

## 行政院研究發展考核委員會處理人民陳情案件作業規定部分規定修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
行政院研究發展考核委員會及所屬機關處理人民陳情案件作業規定	行政院研究發展考核委員會處理人民陳情案件作業規定	為明確規範本規定適用之對象，爰修正本規定名稱。
修正規定	現行規定	說明
二、本會各處、室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，依本作業規定辦理。	二、本會各處、室處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。	為配合行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點之名稱修正而修正。
<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，<u>得立即答復者，應即予以答復，並得製作書面紀錄存查</u>(格式如附件)；<u>遇有案情複雜，非得立即答復者，應請陳情人改以書面方式(傳真、電子郵件或書函)提出陳情內容以確認案情。</u></p> <p>陳情事項非屬本會主管業務者，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。</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，應將陳情事項製作紀錄(格式如附件)交由該處、室收文人員比照第三點第三款規定處理。</p> <p><u>接聽人無法確認承辦處、室者，得轉接研展處第二科處理</u>；陳情事項非屬本會主管業務者，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。</p> <p><u>人民以便民服務專線電話陳情者，由研展處第二科處理。</u></p>	<p>一、為強化人民陳情案件處理時效，給予民眾快速、親切之觀感，爰於本點新增以電話陳情如係可立即答復者，應即刻予以答復之規定。</p> <p>二、為符合行政程序法第一百六十九條與行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第四點規定，言詞陳情所作之紀錄應經陳情人同意後請其簽名或蓋章，故新增言詞陳情應踐行書面要式之規定。</p> <p>三、為提升陳情案件受理效率，避免民眾來電需經多次轉接之問題，如係本會業務，接聽人應逕行轉接相關業務承辦人；如非屬本會業務，接聽人則應確認主管機關後告知民眾應向何機關提出陳情，爰</p>

		<p>刪除第二項接聽人無法確認承辦處、室者，得轉接研展處第二科處理之規定。</p> <p>四、本會目前已無提供便民服務專線，爰刪除第三項規定。</p>
<p>六、各處、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：</p> <p>(一)由本會直接處理並函復陳情人。</p> <p>(二)函轉主管機關處理，並副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本會。</p> <p>(三)無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。</p> <p>(四)有「<u>行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點</u>」第十四點第一項所列三款情形者，陳閱後予以存查。</p> <p>函轉主管機關處理之陳情案件，承辦人員應負責追蹤，另有主管機關處理失當者，本會得視案情內容函請主管機關再為處理，或協調相關機關處理。</p>	<p>六、各處、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：</p> <p>(一)由本會直接處理並函復陳情人。</p> <p>(二)函轉主管機關處理，並副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本會。</p> <p>(三)無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。</p> <p>(四)有「<u>行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點</u>」第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。</p> <p>函轉主管機關處理之陳情案件，承辦人員應負責追蹤，該主管機關如未於三十日內辦結者，應予以稽催；如主管機關處理失當者，本會應視案情內容函請主管機關再為處理，或協調相關機關處理。</p>	<p>一、為配合行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點之修正，爰修訂第一項第四款文字。</p> <p>二、依據上開要點規定並符合實務上作業程序，爰刪除第二項有關該主管機關如未於三十日內辦結者，應予以稽催之規定。</p>
<p>七、<u>以電子郵件回復陳情人時，得隨函檢附本會線上滿意度調查問卷。</u></p>	<p>七、<u>各處、室承辦人於處理陳情案件後，應將辦理情形登入公文資訊系統下</u></p>	<p>一、本會公文系統現已整併陳情子系統，相關公文管考作業亦依行政院研究發</p>

	<p><u>陳情子系統，以為解除列管之依據。</u></p>	<p>展考核委員會文書處理作業規定辦理，爰刪除現行規定。</p> <p>二、另為瞭解民眾對本會處理陳情案件之結果、速度、態度等面向之滿意度，做為未來推動業務之參考，爰新增以電子郵件回復時，得隨函檢附本會線上滿意度調查問卷之規定。</p>
<p>九、各處、室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，並將分析建議報告送研展處彙整，供主任委員及有關處、室參採。</p>	<p>九、各處、室<u>處理人民陳情案卷</u>，應以「案」為單元，並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，並將分析建議報告送研展處彙整，供主任委員及有關處、室參採。</p> <p><u>本會所屬檔案管理局準用前項規定。</u></p>	<p>一、為配合行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點之修正，並達節能減紙之目標，本會已建立電子化公文系統，可確實管考辦理時限並檢索查詢各陳情人別或案別之辦理資料，爰刪除以「案」為單元建立紙本檔案之規定。</p> <p>二、本規定名稱之修正已將檔案管理局納為適用對象，爰刪除現行規定第二項。</p>