

國立臺灣大學社會科學院政治學系

碩士論文計畫書

Department of Political Science

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis Proposal

電子參與的發展與挑戰

— 以臺北市政府陳情制度為例

謝宗翰

Tsung-Han Hsieh

指導教授：林子倫 博士

Advisor : Tze-Luen LIN, Ph. D.

中華民國 108 年 5 月

May, 2019

# 目次

<b>第一章 緒論</b> .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究問題與目的 .....	4
<b>第二章 文獻回顧</b> .....	7
第一節 陳情之定義 .....	7
第二節 臺北市陳情管道之發展 .....	8
第三節 陳情之電子參與相關研究 .....	10
<b>第三章 研究設計</b> .....	13
第一節 研究方法 .....	13
第二節 研究架構 .....	16
第三節 論文章節安排 .....	17
第四節 初步研究進度 .....	18
<b>參考文獻</b> .....	27
<b>附錄一</b> .....	29
<b>附錄二</b> .....	30
<b>附錄三</b> .....	33

# 圖表目次

圖 1：12 歲以上個人曾經上網率.....	2
圖 2：個人行動上網比例與人數.....	2
圖 3：臺北市單一陳情系統 HELLO TAIPEI- APP 每月下載量.....	3
圖 4：臺北市單一陳情系統 HELLO TAIPEI- APP 每月成案量.....	3
圖 5：臺北市各陳情管道成案件數.....	4
圖 6：研究架構圖.....	16
圖 7：HELLO TAIPEI 上線至今 APP 下載量.....	19
圖 8：陳情案件主類別每季分析畫面.....	21
圖 9：單一陳情系統案件办理流程.....	25
表 1：影響電子參與成功的九大構面.....	6
表 2：深度訪談對象計畫名單.....	14
表 3：訪談提綱.....	15
表 4：HELLO TAIPEI 民意調查結果(年齡).....	20
表 5：HELLO TAIPEI 民意調查結果(教育程度).....	21
表 6：臺北市政府近年重大資通安全事件.....	23

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

陳情作為一種非正式的行政救濟途徑，與請願、訴願、訴訟等既耗時又繁瑣的正式救濟制度不同，在科技進步、講求 E 化治理的現代，陳情的管道變得越發多元，但伴隨科技與便利接踵而來的問題與爭議亦層出不窮。

經臺北市政府統計，107 年臺北市人民陳情案件總計達 48 萬 2,335 件。從陳水扁市長的「阿扁信箱」、郝市長的「1999 市民當家熱線」，臺北市民陳情的管道隨著時代不斷演進，如今，智慧行動裝置越發普及，e 化也逐漸成為市政服務的主流趨勢。另一方面，臺北市政府「市長信箱」及「單一申訴系統」運作至今已逾 10 年，且柯文哲市長為了實現競選時「fix TPE-即時問題回報，打造友善臺北」的政見，整合民眾陳情管道，改善行政處理流程，自 104 年上任開始，便責由臺北市政府資訊局及臺北市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)著手規劃新一代整合處理平臺，方便讓民眾透過行動裝置 APP 立案陳情，新系統定名為「HELLO TAIPEI」，並於 105 年 11 月 1 日正式啟動上線。

108 年 1 月 11 日，財團法人台灣網路資訊中心 (Taiwan Network Information Center, TWNIC) 公布「2018 年台灣網路報告」，推估臺灣 12 歲以上的上網人數達 1,738 萬人，而全國上網人數推估已達 1,866 萬，值得注意的是，報告調查中指出，12 歲以上近半年行動上網率逐年上升，2018 年首度突破七成，較 2017 年成長近一成，推估和 2018 年底的手機 3G 訊號關閉，以及電信業者在吃到飽資費上的促銷有關，進而使手機使用者上網的比率增加。而近半年使用無線區域網路上網率則首度呈現下降，使用率下降約一成五左右，其與行動上網使用率消長也反應了網民更常使用行動上網趨勢。

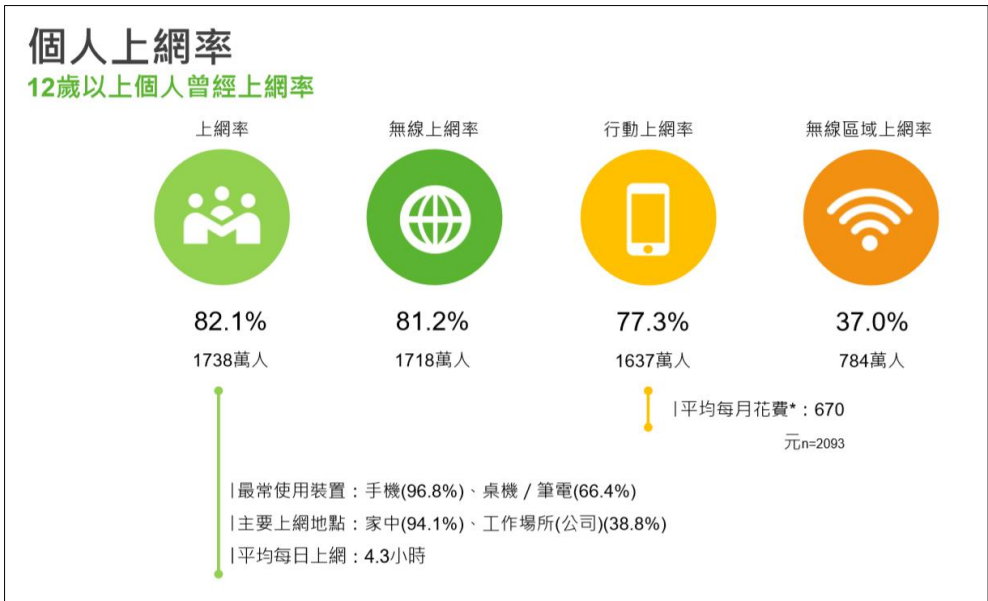


圖 1：12 歲以上個人曾經上網率

資料來源：財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)

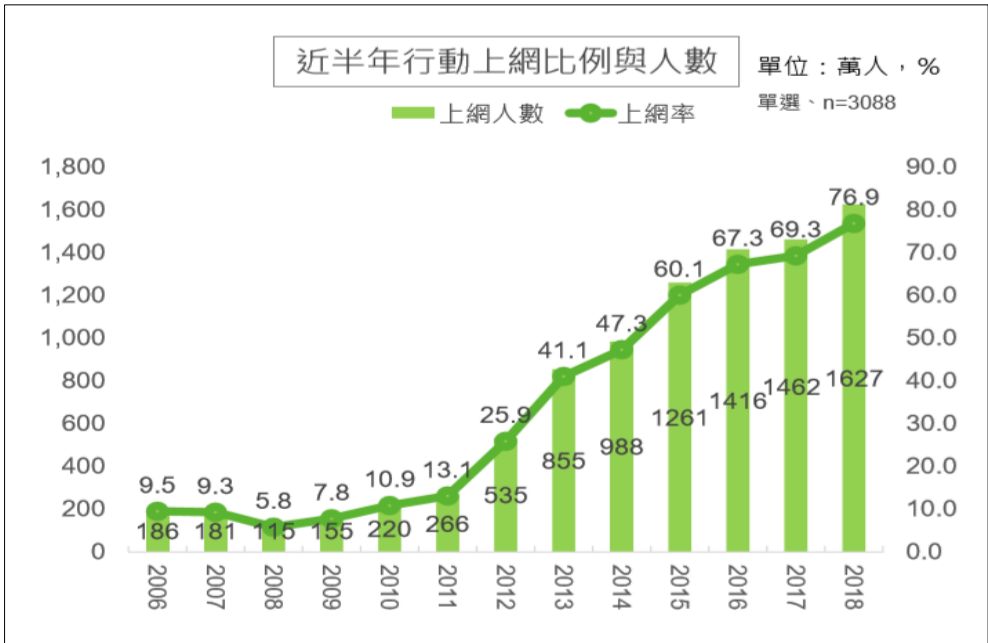


圖 2：個人行動上網比例與人數

資料來源：財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)

依據台灣網路資訊中心另一項針對臺灣 22 個縣市所作的調查，臺北市 107 年上網率為 90.6%，較 106 年上升 3.6 個百分點，僅低於新竹市 90.9%。在網路越發

方便及普及的推波助瀾下，市府認為有越來越多的民眾有使用網路進行陳情之需求，因而催生了「HELLO TAIPEI」，方便讓市民使用電子郵件或行動裝置 APP 進行線上陳情，兼具打破時間及地點限制的優點。

然而，依據臺北市研考會統計資料顯示，近兩年來，主打線上陳情(尤其是行動裝置上網)的臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」，其 APP 下載量(圖 3)及成案量(圖 4)卻沒有顯著的提升，甚至開始有下降的趨勢。

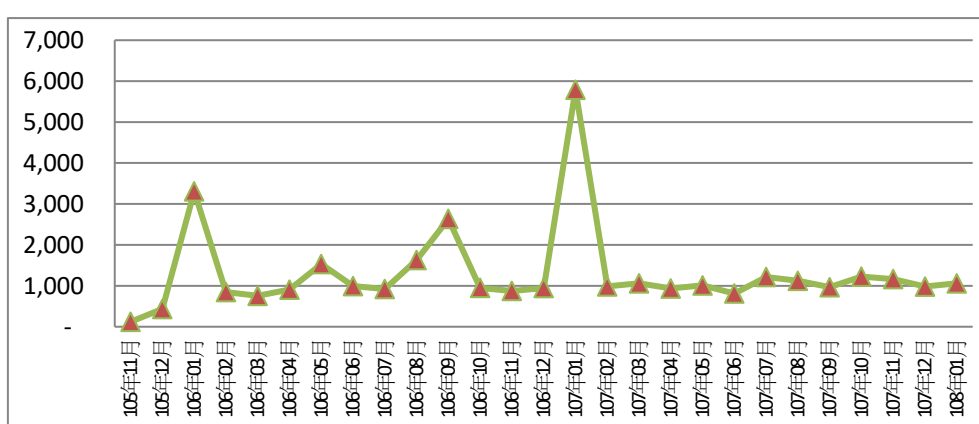


圖 3：臺北市單一陳情系統 HELLO TAIPEI- APP 每月下載量

資料來源：臺北市政府研考會

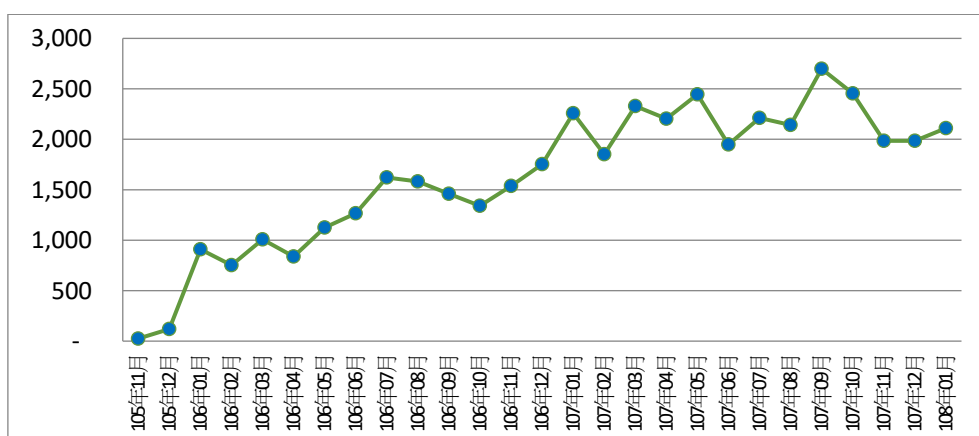


圖 4：臺北市單一陳情系統 HELLO TAIPEI- APP 每月成案量

資料來源：臺北市政府研考會

此外，依據臺北市研考會的統計，HELLO TAIPEI 所代表的網路陳情，與代表電話陳情的「臺北市民當家熱線 1999」，曾在 107 年 2 月至 3 月期間出現黃金交叉，網路陳情比例首次超越電話陳情，然而這樣的成果僅僅維持兩個月的時間，可謂是曇花一現。

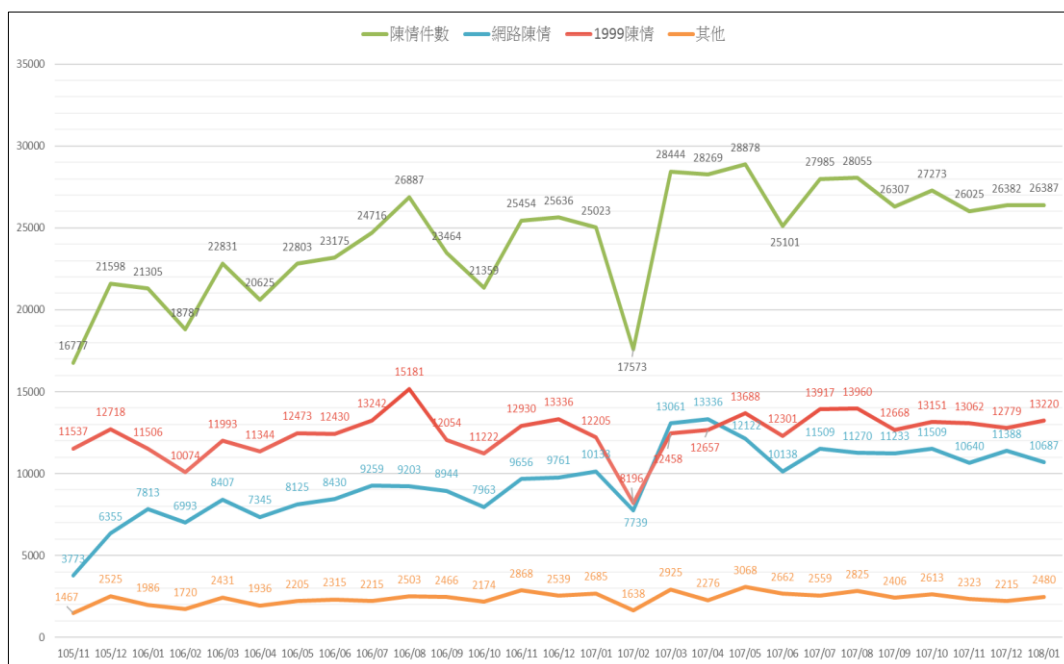


圖 5：臺北市各陳情管道成案件數

資料來源：臺北市政府研考會

綜上所述，在這樣一個網路發達、每人平均擁用 2.5 個行動裝置的大環境底下，究竟是什麼樣的原因，導致市民透過網路參與公共事務的意願低落，實有其研究探討之必要。

## 第二節 研究問題與目的

電子網路使得政府、企業、團體及公民間的資訊流通更具彈性。這些彈性賦予組織與公民在取得、散播與交換資訊時更具自主性。植基於電子網路社會所具備的這些能力，Bellamy and Taylor (1996: 29) 認為資訊傳播科技可被應用到政府部門中包括市民陳情等諸種創新。

公共領域的形成提高了民眾參與的動機，網際網路促成民眾自主掌握資訊流通以及大幅降低溝通成本，也擴大民眾的公共參與。

Neu, Anderson, and Bikson (1999: 5-7) 舉電子郵件為例，指出電子傳輸不僅可以節省民眾郵資、印刷、及紙張等成本，更可方便而快速地傳輸檔案給政府相關部門，尋求協助及建議。對於政府而言，電子傳輸同樣可以節省內部處理成本，增加便利，並且改進對市民的服務。例如，藉由自動化資料處理及回覆系統，政府得以延長對市民服務時間。

由於網際網路的這些功能與特性，讓民眾更方便與政府溝通，對政府的施政適時地表達偏好。相對地，政府能有效地針對民眾的需求調整政策，更具回應性。

臺北市政府為了民眾能更方便的參與公共事務，從陳水扁時代的「阿扁信箱」，到郝龍斌時代的「1999 市民當家熱線」，直至柯文哲時代的「HELLO TAIPEI」陳情 APP，都是順應時代的科技趨勢而發展出來的公民治理參與模式。

然而 HELLO TAIPEI 自 105 年 11 月 1 日上線以來距今約兩年的統計區間，卻顯示網路陳情案件數並沒有隨著民眾逐年上升的行動上網比例增加，甚至遲遲無法超越臺北市 1999 的電話陳情比例，顯現出臺北市陳情制度朝向電子參與的發展方向正遭遇瓶頸，基於上述的背景，本文主要研究問題如下：

- 一、行動上網比例逐年攀升，為什麼 HELLO TAIPEI 的網路陳情成效不如預期？
- 二、是什麼樣的原因，導致市民透過網路參與公共事務的意願低落？

Macintosh (2004) 曾歸納影響電子參與成功的九大構面，包括：參與程度、參與成員、公民參與的時機、使用的科技工具、參與規則、參與時間長短、參與規模、參與成本、以及參與結果的評估（表 1），適合用來檢視不同電子參與政策工具的機制與成效。



表 1：影響電子參與成功的九大構面

構面	構面說明
參與程度	公民參與了「什麼」？程度為何？
參與成員	「誰」參與了這些活動？
納入公民參與的時機	公民「何時」參與？
使用的科技工具	「如何」讓公民進行參與活動？「什麼」樣的科技工具可以輔助？
參與規則	「什麼」樣的個人資訊需要被收集？
參與時間長短	公民參與的時間有「多久」？
參與規模	「多少」公民參與？從「哪裡」參與？
參與成本	參與的成本有「多少」？「如何」宣傳？
參與結果的評估	從政治、法律、文化、經濟、科技等面向評估參與的結果

資料來源：(轉引自陳敦源等，2017)

本研究將應用 Macintosh 的分析架構，進一步針對臺北市政府陳情制度進行影響評估，各別找出影響外部「民眾參與意願」及內部「案件處理品質」的原因，找出陳情制度在地方政府的實際運作上所產生的問題與爭議，提供施政者參考，期望陳情制度能與時俱進，處理人民陳情案件更臻完善，行政機關也能在有效運用行政資源的前提下兼顧民眾權益並提升民眾參與公共事務的意願。

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 陳情之定義

陳情一詞之定義，明定於我國行政程序法第 168 條：

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上權益之維護，得向主管機關陳情。

另「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」亦載明：

本注意事項所稱人民陳情案件，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上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。

一般論及人民陳情，狹義指行政陳情，廣義則包括立法陳情與司法陳情。自 1980 年代中期以來，臺灣乘著國際間第三波民主化的風潮，威權體制轉型，此時威權遠去成為背影，嗣後隨著資訊的發達與電子媒體的快速傳輸，加上政府全面民主的推波助瀾，使人民意見風光出台，人民就其權益所及，行政事項由申請、訴願而行政訴訟，民事案件由聲請而提起訴訟，刑事案件由告訴、告發再為訴訟，進入訴訟則一審、二審、三審廢續不迭，其申請、訴願、訴訟有不遂己意者則繼之以陳情，行政事項、立法事項、司法事項均然；是以即便人民有請願、訴願及訴訟之權，行政程序法亦有陳述意見及聽證、依職權調查證據、資訊公開等異常完備之制度設計，仍然無法完全解決人民對於政府機關的不滿；再者，人民對於其各項權益之維護，常隨時代之遞移而有不同之詮釋，解決的方式亦須有彈性變化，亦非所有正規的程序所能救濟，人民亦可能希望以較簡單的方式獲得事情的解決與權益的維護(呂丁旺，2003)。

從上述可知，當人民權利受到損害時，可採取的救濟途徑很多，例如異議、聲請、複查、陳情、請願、訴願、訴訟等方式，然而「陳情」因為不需固定形式，民眾隨時可利用電話或網路進行自力救濟，在時間、精神、金錢方面都得以節省，與其他權利救濟途徑相比，陳情制度對於人民最為有利。積極來看，陳情制度亦能發

揮行政監督與行政救濟之功能，對正規行政手續與行政救濟制度則產生補足作用。依「行政程序法」第 168 條規定：人民陳情內容可包括人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發及行政上權益之維護等四大類。至於分析陳情之事由，可大致分為：1、權益受損請求補救或賠償。2、防止權益的可能受損。3、爭取未來的可能新權益。4、陳述自身所受的委屈，請政府改善。5、請求服務或查詢。6、有關興革的建議。7、檢舉違法的人或事。8、請修改或廢止某些法令。9、其他等九大類。上述之陳情理由，大部分均直接或間接與個人權益有關，當自身權益遭受侵害時，人民就可利用陳情制度作為救濟(行政院研究發展考核委員會，2008)。

## 第二節 臺北市陳情管道之發展

隨著臺灣的民主化，民意與公民的自主參與逐漸受到重視，各級政府也設計種種機制與管道，提供公民直接參與政治過程的機會。台北市長在 1994 年開放自升格為院轄市以來的首次民選，並且經歷了前所未有的政黨輪替，為了提供民眾便捷的參與管道，並瞭解民眾對市政議題的偏好，建立民主的形象，陳水扁市長在 1995 年 10 月以電子佈告欄 (bulletin board system, 簡稱 BBS) 的模式建立了電子郵件信箱「阿扁信箱」，這是中華民國各級政府最早設立的電子信箱。隨著全球資訊網的興起，在 1998 年 3 月臺北市政府將阿扁信箱改為網路版，1998 年馬英九當選市長後，延續市長信箱的功能，但為了淡化個人色彩，因此將原來的阿扁信箱改為「市長信箱」。

直至 2006 年郝龍斌上任後，認為「電話(含手機)」仍是臺北市民最熟悉和最常使用的溝通方式。因此，要求臺北市政府研考會參考美國紐約市政府 311 專線之營運經驗，了解負責受理紐約市 800 萬人所提出屬公共管理責任亦或民眾難以忍受的事務專線電話(如鄰居看電視噪音、周邊狗吠擾人、交通燈號失常、檢舉不當停車、垃圾處理等問題)，爰規劃進行 1999 市民熱線的升級優化。

優化後的 1999 市民熱線，於 97 年 7 月 3 日正式啟用，除將原先 31 席話務人員席次大幅提升至 106 席(4 席手語視訊及 12 席視障話務人員)外，更強化了原有的市政諮詢、轉接電話與申訴(建議)等服務，另整併臺北市政府所屬各機關現行運作之 16 條 0800 免付費電話與 4 條非 0800 業務專線，整合與民眾生活息息相關的派工案件的受理及流程管控服務，據統計自 97 年 7 月上線服務至 108 年 3 月 31 日止，「1999 臺北市民當家熱線」總計服務 2,144 萬 129 通電話，受理 154 萬 1,549 件陳情案件，與 268 萬 1,496 件派工案件，平均每月服務 16 萬 6,203 通電話，受理 1 萬 1,950 件陳情案件與 2 萬 787 件派工案件。「1999 臺北市民當家熱線」也成為郝龍斌在位期間最引以為傲的政績。

2014 年柯文哲接任臺北市長，認為從陳水扁時代的「阿扁信箱」到郝龍斌的「1999 市民專線」，臺北市民的陳情管道隨著時代一直在演進，而現代科技發達，智慧型手機也越來越普及，相較以往的寫信、講電話已經不符合時代的潮流，為了因應手機時代的全面來臨，在最近因此責成研考會及資訊局建置「HELLO TAIPEI」單一陳情系統 App。

研考會指出，新一代陳情系統「HELLO TAIPEI」啟用後，民眾能藉由地理資訊系統(GIS)，直接定位目前所在位置，免去查找地址、輸入地址的麻煩，並利用拍照、錄音、錄影的功能，即時上傳回報故障破損的設施或違失事項佐證資料，輕鬆完成立案程序。此外，新系統自動分案至主管機關，將辦理天數由 10 天縮短為 6 天，快速回復市民問題，透過無紙化、電子化作業，民眾更可以隨時上網查看所有案件的辦理進度，讓陳情變得更環保。

而除了即時處理問題，「HELLO TAIPEI」也擁有電子資料庫，透過數據來建立預警系統，把問題發生的可能性降到最低，柯文哲強調：「沒有統計，就沒有統治」，期待能透過大數據分析來讓城市治理變得更有效率。

### 第三節 陳情之電子參與相關研究

根據 Verba and Nie 的分類，政治參與可分成：公民主動接觸（citizen-initiated contact）、合作活動（cooperative activity）、投票（voting）及競選活動（campaign activity），而陳情則可視為以公民個人為主體，與政府接觸的主動行為，其接觸內容可能涉及普遍的政治社會問題，也可能涉及公民本人或其家庭鄰里的特殊問題。相對於選舉及民意調查，民眾對於日常政府施政作為的意見反映，更可視為積極直接政治參與的一環。而臺北市「市長電子信箱」不論以案件數或是伴隨網路族群增加的未來成長趨勢，都已足以作為網路時代臺北市政府最具代表性的市民直接參與機制(黃東益等，2003)。

黃東益、蕭乃沂、陳敦源等人(2003)透過臺北市政府市長信箱的運作及其使用者的滿意度資料分析，指出資訊傳播科技直接、快速、無疆界的特性打破地域及各種社會的藩籬，形式上提供了一種直接而便利的參與途徑，的確得以跨越代議士、政黨、利益團體而直接與行政部門接觸，對於公民的直接參與有促進的效果。

另依統計資料顯示，有愈來愈多的民眾利用市長信箱來反映對政府施政的意見，和其他的市民直接參與方式（如電話或信件）相比，透過市長信箱表達施政意見已成為最頻繁的管道。而這些市長信箱的使用者並非僅限於台北市民，可見網際網路降低民眾直接參與的成本，也模糊了人為的行政界線。我們對市長信箱使用者的滿意度調查也發現，整體而言，大部份受訪者滿意市長信箱作為一種有效的反應機制。

而研究結果也顯示應用網際網路於公民的直接參與可能造成的負面影響。雖然民眾頗為肯定透過電子郵件傳遞的臺北市「市長電子信箱」作為意見反映管道的功能，但仍有許多民眾對實際解決問題程度表達不滿意。這顯示政府滿足人民需求、解決人民實際問題的能力，與人民藉由直接參與所表達需求有所落差。此種落差部份肇因於人民對於參與過高的期望，以及公民與官僚對於問題的界定不一所致。

其次，公民對於政府處理實際問題的不滿，也可能是政府相關業務單位業務因參與增加所造成業務負荷過重所致。更多公民的參與雖符合當初設立公民直接參與機制的目標，但參與的擴大已大幅增加政府機關處理人民需求的成本。我們的研究顯示，隨著市長信箱陳情案件的大幅增加，處理程序的繁複，以及欠缺一套有系統的知識管理機制迅速有效的回覆民眾的需求，將無法有效減輕政府內部的業務負擔。

陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹(2006)等人同樣以臺北市政府市長信箱為例，另外指出顧客導向的政府服務風潮，應該從「內部顧客」關係管理的方向開始扎根，創造一個讓「內部顧客滿意的外部顧客服務環境」，達成服務外部顧客的組織目標。而從台北市市長信箱的案例中，創造這個環境的內涵有三個方面，第一，深入了解政府顧客（公民）關係管理與企業顧客關係管理本質上的異同，是進行內部顧客關係管理的第一步；第二，對於工作分配與評估機制以公開與合理的方式整體考量，是進行內部顧客關係管理的第二步，第三，在新科技與管理機制下進行組織再造與員工訓練，是建構穩定的內部顧客關係以及提供外部顧客回應性的重要途徑。

陳祥、黃伸閔(2009)針對各級機關陳情民眾進行問卷調查，比較了包含網路在內之不同陳情管道之效能與民眾之滿意度，研究發現使用電子郵件的陳情者較其他管道使用者有更高的陳情滿意度，且認為被陳情機構的回覆效率更高，回覆態度更好，回覆內容更具體、具備更高的可行性。

研究並指出，電子化政府與電子治理一直被視為有效率的管理方式，配合民眾使用網路已經相當普及，利用電子化為主的陳情機制來管理激增陳情案有其必要性，但要如何和其他陳情管道搭配，不僅能提升處理效能，更能符合多數民眾的使用習慣，維持民眾在使用後的整體滿意度。

廖洲棚、陳敦源、廖興中(2013)等人則以我國五個直轄市的公民關係管理系統「1999 市民熱線」為個案，透過相關文獻分析整理研究架構，並蒐集 1999 陳情案例，認為資訊科技對公民參與以及內部管理工作上，能給予實務工作者有效的幫助，

但是也提醒我們要注意數位落差以及增加公務員工作壓力的問題。

研究中指出，落實公民參與是民主治理的理想，惟公民參與的議題在現實的民主生活中，卻存在著許多看不見的阻礙，這些阻礙來自行政人員對民眾需求的不理解以及行政人員對民眾需求回應的意願，而文官回應裁量行為則會受到文官外在控制、內在價值以及行政系統與程序等因素的影響，而這三個因素又同時會受到公民知識管理良窳的影響。

周育仁、蔡季廷、陳澤鑫(2014)等人透過中央及地方政府各機關實務上之經驗，提出目前制度運作的問題與建議改善之道。在陳情部分，指出目前行政機關相對處理規定較為完善，經驗也相形豐富。網路、電話、單一窗口、管考追蹤回報等各種機制均有所運用與建立。但是廣開陳情管道的結果，固然有助於解決民眾問題，但卻也必須面對來自民眾大量、重複、群動癱瘓式的陳情(如一人一信陳情，電話灌爆等方式)等濫用陳情權的問題，導致政府部門必須耗費龐大精力處理，而影響行政效能。

上述文獻主要從陳情管道及方式探討電子化政府對政府機關行政效率的影響；或從外部顧客的角度，了解陳情民眾對於電子化政府的滿意度。其次，許多由行政機關所發行出版或相關委託研究報告，大部分均屬針對人民陳情案件的統計分析，或是偏屬某一類型的陳情個案分析(例如噪音、空氣汙染等公害陳情、1999 市民熱線、市長信箱等陳情管道)。

臺北市政府單一陳情系統 HELLO TAIPEI 自 2015 年 11 月問世，正式將各陳情管道進行整合，並將相關數據進行電子化管理，因此，本研究「電子參與的發展與挑戰－以臺北市政府陳情制度為例」將透過文獻分析、深度訪談，集合市府各項統計資料及民意調查結果，並從各機關承辦人員及陳情制度主責機關的各方意見，以整體性地探討人民陳情制度在臺北市的「實務運作情形」與問題分析，試圖在兼顧民眾權益與政府效能的權衡下，分析此一公民參與的困境，以期提供施政者參考，建立一套更完善的人民陳情制度。

# 第三章 研究設計

## 第一節 研究方法

### 壹、文獻分析

#### 一、學術研究

本研究著重於現行陳情制度的發展與檢討，藉由分析專家學者研究成果及意見及各項政府機關統計資料，嘗試以臺北市政府處理人民陳情現況為例，提出有關人民陳情制度的改善建議。因此，本研究透過蒐集有關人民陳情制度相關之圖書出版品、期刊論文、碩博士論文、研究報告等資料，用以分析人民陳情制度的執行成效與優缺點，以此建立本研究的基本架構，並期望在此基礎上探討臺北市政府現行人民陳情制度。

#### 二、統計資料

為了瞭解臺北市政府目前在陳情業務上的執行情形，必須輔以各項調查及統計資料加以分析。臺北市政府在 105 年 11 月 1 日「HELLO TAIPEI」上線之後，整合了各項陳情管道的資料，才正式從「人工統計」邁入了「系統自動統計」的時代，歷經兩年經驗的積累，「陳情案件滿意度調查」、「陳情管道案件統計」、「陳情案件類別統計」等各項統計數據都有一定的參考價值，提供本研究重要的分析來源。

### 貳、深度訪談

為了瞭解承辦人員在陳情案件的處理態度，本研究擬規劃安排 10 位受訪者，以深度訪談的方式，多方聽取「政策規劃」及「政策執行」兩端內部顧客的意見，深入了解實際處理人民陳情案件的問題所在。訪談名單如表 5 所示：

包括臺北市政府研考會(主責陳情業務相關法令修訂)主管及承辦人共 3 名、臺北市政府資訊局承辦人(主責陳情系統建置及維護人員)2 名、一、二級機關陳情業務承



辦人員及研考人員各 2 名，訪談提綱如表 6。

表 2：深度訪談對象計畫名單

代號	性別	年齡 (歲)	服務機關	工作職掌
A	女	-	臺北市政府研考會	陳情業務主管
B	女	-	臺北市政府研考會	陳情業務承辦人
C	男	-	臺北市政府研考會	陳情業務承辦人
D	女	-	臺北市政府秘書處	市府受理臨櫃陳情主管
E	男	-	臺北市政府資訊局	系統建置承辦人
F	男	-	臺北市政府資訊局	系統維護承辦人
G	-	-	臺北市政府一級機關	陳情業務承辦人
H	-	-	臺北市政府一級機關	研考人員
I	-	-	臺北市政府二級機關	陳情業務承辦人
J	-	-	臺北市政府二級機關	研考人員

資料來源：作者自製

表 3：訪談提綱

序號	構面	題目
1	參與程度	請問您認為民眾陳情的內容，是否足以影響市府的施政方向？
2	參與成員	請問您認為陳情案件均由「被陳情機關」全權處理，民眾對於被陳情機關回復不滿意，無其他救濟管道，是否合理？
3	參與時機	請問您認為陳情內容限於「行政興革之建議」、「行政法令之查詢」、「行政違失之舉發」或「行政上權益之維護」是否符合民眾需求？
4-1	使用工具	請問您認為「HELLO TAIPEI」是否更便利於民眾進行陳情？
4-2	使用工具	請問您認為目前陳情案件的「內部處理流程」或「操作系統」是否有助於市府同仁提升陳情案件的回復效率及品質？
5-1	參與規則	請問您認為現行規定無論陳情內容為何，陳情民眾一律必須檢具「真實姓名」，是否合理？
5-2	參與規則	請問您認為陳情民眾是否應提供性別、年齡、居住地等相關資料？
6	參與時間	請問您認為現行規定同一事由民眾只要陳情第三次，被陳情機關即可簽報首長後，不再予以答覆，是否合理？
7	參與規模	請問您認為現行的陳情管道是否符合民眾所需？
8-1	參與成本	請問您認為目前臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」的政策行銷(包括方法及管道)是否有效？
8-2	參與成本	請問您認為「HELLO TAIPEI」網路陳情比例是否有可能超越「1999 市民當家熱線」話務陳情？
8-3	參與成本	請問您認為目前臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」是否能確保陳情人的個資安全？
9	參與結果	請問您認為整體來說，民眾是否滿意臺北市目前的陳情制度？

資料來源：作者自製

## 第二節 研究架構

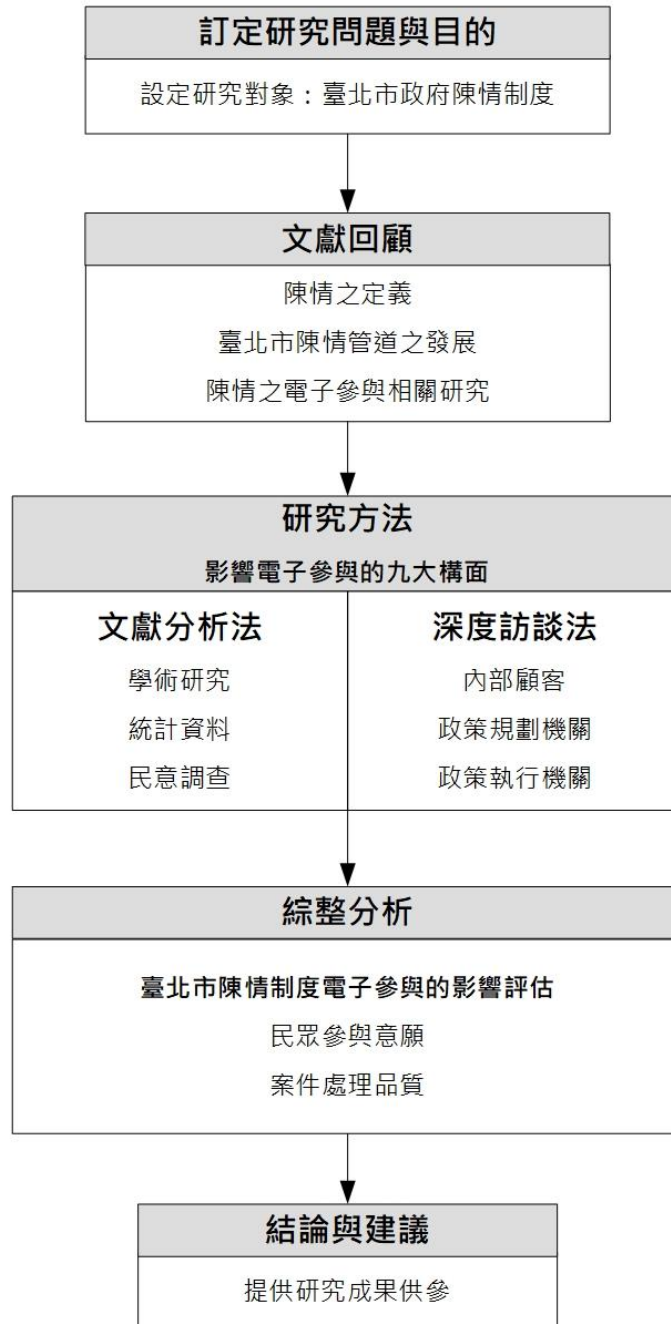


圖 6：研究架構圖

資料來源：作者自製

## 第三節 論文章節安排

本論文研究章節預期安排如下：

### 壹、第一章「緒論」

說明本研究之背景與動機、研究問題與目的、研究架構與方法。

### 貳、第二章「文獻探討」

說明陳情之概念與陳情制度及電子參與相關研究之成果。

### 參、第三章「臺北市陳情制度運作現況」

說明臺北市陳情制度之發展，並就臺北市政府目前推動陳情業務之現況，以臺北市現行陳情相關法制規範及新一代單一陳情系統「HELLO TAIPEI」為主要研究分析對象。

### 肆、第四章「研究分析與發現」

應用 Macintosh 的分析架構，進一步針對臺北市政府陳情制度進行影響評估，試圖找出影響外部「民眾參與意願」及內部「政府處理品質」的原因，找出陳情制度在地方政府的實際運作上所產生的問題與爭議。

### 伍、第五章「結論與建議」

綜整文獻資料及訪談分析結果，歸納研究發現，提出具體改善建議，提供施政者參考，期望陳情制度能與時俱進，處理人民陳情案件更臻完善，行政機關也能在有效運用行政資源的前提下兼顧民眾權益並提升民眾參與公共事務的意願。

## 第四節 初步研究進度

本文應用 Macintosh 的分析架構，針對臺北市政府陳情制度進行影響評估，各別找出影響外部「民眾參與意願」及內部「案件處理品質」的原因，初步研究分析與發現如下：

### 壹、民眾參與意願影響評估：

#### 一、參與的規則：談實名制

在行政程序法第七章陳情的架構下，臺北市政府目前針對人民陳情所制定的相關法規，主要為「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」、「臺北市政府單一陳情系統作業程序」、「臺北市政府處理民眾集體陳情請願注意事項」、「1999 臺北市民當家熱線服務實施計畫」等。

柯文哲市長上任第一年(105 年)，當時的研究發展考核委員會主委陳銘薰隨即修訂了陳情相關法令，明文規定民眾必須需留下「真實姓名」，倘若民眾匿名陳情將不再予以處理，此舉讓臺北市人民陳情制度正式走入了「實名制」的時代，主要目的是為了防止民眾匿名濫用陳情管道，遏止不負責任的惡意檢舉，避免行政資源浪費。

然而在現行實務上，政府受理民眾陳情，無論是經由網路或電話，都無法確認對方的真實姓名或地址，所以就算是偽冒的姓名，承辦人員也無從查證，即便是臨櫃陳情，因為法無明文，承辦人員也難以要求民眾出示證件進行身分查證，因此站在民眾的角度，政府要求具名陳情的必要性及合理性似乎有檢討的空間。

#### 二、參與的成本(一)：「HELLO TAIPEI」的知曉度，談政策行銷

政策行銷是政府機關及人員採取有效的行銷策略及方法，促使內部執行人員及外部服務對象，對研議中或已形成之公共政策產生共識或共鳴的動態性過程；其

目的在增加政策執行的成功機率、提高國家競爭力、達成為公眾謀福利的目標。」  
 (吳定，2001)。所謂的共識或共鳴，便是促使公共政策獲得民眾的接受與支持。

「HELLO TAIPEI」做為柯文哲市長上任後的施政重點之一，是為了實現競選時所提出的「fix TPE—即時問題回報，打造友善臺北」的政見，該系統於 105 年 11 月 1 日正式上線。為了與「臺北市民當家熱線 1999」區別，臺北市政府於 106 年 2 月將網頁系統名稱及 APP 名稱由「臺北 1999」正式整合改名為「HELLO TAIPEI」。

依據資料顯示，「HELLO TAIPEI」所採取的行銷策略主要為「公益宣傳管道」，即透過臺北市政府各機關的官方網站、網路社群(包括 Facebook、Line)、官方電子報、出版品(臺北畫刊、Upaper)等方式進行「免費」的宣導。耗資千萬建置的新系統，卻在上線後半年內所使用的行銷經費趨近於 0，相較於 2008 年「臺北市民當家熱線 1999」上線時動輒百萬的行銷手法，兩者間之差異著實令人匪夷所思。

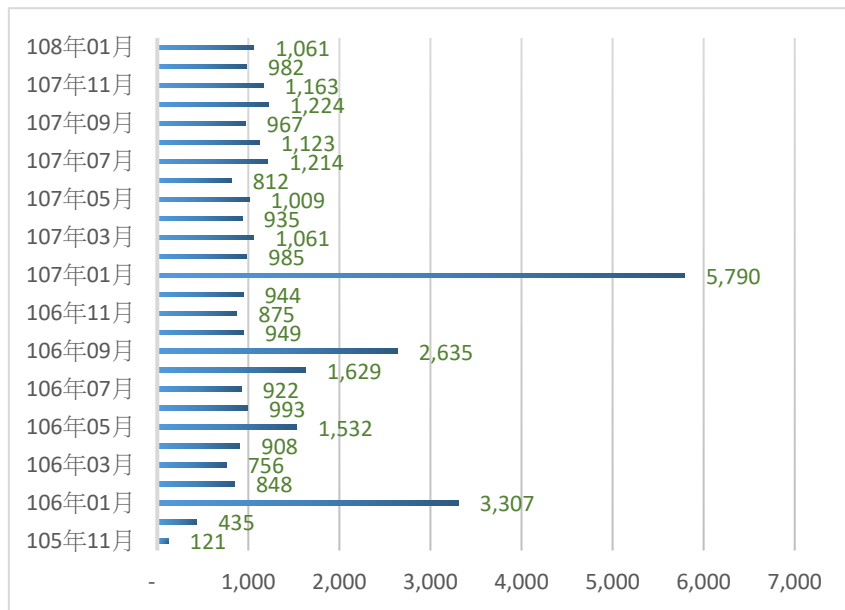


圖 7：HELLO TAIPEI 上線至今 APP 下載量  
 資料來源：臺北市政府研考會，作者自製

106 年 9 月(即系統上線屆滿 10 個月)，臺北市政府研考會針對「HELLO TAIPEI」知曉度做了一項電話民意調查，調查結果顯示，在受訪的 974 份有效問卷中，僅 11% (107 人)「聽過」這個系統，而「使用過」的人也僅有 1%(12 人)。

由此可知，姑且不論「HELLO TAIPEI」系統的便利性及民眾的接受度為何，以政策行銷的深度及廣度，臺北市政府還有努力的空間。

## 二、參與的成本(二)、使用的科技工具：談數位落差

從理論的層次來看，ICTs 的發展對公民直接參與的影響是兩面的，一方面提供公民一個公共的論述空間，公民不需透過民意代表或利益團體的仲介，更直接有效率的表達政策偏好，使政府決策施政更具效能。但資訊傳播科技的應用於直接參與，可能擴大原已存在的參與不平等。

就公民而言，參與的能力並非與生俱來，而必須經由社會化與學習的過程，培養參與的能力，參與的能力在公民之間本非平等的分配，而資訊傳播科技的發展將無法解決此種分配不均的問題。相反的，資訊傳播科技的日新月異將惡化參與能力不均的問題(黃東益等，2003)。

由 106 年 9 月臺北市政府研考會針對「HELLO TAIPEI」所做的電話民意調查結果加以分析可以看出，在「HELLO TAIPEI」與「1999 市民熱線」的選擇中，年齡層越低，比較想（優先）使用網路的「HELLO TAIPEI」比例越高，顯示越年輕的群組，對於 HT 的接受比例越高。

表 4：HELLO TAIPEI 民意調查結果(年齡)

	選擇 HT	選擇 1999
18-19 歲	56.3	43.7
20-29 歲	30.4	56.5
30-39 歲	28.8	57.5
40-49 歲	27.5	56.4
50-59 歲	17.2	62.5
60-69 歲	10.7	65.2
70 歲或以上	3.0	55.2

資料來源：臺北市政府研考會民意調查結果，作者自製

此外教育程度越高，比較想（優先）使用網路的「HELLO TAIPEI」比例也越

高，顯示教育程度所造成的數位落差同樣出現在民意反映管道選擇上，如何減少數位落差所帶來的影響，提升民眾的使用意願，也是臺北市政府必須面對的問題。

表 5：HELLO TAIPEI 民意調查結果(教育程度)

	選擇 HT	選擇 1999
碩士以上	34.9	46.2
大學	27.2	57.2
專科	17.0	65.4
高中職	14.5	64.9
國中	7.2	64.8
國小及以下	0	53.9

資料來源：臺北市政府研考會民意調查結果，作者自製

### 三、參與的成本(三)：大數據分析下的隱憂，談資通安全

臺北市政府單一陳情系統「HELLO TAIPEI」除了協助市民即時處理問題之外，目前與資訊局「大數據平臺」系統介接，每日導入系統資料，並建置儀表板及警示燈號，透過數據來建立預警系統，把問題發生的可能性降到最低，期待能透過這些大數據分析來讓城市治理變得更有效率，以達成柯文哲市長常說的「沒有統計，就沒有統治」的城市治理理念。



圖 8：陳情案件主類別每季分析畫面

資料來源，臺北市政府



透過「電子化政府」及「政府便民服務電子窗口」等服務，不僅普及網際網路的使用率，也藉由資訊公開的程序促成政府效能提升。儘管這波資訊革新的趨勢，擴展人類整體的視野，卻也潛藏著資訊與通訊安全（information and communication security）的風險(葉俊榮，2005)。

大數據科技的應用，首當其衝的是對個人隱私的影響。由於資料紀錄與串接揭露個人偏好與隱私，個人對於自身資訊公開與否的權利越趨薄弱，包括經常無法掌握有哪些機構擁有自己的個人資料、內容是否可以要求更正或刪除、資訊何時釋出、釋出給誰、釋出哪些資訊。在蒐集、儲存、使用、傳輸或與其他資料庫串接時，強調以加密、匿名化等技術達到所謂「去識別性」，是否足以達到對個人隱私與資訊自主的保障？即便在釋出資料時，身分資訊會被加密、掩蓋，仍可透過性別、年齡、種族、職業等其他資訊來辨識；當為數不少的資料被集中在同一個儲存空間後，更容易成為駭客的侵入目標。包括資料處理、傳輸和儲存，資料庫可能被入侵、攻擊或攔截，使資料被盜用。哪些機構將獲得民眾資訊，安全措施來確保我們的資訊不會外洩？資訊釋出或串接造成的損害是否有救濟管道？最後，國家、民間企業所蒐集、索取、串連之個人資料，缺乏正當透明的管制和監督機制，也形成民主課責(democratic accountability)的問題(林子倫，2017)。

「HELLO TAIPEI」上線至今曾爆發了兩次資通安全危機，也引發市議員關切。第一次發生在 106 年 7 月 13 日，臺北市議員謝維洲召開「千萬預備金系統，淪出賣市民個資漏洞」記者會指出，單一陳情系統除網頁版本外，亦建置 Android 及 iOS 手機系統版本，所有的個資不管從哪一個手機系統傳輸到伺服器這當中，完全沒有任何加密，這樣近乎全裸的資料，只要使用中間人攻擊（Man-in-the-middle attack，MITM）就會將民眾輸入的身分證號、帳號、密碼甚至投訴的理由全都側錄出去<sup>1</sup>。

第二次發生在 107 年 4 月 25 日，臺北市議員陳嬭輝指出臺北市單一陳情系統

---

<sup>1</sup>周煊惠，2017，〈單一陳情系統驚傳漏洞 Android 個資恐外洩〉，新頭殼 newtalk 新聞網頁，<https://newtalk.tw/news/view/2017-07-13/92089>，檢索日期：2019 年 3 月 9 日。

HELLO TAIPEI 存在漏洞，利用系統的重寄確認信機制，稍加修改程式碼，就能瀏覽陳情內容及民眾的個資。<sup>2</sup>

監察院於 106 年 12 月 8 日審查通過監察委員高鳳仙、江綺雯之調查報告及糾正案。報告指出，臺北市政府近 3 年來，共編列約新臺幣 2 億 1 千餘萬元之資安防護預算，卻發生至少 19 起資安事件，其中 17 起有「系統漏洞且有明確事證可證實已發生資料遭洩漏」、「系統或資料遭竄改」或「業務運作遭影響或系統停頓」情事，高達 12 起係肇因於「應用程式漏洞」或「軟硬體漏洞」，2 起個資外洩，6 起遭外部有心人士實際入侵，違失情節明確。

其中「智慧支付平台 pay.tapei」及「單一陳情系統 HELLO TAIPEI」資安事件，係因採用國家發展委員會 GCA SSL 憑證進行加密，惟該憑證當時與 Google Play 尚不相容，該府未能及時督促得標廠商改採其他商業電子憑證，以致短期間連續爆發 2 件因未採用 Https 加密技術，而致個資外洩爭議，核有疏失<sup>3</sup>。

接連爆發的資通安全問題，不僅嚴重損害政府形象，更讓市民對於必須留下個人資料的「HELLO TAIPEI」陳情系統失去信心，降低對於該系統的接受度及使用意願，如何避免資通安全所帶來的危機，重拾民眾對政府的信賴，更是臺北市政府在打造智慧城市的願景下，必須面對的首要課題。

表 6：臺北市政府近年重大資通安全事件

事發年份	涉及系統	事件摘要
2017 年	薪資發放管理系統	系統出現漏洞，將市府人員薪資清冊個資洩漏於網路平台。
2017 年	智慧支付平台 pay.tapei	傳輸過程中並未使用 HTTPS 加密技術保

<sup>2</sup>蘇文彬，2017，〈台北市單一陳情系統 Hello Taipei 遭爆漏洞，陳情民眾個資可被看光光〉，ithome 新聞網頁，<https://www.ithome.com.tw/news/122681>，檢索日期：2019 年 3 月 9 日。

<sup>3</sup>監察院新聞稿，2017，〈3 年 19 起資安事件 4 萬餘名員工陷個資外洩風險 2,313 名實際受影響 監察委員高鳳仙、江綺雯提案糾正臺北市政府〉，監察院網頁，[https://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdURL=.%2Fdi%2FMessage%2Fmessage\\_1.asp&ctNode=903&mp=1&msg\\_id=6213](https://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdURL=.%2Fdi%2FMessage%2Fmessage_1.asp&ctNode=903&mp=1&msg_id=6213)，檢索日期：2019 年 3 月 9 日。

	陳情系統 HELLO TAIPEI	護資料，讓有心人士可以輕易竊取、側錄帳號、密碼等資料。
2018 年	陳情系統 HELLO TAIPEI	利用系統的重寄確認信機制，稍加修改程式碼，就能瀏覽陳情內容及民眾的個資。
2018 年	公共衛生資訊管理系統	個人資料遭到外洩，並且在暗網中，以 100 筆個資要價 1 千美元的價格對外販售。

資料來源：作者自製

## 貳、案件處理品質影響評估：

### 一、參與的成員：談垂直及水平課責

對公共管理者而言，參與的便利反而將加重其處理成本，而且參與本身將擴大民眾的期待與政府實際處理結果的落差，民眾的期待若無法獲得滿足，將對政治體系更為疏離(黃東益等，2003)。而當政府的作為與民眾的期望之間存在落差，民眾具備要求政府作為的權力，政府也有回應民眾課責的義務，這樣的課責機制被視為民主治理的重要價值(陳敦源，2009)。

臺北市政府依據現行規定，在接受民眾陳情後，會將案件分派至權責機關進行後續處理及回覆，但民眾對於權責機關的回覆如果不滿意，也只能向原機關再次陳情，如此往復三次後，權責機關便會依據「迭次陳情」的相關規定將案件簽結，不再回覆同一陳情人同一事由的案件。倘若民眾向原機關之上級機關陳情(例如健康服務中心之上級機關為衛生局；戶政事務所之上級機關為民政局等)，上級機關也只會將案件移交原機關處理。而身為制定臺北市政府人民陳情業務的研考會，則礙於尊重各機關專業判斷及人力有限的情况下，也只針對案件辦理時效、承辦人員聯絡方式有無敘明等進行「形式審查」。

在缺乏垂直及水平監督機制的情況下，陳情案件的權責機關(原機關)似乎落入

了球員兼裁判的嫌疑，若無法真正做到自省，對於民眾的權益影響甚鉅。

## 二、使用的科技工具：談行政效率

陳情管道越發便利，卻使得案件數量持續攀升，政府機關處理民眾陳情的時間與成本也跟著不斷增加，甚至排擠到平時辦理主要業務的時間。其次，所謂「工欲善其事，必先利其器」，龐雜的陳情案件，在電子化治理掛帥的現今，實有賴資訊系統的輔助，以提升行政處理效率。透過流程檢視，不難發現陳情案是由「單一陳情系統 HELLO TAIPEI」收案，再經由人工手動取號至「新公文系統」立案並陳核，陳核結束後，再由承辦人員回到單一陳情系統回復民眾。如此繁複的行政流程，在案量大的機關，著實造成非常大的時間成本耗費，也間接影響了案件處理品質。

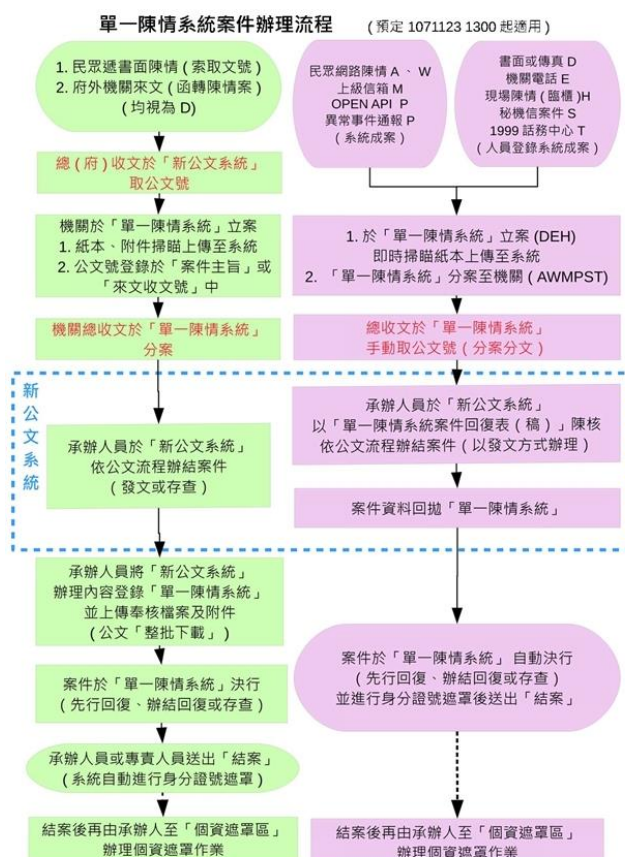


圖 9：單一陳情系統案件办理流程

資料來源：臺北市府

依據「107年度臺北市政府員工滿意度調查報告」顯示，在工作環境與生活方面，市府員工反應最多的是「新公文系統」及「單一陳情系統」，以及各單位使用之業務系統問題，尤其以近百筆反映新公文系統各種問題最多，包括系統軟硬體介面問題、系統設計、系統穩定度等，其次尚有公文系統與單一陳情系統無介接等。茲舉一例作為代表：

要求使用電子化，但是卻沒有相對應的網速及電腦設備，真的要上傳檔案，也常常因為檔案太大導致傳不上去。單一陳情案件，有公文跟單一陳情系統，兩個都要結案卻被分配在不同的帳號，一件事要做兩次。

# 參考文獻

## 壹、中文部分

- 吳定，2003，《政策管理》，台北：聯經。
- 呂丁旺，2004，《論人民陳情權》，臺北，國立中正大學法律學研究所碩士論文。
- 周育仁、蔡季廷、陳澤鑫，2014，《民眾對施政表達意見機制之研究》，國家發展委員會委託研究報告。
- 林子倫，2017，〈大數據與健康研究之公民參與〉，台灣醫學，21(1)：54-61。
- 陳祥，2008，《人民陳情案件處理機制之改進》，行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 陳祥、黃仲閔，2009，〈民眾不同陳情管道相對效能之比較〉，《公共行政學報》，33：83-120。
- 陳敦源，2009，〈透明之下的課責：臺灣民主治理中官民信任關係的重建基礎〉，《文官制度季刊》，1(2)：21-55。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹，2006，〈官僚回應性與內部顧客關係管理：臺北市政府市長信箱個案研究〉，《行政暨政策學報》，42：143-182。
- 陳敦源、廖洲棚、黃心怡，2017，《政府公共溝通：新型態網路參與及溝通策略》，國家發展委員會委託研究報告。
- 黃東益、蕭乃沂、陳敦源，2003，〈網際網路時代公民直接參與的機會與挑戰—臺北市「市長電子信箱」的個案研究〉，《文官制度季刊》，17：121-151。
- 葉俊榮，2005，〈電子化政府資通安全發展策略與展望〉，《研考雙月刊》，29-1：20-34。
- 廖洲棚、陳敦源、廖興中，2013，〈揭開地方文官回應民意的「信箱」：臺灣六都 1999 熱線的質化分析〉，文官制度季刊，5(1)：49-84。

## 貳、西文部分

Bellamy, Christine, and John A. Taylor. 1998. *Governing in the Information Age*. Bristol, PA: Open University Press.

Macintosh, A. (2004). Characterizing e-participation in policy-making. In *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, UK.

Neu, Richard C., Rober H. Anderson, and Tora K.Bikson. 1999. *Sending Your Government a Message: E-mail Communication between Citizens and Government*. Santa Monica, CA: Rand

## 附錄一

法規名稱： 行政程序法

修正日期： 民國 104 年 12 月 30 日

法規類別： 行政 > 法務部 > 法律事務目

### 第七章 陳情

#### 第 168 條

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上權益之維護，得向主管機關陳情。

#### 第 169 條

陳情得以書面或言詞為之；其以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，並向陳情人朗讀或使閱覽後命其簽名或蓋章。

陳情人對紀錄有異議者，應更正之。

#### 第 170 條

行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。

人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。

#### 第 171 條

受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。

受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

#### 第 172 條

人民之陳情應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人。但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。

陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理機關應告知陳情人。

#### 第 173 條

人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理：

- 一、無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- 二、同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- 三、非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。



## 附錄二

### 臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

中華民國 104 年 3 月 31 日臺北市政府(104)府授研服字第 10431486900 號函修正發布全文二十一點

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）合法、合理、迅速、確實及有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。
- 二、各機關處理人民陳情案件，除應依「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「臺北市政府文書處理實施要點」及本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理外，並依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，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上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 四、人民陳情以書面為之者，包括電子郵件及傳真等在內，應載明具體陳情內容、真實姓名及聯絡方式。  
本注意事項所稱聯絡方式包括電話、住址、電子郵件位址（或傳真號碼）等。
- 五、人民陳情以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，載明陳情內容、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，方據以辦理。  
對於民眾親至機關陳情者，機關應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他機關人員共同處理，必要時得請政風或警衛人員協同處理。
- 六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，依本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理。
- 七、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

八、各機關受理人民陳情案件後，認其符合訴願法第八十條第一項之規定者，應依上開規定予以適當處理。

九、人民陳情案件內容如涉及不服行政處分者，各受理機關於回復陳情人時，應副知本府法務局，並檢附陳情書影本。

十、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

- (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十一、各機關對同一事由之迭次人民陳情案件處理原則如下：

- (一) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，陳情人第三次陳情時，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意，不予處理，並回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。
- (二) 依前款規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以同一事由陳情，除仍需依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十二、各機關對同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則如下：

- (一) 對同一陳情人之不同事由人民陳情案件，應予受理及處理。但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽報機關首長同意，不予處理後，回復陳情人（說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。
- (二) 依前款但書規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十三、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關依分層負責權限規定，不予處理，但仍應記錄，以利查考：

- (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- (二) 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。

十四、各機關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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十五、各機關受理人民陳情案件處理時限為六個工作日，如法規另訂有處理期限，或因內容複雜、數量眾多，需一定處理時限及程序，經報本府核定通案處理者，依所定期限辦理。但不得超過三十日（以日曆天計算）；其因故未能在三十日（以日曆天計算）以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。

十六、針對人民陳情案件如查無陳情人所陳述之情事，回復時得載明「如使公務員登載不實或謊報等，須負相關法律責任」之文字。

十七、各機關人民陳情案件內部管制作業如下：

（一）由各機關研考人員落實以案管制作業。

（二）各機關研考人員對依規定辦理展期及逾期尚未答復者，應即予查催。超過規定處理時限辦結者，亦應主動查證並調卷分析，追究積壓責任，依規定簽報機關首長議處。

（三）機關得依據實際需要訂定相關作業規範。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十九、各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、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。

二十一、本注意事項未盡事宜，得隨時修正之。

## 附錄三

臺北市政府單一陳情系統「HELLO TAIPEI」主類別及次類別一覽表

主類別		次類別	
1	垃圾、噪音、汙染及資源回收	1	無牌廢棄車、廢棄物處理(含資廢廢棄物)及資源回收
		2	有牌廢棄車
		3	環保稽查
		4	專用袋(含兩用袋)、源頭減量(含限塑政策)
		5	路面清潔(含行人果皮箱、菸蒂、狗便)
		6	違規小廣告、旗幟
		7	發生在公園之噪音
		8	人與動物噪音
		9	道路散落物或油漬處理(派工)
		10	場所及設施噪音舉發(派工)
		11	汙染舉發(派工)
		12	鄰里無主垃圾清運(派工)
		13	大型廢棄物清運(派工)
		14	其他事項
2	道路、山坡地、路樹及路燈	1	人行道維護
		2	管線施工、纜線附掛
		3	道路凹陷、不平、有高低差
		4	山坡地問題
		5	路樹修剪維護、路燈遷移
		6	路樹處理(派工)
		7	路燈故障或設施損壞(派工)
		8	市區道路坑洞處理(派工)
		9	道路掏空(派工)
		10	橋梁、隧道、車(人)行地下道及涵洞積淹水(派工)
		11	道路邊坡坍方(派工)
		12	河濱自行車道破損(派工)
		13	路面積淹水(派工)
		14	其他事項
3	公園、排水溝、下水道及自來水	1	河濱公園管理及設施維護(含車輛違規進入)
		2	一般公園綠地管理及設施維護(含車輛違規進入)
		3	排水溝疏通

		4	溝蓋遺失、鬆動、被打開
		5	汙水下水道維護(含孔蓋冒水)、汙水管申接、汙水排放稽查
		6	雨水下水道維護
		7	用戶無水、漏水報修(派工)
		8	道路側溝蓋(含周邊)損壞遺失(派工)
		9	人孔蓋(含周邊)破損、遺失處理(派工)
		10	雨水下水道側溝清淤(派工)
		11	道路側溝內溝牆(底)破損(派工)
		12	其他事項
4	文教、體育、資訊、觀光及媒體	1	文化事務(樹木保護、文化資產、表演藝術、文化場館、藝文推廣)
		2	教育事務(校園、教師、幼兒園、圖書館、補教業)
		3	體育事務(含大巨蛋狐疑專線事項)
		4	資訊服務
		5	觀光事務(民宿、旅館、觀光活動諮詢)
		6	媒體事務(有線電視、出版品、吉祥物)
		7	原住民族事務
		8	客家事務
		9	其他事項
5	交通運輸	1	公車、計程車、復康巴士問題
		2	停車管理及收費問題
		3	捷運施工及路線規劃
		4	捷運營運、貓纜服務
		5	交通號(標)誌設置問題
		6	微笑單車(YouBike)
		7	標線增設、補繪或塗銷
		8	交通動線規劃問題
		9	交通號誌異常(派工)
		10	交通標誌及設施物損壞(含汙損)、傾斜(派工)
		11	交通號誌電纜線垂落及設施損壞(派工)
		12	其他事項
6	都市發展、建管、產業、財稅及地政	1	公寓大廈及廣告招牌
		2	建築物使用管理、違建查報及拆除(含防火巷占用、固定式騎樓障礙物)
		3	室內通道違規及裝修

		4	施工管理及建築損鄰
		5	都市規劃、設計、更新及開發
		6	國民住宅、公共住宅
		7	都市計畫審議
		8	產業發展(含工商業、農業、市場、公用事業等)
		9	地方稅務問題(不含國稅)
		10	財政問題、菸酒管理
		11	動產質借問題
		12	主計及統計
		13	地政業務
		14	其他事項
7	衛福、勞動、民政及區政	1	菸害防制
		2	食品衛生安全及藥品安全
		3	疾病防治及醫療管理
		4	遊民安置與管理
		5	社會救助、福利服務
		6	人民團體服務及勸募
		7	勞工權益、職業安全衛生
		8	外勞業務
		9	就業服務、職能培育
		10	民政、區政業務
		11	動物保護
		12	動物虐待傷害(派工)
		13	其他事項
8	警消、法律及政風	1	違規停車
		2	違規罰單問題
		3	行人違規、自行車違規及道路障礙違規
		4	路霸(移動式障礙物)檢舉
		5	拖吊問題
		6	交通事故
		7	交通管制疏導
		8	監視器問題
		9	治安維護(含警政風紀、妨害風化(俗))
		10	消防安全管理(含防災、搶救、火災調查及消防通道)
		11	法律服務
		12	政府採購

		13	政風服務
		14	其他事項
9	非屬前述各類之其他事項	1	其他事項