

本府各機關面對不理性陳情人電話之答復術語表

編號	陳情類型	答復術語
1	同一事由一再陳情	案屬觀念通知者： 先生/小姐您好，有關您一再陳情的事項，本機關已適當處理，並明確答復，且依行政程序法第173條第2款與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第10點之規定，不再處理回復，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
		案涉行政處分者： 先生/小姐您好，有關您一再陳情事項，本機關已適當處理並明確答復，且依行政程序法第173條第2款與本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第10點之規定，不再處理回復。另因您所陳訴事項係屬行政處分，如您對該處分不服，建議您提起訴願或行政訴訟，以維護您的權益，我們將不再處理回復您本次來電反映的案件，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
2	持續或大量進線，顯有耗費機關行政資源之虞	先生/小姐您好，由於您持續及大量進線，已影響其他市民權益及造成本機關行政資源耗費，依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，我們將不再處理回復您反映的案件，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
3	內容涉及行政處分者	先生/小姐您好，有關您陳訴事項係屬行政處分，如您對該處分不服，建議您提起訴願或行政訴訟，以維護您的權益，謝謝您的來電，再見。
4	訴願進行中	先生/小姐您好，有關您陳訴事項正進行訴願程序，請靜待訴願結果，謝謝您的來電，再見。
5	已獲得訴願結果	先生/小姐您好，有關您陳訴事項係對該案訴願結果不服，建議您提起行政訴訟，以維護您的權益，謝謝您的來電，再見。
6	行政訴訟進行中	先生/小姐您好，有關您陳訴事項刻正進行行政訴訟程序，請靜待訴訟結果，謝謝您的來電，再見。
7	行政訴訟確定	先生/小姐您好，很抱歉，本案已行政訴訟確定，對您所陳情事項，本機關無法再提供您其他服務，謝謝您的來電，再見。
8	抱怨、無具體內容、非市政問題	先生/小姐您好，由於您未能具體說明需要市政服務之處，為服務其他等待的民眾，我們即將結束這通電話服務，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
9	不理性行為（大聲咆哮、謾罵、發怒、對立等）	先生/小姐您好，由於您未能具體說明需要市政服務之處，為服務其他等待的民眾，我們即將結束這通電話服務，請您見諒，謝謝您的來電，再見。
		先生/小姐您好，請您冷靜下來，方便我們溝通並釐清問題，如果您繼續不理性謾罵叫囂，為避免影響其他洽公民眾的權益及辦公氛圍，我們將無法再提供您其他服務，請您見諒，謝謝您的來電，再見。

備註：為落實本府便民親民之公務價值觀，各機關同仁處理人民陳情案件時，應本於專業及服務精神，將處理情形回復民眾，以提高市府為民服務效率與形象。惟面對不理性陳情人電話進線，影響廣大市民權益並造成機關行政資源耗費時，得參考本答復術語表結束通話，並填寫「公務電話紀錄表」陳核長官知悉。