

15-08B 交通部民用航空局辦理人民陳情案件作業要點 (2003-08-11)

收費一五－〇八 B

交通部民用航空局辦理人民陳情案件作業要點

中華民國九十年十月十九日交通部民用航空局秘文（九十）字第三二一九〇號

中華民國一〇六年四月二十一日交通部民用航空局秘文字第一〇六五〇〇八八一七號函停止適用

一、

為使民眾陳情之意見及申訴事件受到重視，並加強本局對民眾之服務，以提高為民服務品質，特訂定本要點。

二、 陳情案件之範圍：

- （一） 對本局業務或行政處理認有違反法令、規定或妨礙他人之權益者。
- （二） 對本局業務或行政處理認有不公或不當者。
- （三） 對本局之業務有具體興革建議者。

三、 陳情案件之對象：

- （一） 一般民眾
- （二） 民意代表
- （三） 本局暨所屬各機關員工

四、 陳情案件之來源：

- （一） 書面行文
- （二） 電子郵件
- （三） 局長（免回郵件）信箱
- （四） 傳真
- （五） 電話
- （六） 親自（口頭）
- （七） 會議資料
- （八） 民意代表
- （九） 媒體輿情
- （十） 院首長電子信箱
- （十一）

首長交辦事項（含上級機關交辦事項）

五、 陳情案件處理時程：

- (一) 院長電子信箱陳情案件處理期限三天。
- (二) 部長電子信箱陳情案件處理期限三天。
- (三) 交通部人民陳情案書面逕復陳情人案件處理期限七天。
- (四) 電子郵件或一般陳情案件處理期限七天。

六、

受理陳情案件之單位：

- (一) 各業務單位
- (二) 各所屬機關
- (三) 主任秘書室（發言人室）
- (四) 企劃組
- (五) 秘書室

七、 陳情案件之處理方式：

- (一) 直接處理後逕復陳情人。
- (二) 送會本局各單位處理後復知陳情人。
- (三) 召集會議研議後復知陳情人。
- (四) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人。
- (五) 轉請各相關單位查處後副知陳情人
- (六) 專案簽報陳核後復知陳情人。

八、 對陳情案件之作業分工：

- (一) 企劃組負責本局暨所屬機關之陳情案件統計、檢討分析、提出改進建議與滿意度調查，並應將陳情人個人資料列冊建檔備查。
- (二) 秘書室負責局內各單位暨所屬各機關人民陳情案件之電子分文、掛號登錄，並列管追蹤案件是否已結案或尚在辦理中。
- (三) 秘書室分文之陳情案件由各承辦組室窗口人員負責簽收分辦，各業務承辦人員接獲陳情案件，應即辦理擬辦、簽核、會辦及回復等工作；若陳情之案件非屬該管業務，應即述明理由經單位主管核可後送秘書室改分。
- (四) 由主任秘書室（發言人室）親自面洽之陳情案件，各相關業務單位副主管應陪同出席，並由主任秘書室（發言人室）做成紀錄三份：分別一份送秘書室總收文處掛號登錄、一份由主任秘書室（發言人室）自存、一份送企劃組檢討分析。
- (五) 局屬各機關收到由本局秘書室直接分文或局內各組室轉發之陳情案件，各局屬機關應由 INTERNET 瀏覽器上網登錄陳情案件之辦理狀況。

九、 陳情案件之處理作業：

(一) 書面行文之處理方式：

1、本局秘書室依現行文書處理手冊規定辦理分文登錄，送業務單位承辦；如業務承辦單位逕行收件者，應送秘書室辦理分文登錄。

2、本局各業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1) 無須辦理者，由各業務單位存查。

(2) 直接處理後逕復陳情人(以電子回復或書面回復)。

(3) 專案簽報陳核後復知陳情人(以電子回復或書面回復)。

(4) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(5) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(二) 局長(免回郵件)信箱之處理方式：

1、郵寄本局局長(免回郵件)信箱陳情案件時，如陳情人註明姓名、地址及電話者，依文書處理手冊規定由秘書室辦理分文登錄，送業務單位承辦；如未註明姓名、地址及電話者，依本局辦事細則逕送業務單位依權責辦理。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1) 無須辦理者，由各業務單位存查。

(2) 直接處理後逕復陳情人(以電子回復或書面回復)。

(3) 專案簽報陳核後復知陳情人(以電子回復或書面回復)。

(4) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(5) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(三) 親自(口頭)之陳情案件處理方式：

1、本局由主任秘書室(發言人室)親自面洽之陳情案件，填寫「交通部民陳情案件親自面洽、電話及傳真記錄表」三份(如附表三)，乙份送秘書室分文登錄掛號、一份由主任秘書室(發言人室)自存、一份送企劃組檢討分析。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1) 直接處理後逕復陳情人(以電子回復或書面回復)。

(2) 專案簽報陳核後復知陳情人(以電子回復或書面回復)。

(3) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。(4) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(四) 民意代表之處理方式：

1、本局秘書室依文書處理手冊規定辦理分文登錄，送業務單位承辦；如業務承辦單位逕行

收件者，應送秘書室依規定辦理登錄掛號作業。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1)

直接處理後逕復陳情人(以電子回復或書面回復)。

(2) 專案簽報陳核後復知陳情人(以電子回復或書面回復)。

(3) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(4) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(五) 首長交辦事項之處理方式：

1、由上級長官、局長、副局長或各單位主管交辦事項，應依文書處理手冊規定送秘書室辦理分文登錄後送業務單位承辦。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1)

直接處理後逕復陳情人(以電子回復或書面回復)。

(2) 專案簽報陳核後復知陳情人(以電子回復或書面回復)。

(3) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(4) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(六) 傳真、電話之處理方式：

1、本局各組室收到傳真或民眾電話陳情之案件，請填寫「交通部民陳情案件親自面洽、電話及傳真記錄表」（如附表三），經單位主管簽核後，依文書處理手冊規定送秘書室辦理分文掛號。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1)

無須辦理者，由各業務單位存查。

(2) 直接處理後逕復陳情人（以電子回復或書面回復）。

(3) 專案簽報陳核後復知陳情人（以電子回復或書面回復）。

(4) 轉請各所屬機關處理並副知陳情人(以書面回復或電子回復)。

(5) 轉請各相關單位查處後復知陳情人(以書面回復或電子回復)。

1

(七) 電子郵件之處理方式：

1、民眾以網路投書「局長信箱」之陳情郵件，由秘書室下載後分文掛號，並交各承辦組室窗口分辦，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核、回復等作業。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、民眾透過網路投書「局長信箱」之陳情郵件，得以電子郵件方式回復陳情人。

4、結案處理方式：（如附表一、附表二）

（1）

人民陳情案件各承辦人員應製作電子信箱回復稿，經簽奉核准後送秘書室回復陳情人。

（2）

人民陳情案件需轉請所屬機關辦理者，經簽奉核准後如以書面轉知所屬機關，並由秘書室復知陳情人。

（3）

人民陳情案件需轉請各相關單位查處者，經簽奉核准後如以書面通知相關單位；俟各相關單位答復後，研擬書面或電子信箱回復稿，經簽奉核准後送秘書室回復陳情人。

（4）

人民陳情案件如需轉請各相關單位逕復者，經簽奉核准後以書面通知相關單位，並副知秘書室。

(三) 會議資料之處理方式：

1、各類會議資料有關人民陳情案件時，錄辦後依文書處理手冊規定，送秘書室收文掛號。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、二、四)

(1)

無須辦理者，由各業務單位存查。

(2)

直接回復陳情人（以書面回復或電子回復）。

(3)

專案簽報陳核後復知陳情人（以電子回復或書面回復）。

(4)

轉請各所屬機關辦理（以書面回復或電子回復）。

(5)

轉請各相關單位查明後回復陳情人（以書面回復或電子回復）

1 (四) 媒體輿情之處理方式：

主 1、任秘書室（發言人室）負責新聞資料剪報如涉及人民陳情案件，由發言人室填貼「民用航空局新聞資料剪報陳核單」，經簽奉核准後，依文書處理手冊規定送秘書室辦理分文掛號。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、二、五)

(1) 無須辦理者，由主任秘書室（發言人室）存查。

(2) 直接回復陳情人（以書面回復或電子回復）。

(3) 專案簽報陳核後復知陳情人（以電子回復或書面回復）。

(4) 轉請各所屬機關辦理（以書面回復或電子回復）。

(5) 轉請各相關單位查明後回復陳情人（以書面回復或電子回復）

(五) 院首長電子信箱之處理方式：

1、院首長電子信箱轉置至本局電子信箱，秘書室依文書處理手冊規定辦理電子分文登錄後送業務承辦單位。

2、本局業務承辦組室窗口簽收後應即分辦承辦人員，各業務承辦人員依規定辦理擬稿、會辦、陳核等作業。

3、結案處理方式：(如附表一、附表二)

(1)

人民陳情案件（首長電子信箱）簽奉核准後，各承辦人員應製作電子信箱回復稿，送秘書室以電子郵件回復陳情人並副知交通部。

(2)

人民陳情案件（首長電子信箱）如需轉請各相關單位查處並以書面回復方式辦理者，俟各相關單位答復後，應製作電子信箱回復稿送秘書室以電子郵件回復陳情人並副知交通部。

(3)

人民陳情案件（院長電子信箱）簽奉核准後，各承辦人員應製作電子信箱回復稿，送秘書室以電子郵件回復院長電子信箱管理者彙整辦理。

十、未依本作業要點執行者，依本局公文時效考核獎懲規定辦理。

十一、本要點未規定事項依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點（如附件）辦理，並自核定日起實施。

總收文號：		收文日期：	
承辦單位：		限辦日期：	
民眾信箱：		副本寄送單位：	
信箱類型：		院長信箱	部長信箱
	局長信箱		

交通部電子編號：		民航局電子編號：	
處理狀況：			
主旨摘要：			

回信內容：

承辦人	科長	單位立管	主任秘書	副局長	局長

--	--	--	--	--	--

- 交通部民用航空局人民陳情案件（會議資料）記錄表
- 交通部民用航空局新聞剪報(輿情)陳核單
- 交通部民用航空局人民陳情案件親自面洽、電話及傳真記錄表
- 院首長電子信箱暨局長電子信箱回覆函格式（稿）

相關附件請至右上方下載