

行政院原子能委員會及所屬機關處理人民陳情 案件要點修正總說明

行政院原子能委員會為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，於一百零一年四月十日訂定「行政院原子能委員會及所屬機關處理人民陳情案件要點」。

參照行政院原子能委員會一百一十二年三月二十日召開之「檔案管理局文書流程檢核結果分辨檢討會議」會議紀錄決議；且茲因「行政院原子能委員會」改制為「核能安全委員會」，原「行政院原子能委員會」之權責事項，自一百一十二年九月二十七日改由「核能安全委員會(以下簡稱本會)」管轄，爰擬具「核能安全委員會及所屬機關處理人民陳情案件要點」修正案，其修正重點臚列如下：

- 一、依「行政院及所屬機關處理人民陳情案件要點」第十一點規定，各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日，修正規定第三點第四款及第七點。
- 二、參酌「國家科學及技術委員會處理人民陳情案件作業規定」第七點處理期限，為統一本會各單位辦理人民陳情案件處理期限，修正規定第七點，並刪除現行規定第三點第五款及附件一。
- 三、為瞭解各單位辦理人民陳情案件之案件性質及強化處理時效，修正規定第八點。
- 四、配合第三點、第七點及第八點修正內容，修正作業流程圖。
- 五、配合「行政院原子能委員會」改制為「核能安全委員會」，修正本要點名稱及單位名稱。
- 六、第三點第一款與第二款、第四點、第五點及第六點酌修文字。

核能安全委員會及所屬機關處理人民陳情案件 要點修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
<u>核能安全</u> 委員會及所屬機關處理人民陳情案件要點	行政院原子能委員會及所屬機關處理人民陳情案件要點	因「行政院原子能委員會」改制為「核能安全委員會」，原「行政院原子能委員會」之權責事項，自一百一十二年九月二十七日改由「核能安全委員會」管轄，爰修正本要點名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、 <u>核能安全</u> 委員會(以下簡稱本會)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。	一、行政院原子能委員會(以下簡稱本會)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。	「行政院原子能委員會」修正為「核能安全委員會」，理由同修正名稱之說明。
二、本會各組、室及所屬機關(以下簡稱各單位)處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本要點辦理。	二、本會各處、室及所屬機關(以下簡稱各單位)處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本要點辦理。	因「行政院原子能委員會」改制為「核能安全委員會」，修正單位名稱。
三、人民以書面(包括電子郵件、傳真及首長信箱)陳情者，應依下列方式分辦： (一)總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦單位辦理。如陳情事項非屬本會主管業務，或陳情事項分屬兩個(含)以上單位之業務，則由綜合 <u>規劃組</u> (以下簡稱 <u>綜規組</u>)處理或彙辦。	三、人民以書面(包括電子郵件、傳真及首長信箱)陳情者，應依下列方式分辦： (一)總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦單位辦理。如陳情事項非屬本會主管業務，或陳情事項分屬兩個(含)以上單位之業務，則由綜合計畫處(以下簡稱 <u>綜計處</u>)處理或彙辦。	一、行政院各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，爰修正第四款 二、配合第七點修正內容，刪除第五款。 三、其他酌作文字修正及修正單位名稱。

<p>(二)主任委員及副主任委員指示各單位辦理之陳情案件，應交由總收文依前款規定處理。</p> <p>(三)各單位受理之陳情案件，應交由總收文以陳情類別登入公文資訊系統後，分由承辦人處理。</p> <p>(四)本會首長信箱、行政院院長電子信箱之陳情信函，由綜規組依案件性質將陳情信函分送承辦之各單位，<u>屬本會各組、室之案件交由總收文掛文號後辦理，如為所屬機關之案件則交由所屬機關辦理</u>。若其內容因涉及機密或需予以保密者，應以紙本密件處理<u>回復</u>及副知。</p>	<p>(二)主任委員及副主任委員指示各單位辦理之陳情案件，應交由<u>各單位總收文</u>依前款規定處理。</p> <p>(三)各單位受理之陳情案件，應交由總收文以陳情類別登入公文資訊系統後，分由承辦人處理。</p> <p>(四)本會首長信箱、行政院院長電子信箱之陳情信函，由綜計處依案件性質將陳情信函分送承辦之各單位，各單位得視需要交由總收文掛文號後辦理。若其內容因涉及機密或需予以保密者，應以紙本密件處理函復及副知。</p> <p>(五)<u>以上陳情處理時限依本會各類人民陳情案件處理時限表(附件一)辦理</u>。</p>	
<p>四、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，得立即答復者，應即予以答復，並得製作書面紀錄(格式如附件)存查；遇有案情複雜，非能立即答復者，應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。</p> <p>陳情事項非屬本會主管</p>	<p>四、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，得立即答復者，應即予以答復，並得製作書面紀錄(格式如附件二)存查；遇有案情複雜，非能立即答復者，應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。</p> <p>陳情事項非屬本會主管</p>	<p>配合第三點修正，附件項次修正。</p>

業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。	業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。	
五、人民親至本會陳情者，各單位承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要，得會同相關單位人員共同處理，並由主辦業務單位將陳情事項製作紀錄(格式如附件)，交由該單位收文人員比照第三點第三款規定處理。 人民親至本會陳情案件，必要時得請政風或警衛人員會同處理。	五、人民親至本會陳情者，各單位承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要，得會同相關單位人員共同處理，並由主辦業務單位將陳情事項製作紀錄(格式如附件二)，交由該單位收文人員比照第三點第三款規定處理。 人民親至本會陳情案件，必要時得請政風或警衛人員會同處理。	配合第三點修正，附件項次修正。
六、各單位處理人民陳情案件，得依下列方式處理之： (一) 由本會及附屬機關直接處理並回復陳情人。 (二) 對於非本會主管權責之陳情函，應函轉該管機關處理，並副知陳情人。 (三) 無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。 (四) 有下列三目情形之一者，陳閱後予以存查。 1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。 3. 本會非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各	六、各單位處理人民陳情案件，得依下列方式處理之： (一) 由本會及附屬機關直接處理並函復陳情人。 (二) 對於非本會主管權責之陳情函，應函轉該管機關處理，並副知陳情人。 (三) 無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。 (四) 有下列三目情形之一者，陳閱後予以存查。 1. 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。 3. 本會非陳情事項之主管機關，接獲陳情	文字修正

<p>主管機關陳情者。</p> <p>前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。</p>	<p>人以同一事由已分向各主管機關陳情者。</p> <p>前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。</p>	
<p>七、<u>各單位辦理人民陳情案件，以一般公文普通件處理期限處理；未能依限於六日內辦結者，應依規定並申請展期，如案件複雜或者，至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應依分層負責簽請核准，並將延長理由告知陳情人；處理期限不得超過三十日。</u></p>	<p>七、<u>人民陳情案件未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。</u></p>	<p>為統一本會各單位辦理人民陳情案件處理期限，修正第七點。</p>
<p>八、綜規組應於年度結束後，將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理<u>時限</u>等，加以分析，<u>適時</u>提出改進建議，並將分析報告送<u>各單位</u>參考。</p>	<p>八、各單位應於年度結束後，將該年度處理陳情案件數量、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，並將分析<u>建議</u>報告送綜計處彙整。</p>	<p>為瞭解各單位辦理人民陳情案件之案件性質及強化處理時效，修正第八點。</p>
<p>九、綜規組每年得就各處室處理人民陳情案件績效優良人員，報請主任委員核定予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，報請主任委員予以懲處。</p>	<p>九、綜計處每年得就各處室處理人民陳情案件績效優良人員，報請主任委員核定予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，報請主任委員予以懲處。</p>	<p>修正單位名稱。</p>

附件一修正對照表

修正規定	現行規定					說明
刪除附件一。	附件一 行政院原能會各類人民陳情案件處理時限表					為統一本會各單位辦理人民陳情案件處理期限，刪除附件一。
	類別	陳情案件性質	處理時限 (工作天)	分辦	處理方式	
	公文、書面傳真、面交紙本、電話或親自	一、行政興革之建議。	10	總收文	公文系統之限期公文	
		二、行政法令之查詢。	6			
		三、行政違失之舉發。	30			
		四、行政權益之維護。	20			
		五、涉及二個(含)以上單位權責，須彙整後，始得答覆者。	15			
		六、其他。	10			
	本會首長 民意信箱	一、行政興革之建議。	6	綜計處	首長信箱管理系統	
		二、行政法令之查詢。	3			
三、行政違失之舉發。		20				
四、行政權益之維護。		10				
五、涉及二個(含)以上單位權責，須彙整後，始得答覆者。		10				
六、其他。		6				

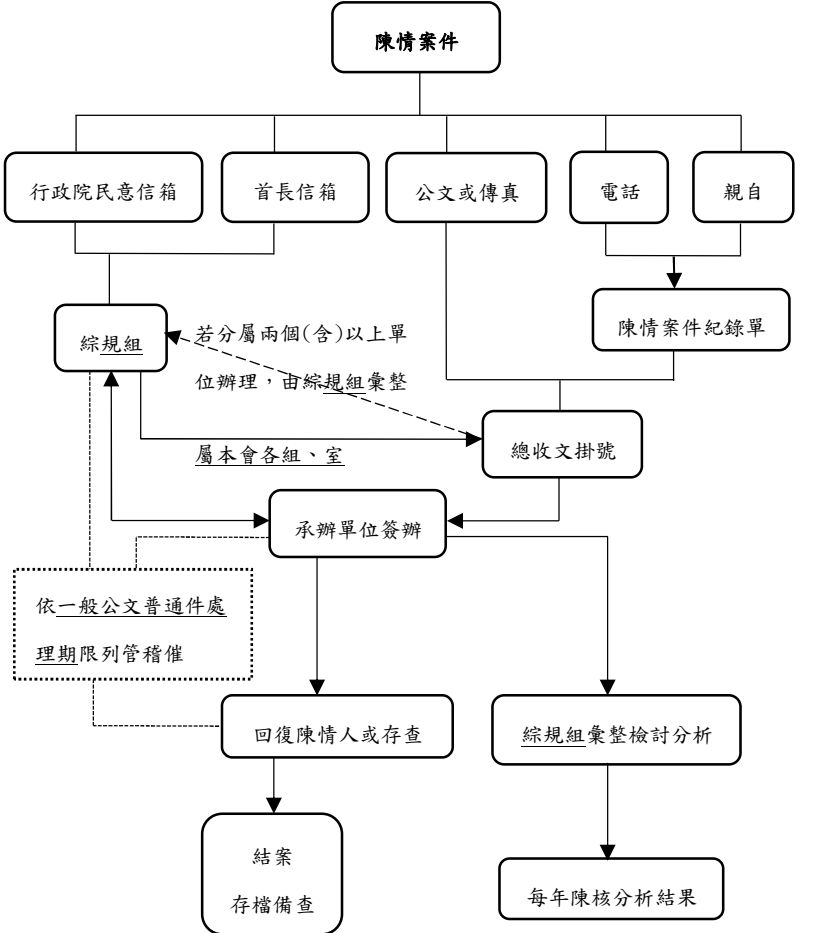
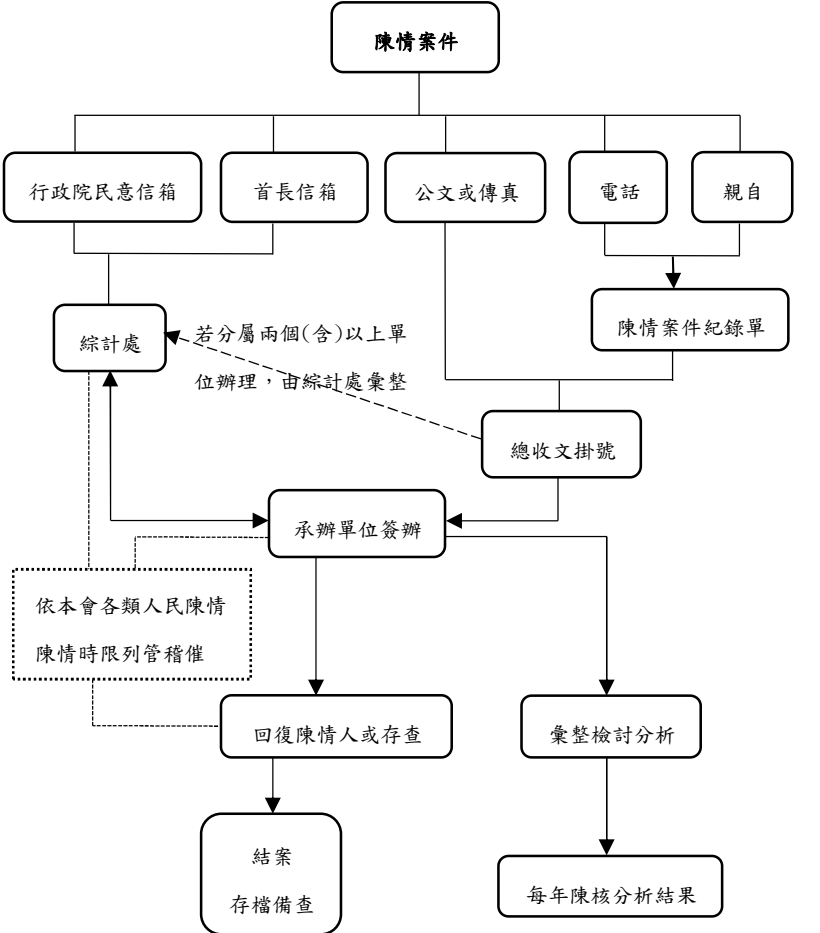
		行政院院長民意信箱(含總統府民意信箱)		3	綜計處	本會公用信箱分辦及回復	
		本會英文網頁 首長信箱		6	綜計處	本會公用信箱分辦及回復	

附表二修正對照表

修正規定		現行規定		說明																																																	
附件 核能安全委員會陳情案件紀錄表(電話&親自)		附件二 行政院原子能委員會陳情案件紀錄表(電話&親自)		一、配合附件一刪除，調整附件項次。 二、「行政院原子能委員會」修正為「核能安全委員會」。																																																	
<div><input type="checkbox"/>密件 <input type="checkbox"/>非密件 填表單位：</div> <div>陳情性質：<input type="checkbox"/>行政興革之建議 <input type="checkbox"/>行政法令之查詢</div> <div><input type="checkbox"/>行政權益維護之陳情 <input type="checkbox"/>行政違失之舉發 <input type="checkbox"/>其他</div> <div>本聯填寫完畢請至收文處掛號</div> <table><tr><td colspan="2">陳情時間</td><td colspan="2">年 月 日 時 分</td></tr><tr><td colspan="2">陳情方式</td><td colspan="2"><input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>親自，地點：</td></tr><tr><td rowspan="4">陳情者</td><td>姓 名</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>電話/傳真</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>地 址</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>E-mail</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>陳情內容</td><td colspan="3"></td></tr></table>		陳情時間			年 月 日 時 分		陳情方式		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 親自，地點：		陳情者	姓 名			電話/傳真			地 址			E-mail			陳情內容				<div><input type="checkbox"/>密件 <input type="checkbox"/>非密件 填表單位：</div> <div>陳情性質：<input type="checkbox"/>行政興革之建議 <input type="checkbox"/>行政法令之查詢</div> <div><input type="checkbox"/>行政權益維護之陳情 <input type="checkbox"/>行政違失之舉發 <input type="checkbox"/>其他</div> <div>本聯填寫完畢請至收文處掛號</div> <table><tr><td colspan="2">陳情時間</td><td colspan="2">年 月 日 時 分</td></tr><tr><td colspan="2">陳情方式</td><td colspan="2"><input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>親自，地點：</td></tr><tr><td rowspan="4">陳情者</td><td>姓 名</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>電話/傳真</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>地 址</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>E-mail</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>陳情內容</td><td colspan="3"></td></tr></table>		陳情時間		年 月 日 時 分		陳情方式		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 親自，地點：		陳情者	姓 名			電話/傳真			地 址			E-mail			陳情內容		
陳情時間		年 月 日 時 分																																																			
陳情方式		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 親自，地點：																																																			
陳情者	姓 名																																																				
	電話/傳真																																																				
	地 址																																																				
	E-mail																																																				
陳情內容																																																					
陳情時間		年 月 日 時 分																																																			
陳情方式		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 親自，地點：																																																			
陳情者	姓 名																																																				
	電話/傳真																																																				
	地 址																																																				
	E-mail																																																				
陳情內容																																																					

	紀錄人： 陳情人： (簽章)		紀錄人： 陳情人： (簽章)	
備註	紀錄時請陳情人儘量提供人事時地物等詳細資訊，並請陳情人簽名或蓋章後，送總收文辦理收文登錄手續。		備註 紀錄時請陳情人儘量提供人事時地物等詳細資訊，並請陳情人簽名或蓋章後，送總收文辦理收文登錄手續。	

作業流程修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p style="text-align: center;">核能安全委員會人民陳情案件處理作業流程</p> 	<p style="text-align: center;">行政院原子能委員會人民陳情案件處理作業流程</p> 	<p>一、配合第三點、第七點及第八點修正內容，修正作業流程圖。</p> <p>二、「行政院原子能委員會」修正為「核能安全委員會」，並修正單位名稱。</p>