

苗栗縣頭份市公所及所屬機關受理人民陳情案件注意事項

中華民國 103 年 7 月 2 日頭鎮行字第 1030017354 號函頒

中華民國 108 年 10 月 25 日頭市財行字第 1080029512 號函修正

- 一、 苗栗縣頭份市公所(以下簡稱本所)為迅速、確實處理人民陳情案件，俾有效解決人民問題，並確保人民權益，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。
- 二、 本注意事項適用範圍為本所各單位及所屬機關。
- 三、 本注意事項所稱人民陳情案件，係指民眾以書面(郵寄、傳真、電子郵件、網路留言)或言詞(電話、親赴本所)陳情等方式反映，或經由上級交付、其他機關函轉之陳情案件，陳述有關本市市政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情之案件。
- 四、 處理人民陳情案件，除無具體內容而無須處理外，對於有具體陳情內容，但未具真實姓名及聯絡方式(住址、電話或電子郵件位址)致無法函復之案件，各受理單位仍應受理以備查考，但無須函復陳情人。
- 五、 人民陳情案件之處理時限(不含例假日及國定假日，自收文次日起算)如下：
 - (一) 市長信箱 3 個工作日；其他網路留言、電子郵件、電話陳情及苗栗縣政府交付之陳情案件 6 個工作日。
 - (二) 市民蒞所請見市長陳情案件 6 個工作日。
 - (三) 非屬前二款之一般性陳情案件 14 個工作日。

六、 人民陳情案件之處理方式如下：

- (一) 提供民眾多元管道，如書面或言詞等陳情方式。對於民眾以言詞(電話或親赴本所)方式陳情之案件，受理之承辦人應填具人民陳情案件紀錄表(如附表)憑辦，並影印提供陳情人留參。
- (二) 受理人民陳情案件，以書面或電話回復陳情人時，皆應具體告知承辦人員姓名及聯絡電話。
- (三) 對於民眾親赴本所陳情者，受理單位應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他單位人員共同處理，必要時得請政風人員協同處理。
- (四) 人民陳情案件若事涉機關行政處分之違法或不當，或屬國家賠償案件範疇者，受理人員可主動告知陳情人提起行政救濟或國家賠償相關資訊。
- (五) 處理人民陳情案件過程中，對於連續收到同一事由之人民陳情案，應併案處理。
- (六) 如陳情案件已函復陳情人，上級機關再交付同一事由案件，受理單位應將辦理情形答復交付機關，且應併案歸檔。
- (七) 受理之陳情案件皆應將處理之情形回復陳情人，不得以存查結案。

七、 人民陳情案件之列管作業如下：

- (一) 人民陳情案件應由研考人員(或指派專人)列入管制，除以公文時效控管外，並落實以案管制。

(二) 人民陳情案件如係副本，得不予列管，由總收文逕送主辦單位處理；

另市長交辦案件，仍應由研考人員列入管制。

八、 列管人民陳情案件之研考人員，應不定期檢查，嚴密管制處理期限，務期依限辦結，並將所涉及問題之性質、類別、內容詳加檢討分析，以了解問題癥結，提出改進建議。對於超過規定之處理時限辦結者，應調卷分析，追究積壓責任，依法簽報議處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。

九、 對同一事由迭次陳情案件之處理原則如下：

(一) 針對同一事由陳情人第 3 次陳情，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，經簽報市長同意不予處理後函復陳情人，除說明已為適當處理外，並說明以後同一事由再陳情，將不予答復。爾後陳情人再針對同一事由陳情之案件，可依規定簽存不再函復。

(二) 處理迭次陳情案件經簽報市長同意不予處理者，應將簽文影印送列管單位錄案。

十、 本注意事項未規定者，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「苗栗縣政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」之規定辦理。

十一、 本注意事項奉市長核定後實施，修正時亦同。