

【附件】臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」相關範例

壹、透過「單一陳情系統案件回復表」：

一、表單類型：辦結回復、先行回復

[illegible]

案件類型	回復內容之參考範本
非屬臺北市政府權管	親愛的民眾：您好！ 有關您反映○○○○○○○一事，本○說明如下：本案非臺北市政府權管事項，已依行政程序法第 172 條規定，移請○○○○○(機關名稱)回復您。 謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人。並祝您 健康愉快 臺北○○○○○○○ 敬復(機關署名) 承辦人：○○○ 聯絡電話：*****

二、表單類型：存查

案件類型	辦理結果區之參考範本
未具真實姓名或聯絡方式	親愛的民眾：您好！ 依據行政程序法第 173 條第 1 款、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點第 1 項第 1 款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第 13 點之規定，人民陳情案件如無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者，受理機關得不予處理。為避免浪費行政資源，並提供權責機關對於陳情內容有疑義時，可聯絡諮詢，建議您仍應留下○○○○（如：真實姓名、聯絡方式等），以利案件處理及回復。
迭次陳情	親愛的民眾，您好！ 依據行政程序法第 173 條第 2 款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第 11 點之規定，您所提之陳情事由，機關已多次處理並回復，本案不再處理及回復。
大量陳情	親愛的民眾，您好！ 依據本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第 12 點之規定，您所提之陳情案件，因持續、大量且顯有耗費機關行政資源，本案不再處理及回復。
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	親愛的民眾，您好！ 依據行政程序法第 173 條第 3 款暨本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第 13 點第 2 款之規定：『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』，本案不予處理。
未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵或不雅言詞、新聞轉載等	親愛的民眾：您好！ 經檢視您反映的內容○○○○（如：無具體意見、有謾罵或不雅言詞情形、純屬新聞轉載，無法確切了解具體訴求……等），故依「行政程序法」第 173 條第 1 款、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點第 1 項第 1 款暨「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第 13 點第 1 款之規定不予處理。
廣告	親愛的民眾：您好！ 本府「單一陳情系統」係提供民眾陳情反映市政問題之單一窗口管道，由於您反映的內容屬「廣告行銷」性質，無涉具體市政問題，故依行政程序法等規定不予處理。

一、透過新公文系統之「單一陳情系統回復表(稿)」陳核

有關您反映○○○○○一事，本○說明如下：○○○○○○○○○○○○
○○
○○
○○○○(回復內容)。

謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人。並祝您

聯絡電話：*****

二、透過新公文系統之「函（稿）」陳核：

臺北市政府(機關全銜) 函

11051

臺北市信義區松壽路〇〇號

地址：11008臺北市信義區市府路1號〇〇樓〇區

承辦人：〇〇〇

電話：02-27208889轉〇〇〇〇

電子信箱：000000@mail.taipei.gov.tw

受文者：〇〇〇〇君

發文日期：中華民國〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

發文字號：北市〇〇字第〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：(主旨說明)。

說明：

一、(辦理依據)。

二、(回復內容)。

三、本案處理之滿意度調查表，歡迎至臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」網頁（網址：<https://hello.gov.taipei>），「案件查詢」區輸入本案案件編號〇〇〇〇-〇〇〇〇〇〇〇〇〇-〇〇〇〇〇〇及案件密碼〇〇〇〇〇〇〇後，可直接填寫網路問卷，您的答復將作為本府提升人民陳情案件服務品質之參考。

正本：〇〇〇〇君

副本：

參、機關如以英文回復時，針對「滿意度調查表」之範例文字如下：

Once your case is dealt, you will be invited to the petition site of the Taipei City Government, Hello Taipei (<https://hello.gov.taipei>), you can fill out the satisfaction questionnaire after insert your case number○○○-○○○○○○○○-○○○○○○○ and password○○○○○○○○○ at the case inquiry area. Then, your feedback could be the reference to better our service.