

陳情案件

言詞申訴 ( 電話、面談 )

公文

書面申訴 ( 信函、傳真、電子郵件、意見單 )

受理人 ( 第一訊息接收人即為受理人，不可再轉 ) 填具反映意見紀錄表

研考單位依陳情媒體或通訊方式回復收案訊息予陳情人

範例：  
○○○：您好！  
您於○年○月○日寄給本中心意見信箱的電子郵件，提及○1事，業已轉請相關科室瞭解中，俟有進一步的訊息，將為您做完整清楚的解答，怕您久候，先以此函回復。感謝您的來信。

1日

行政室收文  
研考人員錄案列管、加蓋人民陳情案件戳記及辦理期限，並以電子郵件通知中心主任、秘書、權管科室主管  
分文業務權管單位辦理，研考單位追蹤於7日或限辦日期內完成

簽核備查並後會研考單位

承辦單位案件受理

- 不予受理之情形：
1. 無具體內容、未具姓名或住址者。
  2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情(抱怨)者。
  3. 非本中心主管業務之陳情(抱怨)案件，且陳情(抱怨)人以同一事由分向各主管機關陳情(抱怨)者。
  4. 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。

申訴內容是否合理

說明理由

處理時應多方查證意見，並有完整的佐證資料，確認問題解決

採適當措施處理

依處理情形及回復方式擬稿簽核

退回業務單位

電話  
將聯絡情形作成紀錄簽核並後會研考單位

發函  
副知研考單位

電子郵件  
副知研考單位

公告  
公開於網站或必要場所，並通知研考單位

後續是否追蹤管理

納入主管會報追蹤

研考確認是否完成

結案

