

環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項

修正總說明

行政院環境保護署為督促各級環境保護機關（以下簡稱環保機關）加強為民服務、有效處理民眾陳情公害污染案件，依行政程序法第一百七十條第一項規定，於八十八年五月二十八日訂定「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」，並於九十六年一月十二日及一百零五年六月十六日修正。

茲因社經環境變遷，民眾對於居家生活周圍環境品質愈益重視，公害污染陳情案件數量逐年增長，一百零七年受理案件數二十八萬多件，相較九十七年的十六萬多件，短短十年已大幅增加十萬餘件。考量政府資源之有限性及為落實地方自治之精神，爰修正「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」，以符合污染查處實務執行需求，其修正要點如下：

- 一、基於落實地方自治，一再陳情案件及經常性陳情人認定標準或相關涉及稽查作業之規範，由各級環保機關依相關規定及區域特性辦理，不另定義。
（修正規定第二點及第八點）
- 二、貫徹行政程序法第一百七十三條第一款及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點第一項第一款之意旨，刪除匿名陳情之規定及明確聯絡方式之內涵，以利稽查人員瞭解污染情形並回覆查處結果。（修正規定第四點）
- 三、整合環境保護績效考核事項，刪除環保報案中心電話禮貌抽測結果納入年度考評規定，以符合行政院環境保護署施政目標及重點。（修正規定第六點）
- 四、考量規範對象包括地方環保機關，刪除應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點辦理之規定，並明定非屬環保機關權責案件之辦理方式。
（修正規定第七點）
- 五、落實地方自治精神及配合第四點修正，修正得不予處理案件類型，並刪除需副知或報行政院環境保護署核准之規定。（修正規定第九點）

環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項

修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
環境保護機關處理公害污染陳情案件作業程序	環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項	為利與其他機關或直轄市、（縣）市政府所定相關規範有所區別，爰修正名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為督促地方環境保護機關（以下簡稱環保機關）執行公害糾紛處理法第四十八條所定事務，有效處理民眾陳情公害污染案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本作業程序。	一、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為督促各級環境保護（以下簡稱環保）機關加強為民服務，有效處理民眾陳情公害污染案件，特依行政程序法第一百七十條第一項暨公害糾紛處理法第四十八條規定，訂定本注意事項。	考量公害糾紛處理法第四十八條非法源依據，並配合現行法制作業及名稱變更，酌作文字修正。
<p>二、本作業程序用詞，定義如下：</p> <p>（一）公害污染陳情案件：指民眾以書面或言詞向環保機關陳情公害污染之案件。</p> <p>（二）重大公害污染陳情案件：指公害污染陳情案件經評估其事實發生原因或結果具有污染嚴重、受害人數眾多、影響區域敏感等特性者。</p>	<p>二、本注意事項用詞，定義如下：</p> <p>（一）公害陳情案件：指民眾以書面或言詞向環保機關提出公害陳情者。</p> <p>（二）重大公害陳情案件：指公害陳情經評估其事實發生原因或結果具有污染嚴重、受害人數眾多、影響區域敏感等特性者。</p> <p>（三）一再陳情案件：指公害陳情經環保機關處理後於二個月內再次陳情次數達三次以上者。</p> <p>（四）經常性陳情人：指</p>	<p>一、配合名稱變更，酌作文字修正。</p> <p>二、一再陳情案件及經常性陳情人之判斷，由各級環保機關依相關規定及區域特性認定，不另定義。</p> <p>三、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」。</p>

	<u>特定陳情人，於一個月內針對相同或不同事由多次陳情次數達三次以上者。</u>	
<p>三、各級環保機關處理公害污染陳情案件<u>分工權責</u>如下：</p> <p>(一) 公害<u>污染</u>陳情案件由各地方環保機關專責辦理；<u>本署辦理督導及管考事宜</u>。</p> <p>(二) <u>跨區域、一再陳情及重大公害污染陳情</u>案件由本署督導各地方環保機關辦理，必要時由本署進行<u>協調或提供必要之支援</u>。</p>	<p>十、各級環保機關處理公害陳情案件權責分工如下：</p> <p>(一) 公害陳情案件由各地方環保機關專責辦理，<u>並由本署管考單位、各業務單位及督察單位依權責督導</u>。</p> <p>(二) <u>跨縣市公害陳情案件、一再陳情</u>案件由本署<u>督察單位</u>督導各地方環保機關辦理，必要時由本署<u>督察單位</u>進行督察複查。</p> <p>(三) <u>重大公害陳情案件</u>得由本署依據<u>相關環保法令之規定</u>，督導地方環保機關加強辦理，<u>及提供必要之支援</u>。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為落實基於地方自治精神及中央主管機關事務監督權限，第二款及第三款內容整併為一款，並酌作文字修正。</p> <p>三、為求規範用語一致性，統一使用「公害污染陳情」。</p>
<p>四、民眾陳情公害污染案件，應親自或以<u>書面、電話或透過環保機關網站、行動應用程式</u>（App）為之，<u>具體敘明陳情對象所在地點、污染類別、污染情形，並提供真實姓名及聯絡方式</u>。</p> <p><u>前項所稱書面，包括書信、傳真、電子郵件；所稱聯絡方式，包括有效電話、住址或電子郵件位址等足供環保機關</u></p>	<p>四、民眾陳情公害污染案件得<u>具名或匿名</u>，親自或以書信、傳真、電話、電子郵件及透過<u>任何環保機關網站</u>為之。<u>各級環保機關應責由報案中心予以統一受理，並迅速交辦妥善處理</u>。</p>	<p>一、貫徹行政程序法第一百七十三條第一款及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點第一項第一款之意旨，刪除匿名陳情之規定，明定應提供真實姓名，並配合實務執行現況新增陳情管道，明確聯絡方式之內涵，以利稽查人員瞭解污染情形並回覆查處結果。</p> <p>二、公害污染陳情案件之</p>

<p><u>聯繫之資訊，俾憑回覆處理情形及辦理民眾滿意度調查工作。</u></p>		<p>實質處理原則已定明於修正規定第八點，第二項爰予刪除。</p>
<p><u>五、環保機關所設環保報案中心應無分假期，全天二十四小時受理公害污染陳情案件，並依環保報案中心公害污染陳情案件管理系統之格式，詳細記錄陳情人所述公害污染事實（包括污染源位址、污染類別、狀況、污染時間、頻率）、會同稽查意願、真實姓名及聯絡方式等事項，俾利查考及管制。</u></p>	<p><u>六、各級環保報案中心應無分假期，全天二十四小時受理公害陳情案件，依據陳情人所述之具體公害污染事實，詳細記錄污染源位址、污染類別、狀況、污染時間、頻率及是否受害等事項，並予登記、區分、統計及列入管制。</u> <u>對於具名陳情人，應詳細記錄其所留下之姓名、聯絡方式（包括電話、住址或電子郵件位址等）及是否願意會同稽查等事項，俾憑回復處理情形及辦理民眾滿意度查證工作。</u> <u>前二項紀錄應依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔，以利追蹤管考。</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、整併第一項至第三項規定，明定受理案件時須依「環保報案中心公害污染陳情案件管理系統」格式辦理，並配合前點刪除匿名陳情及用語一致性之需求，酌作文字修正。</p>
<p><u>六、民眾以電話陳情者，環保機關應依環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知（附件一）接聽公害污染陳情專線電話，並依專線電話服務品質測試評分表（附件二）加強電話禮貌教育及抽測，隨時督促案件受理人員以溫和言語、誠懇親切態度與民眾溝通；本署得不定期抽測其服務品質。</u></p>	<p><u>五、民眾以電話陳情者，各級環保機關應依「環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知」（如附件一）之規定接聽公害陳情專線電話，並加強電話禮貌教育及抽測，隨時督促案件受理人員以溫和言語、誠懇親切態度，與民眾溝通。</u> <u>本署得不定期抽測各地方環保報案中心電話禮貌情形（測試評分表如附件二），並將抽測結果納入年度地方環保機關績效考評。</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」。</p> <p>三、整合環境保護績效考核事項，刪除環保報案中心電話禮貌抽測結果納入年度考評規定，以符合本署施政目標及重點。</p>
<p><u>七、公害污染陳情案件應依</u></p>	<p><u>三、非屬公害污染之陳情案</u></p>	<p>一、點次變更。</p>

<p><u>相關規定辦理；非屬環保機關權責案件，應逕移主管機關處理，並告知陳情民眾。</u></p>	<p>件，應依「<u>行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點</u>」辦理，不判定為公害陳情案件。</p> <p><u>公害陳情案件之處理及統計，其他法令另有規定者，從其規定辦理。</u></p>	<p>二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」。</p> <p>三、考量規範對象包括地方環保機關，故刪除應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點辦理之規定，並明定非屬環保機關權責案件之辦理方式。</p> <p>四、現行規定第八點關於陳情案件統計事項業已刪除，修正規定未規範事項，自應適用其他法令，乃當然之理；至公害污染陳情案件之處理，其法令適用關係回歸一般法理，無需明文，爰刪除第二項規定。</p>
<p><u>八、環保機關處理公害污染陳情案件，應指派人員專責為之，並本合法、合理、迅速、確實、審慎原則辦結。</u></p> <p>公害污染陳情案件處理時限為七日；如案情複雜無法依限處理者，得展延一次，以七日為限，<u>並應將延遲理由向陳情人委婉說明。</u></p>	<p><u>九、各級環保機關處理公害陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，指派人員專責審慎為之。</u></p> <p>公害陳情案件處理時限為七日，<u>一再陳情案件為五日，重大公害陳情案件應隨到隨辦</u>；如案情複雜無法依限處理者，得展延一次，以七日為限。</p> <p><u>公害陳情案件處理情形應依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔，俾便查考。</u></p> <p><u>陳情案件之內容涉及風紀或原處理機關（單位）顯有處置不當者，應由上級機關（單位）或該上級機關（單位）指定所屬其他適當機關</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」，並酌作文字修正。</p> <p>三、限縮一再陳情及重大公害污染陳情案件之處理期間，恐影響處理品質，爰予刪除，並移列現行規定第十三點第一項第二款後段遲延處理期間之告知程序規定。</p> <p>四、公害污染陳情案件之紀錄格式已明定於修正規定第五點，第三項爰予刪除。</p> <p>五、涉及風紀或原處理機關（單位）顯有處置不當者，由各級環保</p>

	<u>(單位)處理。</u>	機關依相關規定辦理，無需另為明文，第四項爰予刪除。
<p><u>九、公害污染陳情案件具下列情形之一者，受理機關經機關首長核准後，得不予處理。但仍應予以登記，以利查考：</u></p> <p>(一) 無具體內容。</p> <p><u>(二) 未提供真實姓名或聯絡方式。</u></p> <p><u>(三) 未具污染事實之同一事由，經適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情。</u></p> <p><u>(四) 同一事由，查證檢測結果明顯低於現行環保法規管制標準，經適當處理，且已明確答覆後，而仍一再陳情。</u></p> <p><u>(五) 經常性陳情人無具體內容、標的或有污衊、侮辱、謾罵、威脅、騷擾等非理性行為之陳情。</u></p>	<p>七、公害陳情案件具下列情形之一者，受理機關得不予處理，惟仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一) 無具體內容<u>且未具名及未留有聯絡方式者。</u></p> <p>(二) 未具污染事實之同一事由，經適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。</p> <p>(三) 同一事由，如查證污染情形明顯低於現行環保法規管制標準，經適當處理，且已明確答覆後，而仍一再陳情者。</p> <p>(四) 經常性陳情人無具體內容、標的或冒用他人身分之檢舉或有污衊、侮辱、謾罵、威脅等非理性行為之陳情。</p> <p><u>發生前項第一款至第三款情形，應由機關首長核准，除第一款情形外，並應於核准後副知本署；發生前項第四款情形，應報請本署核准。</u></p> <p><u>依前項規定核准後，於核准之日起六個月內無新事證者，得不予處理。</u></p> <p><u>對前項經核准不予處理之案件仍一再陳情者，受理機關得僅知會陳情</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、依現行法制作業，酌作文字修正。</p> <p>三、參酌實務執行經驗及統計資料顯示，未能提出具體內容之案件，無論是否提供詳實之聯絡方式或姓名，均已耗費相當行政資源，爰將「無具體內容」單獨列為一款，亦即經機關首長核准後，得不予處理。</p> <p>四、貫徹行政程序法第一百七十三條第一款及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點第一項第一款及修正規定第四點刪除匿名陳情，爰增訂第二款，各級環境保護機關可視案件性質及區域特性，對於無提供真實姓名或聯絡方式之案件，經機關首長核准後，得不予處理；其他款次依序遞移。</p> <p>五、依現行法制作業及修正規定第四點要求陳情人應提供真實姓名，第三款及第四款酌作文字修正。</p> <p>六、為落實地方自治精神，刪除第二項及第三項關於核准後副知本署或報請本署核准之規範。</p> <p>七、核准不予處理之一再</p>

	<u>人已為答復之情形後，予以結案。如案件係由其他機關移轉者，於知會陳情人，並副知該機關後，予以結案。</u>	陳情案件，後續處理方式回歸各級環保機關依相關規定辦理，不另規範，爰刪除第四項。
	八、公害陳情案件統計，依本署「公害陳情案件統計編製說明」辦理。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、公害陳情統計資料，其報表編製已另有規範，爰予刪除。
	十一、各級環保機關應依「環境保護機關公害陳情處理標準作業流程」（如附件三），採取「懇談」、「輔導」措施，對於具名之一再陳情案件應參照「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」（如附件四）之範例，加強與陳情人溝通；另對於污染源之輔導改善措施，得會同或協調相關主管機關共同解決辦理。	一、 <u>本點刪除</u> 。 二、公害污染陳情案件之實質處理原則已定明於修正規定第八點，其實際執行方式，核屬各級環保機關權責，爰予刪除。
<u>十</u> 、地方環保機關對於 <u>環境</u> 清理等公害污染陳情案件，應加強督導或溝通協調鄉（鎮、市）公所、區清潔隊儘速處理，以收時效。	十二、地方環保機關對於廢棄物清理等陳情案件，應加強督導或溝通協調鄉鎮市公所、區清潔隊儘速處理，以收時效。	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」，並酌作文字修正。
<u>十一</u> 、環保機關回覆公害污染陳情案件處理情形，應以下列方式為之： （一）處理情形回覆內容應詳細登錄於環保報案中心公害污染陳情案件管理系統，以提供陳情人查詢。 （二）公害污染陳情案件應於處理妥適後，依陳情人指定方式，將處理情形回覆內容以適	十三、各級環保機關回復公害陳情案件處理情形，應以下列方式為之： （一）處理情形回復內容應詳細登錄於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」，以提供陳情人查詢。 （二）對於具名且留有聯絡方式之陳情案件，應於處理妥適後，依陳情人指定方式，將處	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」，並酌作文字修正。 三、第一項第二款有關未能於限期內處理完畢之案件規定，已移列修正規定第八點，爰予刪除。 四、配合第四點修正，刪除「對於具名且留有

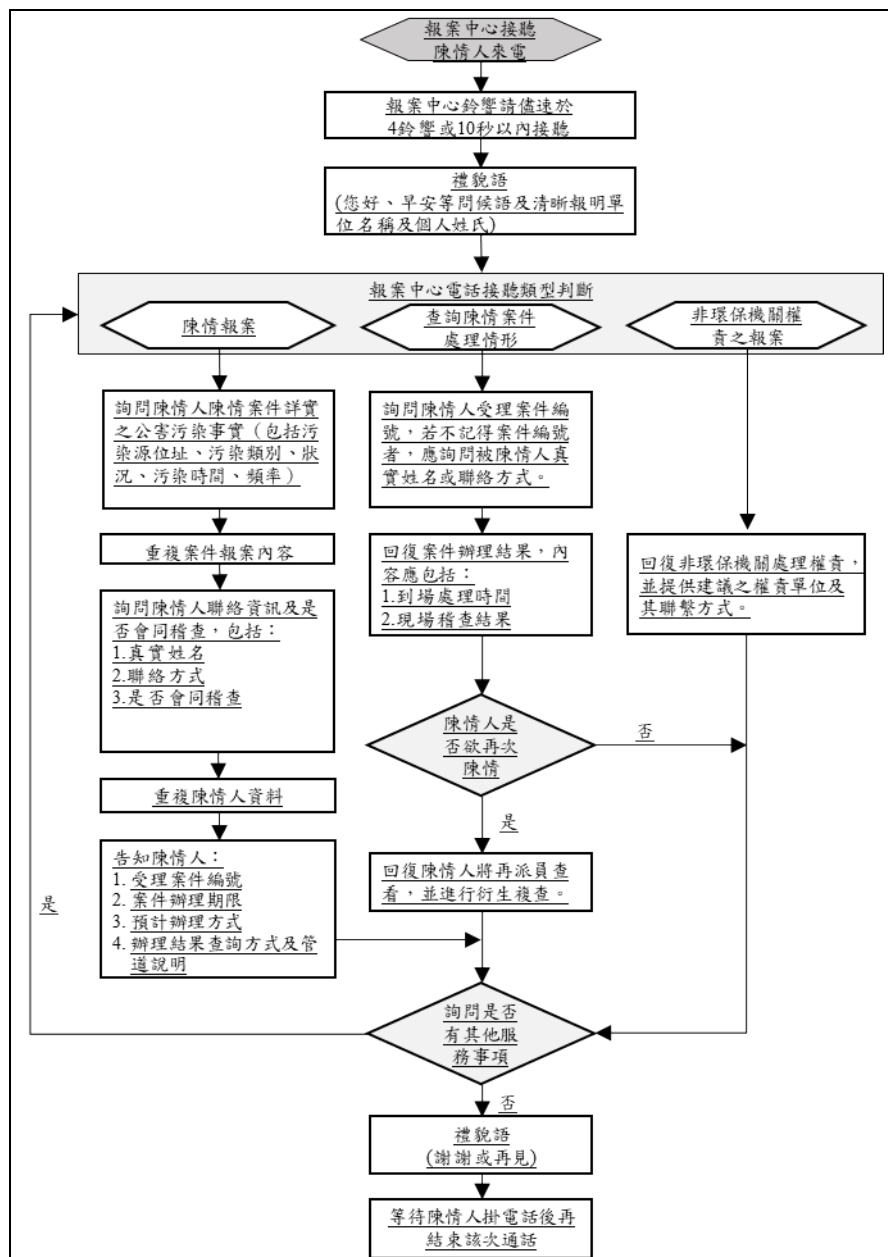
當言詞或文字回覆陳情人。	理情形回復內容以適當言詞或文字回復陳情人。 <u>倘未能在規定期限內處理者，亦應將延遲理由向陳情人委婉說明。</u> <u>重大公害陳情案件處理結果得主動發布新聞。</u>	聯絡方式之」文字。 五、公害污染陳情案件處理結果應否發布新聞，由各級環保機關本權責審認，核無規範必要，爰刪除第二項。
	十四、為加強重大公害陳情及一再陳情案件處理，地方環保機關應依「公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點」（如附件五）之規定，辦理重大公害陳情案件或一再陳情案件等之清查工作，並將辦理情形依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔；由本署據以執行抽案複查，以防範公害糾紛發生。	一、 <u>本點刪除。</u> 二、為落實地方自治精神，陳情案件實際處理作業，由各級環保機關依區域特性及相關規定辦理，爰予刪除。
	十五、為獎勵民眾愛護環境，舉發污染源，各級環保機關應依「獎勵民眾舉發污染案件實施要點」（如附件六）之規定，提報獎勵事蹟，以預防公害事件發生，維護環境品質。	一、 <u>本點刪除。</u> 二、考量行政裁罰多由地方環保機關處分，罰款既已由其收取，理應亦由其獎勵舉發人為宜，一百零六年六月二十八日修正獎勵民眾舉發污染案件實施要點第二點之獎勵金發放要件，修正為本署執行稽（檢）查、監督而查獲污染事實並告發、處分者，本點爰配合刪除。
<u>十二</u> 、公害污染陳情案件有保密之必要，環保機關應依環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點之規定，恪遵事前預先防範、事後	十六、公害陳情案件有保密之必要者， <u>各級環保機關應依「環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點」（如附件七）</u> 之規定，恪遵	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害污染陳情」；此外，考量無需將其他規範列為附

再發防止之觀念，以嚴防洩密，加強維護人民權益。	<u>「事前預先防範，事後再發防止」</u> 之觀念，以嚴防洩密，加強維護人民權益。	件，並依現行法制作業，爰酌作文字修正。
<u>十三</u> 、環保機關應責成管考單位或人員，加強辦理公害 <u>污染</u> 陳情案件之稽催管制作業，以防疏漏及規避情事；如有藉詞推托、無故延誤或處理不力等，應酌情議處。	十七、 <u>各級</u> 環保機關應責成管考單位或人員，加強辦理公害陳情案件之稽催管制作業，以防疏漏及規避情事。如有藉詞推托、無故延誤或處理不力等，應酌情議處。	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害 <u>污染</u> 陳情」，並酌作文字修正。
<u>十四</u> 、地方環保機關應定期將公害 <u>污染</u> 陳情案件數量及問題性質、類別及處理結果（績效）等加以檢討分析，提出改進建議，並實施民眾滿意度查證，據以 <u>編纂</u> 白皮書或統計分析報告，以供民眾及有關單位參考。	十八、地方環保機關應定期將公害陳情案件數量及問題性質、類別及處理結果（績效）等加以檢討分析，提出改進建議，並實施民眾滿意度查證，據以彙製成白皮書或統計分析報告，以供民眾及有關單位參考。	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害 <u>污染</u> 陳情」，並酌作文字修正。
<u>十五</u> 、為提升為民服務工作績效，於年度終了時，由本署依地方環境保護機關績效考核計畫辦理績效考核；並得委請地方環保機關辦理觀摩檢討會議，研提工作重點，檢討缺失及改進措施，藉以落實公害 <u>污染</u> 陳情處理工作。	十九、為提昇為民服務工作績效，於年度終了時，由本署依 <u>「地方環境保護機關績效考核計畫」</u> 辦理績效考核；並得委請地方環保機關辦理觀摩檢討會議，研提工作重點，檢討缺失及改進措施，藉以落實公害陳情處理工作。	一、點次變更。 二、為求規範用語一致性，「公害陳情」修正為「公害 <u>污染</u> 陳情」，並配合現行法制作業，酌作文字修正。

第五點附件一修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>附件一 環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知</p> <p>一、<u>環保機關所設環保報案中心專線電話接聽人員受理民眾公害污染陳情案件時</u>，應迅速接聽，並參照接聽專線電話標準作業程序範例應答，同時注意電話禮貌，接聽電話時應言語溫和、誠懇親切、表達清楚，以達到溝通觀念，加強為民服務之目的。</p> <p>二、接聽電話時聲音大小應適中，言詞語調應清晰、謙和、熱誠、有禮，不可有粗暴不耐之言語。</p> <p>三、<u>針對民眾所述公害污染事實（包括污染源位址、污染類別、狀況、污染時間、頻率）、會同稽查意願、真實姓名及聯絡方式（包括有效電話、住址或電子郵件位址等足供環保機關聯繫之資訊）等事項</u>，應詳細記錄。相關紀錄應輸入「環保報案中心公害污染陳情案件管理系統」交辦處理。在完成受理公害污染陳情案件後，應告知陳情人「報案編號」，答覆陳情人處理結果之方式及期限，並儘速安排查處。登錄有關陳情人之身分資料時應特別注意保密事宜。</p> <p>四、陳情人要求回覆處理情形時，應確實執行並注意回覆時之服務態度。</p> <p>五、陳情人所提之問題，如超過報案中心受理案件之權責範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或另請業務熟諳人員答覆，或告知轉接電話之電話號碼及承辦人姓名。</p> <p>六、陳情人陳述之內容，如非環保相關業務或職掌時，應詳細告知對方應洽詢之承辦機關或電話號碼，請陳情人另行</p>	<p>附件一 環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知</p> <p>1、各級環保報案中心專線電話接聽人員受理民眾公害陳情案件時，應迅速接聽，並參照接聽專線電話標準作業程序範例應答，同時注意電話禮貌，接聽電話時應言語溫和、誠懇親切、表達清楚，以達到溝通觀念，加強為民服務之目的。</p> <p>2、接聽電話時聲音大小應適中，言詞語調應清晰、謙和、熱誠、有禮，不可有粗暴不耐之言語。</p> <p>3、<u>針對陳情人所陳述之被陳情對象、地址及申訴內容</u>，應詳細記錄；<u>另對於具名陳情人，其所留下之姓名、聯絡方式（包括電話、住址或電子郵件位址等）以及是否願意會同稽查等事項</u>，亦應詳細記錄。相關紀錄應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」交辦處理。在完成受理公害陳情案件後，應告知陳情人「報案編號」，及答復陳情人處理結果之方式與期限，並儘速安排查處。登錄有關陳情人之身分資料時應特別注意保密事宜。</p> <p>4、陳情人要求回復處理情形時，應確實執行並注意回復時之服務態度。</p> <p>5、陳情人所提之問題，如超過報案中心受理案件之權責範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或另請業務熟諳人員答復，或告知轉接電話之電話號碼及承辦人姓名。</p> <p>6、陳情人申訴之內容，如非環保相關業務或職掌時，應詳細告知對方應洽詢之承辦機關或電話號碼，請陳情人另行聯絡，如有必要可代為轉請承辦之主管</p>	<p>一、依現行法制作業，酌作文字修正。</p> <p>二、配合第四點至第七點修正，酌作文字修正。</p> <p>三、刪除原文字敘述方式，改以流程圖方式呈現，以利使用。</p>

<p>聯絡，如有必要可代為轉請承辦之主管機關卓處，不可敷衍了事。</p> <p><u>七、陳情人查詢案件處理情形時，除內容尚有疑義者或原陳情人之身分、聯絡方式等資料應予保密或其他法令另有規定外，均應詳實告知對方；如未能及時或適當處理，宜婉言解說。</u></p> <p><u>八、陳情人電話如係屬非理性之謾罵，或無具體陳情意見等，除應將資料輸入「環保報案中心公害污染陳情案件管理系統」外，無需處理，並婉言解說報案中心之功能及告知報案專線正錄音中，請其回歸理性陳述意見；如陳情人仍繼續非理性謾罵，則電話接聽人於電話錄音之情況下得禮貌性掛斷陳情人之來電，並應避免與陳情人有所爭執。</u></p> <p><u>九、各主管如發現接聽人員與陳情人有所爭執時，應主動接聽了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以維護環保報案中心之良好形象。</u></p> <p><u>十、回答電話應簡捷明確，時間不可過長，以維持專線電話暢通。</u></p> <p><u>十一、接聽專線電話標準作業程序如下圖：</u></p>	<p>機關卓處，不可敷衍了事。</p> <p>7、陳情人查詢案件處理情形時，除內容尚疑義者及原陳情人之身分、聯絡方式等資料應予保密外，均可明確，詳實告知對方，如未能及時或適當處理，宜婉言解說，不可動輒指責。</p> <p>8、陳情人電話如係屬非理性之謾罵，或無具體陳情意見等，則無需處理但應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」備查，並婉言解說報案中心之功能及告知報案專線正錄音中，請其回歸理性陳述意見；如陳情人仍繼續非理性謾罵，則電話接聽人於電話錄音之情況下得禮貌性掛斷陳情人之來電，但應避免與陳情人有所爭執。</p> <p>9、各主管如發現接聽人員與陳情人有所爭執時，應主動接聽了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以維護環保報案中心之良好形象。</p> <p>10、回答電話應簡捷明確，時間不可過長，以維持專線電話暢通。</p> <p><u>十一、電話交談結束後應說聲「謝謝」或「再見」，並讓來電者先掛電話後再將電話掛好。</u></p> <p><u>十二、接聽專線電話標準作業程序範例</u> <u>（報案中心專線電話鈴響，請儘速於三鈴響以內接聽）</u> <u>接聽人：○○○環保局（環保署、○ 區督察大隊）報案中心，您好！敝姓○，很高興為您服務。（報案中心接聽人員亦可依狀況進一步詢問）</u> <u>（一）陳情人檢舉電話：</u> <u>陳情人：我想檢舉（陳情）○○製造○○污染。</u> <u>接聽人：好的，請問您檢舉（陳情）○○污染之確實地址是在哪裡？</u></p>	
---	--	--



陳情人：○○縣○○鎮○○路…，（如陳情人無法提出確實地址，則請陳情人提供污染源附近之明顯地標）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）之工廠全名是？

陳情人：○○股份有限公司○○廠（如陳情人無法提供，則該欄位以污染源地點登載）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）○○污染都發生在什麼時候？

陳情人：星期○，○時○分。

接聽人：好的，請您描述一下○○污染的實際污染情形，好嗎？

陳情人：…（此時應確實登錄被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原因及發生時間等資料）

接聽人：瞭解，我為您重複一次您報案之內容（此時應為陳情人重複一次被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原因及發生時間等資料，以確認無誤），您所陳情的內容我已詳細登錄並受理。您的報案編號是○○○○，我們將儘速派員至現場查處。

接聽人：對不起！為能將處理結果向您回報，能方便留下您的姓名、電話、地址嗎？（請勿強迫）

陳情人：我是○○○，電話○○○。

接聽人：好的，謝謝！我重複一次您的大名是○○○、聯絡電話是○○○（此時應確

實登錄陳情人之資料，並注意保密措施；如陳情人不願具名及留下聯絡方式時，可委婉告知可能造成之影響，例如噪音陳情案件音量量測結果恐無法反應陳情人實際感受，希望陳情人屆時能接受處理結果）。我們辦理期限最慢在七天內會處理完畢，處理完畢後我們會即刻與您聯絡，並告知處理結果。如果您要親自查詢，可依我們給您的報案編號打電話或至環保署網站查詢處理結果，您的資料我們會加以保密，請放心！請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（二）陳情人查詢陳情處理情形電話（上班時段）：

1、稽查屬實之陳情案件查詢：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是○○○○（不記得了）。

接聽人：好的。請稍等…（如陳情人不記得報案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之○○污染案，經本局於○月

○日○時○分至您

所陳述之地點勘查，現場勘查之結果，因這家
工廠（或○○污染），未符合○○法令
之標準，已由本局（或○○公所）告
發處分，並勸導業者加強改善。

陳情人：…

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的
嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果您日後還有發現環保污染問題，
請再來電告知詳細污染地點及污染情
形，方便本局稽查人員前往查處。謝
謝您的來電，再見！（此時應讓陳情
人先掛斷電話後再將電話掛好）

2、查無污染事實之陳情案件：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如
何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是○○○○（不記得
了）。

接聽人：好的。請稍等…（如陳情人不記得報
案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱
或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之○○污染案，經本局於○月
○日○時○分至您所陳述之地點勘查，
當時並未查獲有○○污染情形。

陳情人：可是，這家工廠常常利用．．．逃避
檢查而沒有改善。

接聽人：真有這種情況！好的，我們會再去查
看看並特別注意，…（此時應將陳情

人反映之事實登錄下來，並加註「再陳情」字樣）

陳情人：...

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！
（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（三）陳情人於夜間及例假日時段查詢陳情處理情形電話（環保局無法上線查詢系統資料時）：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：很抱歉，現在是下班時間，目前我無法使用電腦查詢，是否方便留下您的聯絡電話，我會為您登記下來，並交由上班時間之專門負責人員再為您答覆，或是您利用上班時間再來電查詢。

陳情人：我的聯絡電話是○○○○。

接聽人：好的。我再為您重複一次您的聯絡電話○○○○，我會轉交上班時間之專門負責人員再為您回覆，請問還有什麼可以為您服務的嗎？（此時應確實登記陳情人之聯絡電話或方式，俾轉交上班時間之報案中心接聽人員）

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟

我們反映。謝謝您的來電，再見！
（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將
電話掛好）

（四）非環保機關權責之報案電話

陳情人：我要檢舉報案。

接聽人：好的，請問您檢舉（陳情）○○污染
之確實地址是在哪裡？

陳情人：不是污染源，是○○縣○○鎮○○路○○號
頂樓有違章建築。

接聽人：（先生／小姐）對不起，我們這裡是
環保單位，有關您所陳情的問題是屬
於建管單位的權責，我們沒有法律依
據去查處，建議您向○○建管單位反
映，電話是○○○，謝謝。（請在公害
陳情系統非屬環保機關權責功能介面
登載本案備查）

陳情人：…

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的
嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：謝謝您的來電，如果您有任何關於環
保公害之陳情問題，歡迎隨時向我們
反應，我們將會立即為您處理，再
見。（此時應讓陳情人先掛斷電話後
再將電話掛好）

第五點附件二修正對照表

修正規定				現行規定				說明																																				
附件二 環保報案中心專線電話服務品質測試評分表 調查單位：__環保局 調查時間：__月__日星期__，__時__分 接聽人：__先生（小姐） 測試結果： <input type="checkbox"/> 特優 <input type="checkbox"/> 優等 <input type="checkbox"/> 甲等 <input type="checkbox"/> 乙等 調查案件編號：__等__丙等				附件二 各地方環保報案中心__年至__月份接聽電話禮貌情形測試評分表 受測單位：__環保局 第1次測試時間：__年__月__日__時__分 接聽人：__先生（小姐） 第2次測試時間：__年__月__日__時__分 測試案件編號：__ 第3次測試時間：__年__月__日__時__分				一、附件二名稱修正，使其簡潔。 二、修正評分表內容，將評分項目分為兩大類，並修正評分項目及配分，一律使用阿拉伯數字。																																				
<table><tr><th>評分項目</th><th>評分細目</th><th>評分等級</th><th>分數</th></tr><tr><td rowspan="7">壹、接聽狀況（50分）</td><td rowspan="6">一、電話鈴響至接聽時間（10分）</td><td>1、鈴響0至4聲或10秒內應答</td><td>10</td></tr><tr><td>2、鈴響5至6聲或11至15秒內應答</td><td>8</td></tr><tr><td>3、鈴響7至8聲或16至20秒內應答</td><td>5</td></tr><tr><td>4、鈴響9聲以上或超過21秒應答</td><td>1</td></tr><tr><td>5、忙線中或斷線或表明稍晚回撥（結束訪問，視為無效問卷，隔10分鐘後再測1次）</td><td></td></tr><tr><td>6、無人接聽（結束訪問，視為無效問卷，需紀錄單位及接觸情形，隔10分鐘後再測1次）</td><td></td></tr><tr><td colspan="3">二、接聽電話之語氣及態度</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">(一) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等</td><td>1、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名，說「您好」、「早安」等問候語</td><td></td><td>15</td></tr></table>				評分項目	評分細目	評分等級	分數		壹、接聽狀況（50分）	一、電話鈴響至接聽時間（10分）	1、鈴響0至4聲或10秒內應答	10	2、鈴響5至6聲或11至15秒內應答	8	3、鈴響7至8聲或16至20秒內應答	5	4、鈴響9聲以上或超過21秒應答	1	5、忙線中或斷線或表明稍晚回撥（結束訪問，視為無效問卷，隔10分鐘後再測1次）		6、無人接聽（結束訪問，視為無效問卷，需紀錄單位及接觸情形，隔10分鐘後再測1次）		二、接聽電話之語氣及態度				(一) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等	1、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名，說「您好」、「早安」等問候語		15	<table><tr><th>評分項目</th><th>評分細目</th><th>評分等級</th><th>分數</th></tr><tr><td rowspan="2">1、接聽狀況（50分）</td><td>一、電話鈴響至接聽時間（15分）</td><td><input type="checkbox"/>三響以內 15分 <input type="checkbox"/>四至五響 12分 <input type="checkbox"/>六至七響 9分 <input type="checkbox"/>八至九響 6分 <input type="checkbox"/>十至十二響 3分（註）</td><td></td></tr><tr><td>二、接聽電話之語氣及態度 (1) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語。（10分）</td><td><input type="checkbox"/>報明單位名稱、姓名（氏）及說問候語 10分 <input type="checkbox"/>僅報明單位名稱及說問候語 8分 <input type="checkbox"/>僅報明單位名稱或僅說問候語 5分 <input type="checkbox"/>未報明單位名稱、姓名</td><td></td></tr></table>				評分項目	評分細目	評分等級	分數	1、接聽狀況（50分）	一、電話鈴響至接聽時間（15分）	<input type="checkbox"/> 三響以內 15分 <input type="checkbox"/> 四至五響 12分 <input type="checkbox"/> 六至七響 9分 <input type="checkbox"/> 八至九響 6分 <input type="checkbox"/> 十至十二響 3分（註）		二、接聽電話之語氣及態度 (1) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語。（10分）	<input type="checkbox"/> 報明單位名稱、姓名（氏）及說問候語 10分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱及說問候語 8分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱或僅說問候語 5分 <input type="checkbox"/> 未報明單位名稱、姓名
評分項目	評分細目	評分等級	分數																																									
壹、接聽狀況（50分）	一、電話鈴響至接聽時間（10分）	1、鈴響0至4聲或10秒內應答	10																																									
		2、鈴響5至6聲或11至15秒內應答	8																																									
		3、鈴響7至8聲或16至20秒內應答	5																																									
		4、鈴響9聲以上或超過21秒應答	1																																									
		5、忙線中或斷線或表明稍晚回撥（結束訪問，視為無效問卷，隔10分鐘後再測1次）																																										
		6、無人接聽（結束訪問，視為無效問卷，需紀錄單位及接觸情形，隔10分鐘後再測1次）																																										
	二、接聽電話之語氣及態度																																											
(一) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等	1、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名，說「您好」、「早安」等問候語		15																																									
	評分項目	評分細目	評分等級	分數																																								
1、接聽狀況（50分）	一、電話鈴響至接聽時間（15分）	<input type="checkbox"/> 三響以內 15分 <input type="checkbox"/> 四至五響 12分 <input type="checkbox"/> 六至七響 9分 <input type="checkbox"/> 八至九響 6分 <input type="checkbox"/> 十至十二響 3分（註）																																										
	二、接聽電話之語氣及態度 (1) 接話時清晰報明單位名稱與自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語。（10分）	<input type="checkbox"/> 報明單位名稱、姓名（氏）及說問候語 10分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱及說問候語 8分 <input type="checkbox"/> 僅報明單位名稱或僅說問候語 5分 <input type="checkbox"/> 未報明單位名稱、姓名																																										

	問候語（15分）	2、清晰報明單位名稱或自己姓（氏）名	10			(2) 接話時語氣是否溫和有禮、態度是否誠懇親切、聲音大小是否適中（15分）	(氏)且未說問候語0分	<input type="checkbox"/> 語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中15分 <input type="checkbox"/> 語氣平淡、態度尚佳12分 <input type="checkbox"/> 語氣急躁、態度普通9分 <input type="checkbox"/> 語氣粗暴、不耐煩0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
		3、未報明單位名稱或自己姓（氏）名，僅說「您好」、「早安」等問候語	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		4、接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	(二) 接話時語氣是否溫和有禮、態度是否誠懇親切、聲音大小是否適中（15分）	1、語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中	15			(3) 電話交談結束後是否說聲「謝謝」或「再見」（5分）	<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		2、語氣平淡、態度尚佳	10				(4) 電話交談結束後是否讓來電者先掛斷電話（5分）		<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		3、語氣急躁、態度平和	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		4、語氣敷衍、不耐煩	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	(三) 電話交談結束後是否說聲「謝謝」或「再見」（5分）	1、是	5			2、服務態度與品質（50分）		1、是否瞭解陳訴內容並予受理（5分）		<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
		2、否	0				2、是否確實引導陳情人提供詳實污染源地址（5分）			<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	(四) 電話交談結束後是否讓來電者先掛斷電話（5分）	1、是	5						3、是否確實引導陳情人提供詳實污染源時段（5分）	<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
		2、否	0							4、是否確實引導陳情人提供詳實污染源情形（5分）			<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
														5、是否為陳情人重複報案內容（5分）	<input type="checkbox"/> 是5分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
6、是否確實給予陳情人報案編號（10分）				<input type="checkbox"/> 是10分 <input type="checkbox"/> 否0分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

評分項目	評分細目	評分等級	分數	
貳、服務態度與品質（50分）	甲、受理公害污染報案			
	(一) 是否瞭解陳述內容並予受理（10分）	1、是	10	
		2、否	0	
	(二) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源地址（5分）	1、主動確實的引導	5	
		2、被動的引導，但態度良好	3	
		3、被動的引導，但語氣不耐煩，或仍未引導	0	
	(三) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源時段（5分）	1、主動確實的引導	5	
		2、被動的引導，但態度良好	3	
		3、被動的引導，但語氣不耐煩或仍未引導	0	
	(四) 是否確實引導陳情人提供詳實污染源情形（5分）	1、主動確實的引導	5	
		2、被動的引導，但態度良好	3	
		3、被動的引導，但語氣不耐煩或仍未引導	0	
	(五) 是否為陳情人重複報案內容（5分）	1、主動重複報案內容	5	
		2、經陳情人提醒或要求才重複報案內容，但態度良好	3	
		3、經陳情人提醒或要求才重複報案內容，但語氣不耐煩或仍未覆	0	
	3、加分項目（10分）	7、是否告知處理時效及答復陳情人處理結果和回復方式（5分）	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
		8、是否主動請陳情人留下姓名及聯絡方式（5分）	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
		9、是否主動詢問陳情人願意會同稽查與否（5分）	<input type="checkbox"/> 是 5分 <input type="checkbox"/> 否 0分	
一、接話時除報明單位名稱與自己姓名（氏）及說問候語外，是否說「很高興為您服務」等禮貌性用語。（2分）		<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分		
	二、是否於當日將案件建檔至「環保報案中心公害陳情案件管理系統」（4分）	<input type="checkbox"/> 是 4分 <input type="checkbox"/> 否 0分		
	三、是否將陳情人資料完整記錄（2分）	<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分		
	四、是否將陳情內容詳實記載（2分）	<input type="checkbox"/> 是 2分 <input type="checkbox"/> 否 0分		
	備註：1. 測試時，請自行模擬陳情人之語氣，並假設申訴污染事實為由，務求確實逼真，如測試過程中發生言語衝突，應適時中止，並委婉說明係電話禮貌測試。 2. 若電話測試時，鈴響十二聲均無人接聽，則過十分鐘再測第二次，仍無人接聽則間隔十分鐘再測第三次，若仍無人接聽，請打 112 查詢，若無障礙情形，則本次測試以 0 分計。			
總分： 測試單位： 測試人員：				
評語：				

		<u>訟</u>			
	(六) 是否確實給予陳情人報案編號 (5分)	1、主動給予報案編號	<u>5</u>		
		2、經提示才給報案編號	<u>3</u>		
		3、經提示仍未給予報案編號	0		
	(七) 是否告知處理時效及答覆陳情人處理結果和回覆方式 (5分)	1、主動告知	5		
		2、被動告知，但態度良好	<u>3</u>		
		3、被動告知，但語氣不耐煩或仍未告知	0		
	(八) 是否主動請陳情人留下姓名及聯絡方式 (5分)	1、主動要求留下聯絡方式	5		
		2、經陳情人提示才紀錄聯絡方式，但態度良好	<u>3</u>		
		3、經陳情人提示才紀錄聯絡方式，但語氣不耐煩或仍未記錄	0		
	(九) 是否主動詢問陳情人願意會同稽查與否 (5分)	1、主動詢問	5		
		2、被動詢問，但態度良好	<u>3</u>		
		3、被動詢問，但語氣不耐煩或仍未詢問	0		

評分項目	評分細目	評分等級	分數
貳、服務態度與品質（50分）	乙、「案件處理結果查詢」（各單位每月於上班時間訪問1次）		
	（一）回覆內容是否解說詳盡 <u>（25分）</u>	1、解說詳盡（能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）	25
		2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）	20
		3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）	13
		4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0
	（二）回覆態度語氣是否溫和有禮、態度是否誠懇親切、聲音大小是否適中 <u>（25分）</u>	1、語氣溫和有禮、態度誠懇親切、聲音大小適中	25
		2、語氣平淡、態度尚佳	20
		3、語氣急躁、態度普通	13
		4、語氣敷衍、不耐煩	0

備註：

<p>1.測試時，模擬陳情人之語氣，並假設<u>陳述污染事實</u>為由，務求確實逼真，如測試過程中發生言語衝突，應適時中止，並委婉說明係電話禮貌測試。</p> <p>2.若電話測試時，鈴響 <u>15</u> 聲均無人接聽，則過 <u>10</u> 分鐘再測第 <u>2</u> 次，仍無人接聽則間隔 <u>10</u> 分鐘再測第 <u>3</u> 次，若仍無人接聽，請打 112 查詢；若無障礙情形<u>或不可抗力因素</u>，則本次測試以 0 分計。</p> <p>3.<u>最後由訪員告知專線電話接聽人員這是測試電話，請取消報案登記，並結束訪問。</u></p> <p>4.<u>等級評定標準：</u> <u>特優：98 至 100 分</u> <u>優等：95 至 97 分</u> <u>甲等：90 至 94 分</u> <u>乙等：85 至 89 分</u> <u>丙等：84 分（含）以下</u></p>		
--	--	--

第十一點附件三修正對照表

修正規定	現行規定	說明
	<p>附件三</p> <p>環境保護機關公害陳情處理標準作業流程</p> <pre> graph TD A[陳情受理] --> B[原因查明] B --> C[違規處罰] C --> D[公害防止對策檢討] D --> E[污染源輔導改善] E --> F[予陳情人說明處理經過] F --> G[結案] G --> H[處理紀錄作成] H --> I[事後確認] </pre> <p>(受 理)</p> <p>(現 地 調 查)</p> <p>(解決策略檢討)</p> <p>(改善・指導)</p> <p>(解 決)</p> <p>(事後瞭解確認)</p>	<p>一、<u>本附件刪除</u>。</p> <p>二、考量無需將其他規範列為附件，爰依現行法制作業予以刪除。</p>

第十一點附件四修正對照表

修正規定	現行規定	說明						
	<p>附件四</p> <p>(機關名稱) 民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單 (範本)</p> <p>填寫日期：____年____月____日</p> <p>您好！本局(署)為了加強為民服務及進一步瞭解您的感受，特地專程拜訪，希望您能提供一些意見，供我們檢討改進。</p> <p>1、受訪者基本資料：<input type="checkbox"/>陳情人本人<input type="checkbox"/>陳情人親友<input type="checkbox"/>附近居民<input type="checkbox"/>村里鄰長</p> <p>姓名：_____聯絡電話(或地址)：_____</p> <p>2、予受訪者說明污染案由：</p> <p>案件編號：_____污染源名稱(或地址)：_____</p> <p>污染類別<input type="checkbox"/>空氣污染(不含惡臭)<input type="checkbox"/>水污染<input type="checkbox"/>廢棄物<input type="checkbox"/>噪音<input type="checkbox"/>惡臭<input type="checkbox"/>環境衛生<input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>3、予受訪者說明處理情形：</p> <p>本局(署)已於____年____月____日派員前往處理(處理____次)</p> <p>處理結果 <input type="checkbox"/>經查證屬實已依法告發，並限於____年____月____日前改善。</p> <p><input type="checkbox"/>已於____年____月____日起處分按日連罰或勒令停工中。</p> <p><input type="checkbox"/>污染情節輕微，已勸導於____年____月____日前改善完畢。</p> <p><input type="checkbox"/>經稽查未違反規定或無污染事實(已委婉向受訪者詳加說明)。</p> <p><input type="checkbox"/>其他非環保主管事項已移請_____ (單位)辦理。</p> <p>4、受訪者反映事項(含污染情形及污染是否改善等)：</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____ (□接續頁)</p> <p>受訪者：_____ (簽章)</p> <p>五、案件後續擬辦方式：</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 本案經判定污染已改善且陳情人已諒(和)解，可予結案。</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 本案因<input type="checkbox"/>污染嚴重而未改善<input type="checkbox"/>陳情人無法接受，擬繼續追蹤列管，擇期複查。</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 其他_____ (□接續頁)</p> <p>六、本紀錄單是否有續頁：<input type="checkbox"/>是，共____頁 <input type="checkbox"/>否</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>承辦單位</th><th>會辦單位</th><th>決行</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>【備註：本紀錄單範本可依需求自行修正使用。】</p> <p>頁次 1/____</p>	承辦單位	會辦單位	決行				<p>一、<u>本附件刪除。</u></p> <p>二、公害污染陳情案件之實質處理原則已定明於修正規定第八點，其實際執行方式，核屬各級環保機關權責，爰予刪除。</p>
承辦單位	會辦單位	決行						

修正規定	現行規定	說明
	<p data-bbox="1037 288 1657 311">(機關名稱) 民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單(續)(範本)</p> <div data-bbox="1037 319 1727 1026"> <p data-bbox="1520 322 1727 339">填寫日期： 年 月 日</p> <p data-bbox="1041 349 1715 367">案件編號： 污染源名稱(或地址)：</p> <p data-bbox="1041 371 1583 389">本紀錄單續頁，含有 <input type="checkbox"/> 受訪者反映事項 <input type="checkbox"/> 案件後續擬辦方式，內容如下：</p> <div data-bbox="1041 371 1715 1026"></div> </div> <p data-bbox="1621 1034 1693 1051">頁次 /</p> <p data-bbox="1370 1059 1384 1074">2</p>	

第十四點附件五修正對照表

修正規定	現行規定	說明
	<p>公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點</p> <p>中華民國 92 年 10 月 8 日環署字第 0920072898 號函修訂 中華民國 96 年 1 月 12 日環署字第 0960004542 號函修正</p> <p>1、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為加強公害陳情案件處理，落實陳情案件追蹤及複查管制，以防範公害糾紛事件，特訂定本要點。</p> <p>2、各地方環保機關應對公害陳情案件處理結果陳情人不滿意之案件管制追蹤，並定期辦理重大公害陳情及一再陳情案件之清查工作，以提昇民眾滿意度並防範公害糾紛發生。</p> <p>3、本署由「環保報案中心公害陳情案件管理系統」定期篩選民眾陳情之重大公害陳情及一再陳情案件或公害陳情案件處理結果陳情人非常不滿意之案件，並依年度複查重點及案件比例製成列管名冊，分由本署環境督察總隊北、中、南三區環境督察大隊執行複查工作。</p> <p>4、執行方式：原則上每年執行清查及複查工作至少一次，分以下兩階段進行：</p> <p>第一階段：追蹤清查。</p> <p>清查單位：各地方環保機關。</p> <p>清查重點：依據列管名冊，清查每件陳情個案，就查處是否確實、污染已否改善、結案是否妥適等項，決定應否繼續追蹤列管；必要時得在保密及與談人同意之原則下主動進行輔導及懇（協）談措施，確實瞭解問題癥結，協助達成消除污染或諒（和）解方案，以紓解民怨。</p> <p>清查期間：由各地方環保機關針對前一年度七月至當年度</p>	<p>一、<u>本附件刪除</u>。</p> <p>二、考量無需將其他規範列為附件，爰依現行法制作業予以刪除。</p>

	<p>六月間受理案件，辦理清查工作，並於十月底前完成。</p> <p>第二階段：管制複查。</p> <p>複查單位：本署環境督察總隊（北、中、南三區環境督察大隊）依據篩選後之列管名冊進行複查，複查時得請清查單位會同辦理及提供原始稽查資料或協助辦理。</p> <p>複查重點：依據列管名冊並參考清查紀錄，針對需查證案件進行複查，並落實「輔導」與「懇談」，務求污染源澈底改善，以提高陳情人之滿意度。</p> <p>複查期間：隔年一月底前完成複查工作。</p> <p>5、清查、複查單位於執行完畢後，應將清查、複查結果及紀錄建檔於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」，以供本署納入地方環境保護機關處理公害陳情案件績效考評之參據。</p>	
--	---	--

第十五點附件六修正對照表

修正規定	現行規定	說明
	<p>獎勵民眾舉發污染案件實施要點</p> <p>中華民國95年1月3日環署管字第0950000692 號函修訂 中華民國104 年1 月15 日環署督字第1040004047 號函修訂</p> <p>1、行政院環境保護署(以下簡稱本署)為獎勵民眾舉發污染事實，避免發生危害環境事件，特訂定本要點。</p> <p>2、本要點所稱污染案件，指經各級環境保護主管機關依其污染事實裁處罰鍰(含追繳不法利益)確定金額達新臺幣十萬元以上或經環境保護主管機關移送檢察機關偵辦並起訴(含緩起訴)之案件。</p> <p>3、舉發人舉發之污染案件具有下列情形之一，得依本要點之規定推薦給獎：</p> <p>(1)目擊污染事實除通知環境保護主管機關外，並提供具體可資辨識之佐證資料，或協助環保人員到達污染地點，經查證屬實者。</p> <p>(2)對於有嚴重污染環境之虞之事件，向環境保護主管機關提出舉發，因而經有關機關適時處置，致避免環境遭受嚴重損害者。</p> <p>(3)舉發破壞公有環境保護設施致造成環境污染之行為，並提供確實證明資料者。</p> <p>(4)其他舉發案件，因其事實或現象特具代表性，或現行環保法規所未規範，惟能提出具體建議，經本署認為有參採價值者。</p> <p>4、舉發人有下列情形之一者，不核給獎金：</p> <p>(1)匿名或以虛偽姓名、地址舉發。</p> <p>(2)公務員或受委託執行公權力人員因執行職務發現污染事實而舉發。</p> <p>(3)各級環境保護機關現職人員。</p>	<p>一、<u>本附件刪除</u>。</p> <p>二、考量無需將其他規範列為附件，爰依現行法制作業予以刪除。</p>

	<p>(4)中央及地方公職人員。</p> <p>(5)舉發之污染案件與環境保護主管機關已查獲者為同一污染事實。</p> <p>(6)舉發人就同一污染案件已依其它規定領有舉發獎金者。但有具體事蹟，經本署審查同意者，不在此限。</p> <p>5、各級環境保護主管機關應就符合第二點及第三點規定之舉發污染案件，提報附表所列之相關證明文件，報請本署辦理審核、獎勵。地方環境保護主管機關，就推薦獎勵案件，應先組成審查小組審查後，再報請本署審核、獎勵。</p> <p>6、本署為審核受推薦之案件，並期審核作業之公正，特組成評審小組。</p> <p>評審小組置召集人一人，由署長指定本署相關單位簡任級人員兼任之，負責召集會議，並擔任會議主席。評審小組成員五人至十人，由本署相關單位代表擔任之；評審小組成員任期一年，期滿得續聘。評審小組審核受推薦之事件以書面為原則；必要時，得派員實地查證。</p> <p>7、本署應就各級環境保護主管機關所推薦之人選及事蹟彙集審核；每年召開二次評審小組會議為原則，核定其中事蹟卓著者予以獎勵。必要時得召開臨時會議，就具有特殊、重大具體事蹟之舉發案件，核定即予獎勵。</p> <p>8、獎勵方式如下：</p> <p>(1)經本署核定應予獎勵之案件，依獎勵民眾舉發污染案件效益審酌方式，每件核給新臺幣一萬元至一百萬元之獎金。</p> <p>(2)二人以上，先後舉發同一污染案件者，僅獎勵最先檢舉者；二人以上共同或同時舉發同一污染案件</p>	
--	---	--

者，以該案件應核給之金額平均分配之。

(3)經核定應予獎勵之案件，由本署通知推薦單位轉知檢舉人於三十日內領取獎金，並依所得稅法相關規定辦理。屆期未領取者，視為放棄。

9、獎勵民眾檢舉污染案件效益審酌方式，採下列基本點數與加權點數合計方式，以每點數核給新臺幣一萬元核算獎勵金額。但本署得視預算情況酌予調整，且每件最高獎勵金額不得超過新臺幣一百萬元：

(1)基本點數：凡獎勵案件之具體事蹟及內容，經審查符合第二點規定及下列要件之一，即核予基本之點數：

- 1.符合第三點第一款規定，且製造污染者經環境保護主管機關命其停工、停業、撤銷、廢止其許可或移送檢察機關偵辦並起訴者(含緩起訴)，給予基本點數十至一百點。
- 2.符合第三點第一款規定，且製造污染者經環境保護主管機關告發處罰者，給予基本點數一至五十點。
- 3.符合第三點第一款規定，且舉發污染案件經環境保護主管初審通過並推薦者，給予基本點數一至五點。
- 4.符合第三點第二款規定者，給予基本點數十至六十點。
- 5.符合第三點第三款規定者，給予基本點數五至三十點。
- 6.符合第三點第四款規定者，給予基本點數一至二十點。

(2)加權點數：受獎人或其獎勵事件併具有下列事項之一，經評審通過者，得另予加權；各事項加權之點數，以不超過二點為原則，必要時可複選加權之：

- 1.基於受獎人愛護環境且主動積極協助政府消除公害污染，特為表彰其見義勇為之精神者。
- 2.避免重大環境污染且適時遏止公害糾紛事件醞釀者。
- 3.對社會公益、保障國民健康有明顯之貢獻者。
- 4.社會輿論焦點，對相關之污染源有強烈警惕作用或對環境教育具正面宣導效果者。
- 5.其他具有特殊、重大具體事蹟經評審小組審核通過者。

10、各級環境保護主管機關及單位，關於推薦獎勵案件之作業應以密件方式辦理，並應依個人資料保護法及其相關法令規定辦理。

11、本要點執行所需經費由本署相關經費項下支應。

獎勵民眾舉發污染案件提報資料確認表

提報資料	提報單位 確認無誤 請勾選 「✓」	備註
1. 提供局內審查小組會議紀錄； 符合審核程序之文件		
2. 確認推薦書內容； 請確實檢視受推薦人姓名、 身分證字號、戶籍地址、職 業及具體事蹟		附件 1
3. 確認實地查證； 污染源、違規情形之相關法 令規定及處分金額，並建議 符合審酌原則之點數		附件 2

	4. 環保報案中心陳情案件； 請提供電腦管制單及稽查記錄，若有會同亦請提供相關資料		巡守隊 免填																											
	5. 河川巡守隊通報案件； 請提供通報記錄單及同意書，若有會同亦請提供相關資料		報案中 心免填 附件 3																											
	6. 裁處或移送部分； 請提供裁處之公文、裁處書；如有起訴請檢附起訴書及相關文件資料																													
	<p>年獎勵民眾舉發污染案件推薦書 (密)</p> <table border="1"> <tr> <td>編號</td> <td></td> <td>電話</td> <td></td> </tr> <tr> <td>受推薦人姓名</td> <td></td> <td>住址</td> <td></td> </tr> <tr> <td>職業</td> <td></td> <td>身分證字號</td> <td></td> </tr> <tr> <td>推薦機關或單位</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>推薦機關或單位 對受推薦人具體 事蹟之查證及評語</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>獎 勵</td> <td>事蹟名稱</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>報案動機</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>			編號		電話		受推薦人姓名		住址		職業		身分證字號		推薦機關或單位				推薦機關或單位 對受推薦人具體 事蹟之查證及評語				獎 勵	事蹟名稱				報案動機	
編號		電話																												
受推薦人姓名		住址																												
職業		身分證字號																												
推薦機關或單位																														
推薦機關或單位 對受推薦人具體 事蹟之查證及評語																														
獎 勵	事蹟名稱																													
	報案動機																													

	之 具 體 事 蹟 及 內 容	內 容 摘 要 (請 附 證 明 文 件 影 印 本)	
<p>年獎勵民眾舉發污染案件初評實地查證事實敘述</p> <p>一、管制單案件編號</p> <p>二、推薦機關及單位</p> <p>三、污染事蹟：</p> <p>四、污染源、違規情形：</p> <p>違反<input type="checkbox"/>空污法<input type="checkbox"/>水污法<input type="checkbox"/>廢清法<input type="checkbox"/>毒管法 <input type="checkbox"/>__法 第 條 項 款之規定</p> <p>違規日期： 年 月 日 改善日期： 年 月 日</p> <p>*裁罰日期： 年 月 日</p> <p>處分方式：<input type="checkbox"/>移送檢調機關偵辦並起訴(含緩起 訴)<input type="checkbox"/>勒令停工停業</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>按次處最高罰鍰 <input type="checkbox"/>告發處罰 (處分金額 NTS)</p> <p>五、污染源對環境之衝擊程度</p>			

時效性 ☐ 露天大量燃燒 ☐ 洩漏毒性氣體

☐ 棄置有害廢棄物 ☐ 偷排廢水

嚴重性 ☐ 造成人畜之損害 ☐ 造成農作物之損害

☐ 有擴大危害環境之虞

影響層面 ☐ 影響區域敏感 ☐ 人口集中地區

☐ 民眾反應激烈

☐ 其他（請說明）：（工廠污染直接影響陳情人生活環境）

六、受推薦人報案動機

☐ 未具民意代表身分，或無關其職責及相對應盡之權利義務。

☐ 非為直接受害者，或居住區域與污染地點並無地緣關係。

☐ 與污染者之間，並無私怨或利益衝突。

☐ 不知有報案獎金。

☐ 其他（請說明）：

七、受推薦人對環境保護之具體貢獻

☐ 主動協助且提供確切證據，使環保機關能直接尋線查獲。

☐ 鍥而不捨的陳情，促使地方環保機關積極查處。

☐ 非為環保機關列管案件，藉此舉發而初次查獲違規廠商。

☐ 污染源經由舉發及處分後，已有明顯改善。

☐ 即時消弭民怨、遏止公害糾紛事件醞釀。

☐ 成為社會輿論焦點，對污染者產生警惕作用，或對環境教育、社會公益具有正面宣導效果。

☐ 其他：

	<p>八、本案經現勘證實符合獎勵要點三之 ，依獎勵要點九(一)之 效益審酌標準之獎勵規定應核予獎勵點數 點， 萬元。</p> <p>實地查證人員及電話</p> <p>備註：為加速審核作業煩請務必填寫案件之裁罰日期，如未填寫視同未符規定將不列入本次審核會議。</p>	
	<p>同意書</p> <p><input type="checkbox"/>、同意本案受推薦人 ，代表領取行政院環境保護署 年獎勵民眾舉發污染案件獎勵金。</p> <p><input type="checkbox"/>、本案係受推薦人個人舉發，本案獎勵金係屬個人所有。</p> <p> (隊戳) 巡守隊(含河川志工)</p> <p>(請依獎金為代表領取或個人所有擇一勾選，勿重覆勾選)</p>	

第十六點附件七修正對照表

修正規定	現行規定	說明
	<p>環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點 中華民國 81 年 5 月 8 日環署管字第 18952號函 中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542號函修正</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、各級環保機關於受理或處理民眾陳情案件有保密之必要時，應依本要點規定，嚴防洩密，以保障、維護人民權益。 2、環保報案中心受理公害陳情案件時，應於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」列印處理管制單，管制單內容有關陳情人之相關資料應予保密。 3、製作公文書函時不得逕採或引述陳情人之語態。 4、通知被陳情對象及陳情人之書函，應以雙稿為之，不得留下可資辨認陳情人身分之有關資料。 5、遇有採訪或查詢案件處理情形時，應先登記訪查者之姓名、電話、地址等資料，經查核後就處理情形回電告之，不得將原登錄之陳情人姓名、身分、聯絡方式、語音等資料洩漏，以防查詢者冒用身分，取得資料。 6、需回復之案件，應指派人員專責辦理回復、保管有關案件資料及定期對列管案件執行追蹤管制事宜。 7、環保人員查處陳情案件時，應恪遵對事不對人原則，不可藉詞係人民陳情或出示陳情案件資料以作為執行稽查之托辭。 8、執行現場查處作業應有兩人以上同行，如發現其他同仁涉有危害保密之虞時，應勸告制止，其不聽勸告制止或已發生洩密事件者，應立即向長官報告。 9、各級主管人員、人事查核人員應加強外勤人員之保密宣示，並主動查察，以防範陳情資料洩漏或遺失之事件發生。 	<p>一、<u>本附件刪除</u>。</p> <p>二、考量無需將其他規範列為附件，爰依現行法制作業予以刪除。</p>

	<p>10、環保人員發現承辦或保管之陳情案件資料已洩漏、遺失或判斷可能洩漏、遺失時，應即向機關主管報告，並迅速為下列處理：</p> <p>建議或聯繫有關單位採取適當補救措施，以減少因洩密所產生之損害。</p> <p>通知負有查處洩密責任之單位，調查洩密之原因並研判其責任歸屬；其為遺失資料者，並應儘量設法尋回。</p> <p>研究改進陳情資料維護措施，以防止再發生類似事件。</p> <p>十一、凡環保人員違反本要點之規定因而洩密者，應按情節輕重予以適當處，分該管長官倘知情而不立即處署者，應受連帶懲處。</p>	
--	--	--