國防大學九十七年度人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

本報告係依國防部研究發展管制考核委員會 97 年 12 月 12 日國督研考字第 0970000575 號令「人民陳情案件檢討分析報告參考綱要」，蒐整本校 97 年度處理人民陳情案件相關資料，始完成檢討分析報告。

二、陳情案件類別及陳情方式統計

（一）統計 97 年度人民陳情案件類別計「興革建議 6 件」、、「違失舉發 3 件」、「權益維護 13 件」「法令查詢 1 件」，合計 23 件（如附表 1）。

（二）陳情方式計「電話 5 件」、「傳真 4 件」，合計 9 件（如附表 2）。

三、陳情案件處理滿意度分析

彙整陳情人對本校處理陳情案件滿意度問卷統計，在各案件中，滿意件數 0 件、不滿意件數 1 件、無明確反應 8 件（如附表 3）。

四、陳情案件處理結果檢討

分析案件類別，多屬陳情爭取個人權益，而本校對於人民各項陳情事項，均本「合法、合理、迅速、確實」原則辦理，並針對陳情案件內容，詳敘具體處理意見及相關法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，俾獲圓滿解決。

五、結論

行政程序法自 90 年 1 月 1 日起施行，旨在要求各機關團體在行政行為能遵循公正、公開與民主之程序，並確保依法行政之原則，以保障人民權益，提高行政效率，增進人民對行政機關之信賴。故本校將確遵「行政程序法」相關法則，賡續加強為民服務工作，著重服務態度與處理效率提昇，並遵循「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定，妥慎處理人民陳情案件，俾免造成陳情人對國軍及本校產生怨懟，並希能建立良好之互動關係。

附表 1

國防大學 97 年度人民陳情案件類別統計表					
案件類別 / 主管機關	興革建議	法令查詢	違失舉發	權益維護	總件數
國防大學	6	1	3	13	23
案件類別 / 附屬機關	興革建議	法令查詢	違失舉發	權益維護	總件數
附屬機關小計					
總　計	6	1	3	13	23
百分比	26%	4%	13%	57%	100%

附表 2

國防大學 97 年度人民陳情方式統計表

案件類別 / 主管機關	來函	電話	傳真	信箱	EMAIL	其他	總件數
國防大學	0	5	4	0	0	0	9
案件類別 / 附屬機關	來函	電話	傳真	信箱	EMAIL	其他	總件數
附屬機關小計							
總　計	0	5	4	0	0	0	9
百分比	0	56%	44%	0	0	0	100%

附表 3

國防大學 97 年度人民陳情案件處理情形問卷調查統計表						
答覆件數 主管機關		滿意 (含非常滿意)	不滿意 (含非常不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/其他)	總件數
主管機關小計	興革建議	0	1	0	3	4
	法令查詢	0	0	0	0	0
	違失舉發	0	0	0	1	1
	權益維護	0	0	0	4	4
答覆件數 附屬機關		滿意 (含非常滿意)	不滿意 (含非常不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/其他)	總件數
附屬機關小計	興革建議					
	法令查詢					
	違失舉發					
	權益維護					
合計	興革建議	0	1	0	3	4
	法令查詢	0	0	0	0	0
	違失舉發	0	0	0	1	1
	權益維護	0	0	0	4	4
總　計		0	1	0	8	9
百分比		0%	11%	0%	89%	100%