

## 北區都市基礎工程分署

### 處理人民陳情(含申訴案)案件作業要點

一、北區都市基礎工程分署(以下簡稱本分署)為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業要點，惟全民督工、1996、首長信箱或經其他陳情管道者另依其規定辦理。

二、受理及確認陳情內容相關事項如下：

(一) 陳情人可依下列方式提出陳情：

1. 以電話提出。
2. 以電子郵件提出。
3. 以郵寄或傳真提出書面。
4. 至本分署(含工務所)言詞提出。
5. 至本分署(含工務所)提出書面。
6. 以其他方式提出書面或言詞提出。

(二) 以電話或至本分署(含工務所)等方式言詞提出者，受理人員應先行就陳情內容紀錄製成辦理表，並載明相關事項(如表一、表二)，屬受理單位之權責範圍則錄案辦理，並通知工務職安科，非屬受理單位之權責範圍，通知工務職安科分派承辦單位處理。

(三) 以電子郵件、郵寄或傳真等方式提出書面者，由工務職安科

受理，依行政程序法或相關法規之規定，先行過濾陳情內容之性質分派承辦單位。

### 三、陳情案件分派原則如下：

- (一) 依陳情案件內容之性質分派。
- (二) 如陳情案涉本分署 2 個以上單位，以占比大或第 1 案為主政單位負責彙整，綜整相關單位意見後依規定辦理。
- (三) 非本分署權責者，則由相關督導科辦理。
- (四) 若有爭議無法認定承辦單位者，則由主任工程司裁奪。

### 四、陳情案件之處理方式及時限如下：

- (一) 陳情有理由：有現勘需要者，陳情次日起 2 個工作日內辦理現勘，陳情次日起 3 個工作日內以電話答復陳情人及採行適當措施，並於陳情次日起 5 個工作日內函復，惟特殊情形，不在此限。
- (二) 陳情無理由：陳情次日起 2 個工作日內電話說明原由，並於陳情次日起 5 個工作日內函復，惟特殊情形，不在此限。
- (三) 非本分署權責：陳情次日起 2 個工作日內電話說明原由，並於陳情次日起 5 個工作日內函復及轉知有關機關，惟特殊情形，不在此限。

(四) 涉及 2 個以上機關(單位)權責，須召會研商或協調有關機

關處理者，函復時限以陳情次日起 30 個日曆天為原則。

(五) 未能在規定處理時限內辦結者，應依分層負責簽請核准展

期，並將延長理由以書面告知陳情人。

(六) 人民陳情案件有下列情形之一者得不予處理，由承辦單位

簽陳後存查：

1. 無具體內容或未具真實姓名或住址者。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。

3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4. 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

5. 其他經內政部國土管理署規定得不予處理者。

(七) 各承辦單位於處理陳情案件後，應副知工務職安科，以為

解除列管之依據。

五、管考獎懲原則如下：

(一) 工務職安科負責陳情案件之登記、區分、統計及管制。

(二) 對於申請案件處理能依限回復，且處理得宜，每年底由工

務職安科統計後簽陳辦理敘獎。

(三) 各承辦單位如有重大優良事蹟或規避隱匿不報等違反本作

業要點規定之重大缺失，得由工務職安科專案簽報獎懲。

六、其餘本要點未規定者，依「內政部國土管理署處理人民陳情案

件作業規定」辦理。