

市府同仁面對民意代表或里長現場關心為民服務案件處理標準流程圖

民意代表或里長關心案件

研考會108.04.03修訂

機關接獲：

1. 議會協調案件開會通知單。
2. 民代以書面(口頭)通知之囑辦案。
3. 里長反映其訴求，需本府採取回應之案件。

機關應事先作為：

1. 確認民代(或其代表)、里長欲關心之議題內容。
2. 預擬處理方式【註1】。
3. 確認會勘地點(為法令「授權」或「未授權」得進去檢查之場所)。

評估該案是否涉及下列範疇：

1. 該案之決定、執行或不執行致有違法或不當，而影響特定權利義務之虞。
2. 該案機關已做行政處分。
3. 其它具重大爭議或社會矚目之案件。

否

是

務必轉報機關首長，指派適當人員與會及回應訴求【註2】。

得依分層負責表，授權指派適當人員與會及回應訴求。

機關自行辦理之勘查、強制執行或其它行政行為時，民代(或其代表)、里長無預警至現場關心。

機關與會人員至會勘現場：依機關與會人員注意事項第1-7項辦理。

依機關與會人員注意事項第1及4-7項辦理。

機關與會人員注意事項：

1. 確認出席者：為民代、民代助理(或其他指派之人員)、里長，並確認其身分及授權範圍【註3】。
2. 會勘地點臨時變更，應回報機關並研判是否出席(或另外派員與會)。
3. 會勘地點為法令「授權」或「未授權」得進去檢查之場所，辦理相關事項【註4】。
4. 聆聽意見，表達機關立場，避免使用刺激言語。
5. 有爭議之處，不於現場做出承諾。
6. 視情況，必要時進行蒐證，如：錄音、攝(錄)影等【註5】。
7. 危險情況，協請警消單位支援，迅速離開現場。

事後應辦理事項

(機關自行辦理之勘查、強制執行或其它行政行為時，而民代(或其代表)、里長至現場關心時，得由機關自行評估是否依下列規定辦理)：

1. 與會人員：

- (1) 作書面紀錄(含爭議之處)並簽報機關首長，必要時加會政風。
- (2) 依首長下達之命令，採行適時之回應作為。

2. 機關首長：

- (1) 瞭解該案內容並下達命令。
- (2) 視情況指派適當人員回應民代、里長或發布新聞稿(得於事前與該民代、里長溝通內容)。
- (3) 屬本府施政重點或涉及重大爭議案，應報告秘書長以上長官。

3. 議會協調案件：依現行臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程辦理後續事宜。

市府同仁面對民意代表或里長現場關心為民服務案件處理標準流程圖
備註說明

【註 1】機關就會勘或協調事項，應事先預擬處理方式，得就下列四種方案擇一簽報定案，並授權出席人員於會上表達機關立場：

編號	簽報內容
1	是否同意配合?
2	是否有條件配合?其條件及理由為何?
3	無法配合及其理由
4	限期研究後答覆

【註 2】各機關指派出席人員原則如下：

編號	會議類型	與會層級
1	例行性個案 如:違建及路樹、路燈、排水溝渠等改善工程	承辦人員
2	例行事項，但有右列狀況者	1. 事涉通案考量:股長、專員或技正 2. 特殊案例:科長
3	涉及政策層面、弊案、措施改變致影響特定權利義務或重大爭議採購案	1. 科長 2. 事件重大者:專門委員以上、副首長以下人員
4	議會委員會或議員之要求，請首長參加者	機關首長或其代理人

*奉派出席人員應於會前充分瞭解該次會勘相關內容，並再次確認機關授權範圍。

*前列編號 3 之會議，機關首長得視案件狀況決定是否親自出席。

*編號 3 及 4 類型之會議，機關若無法依此指派原則時，得與民代先行溝通。

【註 3】確認出席者及其他應注意事項一覽表：

編號	應注意事項	說明
1	確認人員別	出席者為民代、民代助理(或其他指派之人員)、里長
2	求證身分	如出席者非民代或里長本人，而為民代助理或其他指派之人員，則請該員出示足茲辨識其身分之文件(如:蓋有民代姓名章、辦公室章或與該次會勘相關等文件)。
3	記錄人員資料	1. 如出席者非民代或里長本人，而為民代助理或其他指派之人員，機關與會人員於現場記錄該姓名及連絡電話等資訊，並登載於機關奉派會議或公文內備查。 2. 應確實簽到，並應於簽到單該員姓名旁註明其身分為民代助理或其他指派之人員。
4	確認授權範圍	必要時得請求民代助理或其他指派之人員出示民代之授權書，否則該員之行為(發言)視同民代授權之範圍;反之，本府各機關奉派出席人員之行為(發言)亦視同機關授權之範圍;建議民代(本府各機關)或里長於事確認指派出席人員時，先行確認授權範圍。

【註 4】依會勘地點是否為法令授權得進入檢查之場所，應辦事項一覽表：

類別	需辦理之事項
法令授權	1. 具備法定執行檢查職務身份之人員始得進入 (1) 應主動出示執行職務之證明文件 (2) 向會勘場所人員說明來意 (3) 由受邀參加機關人員各依權責法規進行檢查 2. 帶隊人員由該行業主管機關出席人員擔任；主管機關未明者，由參加機關人員之職等最高者擔任 3. 應主動告知會勘場所有民代、里長或其代表隨行，會勘場所人員如不同意民代、里長或其代表進入，帶隊人員應即轉知。
法令未授權	1. 應先徵詢會勘場所人員同意後始得進入。 2. 應主動告知會勘場所有民代、里長或其代表隨行，會勘場所人員如不同意民代、里長或其代表進入，則應立即停止執行。

【註 5】進行蒐證時應注意事項一覽表：

編號	應注意事項
1	應依行政程序法及個人資料保護法等相關規定辦理
2	如需照相、錄影或查閱資料，應限於行政檢查必要調查事項，並應注意個人資料保護
3	應於事前告知隨行民代、里長或其代表，前項採證作業由具備法定執行檢查職務身分者為之；反之，就其未獲同意之自行採證行為，應自負法律責任

* 詳閱參考資料相關法令及規定辦理。

* 除有違背法令或基於執行法定職務之正當理由外(如:個資法第 8 條第 2 項規定)，如果民代、里長向機關索取蒐證資料，得予提供。

【其它補充】

為提昇本流程圖之完整暨可行性，本府研考會得定期蒐集民代、里長及各機關之意見，據以修訂本流程圖，其蒐集頻率及方式由本府研考會另訂之。

市府同仁面對民意代表或里長現場關心為民服務案件

處理標準流程圖參考資料

研考會 108.03.29修訂

名詞定義	市府同仁:本府各級機關(含:所屬單位)之政務官及事務官(含約聘僱人員) 民意代表:臺北市議員、立法委員(前述對象亦含:民代之助理或其指派人員) 為民服務案件:議員協調案、民代以書面(口頭)形式關心本府與市民相關之案件、或里長反映其訴求,需本府採取回應之案件。
遵循之原則 與意涵	一、依法行政原則: 行政行為應受法律及一般法律原則之拘束 (一)法律優位原則:行政行為及其他一切行政活動,不得與法律相牴觸 (二)法律保留原則:機關為行政行為應有法律依據或法律明確之授權 二、行政中立原則: 應依法公正執行職務,不得對團體或個人予以差別待遇。 三、利益衝突迴避原則: 執行職務時,不得因其作為或不作為,直接或間接使本人或其關係人獲取利益者。
相關法令 及規定	憲法 第 24 條 凡公務員違法侵害人民之自由或權利者,除依法律受懲戒外,應負刑事及民事責任,被害人民就其所受損害,並得依法律向國家請求賠償。 民法 第 186 條 公務員因故意違背對於第三人應執行之職務,致第三人受損害者,負賠償責任。其因過失者,以被害人不能依他項方法受賠償時為限,負其責任。 刑法 第 131 條 公務員對於主管或監督之事務,明知違背法令,直接或間接圖自己或其他私人不法利益,因而獲得利益者,處一年以上七年以下有期徒刑,得併科七萬元以下罰金。 第 135 條 對於公務員依法執行職務時,施強暴脅迫者,處三年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。 意圖使公務員執行一定之職務或妨害其依法執行一定之職務或使公務員辭職,而施強暴脅迫者,亦同。 第 139 條 損壞、除去或污穢公務員所施之封印或查封之標示,或為違背其效力之行為者,處一年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金 行政程序法 第 4 條 行政行為應受法律及一般法律原則之拘束。 第 6 條 行政行為,非有正當理由,不得為差別待遇。 第 10 條 行政機關行使裁量權,不得逾越法定之裁量範圍,並應符合法規授權之目的。 第 32 條 公務員在行政程序中,有下列各款情形之一者,應自行迴避: 一、本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾

有此關係者為事件之當事人時。

二、本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。

三、現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

四、於該事件，曾為證人、鑑定人者。

第 33 條 公務員有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避：

一、有前條所定之情形而不自行迴避者。

二、有具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者。

前項申請，應舉其原因及事實，向該公務員所屬機關為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之公務員，對於該申請得提出意見書。

不服行政機關之駁回決定者，得於五日內提請上級機關覆決，受理機關除有正當理由外，應於十日內為適當之處置。

被申請迴避之公務員在其所屬機關就該申請事件為准許或駁回之決定前，應停止行政程序。但有急迫情形，仍應為必要處置。

公務員有前條所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由該公務員所屬機關依職權命其迴避。

個人資料保護法

第 5 條 個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。

第 6 條 有關醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：

一、法律明文規定。

二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要，且有適當安全維護措施。

三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。

四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且經一定程序所為蒐集、處理或利用之個人資料。

第 8 條 公務機關或非公務機關依第 15 條或第 19 條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：

一、公務機關或非公務機關名稱。

二、蒐集之目的。

三、個人資料之類別。

四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。

五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。

六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。有下列情形之一者，得免為前項之告知：

一、依法律規定得免告知。

二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法

定義務所必要。

三、告知將妨害公務機關執行法定職務。

四、告知將妨害第三人之重大利益。

五、當事人明知應告知之內容。

第 15 條 公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第 6 條第 1 項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

一、執行法定職務必要範圍內。

二、經當事人書面同意。

三、對當事人權益無侵害。

第 16 條 公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

一、法律明文規定。

二、為維護國家安全或增進公共利益。

三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。

四、為防止他人權益之重大危害。

五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。

六、有利於當事人權益。

七、經當事人書面同意。

公務員服務法

第 2 條 長官就其監督範圍以內所發命令，屬官有服從之義務。但屬官對於長官所發命令，如有意見，得隨時陳述。

第 4 條 公務員有絕對保守政府機關機密之義務，對於機密事件無論是否主管事務，均不得洩漏，退職後亦同。
公務員未得長官許可，不得以私人或代表機關名義，任意發表有關職務之談話。

公務人員行政中立法

第 4 條 公務人員應依法公正執行職務，不得對任何團體或個人予以差別待遇。

第 14 條 長官不得要求公務人員從事本法禁止之行為。

長官違反前項規定者，公務人員得檢具相關事證向該長官之上級長官提出報告，並由上級長官依法處理；未依法處理者，以失職論，公務人員並得向監察院檢舉。

公務人員保障法

第 16 條 公務人員之長官或主管對於公務人員不得作違法之工作指派，亦不得以強暴脅迫或其他不正當方法，使公務人員為非法之行為。

第 17 條 公務人員對於長官監督範圍內所發之命令有服從義務，如認為該命令違法，應負報告之義務；該管長官如認其命令並未違法，而以書面下達時，公務人員即應服從；其因此所生之責任，由該長官負之。

但其命令有違反刑事法律者，公務人員無服從之義務。

前項情形，該管長官非以書面下達命令者，公務人員得請求其以書面為之，該管長官拒絕時，視為撤回其命令。

第 19 條 公務人員執行職務之安全應予保障。各機關對於公務人員之執行職務，應提供安全及衛生之防護措施；其有關辦法，由考試院會同行政院定之。

第 20 條 公務人員執行職務時，現場長官認已發生危害或明顯有發生危害之虞者，得視情況暫時停止執行。

採購法

第 16 條（採購請託或關說之處理）

請託或關說，宜以書面為之或作成紀錄。政風機構得調閱前項書面或紀錄。

第一項之請託或關說，不得作為評選之參考

公務人員安全及衛生防護辦法

第 25 條 公務人員執行職務時，除應依公務員服務法及其他有關法令之規定外，並注意自身及同事之安全，且應隨時提高警覺，加強應變制變能力。公務人員執行職務遭受騷擾、恐嚇、威脅等情事，應即報請防護小組或機關長官處理。必要時，各機關得通報警察或相關機關協助處理。

第 29 條 各機關依本辦法規定，請求警察或相關機關派員協助處理時，受理請求機關應即依法為必要之處置。

公職人員利益衝突迴避法

第 8 條 公職人員之關係人不得向機關有關人員關說、請託或以其他不當方法，圖其本人或公職人員之利益。

公職人員利益衝突迴避法施行細則

第 4 條 本法第 8 條所稱關說、請託，指其內容涉及機關業務具體事項之決定或執行，且因該事項之決定或執行致有不當影響特定權利義務之虞者

公務員廉政倫理規範

第 2 點第 5 款 請託關說指其內容涉及本機關（構）或所屬機關（構）業務具體事項之決定、執行或不執行，且因該事項之決定、執行或不執行致有違法或不當而影響特定權利義務之虞。