

# 柒、人民陳情（抱怨）案件處理作業程序

## 壹、目的

為加強本分局為民服務及有效處理人民陳情(抱怨)案件，特依行政院頒訂之『行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點』訂定本作業程序。

## 貳、依據

『行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點』

## 參、範圍

人民對於本分局行政興革之建議、行政達失之舉發或行政上權益之維護，以書面(包括電子郵件及傳真等在內)或言詞向本分局提出之具體陳情(抱怨)事件。

## 肆、權責

各單位主管或受指派專責辦理人員，應、依本作業程序處理有關之陳情(抱怨)案件。

## 伍、作業方式

### 一、受理

(一)人民陳情(抱怨)以書面為之者，書面包括電子郵件及傳真等在內。書面應載明具體陳述事項姓名、國民身份證統一編號或其他身份證件號碼及聯絡方式(包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等)。

(二)人民陳情(抱怨)案件以言詞為之者，受理陳情(抱怨)人員聆聽陳訴後，應收受有關資料並製作紀錄，載明陳情

(抱怨)人姓名、國民身份證統一編號或聯絡住址及電話等，並向陳情(抱怨)人朗讀或供閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

(三)非屬本分局權責之陳情案件，應逕行移送主管機關處理並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責時，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。

(四)陳情(抱怨)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。

(五)受理人員對人民陳情(抱怨)案件，應本合法、合理、迅速、確實辨結原則，審慎處理。

## 二、擬辦應注意事項

(一)受理人民陳情(抱怨)案件後，應將陳情(抱怨)之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。但人民陳情(抱怨)案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

(二)人民陳情(抱怨)案件靜、數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應、逐一答復。但陳情(抱怨)案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為

當事人者，逕為答復。

(三)處理人民陳情(抱怨)案件，得視案情需要約請陳情(抱怨)

人面談舉行聽證或派員實地調查處理。

(四)答復人民陳情(抱怨)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。

### 三、受理案件作業管制

(一)各單位處理人民陳情(抱怨)案件，應予登記、區分統計及

提報研考單位列入管制，各種應處理陳情(抱怨)案件庭、

儘速辦理，處理期限最長不得超過三十日；其未能在規定

期限內辦結案件，應依分層負責簽請核准延長處理期限，

並將展延理由以書面告知陳情人。

(二)各單位處理人民陳情(抱怨)案卷，應以『案』為單元送秘

書室建立檔案，主管單位庭、定期將陳情案件數量及涉

及問題、性質類別及處理結果等，加以分析檢討提出改

進建議，供機關首長及有關單位參採。

### 伍、其他應注意事項

一、人民陳情(抱怨)案件有保密之必要者，受理單位應予保密。

二、人民陳情有左列情形之一者得依分層負責權限不予處理但

仍予以登記以利查考：

(一)無具體內容未具姓名或住址者。

(二)同一事由經予適當處理並以明確答復後而仍一再陳情

者。

(三)經查證所留姓名住址聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒日  
匿名虛報或不實者。

(四)非陳情(抱怨)事項之主管機關，接獲陳情(抱怨)人以  
同一事由已分向各主管機關陳情者。

(五)依本項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情  
(抱怨)而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，並副失  
口交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

三、人民陳情案件有左列情形之一者受理單位庭、通知陳情人  
依原法定程辦理：

(一)檢、警、調機關進行偵查中者。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

陸、本作業程序經核定後實施，修正時亦同。

# 民眾抱怨案件作業流程

