

項目	人民陳情案件處理原則
法令依據	行政機關處理人民陳情案件要點。
申請人及應備證件	<p>一、申請人：陳情人。</p> <p>二、陳情書。以言詞為之者，應製成紀錄，並請其簽名確認。</p> <p>三、案件紀錄表或有關機關函文。</p>
作業要領	<p>一、收件：</p> <p>（一）人民陳情案件由收發人員收文掛號後，在申請書上加蓋「人民陳情案件」之章戳，送交研考人員登記列管後，再送交承辦人員辦理。</p> <p>（二）人民陳情案件其信封套應釘附於文後，以備查考。</p> <p>二、管制：</p> <p>（一）研考人員將案件登錄於「人民陳情案件管制簿」列管。</p> <p>（二）研考人員應予登記、區分、統計及列入管制。並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 日，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之陳情人。</p> <p>（三）陳情案件如係副本者，不予列管，由收發人員按一般公文處理程序逕送主辦人員處理。</p> <p>（四）交付列管之陳情案件轉行其他機關辦理者，承辦人員及發文人員均應在稿面及公文右上角加蓋「交付列管案件」戳記，以提醒受文機關對此項案件注意列入管制，以便達到橫的連繫。</p> <p>（五）研考人員應不定期檢查，嚴密管制處理期限，務期依限辦結，並瞭解問題癥結，提出改進建議，對於超過規定處理期限辦結者，應調卷分析，追究積壓責任，依法簽報議處。</p> <p>三、審核：</p>

更新日期：

(一)本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞提出之具體陳情。

(二)人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式。

第 2 項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

(三)人民陳情得以言詞為之，由研考人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，並向陳情人朗讀或使閱讀，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

(四)人民陳情案件有下列情形之一者，本所得依分層負責權限規定，不予處理，但應予以登記，以利查考：

1. 無具體內容、未具姓名或住址者。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分別向各主管機關陳情者。

前項第 2 款一再向本所或上級機關陳情而交辦者，本所得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

(五)人民陳情案件有下列情形之一者，本所應通知陳情人依原法定程序辦理：

1. 檢、警、調機關進行偵查中者。

2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

#### 四、案件處理：

(一)受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，知會研考人員登記列管後，依分層負責規定，逐級陳核，視情形以公文、電子公文或其他方式答復。

(二)人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。涉及 2 以上機關權責時，收受機關應主動協調有關機關處理；遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

更新日期：99/2/12

作業要領	<p>(三)處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。</p> <p>(四)答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。</p> <p>(五)對於人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。</p> <p>(六)人民之陳情符合訴願法第 80 條第 1 項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。</p> <p>(七)人民對依法得以提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。</p> <p>(八)人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。</p> <p>五、結案、分析：</p> <p>(一)處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供主管及有關單位參採。</p> <p>(二)對於人民陳情案件處理績效優良者，得予以獎勵；違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。</p>
------	--

更新日期：