

臺灣港務股份有限公司處理人民陳情案件要點

101年9月5日港總秘字第1015001553號函訂定

104年5月○日港總秘字第○○○○○號函修正

- 一、臺灣港務股份有限公司（以下簡稱本公司）為使人民之意見受到重視，特訂定本要點，以增進陳情案件處理效率及品質。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護，所提出之具體陳情。本公司應本合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 三、人民陳情案件得以書面或言詞為之。
書面包括電子郵件及傳真等，陳情書應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
陳情以言詞為之者，受理單位應指派人員專責辦理，聆聽陳述製作紀錄，並請其簽章確認。
- 四、人民陳情案件由陳情事項之業務主管單位受理，涉及二單位以上權責者，由陳情事由比重較重或分列項目較多之單位主政，彙整其他單位意見函復陳情人。
- 五、受理人民陳情案件後，受理單位應將陳情書或紀錄及相關資料送收文單位登記、分文。
- 六、人民之陳情應向其他機關（構）為之者，受理單位應告知陳情人。受理後，認為應向其他機關（構）為之者，應即移送其他機關（構）辦理，並通知陳情人。
- 七、處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視陳情內容訂定處理時限。除交通部院首長信箱限辦日期為五天者外，其餘陳情案件限辦日期均為七天，其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准，並將延期理由以書面告知陳情人。
- 八、人民陳情案件經本公司所屬分公司處理後，陳情人如有不同意見再向本公司陳情時，得視案情內容，逕予處理，或指示處理原則函轉分公司處理。
- 九、人民對本公司業務，提出可供採行之具體革新建議時，受理單位應予研辦參採；請求解釋時，受理單位應為適切闡釋或明確處理。
- 十、各單位處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談或派員實地調查。
- 十一、各單位答覆人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關單位。
- 十二、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應予保密。
- 十三、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
 1. 無具體內容或未具真實姓名及聯絡方式。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情。
 3. 非本公司業務，接獲陳情人以同一事由分向各機關（構）陳情。
- 十四、人民陳情案，應以「案」為單位建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等加以檢討分析，提出改進建議，供有關單位參採。
- 十五、對違反本要點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。