結案，公文這邊已經作完了、呈核完了，然後我們系統就可以進一步判斷說可不可以結案，它不能這樣作，具體事實沒有消失的話，就樣就結案了就沒有達到民眾所要的。

黃：是說一般公文發出去就解列，但是人民陳情件你們還要現場去看才可以解列嘛。

鹿：倒是不用現場去看，看答覆的結果。承辦人也不敢亂寫，承辦人哪敢亂寫。



- 吳：就是承辦人員預計什麼時候要辦好，到那時候辦好才可以解列。另外，我想請教電子信箱的部分，電子信箱的案件進來是把它是為公文嗎？
- 盧：對。
- 吳：所以它會進去公文系統，但是它也會自動進入陳情案件管理系統？
- 盧：像是市長信箱的案件，如果是紙本的話就是進入人民陳情的系統，如果是電子信箱進來或是直接在網頁上點選，就是網頁上有個市長電子信箱的系統，可以直接進入市長信箱系統，只要民眾承辦人員這邊收到民眾的確認訊息後，他就會依照人民陳情的內容或檢舉的內容作分文給相關的承辦單位，當他開始分文就進到公文管理的列管，公文管理的列管就根據市長信箱的管理規定。
- 吳：那他處理之後，就是答覆的內容簽准之後，他還要回到電子信箱把 E-mail 答覆的內容透過 E-mail(網頁系統)答覆。
- 鹿：他這個簽准先要給他們局處長蓋章，蓋完章再 PO 到那上面，再回。
- 吳：所以他直接在人民陳情案件系統就可看到他答覆的內容，跟書面的不一樣。
- 張：不會不一樣啦，一樣啦。他只是把給民眾的發文主旨跟說明、辦理情形 Copy 到系統而已。
- 吳：但我的意思是說，他是藉由電子信箱回覆那個文，因為你人民陳情信箱會進入人民陳情系統嘛。
- 盧：應該是說市長信箱是市長信箱，人民陳情系統算是紙本的．．．。應該是說我們現在有兩個管道，一個是書面進來，或剛才像課長講的電話、臨櫃的他就會進入人民陳情系統；我們有另外一個網頁就是市長信箱，這個網站是民眾有任何陳情、檢舉的案件，就在這邊登檔，只要一登檔進來後，後面的流程就是到我們市長信箱的控管。
- 吳：所以你的電子陳情跟市長信箱室分開的。
- 盧：它們處理流程都蠻類似的，都會進入公文系統的管考。市長信箱的這個部分，民眾是到網站上去登打嘛，登打完受理之後，分文給業務單位之後，他就會印紙本出來，業務單位的承辦收到這個文之後，就根據他怎麼去處理呈核上去，再根據呈核的內容、要回覆給民眾的登錄到市長信箱的平台，透過 E-mail 發送給民眾。

## 人民陳情案件處理機制之改進

吳：那統計就是分開統計，沒有辦法說整合一起統計，市長信箱跟人民陳情是分開統計。

黃：網頁上有所謂市政論壇？

張：有，市民聊天室。

黃：這方面有專人回覆嗎？

鹿：各單位有網管人員，計劃室有一個專人在觀看市民討論站，假如說某一個單位討論某一個個案，發表的非常得多，那單位的網管人員就要主動回覆問題。假如一直討論這個問題，這個 BBS 是開放的空間，很多人討論，你市政府立場要趕快打進去，讓人家知道市政府有在看這個東西，不是往有漫天在討論，市政府都沒有在看。我看好像是 3 天吧。

黃：那會變成正式案件嗎？

盧：沒有變成正式公文，只是要求要回覆。

鹿：對啊，沒有公文，只是大家討論嘛。電子網站的東西我們要去回答，民眾討論的部分，就是民眾的需求。

吳：各單位自行指派網管人員去檢視、瀏覽？

鹿：對，他們要自己去瀏覽檢視，然後計劃室資訊科也有一個專人在看。

黃：剛才提到市長信箱部分還是要列印紙本文？

張：還是列印出來給業務單位呈判，呈判給長官批示，長官核可後才能上網去回覆。

鹿：還是作到紙本文啦。

黃：單位間傳遞可以電子系統，列出來好像是方便長官好批示。是可以作到無紙化或線上簽核嗎？

鹿：不對，這就是正式的公文書，現在要作到電子化的公文還很難。你們還是要透過下載，比如行政院給我們的公文，不可能在網上這樣傳，還是要下載來呈判。民眾陳情案件進來，還是要下載下來，發給承辦單位辦理。

吳：現在是有啦，少數中央機關。像我們(研考)會如果是電子信箱來的文，就是線上簽核，比如我們要簽給科長、處長看的時候，他們就是自己上網去看。但是目前也只有電子信箱或是院長信箱那邊來的，另一種是對立委的質詢案件，因為我們會對立委嘛，立法院是用線上把質詢案件 PO

過來，那我們就是在線上答覆。那比較簡單，也不會有什麼附件。

鹿：當然少了紙本文大家也很高興啊。

吳：我們在推這個(線上簽核)，好像都是長官不能適應。

鹿：對，像我們的差勤系統跟請購系統都是線上在核。

吳：因為我打公文本來就是在線上打，就是打一打把他上傳過去，所以對我們比較好。就是長官習慣看書面的，就會說把它印下來給我看。

鹿：這個就跟我們習慣問題，現在有很多電子書，你會喜歡看電子書還是紙本書，還是習慣看紙本書，電子書看久會花。

吳：所以我們現在在推，比如像電子信箱少少的，就可以。

鹿：那是你們，像我們很多都有附件，還有圖。

吳：就是一般假設那是很小的案件，不會有困難。

鹿：電子公文有好有壞啦，還是有一些需要克服的，少了紙本當然很好。

吳：當然是慢慢的推動。

盧：要看類型的公文需不需要常常修改，如果上面的主管要經常改你的文，他覺得用電子公文就會很不方便。像請假系統就是核可跟不核可而已，就可以。

張：單純化。另外，如果長官要增加也不方便，總不能說某某人加。

吳：可以用不同顏色，不同色彩如果移到那邊就會顯示不同的色彩，課長是紅色，處長是藍色等等，最後發稿的人就作清稿的動作，把最終版的 List 出來。

盧：當然還是主管對那種東西。

吳：所以第一個習慣問題，另一個如果習慣看紙本；另外一個如果打字不快的話。

盧：要配合手寫板啦。

吳：嗯，對啦。

盧：像我們稅捐處就有在作公文的線上簽核，我覺得這個跟主管接受度有很大的關係。

吳：我現在所知道就剛才簡易的表單，推得還蠻不錯的。

黃：大概就這樣，謝謝。

## 高雄市政府

受訪單位：高雄市政府

受訪對象：聯合服務中心主任 王○○

時間：96年10月22日上午10時

地點：高雄市政府1樓民眾聯合服務中心

訪問人：行政院研考會專員 王○○

中山大學傳播管理所 黃仲閔

(以下聯合服務中心主任，簡稱「王」；研考會王專員，簡稱「研」；黃仲閔，簡稱「黃」)

黃：首先，要請教主任的是市政府接到哪裡一類的陳情案件較多？

王：基本上，地方政府跟民眾的生活會是息息相關的，但如果你要區分類別來講，你說噪音的污染、路面的坑洞、路燈不亮，颱風天的路樹、號誌傾倒這一些生活上的不便，其實這裡佔我們陳情案件的窗口比例是蠻多的，接下來環保的類別、警政、工務的違建這些類別比較多；像路霸的排除，一般民眾也是蠻care；佔用騎樓啦，或是在路面設置或畫上一些標誌，讓行人有路過的障礙。如果要以局處來作區隔的話，警政、工務、環保、建設、交通，大概這些是前五名。那您剛才提到一些市政的諮詢項目，那民眾也都會有一些法令上、權益上的相關規定，比如說低收入戶要申請身心障礙的補助也好，比如說單親媽媽要申請在市府的福利補助，對法規不是很清楚，也不知道要到主管機關去詢問瞭解的時候，有時候也會到我們市政府的聯合服務中心窗口來，但如果民眾熟稔這是社會局的業務她就會直接到社會局窗口辦理。但大部分的市民朋友對我們的市政分工其實不是那麼清楚，有時候就會透過這樣的窗口來瞭解市政的相關法令、福利措施。

黃：那這些陳情的管道主要是哪些？

王：管道進來應該是多管道。以我們高雄市政府來講，他們可以透過高雄市的市長信箱，以電子信箱的一個方式；另外，我們臨櫃的部分，他可以親自到我們聯合服務中心來，他也可以用寫信的方式，寫到市政府聯合服務中心；也可以用傳真的方式。那高雄市政府比較特殊，我們每個禮

拜四跟高雄電台合作，叫「空中馬上辦」的線上即時 Call in 的服務，也提供民眾透過電台廣播，可以直接在線上提供或反映市政的建言，那在高雄市算是比較特殊，多提供一個管道。那窗口的話，一般會以我們聯合服務中心，另外也會跟我們市長室，有一個機要科也有一個陳情股，也是受理民眾的陳情。現在社會比較開放，民眾會認為市長是我選出來的，所以我要直接找市長，他也認為你們這邊(聯合服務中心)沒有處理的能力，也覺得局處也看不上眼，要見市長才能幫他解決問題。他們就會直接到市長室陳情，所以市長室也是我們高雄市政府重要的陳情窗口。

那剛才才提到，現在市長信箱是我們這邊在管控及受理，包括後續的管考也是由聯合中心來負責，那民眾寫信給市長室或機要科去陳情，也佔了蠻大比例的窗口。局處也是一個窗口，如果民眾知道局處就可以直接解決或尋求協助，他們有一些反映事項也會直接到局處陳情，市政府大概就是這幾個窗口；另外，民政單位會以業務會報或里民大會那也是一種方式，可以提供民眾的建議事項的窗口。

黃：就如您說的，民眾可能對行政層級不是那麼清楚，那麼首長信箱跟聯合服務中心進來陳情案件的比例是多少？

王：就我多年在聯合服務中心的觀察，比重來講，其實很多民眾是重複性的，也就是說他到我們這邊來陳情，也同步的將陳情書送到市長室那邊陳情，也可能送到局處去陳情，但是整個大比例來講，如果以受理的件數及受理的內涵來講，那聯合服務中心是市政府最大受理民眾陳情案件的窗口，那窗口涵蓋市長信箱區塊。那以民眾陳情的件數來講，市長信箱就是所謂以電子傳輸作為陳情的方式，應該是佔的比例是最高的，以目前高雄市政府來講，市長信箱每個月受理民眾的件數大概在 1500 件上下，聯合服務中心受理的是 1200 件上下，這個比例大概就是我們府裡一個月受理的件數。

研：這裡面有重複的嗎？就是說到市長室又到聯合服務中心，又到局處室，他多管道的去申訴？

王：這個部分倒是重複的機會會比較低，以市長信箱來信的人口(屬性)來講，會寫 E-mail 的就不會再寫一般申請。

研：現在都是用電子信箱？就很少到跑過來這邊(申訴)？

王：有啊，就大概電話、傳真比例比較小了。電話來講是臨櫃的部分，那市長信箱是以 E-mail 電子媒體的方式，這目前來講是第一名；再來電話是第二名，再來臨櫃、書信的部分。

研：聯合服務中心這邊是收件嗎？進來以後看內容，再轉給各個單位處理？

王：這到我們另一個部分了。我們受理完後，後續的作業。市政府這邊有建置一套「線上即時服務系統」，那是處理陳情案的一個管考機制。簡單的來講說，民眾不管是從市長信箱進來的，或是電話進來的，或是用書信等的其他管道，我們統統會進入這個系統去作管考，我們就會給它分文及作時效的管制，分文以下就直接跑到承辦單位去了，只要打開網路就可以直接辦他的案子，辦理完後就會 Key in 到系統內的辦理情形，辦理情形 Key in 完後，我們同仁每天都會進入瀏覽辦理情形，再決定是否簽給主管或繼續管制。

研：這部分是線上簽核？

王：沒有到那個程度。那是無紙化了。

研：還是要印出來，只是要登錄那個系統。呈核還是要印紙本出來嘛。

王：對，其實可以逐步在線上看啦，但我們目前還沒有達到這種程度，好像看電腦眼睛會比較傷的樣子，大家還是不習慣在電腦上看。

研：北部作業還是習慣還是要印紙本出來。

王：南部也是相同，但我的意思是說其實他可以在線上審，他在線上都可以看到辦理情形。列印出來其實是方便主管啦，好像主管比較不願意在電腦前看東西。所以現在大多是主管或首長他們會比較要求列印紙本出來。所以未來真的要推動無紙化，首長或主管這邊可以解決的話，一般來講推無紙化沒有太大的問題。剛才提到我們這套系統，從整個受理到管考，到報表的統計或分析，我們首長信箱還有一個滿意度分析的相關資料，都是在整個系統把它建構起來。高雄市市長信箱的發展說起來算是蠻早的，它在台北的院長信箱之前，也在台北市政府的市長信箱之前，但是真正把它作成電子化不用人工的，應該是院長信箱開先例，我記得沒錯你們院長信箱有一個院長信箱處理小組，就是(陳情案件)發給個縣市機關後，處理回來後再給這個小組統一回覆民眾，後來好像又解散掉了。話說回來，民眾要以電子信箱作為陳情管道，他期待的就是很迅速

的回應，所以剛才所說的處理模式大概會有一些時效上耽擱，就會被作一些檢討。

我們高雄市線上服務系統裡面的管控，針對這個部分我們也作了一些修正，那個用詞我們應該說階段性答覆，民眾陳情案件進來後我們就判讀，設定一、三、五天，最長是七天，系統會自動管控我們局處裡面處理時效，那如果沒有辦法在這個時效內完成，那他們先把目前處理的情形先 mail，先回覆我們目前處理狀況是怎樣，讓他知道這個案子目前處理狀況是怎樣，等到處理完畢後，還會在正式(發)一封 mail，正式結案。整體性我們處理經驗，民眾也不是真的僅僅要你的處理效率，要在時效內回覆，而是要你真正的結果。

研：請問一下，那你們處理陳情案的法規，中央是有訂定陳情作業處理要點，那地方也是沿用這個嗎？還是自己在修訂？

王：我們本身當然會依循這個，這是中央訂的陳情案件處理相關規定，高雄市政府有針對「人民陳情案件處理要點」訂定高雄市的作業要點，但是主架構沒有脫離行政院的本本。

研：我們裡面陳情內容是有分到四大類嘛，行政興革、法令查詢、市政建議等四項，那民眾陳情進來有照這樣分類嗎？

王：主要還是以局處作為分類的類別，我們如果是打散掉，要把它歸到那四類是可以的，但是那四大類是一個比較廣泛架構，那只是一個綱，如果到地方政府照樣去套，那是可以的，只是說接下來的分類沒有辦法讓民眾清楚的認識。

研：那是政府這邊有作分類的統計嗎？我們每年都會請各機關提報過來統計，比如說又電子信箱、電話、傳真各類別進來的，或是查詢、行政興革、建議、個人權利維護等？又作這樣的分類嗎？

王：我們這邊每個月都會彙整處理人民陳情案件的成效，就如您剛才所說的統計報表，我們都會簽給市長，也會提到市政會議，這是我們平常的執行過程裡面就有作這樣的工作，局處裡面每年也會透過公文檢查，研考會這邊每年也會作公文檢查，公文檢查裡面就有一個項目叫做人民陳情案件，我們也會透過這樣的機制每年考核機關處理人民陳情案件的情形；平常的時候這裡主要是受理人民陳情案件的窗口，像我們這裡相關

統計項目並不是全部，像市長室那邊我們就沒有納進來，也就是說那邊是比較獨立的，有自己的系統。線上即時系統有很多子系統，像我們這邊的是「人民陳情」，他們市長室機要科那邊的子系統叫「市長交辦」，都是在這一套線上服務系統裡面作統整，彙整的統計報表是以我們這邊為主軸的，這邊統計報表要簡單回應的是說，它並不是代表市政府全部的人民陳情案件，它還是有一些沒有納進來的報表。

黃：陳情案件處理時效是怎麼訂定的？標準是什麼？

王：我看一下「行政院處理人民陳情案件作業要點」它雖然規定是 30 天，其實 30 天我看了一下相關資料，它主要功能只是在我們的統計報表裡面「逾限」跟「不逾限」的區隔而已，就是說你的案件超過 30 天，在報表裡這個叫作逾限；在 30 天已內就叫作非逾限。我覺得這樣的統計算是沒有意義的，陳情案件處理只規定逾限跟不逾限的處理，如果機關標準真的用這種去統計，那根本沒有符合民眾的期待。

研：應該用公文的「速件」、「最速件」，一個禮拜內就要辦畢。

王：但是一般民眾也不會用公文的流程，我不知道其他縣市的處理是什麼，但一般都會叫做「交付管制案件」或是「交辦案件」，請處理機關重視處理，因為我們人民陳情案件的條文相關規定給人．．．，要一案一件，就是重頭到尾把它辦理完就是要一個卷，其實它有它的功能啦，比如說陳情案件來我就調這個案卷，雖然說有的案件需要跟相關機關聯繫或是會勘，到時候你都放進這個卷夾裡面，我要調某某人的陳情案件時，從頭到尾都知道整個資料，就不用去調局處。單純的就很 OK，那如果有會簽、會辦的部分，如果可以很完整的建構起來，讓未來要調件、調案看這個案子的人，有正面的效益，也就是因為這樣跟我們一般公文不一樣，公文的話就是一個文號一個案件，有些縣市政府是納到一般公文系統作管考，有的單位是獨立出來。

黃：現在市政府一般陳情案件和公文處理是分開的？

王：是的，只是統計報表格式設計還是依照行政院那邊的，就是 30 天「依限」跟「逾限」。30 天的統計報表裡面是依限，超過 30 天是逾限。當初市政府對於人民陳情案件時效管制，具我所瞭解還是有因地制宜，中央跟個縣市各自去訂定處理的時限，那縣市政府裡面又依據各局處的性質不



同，局處裡面可以去訂定，比如像妳提到妳們局處有哪幾類，可以分那幾類的處理期限，屬於這一類的時效要訂幾天，就自己局處因地制宜，自己判讀管制時效。那我們府裡面的就分市長信箱或聯合服務中心受理的案件，也依據類別就給一、三、五天，最長七天的處理期限，但期限對我們來講也不是死的東西，你今天如果確實沒有辦法在一天內完成，我也是根據公文裡面的展期作業規定，再搭配我們階段性的答覆民眾，時效不是無限制的延長，如果按照規定辦理展延，還要把目前辦理情形答覆民眾，讓他知道這個案子比較複雜，需要多花一點時間，而現在處理到什麼階段，把這些扣起來作為整個時效管制。

黃：比如說台北市政府是以單位內辦理 3 天，跨單位是 5 天，那是這府的規定是如何？

王：我們的標準會以是否對民眾產生立即性的危險作判讀，如果民眾的建議反映事項需要立即排除的為一天，例如路面坑洞，只是一個坑洞下面沒有掏空，那就可以立即修繕；如果路燈不亮，就可以馬上去修了。意思就是說，比較單純的反映事項但是會產生立即危險的，需要立即排除處理的，就給一天，如果需要進一步處理就是三天，那一般案件是五天，沒有時效性的七天。

黃：法規上規定，匿名案件是不受理的，高雄市政府對於匿名案件的處理？

王：民國 90、91 年行政程序法剛公佈的時候，行政院就有邀集各縣市政府針對人民陳情案件處理要點作檢討，行政程序法規定所有法規都要檢討，人民陳情案件處理要點也被檢討，行政院研考會也邀集各縣市政府上去，我記得那時我也上去開會，我就針對你提到的這個部分提出縣市政府的看法。匿名、資料不完備，我們陳情案件處理訂得有點窒礙難行，地方政府怎麼可能這樣，我們提到沒有具體的，或是不具名的、匿名的都可以不受理，如果大家依法行政嚴格執行，地方政府都鼓掌歡迎，地方政府收到不具名的比例有一定比例，就是說不少，之所以件數會不少，地方政府有很多檢舉案件不方便留下姓名，比如說檢舉違規的工廠、公司或是違規營業，甚至檢舉違建的，像這一類在市政府的反映事項有一定比例，會去檢舉這一些的他不太放心把名字、電話交給你，因為他怕處理的過程中把資料流出去，如果違規營業的就應該不是太好的業者，

就是有一些黑道在作撐腰，如果我們承辦同仁處理過程把資料流露出去了，也許不是故意的，但嚴謹度不夠的時候，那這個檢舉人生活上就會產生很大的困擾。所以那時我認為，在政府部門在作業時保密工作沒有辦法給市民很大的放心，檢舉案件你要民眾留下姓名就不是那麼理想，如果你不留下姓名你又不處理，這不是政府應該作的。

研：你們要怎麼處理？

王：那就是要受理，在高雄市是比較寬鬆標準，只要民眾提出的意見具體，應該不是有沒有留下姓名，重點反映事項是不是具體明確，比如說已反映出那一家，已經造成我生活的影響，地點在哪裡，這已經很明確，政府本來就有責任，民眾很熱心當你們市府的耳目反映事項，哪有因為不具名就放到一邊去，如果政府有轄區的人員就應該去盯，民眾很熱心反映市政缺失，政府應該是以感恩的心去處理。所以我覺得應該朝向如果具體就應該處理。

另外，這裡還有講到電話來要聽完再覆誦，或 E-mail 確認再傳回去，這些都不可行，這些都是理論上、理想性，如果民眾確實不會造成困擾，那我認為那是 OK，我倒覺得電話進來如果再給他重覆內容，如果要寄去簽名再寄回來，老實講那些都不是那麼理想。

研：電話的陳情件數多嗎？

王：以我們這邊來講是佔極大的比例，我們聯合服務中心一個月有 1200 件上下，它就佔 70、80% 比例。

黃：如果不具體又帶情緒性的言詞，會怎麼處理？

王：那就委婉的跟他講你說的事情不具體，還是要受理，而不是丟到垃圾桶。簡單說，我們中央處理方式不相同的，這和便民有很大關聯，但這和地方政府服務民眾是相契合的。就是便民跟法規的不相容情形下，高雄市政府選擇便民的處理模式。但也不是毫無限制，因為局處也會抱怨，雖然聯合服務中心是一個交辦單位，但是不具體明確他們也會抱怨，為什麼受理時不問清楚。

研：如果他不留的話，那處理後怎麼回覆給他？

王：不用回覆給他，他自然會再打電話來問，三、五天他自然就會打電話問我反映事項處理好了沒。

研：那你們處理完後會再有一個滿意度問卷？

王：那是市長信箱有。

研：他會再寄回來嗎？

王：會啊，大概 20、30% 上下吧。但是你會發現會回來的，大概會走兩極，不是很滿意就是不滿意，用人性的方向去猜大概就是走兩極化，參考啦，那東西也不會太嚴謹。但是如果反映不滿意市政那個區塊倒是可以特別注意，針對他不滿意的部分再去追他的案子。

研：那言不及義的案件多嗎？

王：那還好，應該是說地方政府和人民期待落差最大的是處理結果民眾不滿意，這個區塊就是會一再而來，其實我們也有相關規定，這就是地方政府怎麼去看待這個條文，是不是瞭解這個條文的精髓。簡單的講，他會一直陳情就是政府沒有滿足他嘛！

研：舉例哪些案子他們會一直來啊？

王：我這裡可以舉例的應該違建是大宗，再來就是路障的排除，一些違規工廠或是 PUB 要立即改善的，這些處理需要時間和民眾期待有落差，尤其是路霸，就是在路上擺了一些不該擺的東西影響行人，案件進來我們都是很迅速的請我們轄區派出所或交通大隊作排除，那交通大隊也很認真馬上就派人處理，大部分都是商家擺花盆，也很迅速的收起來，過來 5 分、10 分他再擺出來，那民眾就說那根本沒效。其實我們有很委屈，警察機關就說我不是沒有作啊，我也馬上去處理啊，民眾就是鑽漏洞，他知道警察過去不會馬上再回來，民眾看到的是沒有真正把問題解決。

研：所以民眾就會一再申訴。

王：再來就是違建的部分，違建大概各縣市政府都一樣，在違建處理上都是痛．．．．。

研：就是要排拆嘛。按照等級是不是？

王：也有，但是跟中國人民族性是有關的，違建的興建力大於拆除的力量。在我們民眾的觀念裡，透天的房子使用執照拿到後面那塊就蓋起來了，那南部更普遍，因為南部下雨比較多或是比較熱，頂樓就會加蓋，這種東西以我們對違建的認定，沒有申請東西就是屬於違建，在執行的障礙是什麼呢？民意代表會受選民的請託，他就會出來關心，執行上就會受

到影響，所以他也不是沒有作，也要兼顧跟民意代表的互動，所以執行跟我們公權力強制、依法行政規範就會有落差，民眾看到的就是你的公權力不彰嘛，明顯的在違建部分各縣市政府都是遇到相同的問題。以高雄市政府來講，第一個就是有妨礙公共安全，興建中的，我們處理原則就是要立即排除的，即報即拆．．．。所以處理違建滿意度是很低的，他就會一再而來，一再而來就不能講說不受理，這是政府在這一塊處理得讓民眾期待落差很大，所以有些東西是可以依據法令不予處理，一而再，再而三，沒有新的資料，你就不給他處理，那也會造成民怨，所以還是要看個案的內容去判讀；另外條文也說有沒有妥適處理，有沒有用心針對他問題想盡辦法解決。

我沒記錯那個條文講說「同一事由，經適當處理並予明確答覆，仍一再陳情」，經予「適當處理」那是機關主觀的認知，機關的適當處理有沒有跟民眾有落差，這是靠著承辦人員自己有沒有用心作適當處理，不能進來兩三次都是用第 14 條第 2 款答覆。而且這個「明確答覆」也要斟酌，像我們地方政府處理違建，普遍人民都會覺得政府公權力被戕害，比如檢舉案件進來他們就會去查報，就會依照程序訂定執行時間，等到要去拆了，民意代表就會出來關心，就會產生有明確答覆卻沒有執行，因為沒有執行，民眾一再來陳情還是要受理。

黃：會不會很多民眾是感受上的問題，比如說覺得高雄市交通很不好，但是實際上也有去處理，但是還是人民感受來是不好，那要怎麼解決？

王：針對這個問題，我們就會分是不是很多人反映這樣的問題，還是個別一個人，還是問主管機關普遍都有反映這樣的問題，像您剛才提到是個人感受問題，但不會只有他而已，但是同時間使用這個道路會有很多用路人，普遍會很多人反映，如果有去處理還是不行、不滿意，那政府應該更用心的加強人力、在尖峰時間再作疏導的工作；相對的，如果根據流量，都只有他反映而已，那就可能是他的問題。其實人民陳情案件需要再活化一點，會比較能符合民眾期待。那政府這幾年走過來，有幾個比較肯定的，早期的時候都是站在政府的角色，那近幾年的走向是我們會聽民眾的聲音，聽民眾想要的再納進來跟我們的政策作整合，我覺得這個地方政府是進步了。處理人民陳情案件也是這樣，多站在陳情民眾的

立場會處理的更好，這是一種心態的調整。其實我們各縣市部門都相同，只要有這份心站在這個角度思維時候，都不是問題。處理人民陳情要點只是一個大原則，規範不要太偏離處理原則，但是它是有一些彈性。

黃：聯合服務中心的編制式常態的嗎？

王：聯合服務中心是各單位派員到中心，以目前來講是 12 位同仁，我們有 30 幾個局處，這邊也容納不下那麼多人，所以我們就反映事項較多的局處，優先派駐我們的中心。這是一個整合性的窗口，市民不管有任何問題、陳情、建議或對市政不滿意的地方，由我們作統籌，再來交付我們相關單位處理，民眾不可能都很熟悉市政府的運作，那這個窗口的好處，就是市民不用想那麼多，不用想說我要去找哪裡申訴、陳情？只要想到市政府有個聯合服務中心或是「馬上辦」，就可以協助幫我處理。

研：聯合服務中心是各單位派駐一、兩個人在這裡，應該對業務都很熟？

王：應該都可以立即回答民眾問題，如果第一限沒辦法解決，也可以跟相關局處作連結，電話接通後再由局處人員作諮詢；那有一些是需要後續兩、三天處理的我們就會入案，進到我們線上及即時服務系統作管考。那未來我們會成立「話務中心」，在電話的管控上會更嚴謹了，就是窗口管控上同仁就會作處理了，那與現在不同的是透過系統功能的提升，比如 call center 它可以建立知識庫，就是所謂的知識管理，它會把 call center 民眾經常反映的事項，相關局處可以提供 FAQ 或相關資訊可以建置到裡面去，那電話一進來，發文中心的同仁就可以透過電腦系統去尋找，可以符合回覆民眾的資料。我們發文中心成立後，有一個目標會在第一線完成服務民眾比例提高。

黃：那 12 位派駐聯合服務中心的是常駐的嗎？還是會輪流？

王：是輪派的，早期是會以一年或半年作一個基期，有些機關派出來的人員輪來輪去也挺麻煩的，一年到了就會再看看當事人有沒有意願，如果這邊表現很正常，我們會同意繼續在這裡服務。這個流動性及固定各有利弊，一直流動的話，來的話都要學習嘛，但市政工作是多面向、很廣的，不可能只負責你這個部分，還要兼顧其他局處、市政的工作都要逐步的熟稔、應對，都知道怎麼把民眾的一通電話逐步的處理，所以多數人都要累積這樣的經驗，三個月、半年又換，已經熟稔了又換，相當可惜。

研：那目前總共 12 個人而已嘛？

王：我這邊又有兩個回去，未來這邊要成立話務中心，這邊又要精簡人員，應該在這個月底只剩下 9 個人。

研：蠻精簡的。那 9 個人，一個可以負責好幾個處室嗎？

王：因為我們這邊電話是主軸，未來電話會進入話務中心處理，我們話務中心未來是委外的，將會有 15 位話務人員。原來 12 位處理的，我們留下了 6 位臨櫃的，3 位要作管考的，因為臨櫃的現在還是有限，臨櫃的每天約 20、30 件。未來將針對人來就作服務，將會強化質的部分，來到現場的民眾，希望有比較具體明確的處理結果再讓他回去，以前來我們就入案起來，進入系統管考，那現在會傾向如果需要局處聯繫，就請局處的下來或帶他們上去，讓他們感受到我們的熱忱；另外，如果有跨單位的問題，希望由我們聯合服務中心去召集會勘，真正解決民眾問題；第三個我們會作回報督察，有些交辦案件回報已經處理好了，是不是真的處理好了，或是處理情形和民眾期待有落差，所以會強化督察制度，如果權責機關回報已經處理好了，我們會請同仁現場去勘查，民眾如果有留下電話，我們會回電話給民眾，回報說你陳情的案子已經處理好了，第一個人讓他感覺到受到重視，另外也可以從這裡檢視是不是有做好，

黃：我對於電子系統的整合會想要多瞭解。或是對於電子系統有麼建議？

王：整合應該就差在局處有局處首長的信箱，市長有市長信箱，如果把局處拿掉那就是市長信箱了，局處信箱存在應該不影響市長信箱，而如果僅存市長信箱也可以說是整合窗口；有些人對市政府很熟稔，他就不要再透過這個關口，就直接到各部門局處首長信箱反映。一般來講民眾都會挑比較有辦法幫他解決的窗口，如果民眾知道市長信箱效果比較大他就不會去局處，比如市長信箱有在接見民眾，聯合服務中心也有，很明顯地會直接找市長。整合是可行的，只是名稱要再想一下，就是讓民眾一下就知道要到這個電子信箱來。比如說「市政即時通」、「市政馬上辦」，再透過行銷媒體來宣傳就可以了。

黃：您有提到 call center，未來 call center 會是怎樣的作用與定位？

王：以台灣來講，台北市已經建置起來，call center 的重點在於說他會整合一個簡碼的代表號，讓市民朋友很容易的去記，知道有任何市政問題都以

這個號碼撥打，就能獲得妥適的解決。以紐約的 call center 簡碼是 311，他們就有整合 14 頁的電話號碼進入 call center，就是以前要記上百支的電話，那現在整合起來民眾不必記那麼多局處的電話號碼，也是專業的話務中心，現在只要一通電話進來就會幫民眾作後續的管考，處理好再回報給你，那話務中心本身就是這一個角色。透過系統的提升，可以專業中心人員的訓練在質量上都有相對提升，加上系統的建置、資料的完備，能在整體服務品質往上提升。

研：現在各縣市在辦陳情案件不全是專辦陳情業務的人員答覆，比如說我們二科，本身也有我們的業務，然後又要接我們會全部的陳情業務，那會造成答覆、滿意度都會造成影響。我們現在都在轉(文)嘛，轉給權責單位去處理，所以我們的權責也在轉文，那變成權責單位已經答覆了，但是他還是一再來陳情，那我們也是不勝其擾，從我們承辦人員的看法應該成立一個專責單位，專門負責處理陳情案件。

王：如果以行政院來講，看要不要在研考會下面有一個聯合服務中心的角色扮演，因為目前中央還沒有所謂的聯合服務中心。早期中央都沒有面對民眾的，陳情案件是有限的，但是現在整個大環境開放以後，我發現中央部會陳情案件也蠻多的，現在是由你們會 . . . 。

研：現在都不是我們的業務 . . . !

王：那這和我們聯合服務中心是相同的情況。我們早期也隸屬於(市政府)研考會，台北市聯合服務中心是隸屬秘書處，台灣省政府也隸屬於秘書處，那我們隸屬於研考會是著眼於管考這一塊，但是陳情業務也不是屬於你們研考會。

研：對應該項聯合服務中心一樣。

王：我的建議倒是這樣，有兩個部分可以去推的，一個是聯合服務中心；一個是 Call Center，整合成一個窗口的東西，只是層級把它拉高屬於我們中央的部分，再來就是整合 Call Center 的部分。這一年來我經歷 Call Center 部分，Call Center 如果由中央建置，地方只是下屬一連結就起來了，全國民眾只要記一個電話，比如說台北市按 1，由中央統籌這個代表號統一才有意義。紐約的 311 我很有印象，台北市政府曾經邀請規劃 311 的負責人來演講，我聽完後紐約的 311 沒有我們好，它後面的管考

## 人民陳情案件處理機制之改進

作得不好，它花了很多錢，是因為那時參選的朱利安尼，競選期間到處走動，就是有民眾跟他陳情，問的時候底下的人也不知道怎麼處理，他們才有意識到要作一個整合機構，但是他們後面面臨最大問題，管考機制作得不好，最後是沒作起來。我覺得應該由中央建構起來，在整個拉抬地方，比如台南也沒建置起來，是因為沒錢。

研：建置這個要多少錢？

王：我們包含三個部分，分為工程採購、系統建置、勞務委外。

黃：針對電子信件氾濫的問題，市政府怎麼解決？

王：我們市長信箱也針對這個問題作了調整，我們參考台北有一個確認信函，我們收 mail 的時候，還要回封信給他確實有沒有收到信，他再回來。當初我們要不要加這個東西也是兩難，一個就是確認信再回來，時效性就受到影響，但是我們還是作了調整，雖然時效性受到一點影響，但是為了證明是不是他寄的，冒名會產生一些困擾，信件的回覆很快，只要他信件一發出來我們就很快回覆，只要還在線上很快就會看到，我們也會在網頁說明我們有這樣的機制。



### 附錄三 行政院研考會行文行政院所屬部會暨各地方縣市政府之公文

主旨：惠請協助本會「人民陳情案件處理機制之改進」委託研究案進行「簡化陳情程序與增進民眾滿意度意見調查」，請 查照。

說明：

- 一、本會為改進人民陳情案件之處理機制，於本（96）年度委託國立中山大學進行「人民陳情案件處理機制之改進」之研究。因研究需要，擬針對曾向政府機關提出陳情之民眾進行問卷調查(問卷如附件 1)，敬請 貴機關協助提供問卷調查對象名單，俾利本調查工作之進行。
- 二、請 貴機關填妥所附之『「簡化陳情程序與增進民眾滿意度意見調查」協助意願調查表』後（如附件 2），以電子郵件或傳真擇一方式回復於 97 年 1 月 10 日回復國立中山大學。
- 三、受託研究團隊聯絡人，國立中山大學調查專案聯絡人黃伸閔先生，聯絡電話 0928-559989；E-mail：huangsanmin@gmail.com；傳真 07-5254969。

正本：內政部、外交部、交通部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、蒙藏委員會、僑務委員會、行政院主計處、行政院人事行政局、行政院新聞局、行政院衛生署、行政院環境保護署、行政院海岸巡防署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、行政院經濟建設委員會、行政院金融監督管理委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院青年輔導委員會、行政院原子能委員會、行政院國家科學委員會、行政院農業委員會、行政院文化建設委員會、行政院勞工委員會、行政院公平交易委員會、行政院消費者保護委員會、行政院客家委員會、行政院中央選舉委員會、行政院飛航安全委員會、行政院國家通訊傳播委員會、基隆市、台北縣、台北市、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、台南縣、台南市、高雄縣、高雄市、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣

#### **附錄四 「簡化陳情程序與增進民眾滿意度意見調查」協助調查意願表**

本會 96 年度委託國立中山大學辦理「人民陳情案件處理機制之改進」研究，俾改善目前人民陳情案件處理作業及提升陳情民眾滿意度，用以提昇整體政府形象。鑑於研究需要，該校擬針對曾向政府機關提出陳情之民眾進行問卷調查(問卷檢附如後)，為使本研究調查工作具代表性，爰擬請 貴機關提供部分半年內陳情民眾資訊，俾利問卷寄發。若 貴機關對於提供受訪資料(姓名與地址或電子郵件網址)有所疑慮，亦可由本案研究團隊寄上問卷及回郵信封，委由 貴機關代為寄發。

(貴 機關如無受理人民陳情案件窗口或單位，亦可轉交由所屬下級機關代為回復)

**請機關聯絡人撥冗填寫下列協助調查意願表。**

「政府機關處理人民陳情案件民眾滿意度調查」協助調查意願表	
1	貴單位是否願意提供協助？(答「否」者，請依第 6 項方式之一，惠予回復) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2	貴單位願意協助的方式？ <input type="checkbox"/> 提供名單 <input type="checkbox"/> 代為寄發
3	貴單位願意提供的名單？陳情人姓名及…(可複選，提供各半) <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 地址
4	貴單位願意提供份數？ <input type="checkbox"/> 20 份 <input type="checkbox"/> 40 份 <input type="checkbox"/> 60 份    其他 _____ 份
5	貴單位聯絡人員？ 單位名稱：_____。 姓 名：_____。 電 話：_____。 E - m a i l：_____。
6	請 貴單位聯絡人填妥後，以電子郵件 <a href="mailto:huangsanmin@gmail.com">huangsanmin@gmail.com</a> 或傳真 07-5254969 表達是否願意提供本會協助。

## 附錄五 紙本問卷調查表

先生／小姐您好：

國立中山大學傳播管理研究所接受行政院研考會委託，針對政府處理人民陳情案件的程度及陳情民眾滿意度進行調查，希望藉此改進陳情程序及提升陳情民眾滿意度。

由於您曾經向政府機關進行陳情，行政院研考會透過相關政府機關的協助，以隨機抽樣方式獲得您的姓名、地址或電子郵件（但並不知道您陳情的內容及政府機關回覆的意見），希望透過問卷取得您對簡化政府陳情程序的完整意見及滿意程度。

爲了答謝您參與本次調查，在您詳細完整答覆本問卷且寄回後，我們會在收到答復問卷後的3天之內，贈送您價值100元的7-11超商禮券乙張。

我們保證，對於您的個人資料及答覆的問卷內容都僅用於本次研究，不會外洩；另外，所有可供辨認之資訊內容及個人資料在最後的報告中，都將以隱匿方式處理。

如果您對於本次調查有任何疑問，歡迎與我們連絡。

主辦單位：行政院研究發展考核委員會

協辦單位：國立中山大學傳播管理研究所

主持人：陳祥

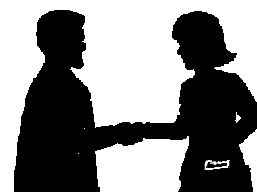
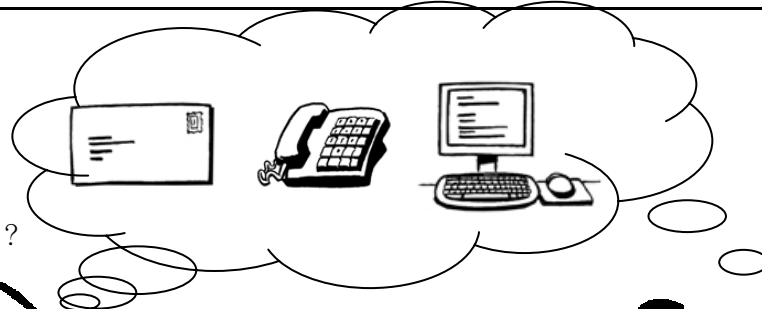
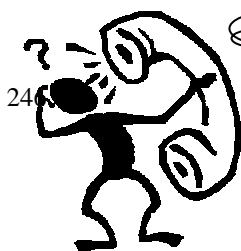
聯絡人：黃仲閔

地址：804 高雄市鼓山區蓮海路70號

聯絡電話：(07) 5252000 轉 4962

E-mail：huangsanmin@gmail.com / 0928-559989

對政府有任何疑問或建議嗎？



政府與民眾永遠在一起！

## 簡化陳情程序與增進民眾滿意度意見調查

### 第一部分：

- 1、請問在過去一年裡，您曾經向政府機關陳情過幾次？(單選)  
 1次     2次     3次     4次     5次  
 6次     7次     8次     9次     10次及以上
- 2、請您回憶，您最近一次向政府機關陳情，透過下列哪一種管道？(單選)  
 親自前往政府機關或民眾聯合服務中心  
 電話  
 傳真  
 投書報紙雜誌  
 書信  
 電子郵件  
 其他，請說明 \_\_\_\_\_。
- 3、請問您最近一次的陳情，政府機關是怎樣回覆的？(單選)  
 當面回覆                       寄發紙本公文  
 電話                                 電子郵件  
 傳真                                 其他，請說明 \_\_\_\_\_。
- 4、請問您最近一次的陳情，是向哪個層級的政府機關提出的？(單選)  
 總統府或總統電子信箱  
 院級機關(行政院、立法院、考試院、司法院、監察院)  
 行政院院長電子信箱  
 部會級機關(如內政部、財政部、經濟部、交通部、教育部、農委會、勞委會....等)  
 部會所屬機關(如內政部警政署、交通部公路總局、經濟部水利署、財政部國有財產局....等)  
 縣市政府首長(電子)信箱或首長的與民有約  
 縣市政府各局、處、室  
 不知道

人民陳情案件處理機制之改進

其他，請說明 \_\_\_\_\_。

5、請問您最近一次的陳情跟下列哪一種情況相關？(單選)

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 爭取個人權益   | <input type="checkbox"/> 政府建設或活動查詢     |
| <input type="checkbox"/> 請求賠償或補救  | <input type="checkbox"/> 特定問題的查詢       |
| <input type="checkbox"/> 行政法令查詢   | <input type="checkbox"/> 具體的革新建議       |
| <input type="checkbox"/> 檢舉違法的人或事 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明 _____。 |

6、請問您最近一次的陳情，是怎樣提出的？(單選)

- 自己提出     委託親友     委託中央或地方民意代表  
 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

7、請問您最近一次的陳情內容，與下列哪項行政業務最有關聯？(單選)

- |                               |                               |                               |                               |                                 |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 外交   | <input type="checkbox"/> 國防   | <input type="checkbox"/> 法務   | <input type="checkbox"/> 社會福利 | <input type="checkbox"/> 交通     | <input type="checkbox"/> 警政治安 |
| <input type="checkbox"/> 民生經濟 | <input type="checkbox"/> 工務   | <input type="checkbox"/> 地政   | <input type="checkbox"/> 民政   | <input type="checkbox"/> 戶政     | <input type="checkbox"/> 環保公害 |
| <input type="checkbox"/> 財稅   | <input type="checkbox"/> 勞工   | <input type="checkbox"/> 觀光旅遊 | <input type="checkbox"/> 工商登記 | <input type="checkbox"/> 人事     | <input type="checkbox"/> 醫療保健 |
| <input type="checkbox"/> 農林漁牧 | <input type="checkbox"/> 公共建設 | <input type="checkbox"/> 文教藝術 | <input type="checkbox"/> 衛生保健 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明 |                               |

\_\_\_\_\_。

**第二部分：**

8、對於您最近一次的陳情事項，請問您認為政府機關如要順利解決，其困難度為何？(單選)

- 非常困難     還算困難     普通     還算簡單     非常簡單  
 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

9、對於您最近一次的陳情案件，請問從您開始陳情到接獲回覆，總共經過多久？(單選)

- 1 天以內     2~3 天     4~6 天     1 週~2 週內  
 2 週~3 週內     3 週~ 4 週內     1~2 個月內     未接獲任何回覆  
 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

10、對於您最近一次的陳情，請問您覺得政府機關應該在幾天內回覆最爲理想？(單選)



人民陳情案件處理機制之改進

17、請問您是否曾經有對同一事件，反覆地向同一個政府機關一再陳情的經驗？(答「否」請跳至第 18 題 )

- 是  
 否

17-1、承上題，請問您「同一事由，一再陳情」的理由是？(可複選)

- 沒有獲得任何的回覆
- 沒有獲得滿意的答覆
- 沒有獲得實際的解決
- 處理的結果和自己預期相差太大
- 問題的處理僅治標，未治本，所以隔一段時間就會再陳情。
- 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

18、請問您是否曾經對「同一事件，同一時間向多個政府機關反映意見或寄發陳情信件」？(答「否」跳答 19 題)

- 是  
 否

18-1、承上題，請問您「同一事件，同一時間向多個政府機關反映意見或寄發陳情信件」的理由是？(可複選)

- 不確定要向哪個政府機關陳情
- 已向主管機關陳情，但未獲回應
- 希望獲得不同的政府機關處理意見
- 希望問題獲得重視
- 希望加快處理速度
- 問題牽涉到多個機關才能解決
- 陳情簡便，花費不多，故多寄幾個政府機關
- 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

19、對於人民向政府機關陳情時，請問您認為有哪些缺失？(可複選)

- 政府機關間一再推拖
- 官僚氣息太重
- 陳情管道不多
- 缺少一個主管陳情事件的專責單位



- |                                    |                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 陳情管道不方便   | <input type="checkbox"/> 回覆內容常不可行     |
| <input type="checkbox"/> 回覆時間過久    | <input type="checkbox"/> 回覆的意見僅暫時解決問題 |
| <input type="checkbox"/> 回覆內容不專業   | <input type="checkbox"/> 承辦人員態度不友善    |
| <input type="checkbox"/> 回覆語氣不友善   | <input type="checkbox"/> 承辦人員不積極      |
| <input type="checkbox"/> 回覆用語不夠口語化 | <input type="checkbox"/> 其他，請說明       |

第三部分：

20、請問您是否使用電子郵件陳情過？

- 是  
 否

21、請問您在陳情前是否會先在政府網站上尋找資訊？例如法規的查詢、提出陳情的程序、常見問題集(FAQ)。(如答「否」請跳答至最後一部分)

- 是  
 否

21-1、請問您在電子化政府的網站中，是否可找到有用的陳情資訊？  
(單選)

- 常常可以找到  偶爾可以找到  很少可以找到  沒有找到過

21-2、請問您認為政府機關應加強網站上哪方面的資訊，才能解決您的陳情問題？(請根據重要性，從 1 到 9 加以標示，1 是「最重要及最急迫的」，9 是「最不重要及最不急迫的」)

- 陳情問題常是特例個案，無法由網站提供之資訊獲得解決。  
 方便的法律、法規查詢  
 提供更多的陳情管道查詢  
 具備方便的服務項目查詢  
 提供民眾查詢政府機關以往處理各類陳情事項的案例  
 提供陳情案件提出的程序  
 建立可查詢的常見問題集(FAQ)  
 建立一個統籌處理陳情案件的專責機構

人民陳情案件處理機制之改進

- 建立分門別類的民意論壇供民眾發表意見  
 其他，請說明 \_\_\_\_\_。

22、對於政府機關處理陳情案件，請問您是否還有其他建議事項？

您的建議：

---

---

---

**第四部份：**

個人基本資料：

1、性別： 男  女

2、年齡： 20 歲以下     21~25 歲     26~30 歲     31~35 歲  
 36-40 歲     41~45 歲     46~50 歲     51~50 歲  
 51~55 歲     56~60 歲     61~65 歲     66 歲以上

3、學歷： 國小及以下     國中     高中職     專科     大學  
 碩博士

4、職業： 工商貿易     出版媒體     服務業     製造業  
 農林漁牧礦     自由業     金融保險     法律會計顧問  
 醫療專業     待業中     公教、軍警人員     退休人員  
 學生     其他 \_\_\_\_\_。

5、電腦使用程度：

5-1 請問您使用網路的頻率如何？

未使用過網路     每天(約上網 \_\_\_\_ 小時)     約每 2-3 天，上網一次  
 約 4-5 天，上網一次     約每週，上網一次     約每月，上網一次

5-2 請問您認為自己對網路使用的熟悉程度如何？

非常熟悉     還算熟悉     普通     不太熟悉     非常不熟悉

如果要收到本研究之贈品，

請填寫您的留下姓名及郵寄地址，以方便我們將贈品寄到您的手中，謝謝！

姓 名：\_\_\_\_\_。

郵寄地址：\_\_\_\_\_。

## 附錄六 電子問卷登錄及填答畫面

簡化陳情程序與增進民眾滿意度意見調查

{FIRSTNAME}{LASTNAME} 您好：

國立中山大學傳播管理研究所接受行政院研考會委託，針對政府處理人民陳情案件的程度及陳情民眾滿意度進行調查，希望藉此改進陳情程序及提升陳情民眾滿意度。由於您曾經向政府機關進行陳情，行政院研考會透過相關政府機關的協助，以隨機抽樣方式獲得您的姓名、地址或電子郵件（但並不知道您陳情的內容及政府機關回覆的意見），希望透過問卷取得您對簡化政府陳情程序的完整意見及滿意程度。

我們保證，對於您的個人資料及答覆的問卷內容都僅用於本次研究，不會外洩；另外，所有可供辨認之資訊內容及個人資料在最後的報告中，都將以隱匿方式處理。

以下問題將花您5~10分鐘時間。  
耐心填完後，將贈送您價值100元的7-11超商禮券乙張。

主辦單位：行政院研究發展考核委員會  
協辦單位：國立中山大學傳播管理研究所  
主持人：陳祥博士  
聯絡人：黃仲閔  
地址：804高雄市鼓山區蓮海路70號  
聯絡電話：(07) 5252000轉4962  
E-mail：huangsanmin@gmail.com

此問卷有34條問題

下一題 >>  
(清除問卷內容後離開)  
載入未完成的問卷

圖 4 電子問卷登錄畫面

Internet Explorer  
我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)  
f:\msurvey\index.php  
開始 94 已擱載 拼字檢查 翻譯 傳送到

**第一部份**  
請您就最近一次的陳情經驗，回答下列問題：  
(陳情係指人民向政府機關提出非正式的行政請求或救濟，但不包含司法訴訟、訴訟、國家賠償。陳情事由包括：  
1、權益受損請求補救或賠償；2、爭取個人權益；3、行政法令的查詢；  
4、檢舉違法的人或事；5、政府建設或活動查詢；6、具體的革新建議等。)

**\*請問在過去一年裡，您曾經向政府機關陳情過幾次？**  
*請選擇一項*

- 1次
- 2次
- 3次
- 4次
- 5次
- 6次
- 7次
- 8次
- 9次
- 10次及以上

**\*請您回憶一下，您最近一次向政府機關陳情，是透過下列哪一種管道？**  
*請選擇一項*

- 親自前往政府機關或民眾聯合服務中心
- 電話
- 傳真
- 投書報紙雜誌
- 書信
- 電子郵件
- 其他

? 如果選「其他」選項，請說明理由。

圖 5 電子問卷填答畫面

## 附錄七 問卷調查各行政機關發放與回收一覽表

層級	單位	抽樣份數	回收	各單位回收率(%)	佔有效樣本數百分比(n/527)
中央政府機關	行政院交通部	200	31	15.5	5.9
	行政院內政部	24	10	41.7	1.9
	行政院國防部	20	5	25	0.9
	行政院經濟部水利署	40	18	45	3.4
	行政院經濟部國營會	20	3	15	0.6
	行政院環保署	350	66	19	12.5
	行政院原子能委員會	10	1	10	0.2
	行政院客家委員會	20	0	0	0
	行政院國軍除役官兵輔導委員會	20	6	30	1.1
	行政院國家通訊傳播委員會	23	3	13	0.6
	行政院勞工委員會	10	5	50	0.9
	行政院農業委員會	20	3	15	0.6
	行政院青年輔導委員會	20	3	15	0.6
	行政院公共工程委員會	20	10	50	1.9
	高等法院檢察署	10	0	0	0
	故宮博物院	20	6	30	1.1
	財政部	202	36	17.8	6.8
地方政府機關	台北縣政府	20	14	70	2.7
	台北市政府	20	14	70	2.7
	新竹市政府	20	8	4	1.5
	新竹縣政府	20	11	55	2.1
	苗栗縣政府	10	6	60	1.1
	南投縣政府	20	6	30	1.1
	台中縣政府	40	19	47.5	3.6
	嘉義縣政府	20	6	30	1.1
	雲林縣政府	40	4	10	0.8

附錄

	高雄市政府	40	19	47.5	3.6
	高雄縣政府	30	14	46.7	2.7
	屏東縣政府	60	14	23.3	2.7
	花蓮縣政府	20	8	40	1.5
	台東縣政府	20	4	20	0.8
	澎湖縣政府	28	9	32.1	1.7
	金門縣政府	50	12	24	2.3
	無法辨識回收單位		153		29.0
	小計	1,487	527		100.0

註：回收的問卷中，共有 153 份網路問卷未填寫陳情單位或無法辨識向哪個單位陳情，因此未予計入回收單位統計。本調查研究可辨識單位加上不可辨識單位，總計回收 527 份問卷。

## 附錄八 期中報告審查意見

### 「人民陳情案件處理機制之改進」委託研究

#### 期中報告本會審查意見

#### 一、 報告章節建議整併如下：

- (一) 第1章：緒論（含研究緣起、預期目標、研究方法及過程等；原報告第3章研究方法與過程併入）。
- (二) 第2章：文獻探討（原第2、3、6節併入第1節我國人民陳情機制之源起與發展；第2節調整為國內外學者對於人民陳情機制之研究與分析；第3節調整為他國處理人民陳情案件之借鏡）。
- (三) 第3章：政府機關人民陳情案訪談分析（原報告第4章）。
- (四) 第4章：人民陳情個案實例分析及模擬測試結果（原報告第7章陳情案件模擬測試併入）。
- (五) 第5章：陳情民眾滿意度調查分析（原報告第6章）。
- (六) 第6章：結論與建議（原報告第7、8章整併）。

#### 二、 研究方法：

- (一) 此研究係為澈底瞭解人民陳情案件處理機制的改進，故採用多種研究方法，包含文獻探討、深度訪談、問卷調查、個案分析與陳情案件之模擬測試等，而這些方法之進行確實有助於瞭解現行人民陳情案件處理之問題。在質化的研究方法中，訪談對象的選取、個案、以及測試單位的選取應說明理由。在量化研究中，問卷調查對象的抽樣也應說明清楚，到底是研究樣本還是母體？如果是樣本，如何劃定母體？如何抽樣？都應說明並詳細規劃。



- (二) 於第 1 章「研究方法」，分別說明訪談、政府文獻整理、模擬測試及問卷調查之設計，參考 APA 格式，說明研究工具、研究對象、施測(訪談)過程等事宜。

### 三、 報告內容：

- (一) 原報告第 2 章第 1 節我國人民陳情機制之源起與發展，建議分階段說明我國人民陳情制度之適用法規、處理方式及特點，並請比較與「訴願」、「行政訴訟」等行政救濟之異同。
- (二) 原報告第 2 章第 4 節國內外學者對於人民陳情機制之研究與分析，除一般性介紹外，建議將學者專家研究成果及意見予以歸納，俾補學理上之不足。
- (三) 原報告第 2 章第 5 節他國處理陳情案件之借鏡，建議先依國家別介紹其陳情制度（實務、法制、技術面等），並請引用最新的第一手資料（如該國網站或法令資料），避免僅引用他人文章內容，增加資料之適切性，最後再針對各國陳情制度之特色提出整合性的結論，做為我國改進參考。
- (四) 原報告第 5 章第 8 節人民陳情個案實例分析之小結部分，對於案件分析結果與建議要再扣緊 2 項主題：一是行政權益維護案件是否要具體處理及如何處理？其次，為避免電子陳情案件氾濫，在兼顧回應民意及排除惡（故）意郵件陳情下，如何改善處理程序等。此外，本章併入陳情案件模擬測試後，應比較機關提供之「已處理個案」與研究團隊「實際測試個案」間之異同並分析可能原因；另陳情案件模擬測試 10 個模擬案例均請提出評析及改進建議。
- (五) 原報告第 9 章初步研究建議，請增列短、中、長期建議及主協（辦）機關。另「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 3、4 條規定陳情書均需載明陳情人國民身份證統一編號，是否一定要載明，可再參酌各機關意見，

避免產生實務作業上之困擾；另第 4 條人民陳情得以言詞為之，言詞應包括臨櫃與電話陳情，倘民眾係以電話陳情，依規定須待陳情人簽名或蓋章確認後才據以辦理，在實務上幾乎沒有任何單位採行，是否有其必要，亦值斟酌。此外，針對設立專責陳情單位 1 節，宜就預算和人員編制等問題進行可行性分析及成本效益。

四、 其他：

- (一) 參考書目內容略顯單薄，建議再增補；另編排格式請加以修正。
- (二) 訪談逐字稿請列入報告附錄；受訪對象姓名宜以匿名方式處理。
- (三) 文字修正：請再全面檢視報告內容之文句是否通順，有無錯漏字；另表 5-1 交通部之「管制標準」請酌增文字如下：除依業務性質訂定處理期限，並依陳情管道區分，「時效」扣除例假日及國定假日後，分別為：
  1. 院長電子民意信箱案件為 5 天
  2. 首長電子民意信箱案件為 7 天
  3. 書函/電話/到部案件，限辦期限為 30 天；惟攸關陳情人權益之切身問題係即時電請各該權責單位卓處後，回報交通部為民服務中心。

## 附錄九 陳情模擬測試個案

模擬案例一：

單位	經濟部	測試時間	2008.01.03	管道	投書
測試目的	此為政府預定政策，卻延宕多時，詢問政策開放時程				
內容	油價飛漲，政府要民眾開小車；物價高漲，政府要民眾選菜吃，為什麼政府不能更積極的開源作為呢？老是要老百姓緊衣縮食，那為什麼你們這些當官的卻自己作威作福，開大車，拿高薪，卻沒看到作些甚麼事情。阿扁老早就說要開放兩岸三通，讓經濟活絡起來，並且讓對岸人民自由來台觀光，振興本地的觀光產業。請告訴我，政府在開放大陸三通及開放大陸民眾來台，到底有沒有時間表？大官們都是隨口說說，敷衍老百姓對不對？人民已經被政府騙得夠久了！				

模擬案例二：

單位	勞委會	測試時間	2008.01.03	管道	投書
測試目的	對於政府公佈數據有疑慮，詢問是否可提供專業計算公式。				
內容	為什麼主計處公佈失業率創新低，我看我周圍的朋友很多中年失業，我兒子大學畢業也還沒找到工作，已經在家兩、三個月了，勞委會有沒有在幫助人民就業？不要因為選舉到了，就隨便公佈假數據。能不能告訴我，你們怎樣計算失業率的？是隨便捏造的，還是真的有去調查？如果有真的調查，是甚麼時候調查的？找誰調查？調查了多少人？調查的範圍有多大？調查的問題有哪些？回收率多多高？計算的公式怎麼算出來的？				

模擬案例三：

單位	NCC	測試時間	2008.01.03	管道	電子郵件
測試目的	單一議題向多個機關陳情，分別向台北市及南投縣政府陳情				
內容	<p>請問設置行動電話基地台需不需要申請？如果需要申請，哪個機關是權責單位？有沒有審查過電磁波是不是會造成對身底的傷害？明知會有害，政府卻還放任不管，或是眼睛閉著讓申請案通過，那就是公務員瀆職，應該移送法辦。如果沒有權責單位，那麼電磁波超量會影響健康該怎麼辦？到底行動電話基地台的電磁波會不會對人體有害，政府有專門的機關在研究或檢測嗎？</p>				

模擬案例四：

受理單位	台北市政府	測試時間	97.01.03	管道	市長電子信箱
陳情案由 主旨	單一議題向多個機關陳情，分別向 NCC 及南投縣政府陳情				
陳情事由	<p>我是居住在復興南路三段的居民，居住周圍大樓有很多行動電話的基地台，而且很多基地台都還穿上偽裝設施，不是用東西蓋著，就是假裝是冷氣的塔台，實在令人氣憤不已。</p> <p>常常聽新聞報導說，住在基地台附近的居民罹患癌症比例很高。雖然說，癌症和基地台架設還沒證實真的有相關，但是也沒有科學證據說兩者之間沒關係，因此每天住在家裡心裡還是會怕怕的，如果還沒證實基地無害前，市政府是否可以先禁止業者架設基地台？或是要求業者公告基地台的位址，好讓市民能夠知道哪裡有基地台。另外，爲了證明基地台是否會致癌，市政府方面應該出錢委託學者進行研究，找出問題或釐清問題，等確實沒問題，且得到市政府可以背書，最後才讓業者申請架設基地台？</p>				

## 模擬案例五：

單位	南投縣政府	測試時間	2008.01.03	管道	電子信件
測試目的	一議題向多個機關陳情，分別向 NCC 及台北市政府陳情				
內容	<p>我是居住在埔里鎮同聲里的居民，居住的附近有很多的行動電話的基地台，而且很多基地台都還穿上偽裝設施，不是用東西蓋著，就是假裝是冷氣的塔台，實在令人氣憤不已。</p> <p>近年來里民因基地台架設後，紛紛罹患癌症。雖然說，癌症和基地台架設還沒證實是否有相關，在此之前，縣府是否可以先禁止業者架設基地台？是不是可以請縣政府方面出面作研究，確實沒問題了，得到縣政府可以背書，業者才可以申請架設基地台？</p>				

## 模擬案例六：

單位	衛生署	測試時間	2007.12.20	管道	電子信件
測試目的	查詢服務，網路謠言代為查證				
內容	<p>前幾天在網路上讀到這篇報導，我想請問這是不是真的。</p> <p>「白蘿蔔的維生素 C 含量極高，但紅蘿蔔卻有一種對抗壞血酸的分解酵素，會破壞白蘿蔔裡的維生素 C。只要把紅蘿蔔跟富含維生素 C 的蔬菜一起烹調，紅蘿蔔都是個破壞者，所以，紅蘿蔔要跟肉類一起烹煮，才能獲得充分營養。」</p>				

模擬案例七：

單位	教育部	測試時間	2007.12.31	管道	電子信件
測試目的	認為政府教育資源分配不均的觀感不佳問題。				
內容	<p>部長你好：</p> <p>最近和同學聊天發現，他們學校竟然因為五年五百億計畫的錢花不完在傷腦筋，在私校的學生聽起多不是滋味啊。</p> <p>學生是一名私立大學的研究生，對於教育部日前提出的五年五百億的計畫，根本淪落為少數幾個大學相互分贓，沒有背景、沒有管道的私立或公立大學只能靠邊閃，變成別人吃肉，我們連湯都喝不到。難道私立大學和不是頂尖的公立大學的學生不是學生嗎？教育部只會大小眼，眼睛只看到台政清交跟幾個中字輩的大學，其他的大學都只能去跳海了。</p> <p>部長，要培養台灣的頂尖大學，應該是全面的提升人口素質，而且要從基礎做起，像現在把錢灌注在少數幾家身上，是不公平與違反教育原則的作法。</p> <p>很認同教育部網站回覆的論點，要依辦學績效來評比，並有退場機制，但是一開始的比賽就是不公平的比賽，在後面追趕的學校怎麼比也比不上？變成這樣讀私立大學的學生，就注定一輩子要落人後嗎。教育貴在公平，教育部的作法根本上就不公平，這樣怎能服人呢？</p>				

## 模擬案例八：

單位	高雄縣政府	測試時間	2007.12.31	管道	信件
測試目的	查詢服務，測試公務人員英文能力				
內容	<p>To whom it may concerned,</p> <p>I am a foreign student from Canada. I have been Taiwan for 3 months. I heard that Baolai hot spring is a good place for a two-day trip. I would like to go there. The problem is I don't know how to go there. Would you please provide some information about transportation and tour guide for me? Such as public transportation, hotel, scenic spots.</p> <p style="text-align: right;">Otiz</p>				

## 模擬案例九：

單位	台中縣政府	測試時間	2007.01.03	管道	信件
測試目的	建議政府放寬規定之請求				
內容	<p>我每天到大里市工作，都要經過元堤路，結果限速卻設定在 30 公里，實在不合理，是不是政府要讓我們上班族天天以龜速騎車？現在不管是機車或汽車，隨便油門一加，時速都在 40、50 公里以上，30 公里的速度只會讓駕駛人不耐煩，然後受不了龜速後加油向前衝衝衝，最後不僅因為有的車快，有的車慢，結果非常容易出車禍，而目前的狀況是，出車禍時會塞車，不出車禍時也會塞車連連。希望有關單位能盡快改善，提高速限，可憐我們這些用路人。</p>				

模擬案例十：

單位	基隆市政府	測試時間	2007.12.20	管道	電子信件
測試目的	政策建議				
內容	<p>您好：</p> <p>本人最近因為經常換身分證發現了一點困擾，希望市政府能採納本人建議。今年初因結婚登記，同時更換本人及太太的身分證，那時戶政人員說看我要不要幫太太遷戶口，分析之下有沒有遷戶口沒有太大差別，所以沒有「順便」辦理，之後岳母還是認為應遷戶口，最後還是幫太太遷了戶口，所以又換了一次身分證，剛好年底又買房子搬了家，因戶籍登記又換了一次身分證，每一次都得花 50 元，而且每次都要再重製身份證，很浪費。建議民眾配合政府即時換發身分證可以免收 50 元；二、是否可以發明電子身分證，類似健保卡有相片及姓名，如要修改民眾資料，只要插卡在電腦上修改即可？</p>				



## 附錄十 提出陳情之管道與接獲政府機關回復管道交叉表

提出管道與接獲回復 交叉表

個數

		提出陳情之管道				總和
		當面回復	電話	紙本公文	電子郵件	
接獲 回復	親自前往	16		23		39
	電話	2	30	2		34
	郵寄書信		3	117	1	121
	電子郵件	2	18	9	211	240
總和		20	51	151	212	434

## 附錄十一 期末報告審查意見與研究團隊意見回復

委託研究名稱：人民陳情案件處理機制之改進
研究主持人：陳副教授祥
研究期程（以契約所定為標準）：96年8月16日至97年4月15日
報告送會日期：97年4月15日
報告格式方面 是否
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 封面裡頁書明「研究主題」、「研究人員」、「本會委託研究」及「印製年月」等
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 目次中各章名、附錄及參考書目等字樣均以黑體字打印
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 有圖次、表次，其中之圖號、表號均以黑體字打印
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 提要部分包括研究緣起、研究方法、主要發現或結論、建議事項及其主協辦機關
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 各建議事項分為：漸進性或中長程建議，立即可行建議；並註明主、協辦機關
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 註釋註記於行文引述之當頁或採夾註方式
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 本文中之圖、表標題均以黑體字打印，並置於圖下方、表上方；其資料來源則置於下方
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 參考書目或註釋之格式符合本會規定
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 研究調查問卷、相關訪問紀錄、統計資料、法規及文件、座談會紀錄等，均分別列入附錄中
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 本會完成之相關研究報告已列入參考書目內

報告內容方面	審查意見與建議	回復
研究架構 (研究範圍、理論基礎及架構層次、研究設計等)	1. 本研究採用文獻探討、機關訪談、陳情個案實證、測試分析及陳情民眾滿意度問卷調查等方式蒐集資料後進行分析，提出結論與建議，整體形式架構完備，惟因設定之研究目的與範圍過於廣泛，不利掌握本研究亟待解決問題及研究主軸，建議於第一章補列研究架構以利迅速掌握人民陳情處理機制之瓶頸，各章節與研究主題及各章節之間的關連性。	針對審查委員建議於第一章補列研究架構部分，已增列在第一章第五節研究架構，頁7。
	2. 本研究探討我國陳情制度僅以民國62年公布的「行政機關處理人民陳情案件處理要點」及90年1月公布的「行政程序法」為主，學理及法理基礎都稍顯薄弱，宜從法學概念面向補充說明陳情程序之法理基礎及法律性質，以此檢視陳情制度之定位。	針對審查委員建議補充說明陳情程序之法理基礎及法律性質，已補充在第二章第一節，一、我國陳情制度之沿革與法規特點(一)，頁9-10。

<p>資料蒐集 (資料來源或問卷設計抽樣母體、抽樣方法及過程、樣本代表性)</p>	<p>1. 本研究所選定之訪談機關、問卷調查對象及陳情個案測試機關已考量業務屬性、城鄉差距，尚屬週延，惟訪談機關提供之處理個案乃是經內部過濾且滿意度較高者，與實務或有落差。陳情滿意度調查研究對象雖以過去半年內曾向中央機關或地方政府進行陳情的民眾為主，但未統計總數，1,487份樣本代表性如何無法得知，且各機關回收率都未達1% (附錄7)，代表性亦有不足。</p>	<p>本研究個案實例分析主要僅針對陳情案件處理時效、內容及作業程序作出評析與討論，未能瞭解民眾對於該案滿意度，且為防單位提供案例所造成落差，特設計模擬測試案例作為比對，比對結果時效、內容與作業程序並無太大落差；其次，滿意度問卷調查樣本代表性方面，因各機關礙於個人資料保護法及保密規定，願意提供樣本之機關僅為半數，另雖告知協助調查之單位聯絡人，希望能系統隨機抽樣抽出樣本，但實際操作如何(僅部分單位告知會避免可能會有過度情緒反應陳情人)，也不得而知，為本研究缺陷之處；最後，各機關回收率計算有誤(附錄七)，也已做修正。</p>
---	---	--

	<p>2. 本研究測試陳情案回復結果發現，受測機關回復率僅5成（測試發出13例僅回復7例），各機關似未依陳情相關規定辦理，且與本研究訪談發現（如機關已積極管考陳情案件）、民眾陳情個案分析結果（如各機關在回復的方式上多能以原管道及規定時限回復陳情人）、民眾滿意度調查結果（如「回復效率」與「態度」獲得民眾滿意的肯定評價）等產生矛盾，研究團隊宜探究兩者間之落差為何？</p>	<p>根據本研究民眾滿意度調查發現，有6.1%的民眾(28位)寄出陳情信並未接獲任何回復，可見部分機關有未依規定辦理現象；而本次模擬測試回復率遠低於滿意度調查，可能的原因：1、被防垃圾信件軟體過濾掉；2、被受理單位認為事件不具體；3、個人資訊不符合陳情規定等（頁99）等，另本研究的樣本數少，也可能是誤差的原因之一。</p>
<p>資料分析 （包括資料分析方法及其說明）</p>	<p>1. 第一章第四節研究方法之三「陳情民眾問卷調查」，建議配合本研究章節次序調整至第五。</p>	<p>對於審查委員建議研究方法調整到第五章，已調整至第五章第一節研究設計與量表建構，頁105-107。</p>
	<p>2. 第二章第一節之五「當前陳情機制所面臨的挑戰」所述內容完全擷自第一章第二節研究動機，略顯不足，宜歸納國內外制度現況、學者專家研究成果後摘述我國陳情制度的困境及挑戰，俾扣緊研究主題。</p>	<p>針對審查委員建議第二章第一節之五應歸納國內外制度現況與學者專家研究成果綜合討論我國陳情制度困境與挑戰，已調整為第四節「當前陳情機制所面臨挑戰」，頁32-33。</p>

	<p>3. 第三章雖從實務面、法規面及技術面分析，惟將訪談實錄列入後，內容陳述稍顯零亂，宜再加強整體性、系統性分析，提高閱讀性。</p>	<p>針對本章宜加強整體性及系統性分析建議，本研究仍按原來實務面、法規面及技術面等架構分析，惟內容更為精闢且符合標題主旨，提高可讀性。</p>
	<p>4. 第四章以八種陳情類型的實際個案進行評析，缺乏系統性分析，建議依據行政程序法第 168 條及「行政院暨所屬各機關處理人民陳案件要點」第二點規定，將陳情類型分為「行政興革之建議」、「行政法令之查詢」、「行政違失之舉發」及「行政上權益之維護」等四類別，以此四類別辯析不同處理時限或程序。尤其涉及個人權益之維護處理滿意度最低，研究團隊宜就此深入評析提出處理機制供參；另人民陳情個案實例與模擬測試結果宜分列二節並比較二者間之異同。</p>	<p>已依照審查委員建議，第四章將八類按照行政程序法第 168 條規定之分類，整併為四類另，個案實例與模擬測試兩者之異同，亦增列第三節「實例個案與模擬測試個案分析異同」比較，頁 98-99。</p>

<p>研究發現或結論 (是否具體、適切)</p>	<p>1. 本研究第三、四、五章各有研究發現並分列於提要中，但從第六章結論與建議之內容發現，本研究並未綜整各章研究成果進行整體評析，逕採第三章之研究發現作為報告結論，致內容有所偏頗並過於概括簡略。此外，第二章文獻探討發現，多數學者認為改進人民陳情系統，增加陳情管道的結果，會使陳情案件的數量增加；提升處理陳情案件的回復與處理品質，也會大量增加陳情的數量，甚至市民參與愈多，政府在處理的成本也愈加增多，而不必在官僚體系的架構上進行過大的變革…等語，對本研究希望改進陳情處理機制之目的似乎背道而馳，建請研究團隊再確認是否誤用或有特別的意義。</p>	<p>評審委員建議第六章應綜整各章研究結果進行整體評析，已調整為針對達成本研究目的之論述架構，並綜合各研究方法所得知結果，來綜合探討，分為法規修正、改善現行相關作業程序及增進民眾滿意度，並尋求解決電子陳情氾濫問題等四節，頁 143-154；其次，資訊處理科技處理陳情科技會降地處理成本，此為相對於傳統純人工處理方式而言，但陳情案量大量增加仍會增加處理成本，而現行電子機制仍以輔助處理流程，但對於人力處理之壓力尚未能解決，仍需在機關層級與作業流程進行變革，以上為研究團隊本意，因語意交代不清，已於頁 21 做出更正。</p>
------------------------------	--	---

	<p>2. 另有關電子陳情氾濫處理機制之研究建議，如跨部門整合線上顧客抱怨自動處理機制 (Galitsky, 2003)、自動回復的電子郵件系統 (Zaugg, 2006)、建置常見問題知識庫 (蕭乃沂等人, 2002) 等，均未經論述或說明，應再補充上開建議之相關內容及採行理由。</p>	<p>已補強學者提出觀點之相關內容及採行理由，頁 23。</p>
<p>建議事項 (是否具體可行、具參考價值等)</p>	<p>1. 本案研究結論 (含發現) 未能有系統地分析，致研究建議缺乏論述主軸。例如受理電子陳情前陳情者須線上認證、陳情案件線上處理進度查詢機制、建立常見問題知識庫及自動回復知識系統等皆屬系統功能之改善或強化，宜整併列入「整合現有電子陳情系統」建議事項。</p>	<p>本研究對於電子機制的改進提出多點建議，期能逐一檢視各機關是否具備相關電子陳情機制，而最後研究團隊也希望未來能整合各機關成立一個全國電子陳情案件處理數位整合中心，作為各機關陳情網站的統合窗口。所以本研究接受審查委員建議，除整併原中長期建議之有關電子機制部分，成為 (一)「整合現有電子陳情系統」，並繪製出未來整合中心之構想圖，頁 158-160。</p>



	<p>2. 短期建議：(一)、(二)、(八)主辦機關為行政院各部會及縣市政府；(三)、(四)、(五)、(六)、(七)等「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」修正建議主辦機關為本會，請檢視後逐一修正。</p>	<p>針對審查委員對於主辦機關建議，已逐一檢視修正。</p>
	<p>3. 中長期建議：(一)、(三)、(四)、(五)、(六)、(八)主辦機關為行政院各部會及縣市政府；(二)成立整合型陳情話務中心：主辦機關為內政部；(七)成立違法、違規檢舉陳情報案中心：主辦機關應為法務部，請檢視後逐一修正。</p>	<p>針對審查委員對於主辦機關建議，已逐一檢視修正。</p>
<p>文字措辭 (包括措辭適切性、語意明確性及段落結構等)</p>	<p>1. 部分段落文字重複出現(如第六章第三節與第四節)或語意不清部分如下：  (1) 頁1「本會雖曾於民國65年及72年分別辦理「改進人民陳情案件處理程序」，「本會」宜予修正。</p>	<p>第六章第三節與第四節，配合論述架構修正，已做適當修改。  頁1，第二節研究動機之「本會」已修正為「行政院研考會」。</p>

人民陳情案件處理機制之改進

	<p>(2) 頁 6 陳情民眾問卷調查回收率合計回收 527 份問卷，回收率為 35.44%，經由研究團隊仔細比對與瀏覽，扣除空白、嚴重填寫不全及胡亂填答共 66 份無效問卷後，可供後續進行資料分析的有效問卷為 461 份，附錄七回收數為 353 份，該表回收率為 100%，是否為錯誤宜予釐清。</p>	<p>針對審查委員提出頁 256 附錄七「問卷調查各行政機關發放與回收一覽表」回收率是否錯誤，研究團隊已重新計算並修正。</p>
	<p>(3) 頁 20 (圖 1)：我國人民陳情流程圖，§9「內容不具體，約談陳情人，舉行聽證」，其中內容不具體應為「得視案情需要」；§14.3 漏列不予受理四字。</p>	<p>感謝審查委員指正，頁 20，圖 1 (現為頁 19，圖 2) 之流程圖，已修正為法條原文。</p>
	<p>(4) 頁 130-134 標題之字體模糊不清。</p>	<p>將於下次繳交之期末報告中注意印刷品質。</p>
	<p>(5) 錯漏字部分：如第 1 頁 (健全)、第 11 頁 (周嚴)、第 12 頁 (請情)、第 13 頁 (訴願)、第 19 頁 (事當)、第 25 頁 (更一進)，請再全面檢視。</p>	<p>感謝審查委員指正。已逐一檢視修正。</p>
<p>本會意見擬函送研究單位據以調整修正相關內容。</p>		