

# 國家通訊傳播委員會處理人民陳情案件要點部分 規定修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>四、人民陳情案件得以書面或言詞為之。</p> <p>前項書面包括電子郵件及傳真等，其應載明陳情人之<u>真實姓名、聯絡方式</u>及具體陳情事項。</p> <p>以言詞為陳情者，本會應作成紀錄，載明陳情人之<u>真實姓名、聯絡方式</u>及具體陳情事項，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認。</p> <p><u>本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。</u></p>	<p>四、人民陳情案件得以書面或言詞為之。</p> <p>前項書面包括電子郵件及傳真等，其應載明陳情人之姓名、<u>電話、聯絡地址</u>及具體陳情事項。</p> <p>以言詞為陳情者，本會應作成紀錄，載明陳情人之姓名、<u>電話、聯絡地址</u>及具體陳情事項，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認。</p>	<p>一、第一項未修正。</p> <p>二、參照行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點相關內容（下同），將第二、三項「姓名」修正為「真實姓名」，「聯絡地址」修正為「聯絡方式」。</p> <p>三、第四項新增。</p>
<p>六、本會處理人民陳情案件，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、<u>電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談</u>或其他方式答復陳情人；其有代理人或聯絡人時，並得逕向代理人或聯絡人答復。</p> <p><u>前項以電話或面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。</u></p>	<p>六、本會處理人民陳情案件，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人；其有代理人或聯絡人時，並得逕向代理人或聯絡人答復。</p>	<p>一、為符合人民陳情處理方式實務，於第一項增列以電話、電子郵件、傳真、面談等答復陳情人方式。</p> <p>二、為完善人民陳情案件處理程序，爰增列第二項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查之規定。</p>
<p>十、本會答復人民陳情案件時，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、<u>親切、</u></p>	<p>十、本會答復人民陳情案件時，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</p>	<p>本會答復民眾陳情案件時，除以簡明、肯定之文字為之外，更應秉持真誠及同理心的態度，以簡單易懂的文字</p>

<p><u>易懂</u>之文字答復陳情人，並副知有關機關。</p>	<p>答復陳情人，並副知有關機關。</p>	<p>答復，俾利民眾了解陳情案件之處理情形，爰增列本會辦理人民陳情案時，應以親切、易懂文字答復之規定。</p>
<p>十三、人民陳情案件有下列情形之一者，本會得依分層負責權限規定，得不予受理，但仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一) 無具體內容或未具<u>真實姓名或聯絡方式</u>者。</p> <p>(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。</p> <p>(三) <u>本會</u>非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。</p> <p>其他行政機關移辦之陳情案件有前項第二款之情形者，本會得僅以會函告知陳情人，並副知移辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。</p>	<p>十三、人民陳情案件有下列情形之一者，本會得依分層負責權限規定，得不予受理，但仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一) 無具體內容、未具姓名或<u>住址</u>者。</p> <p>(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。</p> <p>(三) <u>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。</u></p> <p>(四) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。</p> <p>其他行政機關移辦之陳情案件有前項第二款之情形者，本會得僅以會函告知陳情人，並副知移辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。</p>	<p>一、配合第四點之修正，修正第一項第一款。</p> <p>二、現行規定第一項第三款之規定因已納入修正規定同項第一款內，毋須重複規範，爰予刪除，其後款次遞移。</p> <p>三、第二項未修正。</p>
<p>十五、本會整理人民陳情案卷，應定期將陳情案件數量、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，提報本會業務會報。</p>	<p>十五、本會整理人民陳情案卷，應以「<u>案</u>」為單位建立檔案，並定期將陳情案件數量、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，提報本會業務會報。</p>	<p>為達節能減紙之目標，目前本會已建立電子化公文系統，可確實管控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>十七、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。</p>		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、近年外國人士提出陳情及詢問之案件數明顯增加，為符合實務需求，考量英文為現行國際語言並提升我國國際形象，爰增列本點，以作為各機關處理外國人以英文信件為陳情時之原則規定。</p>
----------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------