

交通部民用航空局飛航服務總臺

處理人民陳情案件及首長信箱保密作業注意事項

中華民國 100 年 6 月 3 日航政字第 1000005358 號函頒

一、交通部民用航空局飛航服務總臺(以下簡稱本總臺)為強化並落實陳情(檢舉)人身分保密，除依個人資料保護法及文書處理手冊之文書保密等相關規定辦理外，特訂定「交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件及首長信箱保密作業注意事項」(以下簡稱本注意事項)。

二、本注意事項適用範圍如下：

- (一) 對於人民陳情案件或首長信箱來信中，具有檢舉控訴性質者。
- (二) 對於人民陳情案件或首長信箱來信中，具有舉發貪瀆不法事證者。
- (三) 對於人民陳情案件或首長信箱來信中，具有明確指控本總臺員工姓名者。

三、本注意事項所稱專責單位為政風室。

四、作業流程(如附圖)：

- (一) 陳情(檢舉)人以具名書面(含信件、傳真、電子郵件等)陳情者，由收受單位先行檢視，如陳情內容符合本注意事項第二點各款之範圍，負責收發人員應將其登錄、編號後，密封交予專責單位辦理。另收發人員登錄之內容不得顯示陳情人姓名或足以辨識之身分資料及聯絡方式，亦不得洩漏相關內容。
- (二) 專責單位接獲具名陳情(檢舉)案件，經檢視陳情(檢舉)內容無須保密者，移請業務主管單位自行處理。
- (三) 陳情(檢舉)人親至本總臺具名書面或面述者，其陳情內容如符合本注意事項第二點各款之範圍，接待單位宜通知專責單位受理，專責單位應於適當場所聆聽陳述及做成紀錄，並對陳情(檢舉)人身分資料保密。
- (四) 專責單位依所陳情內容簽會或移請相關業務單位處理，其簽辦過程應以密件方式辦理，對於足以辨識陳情(檢舉)人之身分資料

應避免記載於內，或以○○○等符號代替陳述。

(五) 業務主管單位於辦理陳情(檢舉)案件時，如因案情必要需聯絡陳情(檢舉)人作證或瞭解相關資訊時，需透過專責單位代為聯繫或訪談，並將結果轉知業務主管單位續辦。

(六) 回覆陳情人若以信件寄送，勿使用本總臺專用公文封，以避免於郵遞過程遭他人窺知陳情(檢舉)人身分；電子郵件回覆以密件副本寄送；同時函覆陳情(檢舉)人及被陳情(檢舉)人或相關業務單位，應分繕後個別寄送，以避免陳情(檢舉)人身分外洩。

五、 專責單位或各業務單位發現陳情(檢舉)案情外洩、案卷遺失、陳情(檢舉)人身分遭洩漏等情事，應立即陳報首長(總臺長)，並由政風室協助研採補救措施及查明責任歸屬，並依相關規定簽辦議處。

六、 陳情內容如涉及貪瀆不法情事者，仍由政風室受理並依據「政風工作手冊查處業務」相關規定辦理陳情(檢舉)人身分保密暨檢舉權益等事宜。

七、 各單位受理具名陳情案件，除依據「交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件作業規定」辦理外，有關陳情(檢舉)人身分保密事項悉依本作業注意事項辦理。

交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件及首長信箱
保密作業流程圖

