

臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

中華民國 99 年 12 月 29 日府授研服字第 0991000202 號訂定

中華民國 102 年 11 月 01 日府授研服字第 1020209265 號函修正

中華民國 106 年 11 月 14 日府授研服字第 1060249069 號函修正

- 一、臺中市政府（以下簡稱本府）為加強本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）處理人民陳情案件之效率與品質，特依行政程序法第一百七十七條第一項規定訂定本要點。
- 二、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，依行政程序法第一百六十九條規定，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 三、各機關得設代表電子信箱受理電子郵件陳情；惟如寄至機關之個人信箱者，得不予受理。
- 四、人民陳情案件應載明具體陳述事項、姓名及聯絡方式，包括電話、住址、傳真號碼及電子郵件等；陳情人如未具名及聯絡方式且無具體事由者，各機關得逕為不受理錄案，但應留存紀錄備查。
- 五、各機關受理人民陳情案件，依下列原則辦理：
 - （一）受理民眾陳情應登記編號列管，並應告知列管編號，便於陳情人查詢辦理情形。
 - （二）受理陳情案件應依案情性質先行分類，同一案件有多項案情，分由多個機關承辦時，應分別列管。
 - （三）接獲案件如認分文有誤時，應於各機關總收文簽收一日內，以電話通知臺中市政府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）或填寫改分申請單，敘明理由及建議改分對象後退回改分，以爭取時效。
 - （四）改分公文之管制或統計時效起算點，仍以原機關總收文原登錄收文日期為準。
 - （五）人民陳情案件若非屬本府機關權責者，應逕移主管機關處理，並以原府收文號函知陳情人。
 - （六）陳情案件應建立檔案，並定期統計分析。

六、各機關處理人民陳情案件，依下列原則辦理：

- (一) 應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，並採簡明、親切、口語化之文字。
- (二) 人民陳情案件除常見重複及單純案件外，應陳核至機關首長或其授權人員，並依分層負責明細表判行；前揭常見重複及單純案件類別應先由機關決定並報送研考會備查。各類案件均應以原列管之府收文號簽辦，並視案情需要或陳情人之要求，以公文、電話、電子郵件、傳真或其他方式將辦理情形答復陳情人，並告知列管編號、承辦人員聯絡方式。
- (三) 人民陳情案件若未依規定方式回復，應於簽辦內容及回復內容中敘明。
- (四) 經本府錄案列管之案件，應確實回復陳情人，並登錄於陳情整合平台；陳情人未留聯絡方式或表示不須回復者，仍須於陳情整合平台登錄辦理情形。
- (五) 人民陳情案件有下列情形之一者，得依行政程序法第一百七十三條規定，簽報機關首長同意不予處理：
 1. 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
 2. 同一事由經予適當處理並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
 3. 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
- (六) 經簽准同意不予處理之案件，應依下列程序辦理：
 1. 向陳情人說明已為適當處理，婉釋爾後以同一事由再度陳情，將不予處理回復，並將處理情形登錄於陳情整合平台。
 2. 嗣後陳情人再以同一事由陳情，仍須依規定收文及分案；承辦機關無須處理及回復，僅需將簽准不予處理之情形登錄於陳情整合平台後，據以結案。
- (七) 對同一陳情人持續或大量陳情案件，如認為顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明相關情事，經會簽研考會，簽奉市長同意後，不予受理。
- (八) 經簽准同意不予受理案件，應依下列程序辦理：

1. 應向陳情人說明，並通知受理及列管單位。

2. 嗣後陳情人再以前述事由陳情，毋需受理錄案，惟仍應作成紀錄以利查考。

(九) 案情特殊、複雜或需詳加調查無法於期限內辦結之案件，應個案簽辦展延期限，並將展延理由告知陳情人，以釋其疑慮，經展期之案件，以逾期列計。

(十) 承辦機關函轉附屬或相關機關配合辦理之案件，承辦機關應追蹤列管。

(十一) 因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，俟釋復並答復陳情人後結案，未結案前承辦機關仍應持續追蹤。

(十二) 陳情內容涉及私權事項而非行政機關權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會申請調解或循司法途徑解決。

(十三) 陳情案件涉及需會勘或稽查者，應由主權責機關協同配合機關，統一時間前往，避免擾民。

(十四) 針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。

(十五) 各機關受理以外國語言陳情者，應以國際通用語言回復為原則。

七、人民陳情案件有保密必要者，應依個人資料保護法及臺中市政府受理檢舉陳情案件保密實施要點規定，以保密方式處理，不得公開。

八、人民陳情案件之處理期限不得超過三十個日曆天，其期限之起算均自收文次日起算；依其性質區分為下列三類：

(一) 第一類：檢舉類，處理期限十四個工作天。

(二) 第二類：非檢舉類，處理期限六個工作天。

(三) 第三類：簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。

九、展期申請：

人民陳情案件未能於規定時間內辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展期，以原限辦日數為得展延天數，各類陳情案件辦理展期之規定如下：

- (一) 檢舉類：以一次為限，並經機關首長或其授權人員核准。
- (二) 非檢舉類：以二次為限，並經機關首長或其授權人員核准。
- (三) 前兩款若需再展延者，須經市長核准。
- (四) 簽奉市長核准之專案列管案件，不得展延。
- (五) 依本點規定申請之展延案件，應將展期單逕送列管單位俾憑辦理。

十、人民陳情案件因天災人禍等不可歸責承辦機關之事由，致相關資訊系統服務中斷或暫停者，得扣除等待修復期間。

十一、各機關應成立人民陳情案件管考小組，指定專人辦理下列事項：

- (一) 負責內部處理陳情案件之追蹤管制及結案。
- (二) 對於逾期尚未辦結、漏至系統登錄或展期案件應列管追蹤、確實稽催。
- (三) 定期召開人民陳情案件管考小組會議，檢討陳情案件數量、處理品質、業務類別、迭次陳情案件等，加以分析檢討，就政策面提出具體改善建議或方案，供機關首長及相關單位參採。
- (四) 平時應主動協助及督促機關同仁，熟悉處理人民陳情案件作業流程及系統操作。

十二、人民陳情案件解除列管認定標準如下：

- (一) 上級機關交付列管案件或人民陳情案，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。
- (二) 承辦機關轉請隸屬之下級機關或相關機關處理者，應彙整該下級機關或相關機關回復內容並由承辦機關回復陳情人後，解除列管。
- (三) 有關施政建議或建請權責機關之獎勵案，於承辦機關回復陳情人錄案參採或褒揚後，解除列管。
- (四) 涉及二個機關以上權責，若原承辦機關未申請加分其他機關者，應彙整相關機關處理情形並回復陳情人後，解除列管。
- (五) 陳情案件需經會勘或會議決議者，承辦機關應將會勘紀錄或會議結論回復陳情人並至系統登錄後，解除列管。
- (六) 陳情案件有下列情形之一者，承辦機關應通知陳情人依各該相

關法定程序辦理：

1. 檢察、警察、調查機關進行偵查中者。
2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
3. 經判決或決定確定，或完成法定程序者。

(七) 涉及重大行政違失責任，由政風機關查處中，簽奉市長同意由該機關自行列管者。

十三、各機關對於處理人民陳情案件績效優良者，得予以獎勵：

- (一) 陳情案件處理速度、品質、數量、內容難易度等各方面均有優良表現者。
- (二) 登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實且對陳情案件管制之落實推動有重大貢獻者。
- (三) 陳情案件管制制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。
- (四) 經考評成績優良者。

十四、各機關對於處理人民陳情案件有下列情形者，得按情節輕重簽報議處：

- (一) 無故積壓案件情形嚴重者。
- (二) 對逾期未至系統登錄辦理情形之案件，經催辦仍未處理者。
- (三) 登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析致陳情案件辦理原則不能落實且可歸責於該員者。
- (四) 對於研考人員之稽催未儘速處理者。
- (五) 無故未回復陳情人案件辦理情形者。
- (六) 未依本要點改分規定辦理，嚴重影響案件處理時效者。
- (七) 輕易結案或推諉卸責，致影響陳情人權益者。
- (八) 無正當理由，違反本要點相關規定，情節重大者。

十五、本府及各機關每年至少應辦理一次自我考評及教育訓練。

十六、本要點如有未盡事宜，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定辦理。