

## 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

環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項自八十八年五月二十八日訂定施行以來，已屆滿 7 年未經修正，期間行政程序法於八十八年二月三日制定公布，並於九十年一月一日施行，行政院並於八十九年及九十一年 2 次修正行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點，同時考量環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件之實施經驗及現況、簡化行政作業，並配合「環保報案中心公害陳情案件管理系統」及網際網路報案之開發，故注意事項部分規定及相關須知、表單或要點等已有些許內容不合時宜，需進一步修正或廢止，爰擬具「環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項」修正規定，其修正重點如下：

- 一、增訂本注意事項之法源依據，規範本注意事項適用之範圍及各項專用名詞之定義，並規範非本注意事項適用範圍陳情案件之辦理方式。(修正第一至三點)
- 二、為方便民眾陳情，行政院環境保護署（以下簡稱本署）已開發網際網路報案系統，並提供多元化陳情管道，爰修訂相關內容；另考量民眾以新聞媒體管道反映之公害污染案件，並非均經報導或刊載，且報導或刊載之案件，各級環保機關已有相關因應處理程序，爰修訂相關內容。(修正第四點及第十三點)
- 三、因各級環保機關已多有內部之電話禮貌測試方式，爰修訂由本署依電話禮貌情形測試評分表，對各地方環保報案中心進行抽測等規定。(修正第五點)
- 四、環保機關對公害陳情案件處理情形已可利用多元管道回復陳情人或提供陳情人查詢，爰明定對於具名陳情人需回復處理情形及實施民眾滿意度查證工作；另修訂僅規範對於具名之一再陳情案件，參照「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」之範例辦理。(修正第六點、第十一點及第十三點)
- 五、本署目前利用已開發完成之「環保報案中心公害陳情案件管理系統」進行公害陳情案件追蹤管考工作，明定各級環保機關受理公害陳情內容、處理情形及追蹤清查情形應依系統之格式、項目及內容建檔。(修正第六點、第九點及第十四點)
- 六、規範公害陳情案件得不予處理之情形及其辦理方式。(修正第七點)
- 七、依據行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點有關規定，增修相關文字內容。(修正第七點及第九點)
- 八、本署另訂有「公害陳情案件統計編製說明」，已對公害陳情案件統計有所規

範，爰修訂公害陳情案件統計依該編製說明辦理。(修正第八點)

九、各級環保機關處理公害陳情案件之權責分工，已於本注意事項相關內容明定，爰廢止「各級環保報案中心工作分工表」。(修正第十點)

十、本署目前針對災害防救緊急應變小組、緊急公害糾紛處理小組組織及空氣品質嚴重惡化、水污染事件、重大海洋油污染、毒性化學物質災害、環境用藥品重大消費事件等，訂有相關設置要點、規程、防制辦法、作業要點、緊急應變辦法、緊急應變措施內容與執行方法、緊急應變計畫、通報要點、處理作業規定及緊急通報處理要點等規定，另各地方環保機關對重大公害事件亦有其緊急應變處理機制，爰明定重大公害陳情案件應依據相關環保法令規定辦理，取代「重大公害事件環境保護機關緊急處理作業要點」，以統一重大公害事件之辦理方式。(修正第十點)

十一、修訂「人民陳情公害污染案件訪談紀錄管制單」名稱為「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」，另對其內容一併進行修正，以符合時宜及本注意事項規範公害陳情案件處理方式之精神。(修正第十一點及附件四)

十二、明定公害陳情案件處理情形應詳細登錄於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」，以提供陳情人查詢；另明定對於具名且留有聯絡方式之陳情案件，將處理情形回復陳情人之方式。(修正第十三點)

十三、依地方環保機關公害陳情案件檢討分析及民眾滿意度查證之性質，增列彙製統計分析報告之規定。(修正第十八點)

十四、本署對地方環保機關之考評已有例行計畫執行，為避免產生重複之績效考評標準，爰明定年度終了時，由本署依地方環境保護機關績效考評計畫，辦理績效考評，同時廢止「地方環保機關處理民眾陳情案件成效評比要點」；另有關公害陳情業務觀摩檢討會議，已非必要委請地方環保機關辦理，爰作文字修正。(修正第十九點)

**環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項修正規定對照表**

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 <u>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</u> ，訂定本注意事項。	一、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為督促各級環保機關加強為民服務，有效處理民眾陳情公害污染案件，特訂定本注意事項。	一、文字修正。 二、增列訂定本注意事項之法源依據為行政程序法第一百七十條第一項及公害糾紛處理法第四十八條第一項。
二、本注意事項專用名詞，定義如下： 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。 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。 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。		一、本點新增。 二、規範本注意事項適用之範圍及各項專用名詞之定義。
三、非屬公害污染之陳情案件，應依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理，不判定為公害陳情案件。 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。		一、本點新增。 二、概括規範非本注意事項適用範圍陳情案件之辦理方式。 三、部分公害陳情案件之處理及統計，於其他法令已另有規範，例如烏賊車之檢舉係不受理匿名報案，且處理方式及期限均有別於公害陳情案件，爰增訂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。

修正規定	現行規定	說 明
<p><u>四、</u>民眾陳情公害污染案件得具名或匿名，親自或以書信、<u>傳真</u>、電話、電子郵件及<u>透過任何環保機關網站</u>為之。</p> <p>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。</p>	<p>二、民眾陳情公害污染案件得具名或匿名，親自或以書信、電話、電子郵件及任何報章、電子媒體等管道為之。</p> <p>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。</p> <p>前項以電話為之者，各級環保機關應依「環保報案中心電話禮貌須知」（如附件一）之規定，加強電話禮貌教育及抽測（測試評分表如附件二），隨時督促案件受理人員以言語溫和、誠懇親切態度，與之加強溝通觀念。對於具名陳情人應請其留下聯絡電話或地址，俾憑辦理實地懇談工作。</p>	<p>一、點次變更及文字修正，且將公害陳情案件之受理方式與接聽專線電話禮貌教育及抽測規定，分列不同點次說明。</p> <p>二、為方便民眾陳情，提供多元化陳情管道，爰增列民眾可透過傳真、環保機關網站等管道陳情。</p> <p>三、考量民眾以新聞媒體管道反映之公害污染案件，並非均經報導或刊載，且新聞媒體報導或刊載之陳情案件，各級環保機關已有相關因應處理程序，爰刪除現行規定相關文字。</p>
<p><u>五、</u>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。</p> <p>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。</p>		<p>一、本點新增，其內容主要係修訂現行規定第二點第三項相關文字。</p> <p>二、各級環保機關多有內部之電話禮貌測試方式，爰修訂由本署依電話禮貌情形測試評分表，不定期對各地方環保報案中心進行抽測，並將抽測結果納入年度地方環保機關績效考評之規定。</p> <p>三、現行規定「對於具名陳情人應請其留下聯絡電話或地址，俾憑辦理實地懇談工作」乙節，係屬受理內容之規範，爰調整至第六點修正規定之。</p>
<p><u>六、</u>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</p>	<p>三、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，並應依據陳情人所</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、公害陳情案件處理情</p>

修正規定	現行規定	說 明
<p>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。</p> <p><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></p> <p><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>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、頻率以及是否受害等事項，加以製作紀錄，並予登記、區分、統計及列入管制。</p>	<p>形已可利用多元管道回復陳情人，且為簡化各級環保機關行政作業，爰將對於具名陳情人辦理實地懇談工作，修訂為回復處理情形及實施民眾滿意度查證工作。</p> <p>三、為追蹤管考公害陳情案件，明定各級環保報案中心應將受理公害陳情案件內容依「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。</p>
	<p>四、具下列情形之一者，不得受理為公害陳情案件：</p> <p>（一）非屬環保權責項目應移請相關主管機關處理，不登錄為公害陳情案件。</p> <p>（二）非具公害污染事實（如環境消毒、水肥清理服務等）或其他行政建議事項，應移請業務主管單位處理，不得判定為公害陳情案件。</p> <p>（三）涉及挾怨、惡意或無故定期之陳情，如經查明已無污染事實者，得向上一級主管機關報備後，不再受理或僅錄案存參。</p>	<p>一、本點刪除。</p> <p>二、現行規定第一款及第二款係屬規範非本注意事項適用範圍陳情案件之辦理方式，且本修正案新增第三點已納入相關規範；另現行規定第三款調整至第七點修正規定之。</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）無具體內容且未具名及未留有聯絡方式者。</p> <p>（二）未具污染事實之同一事由，經適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。</p>		<p>一、本點新增，規範公害陳情案件得不予處理之情形及其辦理方式。</p> <p>二、參照行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點規定略以：「人民陳情案件有下列情形之一</p>

修正規定	現行規定	說 明
<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，且已明確答復後，而仍一再陳情者。</p> <p>前項第一款及第二款情形，應由機關首長核准；第三款情形應報請本署核准。</p> <p>第一項第二款及第三款情形，於核准之日起六個月內，無新事證者，得不予處理。</p> <p>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。</p>		<p>者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：．．．(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案」，茲增修文字內容。</p> <p>三、針對未具污染事實或查核污染情形明顯低於現行環保法規管制標準之一再陳情者，在受理機關首長核准或報請本署核准之日起六個月內，且無新事證，方得不予處理，以防範可能發生之污染。(例如1月1日核准或核備，於同年7月1日前陳情同一事由且無新事證，得不予處理。)</p>
<p><u>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。</u></p>	<p>五、公害陳情案件統計原則如下：</p> <p>(一) 所受理之公害陳情案件應以污染源為判定基準，不得因業務執行方便，而區分為若干案件予以統計。</p> <p>(二) 同一公害陳情案件於一周內再經陳情者得併案處理，不得再重複統計。</p> <p>(三) 初次陳情案件經處理</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、本署訂有「公害陳情案件統計編製說明」，已對公害陳情案件統計有所規範，爰修訂公害陳情案件統計依該編製說明辦理。</p>



修正規定	現行規定	說 明
	後，於兩個月內再陳情次數達三次以上者，則判定為一再陳情案件，應另予區分、統計及管制。	
<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><u>公害陳情案件處理時限為七日，一再陳情案件為五日，重大公害陳情案件應隨到隨辦；如案情複雜無法依限處理者，得展延一次，以七日為限。</u></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（單位）處理。</u></p>	<p>六、各級環保機關應指派專人辦理公害陳情案件之實地稽查處理工作。初次陳情案件處理時限為七日以內，一再陳情案件不得超過五日，重大公害陳情案件則應隨到隨辦；如案情複雜致無法依限處理者，應分層負責簽請核准辦理展延一次，以七天為限。</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、參照行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第五點「各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理」、第六點「陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理」及第十一點「未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人」規定，增修文字內容。</p> <p>三、為追蹤管考公害陳情案件，明定各級環保機關應將公害陳情案件處理情形依「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。</p>
<p><u>十、各級環保機關處理公害陳情案件權責分工如下：</u></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、一再陳情案件由本署督</u></p>	<p>七、各級環保報案中心工作分工詳如附件三，其處理責任釐清如下：</p> <p>（一）公害陳情案件由各地方環保機關專責辦理。</p> <p>（二）一再陳情案件由本署督導各地方環保機關辦理，必要時由本署進行複查。</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、各級環保機關處理公害陳情案件之權責分工，已於本注意事項相關內容明定或於本點增訂納入規範，爰廢止「各級環保報案中心工作分工表」。</p>

修正規定	現行規定	說 明
<p><u>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<u>督察</u>複查。</p> <p>(三) 重大公害陳情案<u>件</u>得由本署依據<u>相關環保法令</u>之規定，督導地方環保機關加強辦理，及提供必要之支援。</p>	<p>(三) 重大公害陳情案得由本署依據「重大公害事件環境保護機關緊急處理作業要點」(如附件四)之規定，督導地方環保機關加強辦理，及提供必要之支援。</p>	<p>三、本署目前已訂有行政院環境保護署災害防救緊急應變小組設置要點、行政院緊急公害糾紛處理小組組織規程、空氣品質嚴重惡化緊急防制辦法、水污染事件緊急應變聯防體系作業要點、事業或污水下水道系統排放廢(污)水緊急應變辦法、事業或污水下水道系統輸送或貯存設備疏漏致污染水體者應採取之緊急應變措施內容與執行方法、重大海洋油污染緊急應變計畫、行政院環境保護署毒性化學物質災害通報要點、行政院環境保護署支援毒性化學物質災害處理作業規定、行政院環境保護署環境用藥品重大消費事件緊急通報處理要點等規定，另各地方環保機關對重大公害事件亦有其緊急應變處理機制，爰明定重大公害陳情案件依據相關環保法令之規定辦理，取代「重大公害事件環境保護機關緊急處理作業要點」，以統一重大公害事件之辦理方式。</p>
<p><u>十一、</u>各級環保機關應依「環境保護機關公害陳情處理標準作業<u>流程</u>」(如附件<u>三</u>)，採取「懇談」、「輔導」措施，對於具名<u>之</u>一再陳情案件應參照「<u>民眾陳情公害污染案件</u></p>	<p>八、各級環保機關應依「環境保護機關公害陳情處理標準作業程序」(如附件五)，採取「懇談」、「輔導」措施，對於具名陳情或一再陳情案件應參照「人民陳情公害污染案件訪談紀錄管制</p>	<p>一、點次變更及文字修正。 二、附件項次變更，並統一附件名詞。 三、修訂「人民陳情公害污染案件訪談紀錄管</p>



修正規定	現行規定	說 明
<u>訪談紀錄單</u> 」(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。	單」(如附件六)之範例，加強辦理與陳情人溝通說明之工作；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。	制單」名稱為「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」。 四、公害陳情案件處理情形已可利用多元管道回復陳情人，且為簡化各級環保機關行政作業，爰修訂僅規範對於具名之一再陳情案件，參照「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」之範例辦理。
<u>十二</u> 、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。	九、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。	點次變更。
<u>十三</u> 、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) <u>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。</u> (二) <u>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 <u>向陳情人</u> 委婉說明。 重大 <u>公害</u> 陳情案件處理結果得主動發布新聞。	十、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) 應將具體處理結果以簡明肯定之文字函復具名之陳情人，或於實地訪談時請其於「訪談紀錄管制單」上簽章確認。倘未能在規定期限內處理者，亦應將延遲理由予以委婉說明。 (二) 對於未具名陳情案件，應將處理情形列冊存檔，俾便陳情人查詢。 (三) 如係剪報或由報章媒體代為陳情者，應將處理情形回復該媒體，並請其轉知陳情人。 (四) 重大陳情案件處理結果得主動發布新聞，俾便廣為週知。	一、點次變更及文字修正。 二、公害陳情案件處理情形已可利用多元管道回復陳情人或提供陳情人查詢，且為簡化各級環保機關行政作業，爰修訂相關內容，並刪除「於實地訪談時請其於『訪談紀錄管制單』上簽章確認」之辦理方式。 三、目前要求各級環保機關受理公害陳情案件時，無論陳情人具名與否，均應給予陳情人「報案編號」，且陳情人已可利用網際網路查詢案件處理情形，爰明定公害陳情案件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。

修正規定	現行規定	說 明
		<p>四、明定對於具名且留有聯絡方式之陳情案件，將處理情形回復陳情人之方式；另對於未具名陳情案件可依第一款規定，將處理情形回復內容提供陳情人查詢。</p> <p>五、配合修正規定第四點，考量民眾以新聞媒體管道反映之公害污染案件且經報導或刊載者，各級環保機關已有相關因應處理程序，爰刪除現行第三款規定。</p> <p>六、文字修正，統一重大公害陳情案件名詞。</p>
<p><u>十四、為加強重大公害陳情及一再陳情</u>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<u>五</u>）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<u>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</u>；由本署據以執行抽案複查，以防範公害糾紛發生。</p>	<p>十一、為加強重大公害陳情案件處理，地方環保機關應依「重大公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點」（如附件七）之規定，辦理重大公害陳情案件或一再陳情案件等懸案之清查工作，並製作紀錄交由本署據以執行抽案複查，以防範公害糾紛發生。</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、「公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點」係規範加強重大公害陳情及一再陳情等案件之處理，爰作文字及附件名稱之修正。</p> <p>三、附件項次變更。</p> <p>四、明定要求地方環保機關將公害陳情案件追蹤清查辦理情形依「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。</p>
<p><u>十五、為獎勵民眾愛護環境，舉發</u>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<u>六</u>）之規定，提報獎勵事蹟，以預防公害事件發生，維護環境品質。</p>	<p>十二、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」（如附件八）之規定，提報獎勵事蹟，以預防公害事件發生，維護環境品質。</p>	<p>一、點次變更及文字修正。</p> <p>二、附件項次變更。</p>

修正規定	現行規定	說 明
<u>十六</u> 、公害陳情案件有保密之必要者，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 <u>七</u> ）之規定，恪遵「事前預先防範，事後再發防止」之觀念，以嚴防洩密，加強維護人民權益。	十三、公害陳情案件有保密之必要者，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」（如附件九）之規定，恪遵「事前預先防範，事後再發防止」之觀念，以嚴防洩密，加強維護人民權益。	一、點次變更。 二、附件項次變更。
<u>十七</u> 、各級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。	十四、各級環保機關應責成管考單位或人員比照公文管制系統，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、精簡文字內容刪除「比照公文管制系統」字樣。
<u>十八</u> 、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， <u>據以彙製成白皮書或統計分析報告</u> ，以供民眾及有關單位參考。	十五、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，將之彙製成白皮書，以供民眾及有關單位參考。	一、點次變更及文字修正。 二、依地方環保機關公害陳情案件檢討分析及民眾滿意度查證之性質，爰增列地方環保機關彙製統計分析報告之規定。
<u>十九</u> 、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 <u>得委請地方</u> 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。	十六、為提昇為民服務工作績效，於年度終了時，由本署依「地方環保機關處理民眾陳情案件成效評比要點」（如附件十），辦理績效考評，並定期委請縣（市）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、點次變更及文字修正。 二、本署對地方環保機關之考評已有例行計畫執行，為避免產生重複之績效考評標準，爰明定年度終了時，由本署依「地方環境保護機關績效考核計畫」辦理績效考核，同時廢止「地方環保機關處理民眾陳情案件成效評比要點」。 三、有關公害陳情業務觀摩檢討會議，已非必要委請地方環保機關辦理，爰作文字修

修正規定	現行規定	說 明
		正。
	十七、本注意事項奉 署長核定後實施，修正時亦同。	一、本點刪除。 二、配合行政程序法第一百六十條規定，行政規則下達下級機關或屬官後生效，爰刪除本點。

(機關名稱) 民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單 (範本)

填寫日期： 年 月 日

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。

一、受訪者基本資料：☐陳情人本人☐陳情人親友☐附近居民☐村里鄰長

姓名： 聯絡電話（或地址）：

二、予受訪者說明污染案由：

案件編號： 污染源名稱（或地址）：

污染類別☐空氣污染（不含惡臭）☐水污染☐廢棄物☐噪音☐惡臭☐環境衛生☐其他

三、予受訪者說明處理情形：

本局（署）已於 年 月 日派員前往處理（處理 次）

處理結果 ☐經查證屬實已依法告發，並限於 年 月 日前改善。

☐已於 年 月 日起處分按日連罰或勒令停工中。

☐污染情節輕微，已勸導於 年 月 日前改善完畢。

☐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）。

☐其他非環保主管事項已移請 （單位）辦理。

四、受訪者反映事項（含污染情形及污染是否改善等）：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_（☐接續頁）

受訪者： （簽章）

五、案件後續擬辦理方式：

☐ 1. 本案經判定污染已改善且陳情人已諒（和）解，可予結案。

☐ 2. 本案因☐污染嚴重而未改善☐陳情人無法接受，擬繼續追蹤列管，擇期複查。

☐ 3. 其他 （☐接續頁）

六、本紀錄單是否有續頁：☐是，共 頁 ☐否

承辦單位	會辦單位	決行

【備註：本紀錄單範本可依需求自行修正使用。】

頁次 1/



(機關名稱) 民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單 (續) (範本)

填寫日期： 年 月 日

案件編號：\_\_\_\_\_ 污染源名稱 (或地址)：\_\_\_\_\_

本紀錄單續頁，含有☐受訪者反映事項☐案件後續擬辦理方式，內容如下：

頁次 /