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 6 月 10 日港總秘字第 1040182197 號函修正
104 年 12 月 23 日港總秘字第 1040182521 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。交通部院首長電子民意信箱案件改分作業至遲應於收文次日確定主管機關。

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延長，每案處理期限不得超過三十日，並將延期理由通知陳情人，管考單位每月彙整逾期未結案件，會請各單位陳述理由並研提改進意見備查。

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：

(一)無具體內容或未具真實姓名及聯絡方式。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情。

(三)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。

十六、本要點如有未盡事宜，悉依交通部處理人民陳情案件要點規定辦理。