

苗栗縣政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

苗栗縣政府96年2月14日府計民字第0960024358號函

苗栗縣政府105年4月25日府計管字第1050084260號函修正

- 一、苗栗縣政府（以下簡稱本府）為迅速、確實處理人民陳情案件，有效發揮陳情案件時效管制功能，提高陳情案件處理速度，依據行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本要點。本要點未規定者，適用行政院令頒之行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及其他法令之規定。
- 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，以書面或言詞等方式向主管機關（單位）提出陳情。
- 三、本要點適用範圍為本府各單位及所屬各機關。
- 四、陳情案件受理方式如下：
 - （一）以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應載明真實姓名、聯絡方式及具體事項，由總收文單位以陳情案件類別登錄公文系統，並送交研考單位於公文管理系統編號列管後，再分由主管機關（單位）依規定辦理。
 - （二）人民親至洽公地點言詞陳情者，各機關（單位）應妥備適當場所接待，如有必要得主動知會相關機關（單位）人員共同辦理。陳情事項得由陳情人自行填寫或由主管機關（單位）受理人員將所陳述事項，代為填妥「苗栗縣政府人民陳情單」（如附件），交由總收文單位以陳情案件類別登錄公文管理系統，再送交研考單位於公文管理系統編號列管後，分由主管機關（單位）依規定辦理。
 - （三）民眾以電話方式陳情時，主管機關（單位）應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄，並依前款規定辦理。
 - （四）凡以言詞陳情者，主管機關（單位）均應做成紀錄，並向陳情人朗讀，或使閱覽後請其簽名或蓋章，陳情人對紀錄有異議者

，應更正之。

(五)經由其他機關(單位)函轉陳情案件。

五、各機關(單位)對於總收文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非權責所屬之案件，應詳述理由經一級主管核章後，立即退還總收文單位改分。

六、陳情案件之處理，應由總收文單位收文蓋「特定管制案件」章戳後，隨即輸入公文管理系統，交由研考單位於公文管理系統編號列管，並於原陳情書加蓋交付檢核案件章戳後，再行轉送主管機關(單位)辦理。

七、人民直接寄送或逕送之陳情案件，各機關(單位)收文後應立即送交總收文單位完成收文程序，以杜漏管制。

八、處理人民陳情案件，依下列方式處理之：

(一)人民陳情案件應以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。

(二)人民陳情案件，如受法令、機密或政策性之限制而無法依所請辦理者，主管機關(單位)應詳細說明法令依據、條文及無法辦理之理由，婉轉答復陳情人；其內容複雜或涉及數機關(單位)者，得邀請相關機關(單位)與陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人，逕向該管調解機關調解或循司法途徑解決。

(三)非屬本機關權責，或應向其他機關為之者，受理機關(單位)應通知陳情人，但受理機關(單位)認為適當時，應即移送其他機關處理，並副知陳情人。

(四)各單位主管應督導所屬儘速妥善處理陳情案件，其涉及兩個單位以上者，應依該案件業務比重較大之單位為主辦(彙辦)，採取影印分會方式，並負責案件全程查催之責，於函復陳情人時並副知研考單位。

(五)人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，主管機

關（單位）應予保密。

(六)人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人時，主管機關（單位）應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，主管機關（單位）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。

(七)主管機關（單位）認為人民陳情有理由者，應採取適當之措施，認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。

(八)主管機關（單位）認為陳情之內容不明確或有疑義者，必要時得通知陳情人補充之。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，主管機關（單位）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：

(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，並已明確答復後，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、匿名虛報或不實者。

(四)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

十、人民陳情案件，除上級機關於來文時已明訂辦理時限或機關首長專案特定管制者外，其處理期限最長不得超過三十個日曆天。其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責申請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十一、各機關（單位）處理人民陳情案件，應以「案」為單位，建立檔案全程管制，並得指定專人負責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，供機關首長及有關機關（單位）參採。

十二、結案認定標準如下：

(一)主管機關（單位）就陳情案件具體函復陳情人，並註明列管字號副知研考單位後視為結案。

(二)主管機關(單位)轉請相隸屬之機關(單位)處理者(逕復或見復均屬之)，應俟該機關(單位)具體函復陳情人，並副知研考單位後視為結案。

(三)主管機關(單位)函轉不相隸屬機關處理者，應副知陳情人及研考單位視為結案。

(四)涉及二以上單位權責之案件，應俟主辦機關(單位)彙辦具體函復陳情人及研考單位後視為結案。

(五)具參考、建議性質之人民陳情案件經轉請相關機關(單位)，且副知陳情人及研考單位者，以結案論。

十三、人民陳情案件(非申訴案)之處理，由各級研考人員負責列管。

研考單位除平時負責稽催外，並得每半年對各單位辦理情形實施考評及獎懲，其相關獎懲規定由本府另訂計畫實施。

十四、本要點若有未盡事宜，另依相關規定辦理。

苗栗縣政府人民陳情單

主管機關 (單位)		受理方式	<input type="checkbox"/> 親訪	<input type="checkbox"/> 書面	<input type="checkbox"/> 電話	日期	年 月 日
陳情人		電話				手機	
地址							
事由							
說明							

陳情人簽名或蓋章：

※本陳情單於 30 日內書面回覆當事人及副知主管機關之研考單位。