

苗栗縣西湖鄉公所處理人民陳情案件作業要點

中華民國 103 年 8 月 21 日

西鄉行字第 1030006983 號函發布

- 一、苗栗縣西湖鄉公所（以下簡稱本所）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「行政院暨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、言詞或電子郵件等方式向主管機關（單位）提出陳情。
- 三、本要點適用範圍為本所各單位暨附屬機關。
- 四、陳情案件受理方式：
 - （一）書面（包括電子郵件及傳真等）陳情者，應載明真實姓名、聯絡方式及具體事項，由分文單位以陳情案件類別登錄公文系統後，分由權責單位依規定辦理。
 - （二）人民親至本所言詞陳情者，各單位應妥備適當場所接待，如有必要得主動知會相關單位人員共同辦理，並由主辦業務單位將所陳述事項，填妥「苗栗縣西湖鄉公所人民陳情單」（如附件），交由收文人員以陳情案件類別登錄公文管理系統後，分由承辦人處理。
 - （三）民眾以電話方式陳情時，受理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，受理單位均應做成紀錄，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）經由其他單位（機關）函轉陳情案件。
- 五、各單位對於收文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確屬非本單位權責之案件，應詳述理由經首長核可後退還收文單位改分。
- 六、陳情案件之處理，應由收文單位輸入公文管理系統，並於原陳情書右上角加蓋列管案件章戳後，交由研考註記，再行轉送主管業務單位辦理。
- 七、人民直接寄送或逕送之陳情案件，各單位受理後應立即送交收文單

位完成收文程序，以杜漏管制。

八、人民陳情案件處理期限如下：

- (一) 網頁鄉長信箱、電話陳情，自收文後次日起處理期限 5 個工作日，如案情複雜需請示上級機關釋復或等待陳情人補陳資料致無法依限辦結者，除依規定辦理展期外，應先行上網函復辦理情形，並將續辦情形告知陳情人及本所行政室。
- (二) 鄉政建議類處理期限為 5 個工作日。
- (三) 書面陳情案件(含親至本所陳情者)，處理期限 14 個工作日。
- (四) 檢舉信函處理期限為 14 個工作日。

九、處理人民陳情案件，應依下列方式處理之：

- (一) 人民對依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償之事項提出陳情時，應告知陳情人依規定辦理。
- (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，承辦單位應詳細說明法令依據及無法辦理之理由，婉轉答復陳情人；其內容複雜或涉及數單位者，得邀請相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) 非屬本所權責，或應向其他機關為之者，承辦單位應通知陳情人；但承辦單位認為適當時，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)並負責案件全程查催之責，各單位函復陳情人時副知行政室。
- (五) 人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，承辦單位應予保密。
- (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，承辦單位應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，承辦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) 承辦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) 承辦單位認為陳情之內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

十、案件如為抱怨服務不佳、辦公環境、作業時效等情事，並非針對案件實質內容陳情者，則由受理單位或服務台登錄於「西湖鄉公所民眾抱怨案件單」，交研考人員循流程辦理，並知會相關單位，檢討改進。如三個月內同一單位有三件以上抱怨紀錄者，該單位除應提出檢討報告陳核外，應視情節輕重，專案簽報議懲。

十一、鄉長全球資訊網電子信箱案件則由研考人員負責簽會辦，業務單位於八日內（含例假日）回覆當事人，並至本所網頁後端「鄉長信箱」登錄辦理情形後視為結案。

十二、人民陳情案件有下列情形之一者，承辦單位得依行政程序法第 173 條及本所分層負責權限規定，簽准不予處理，但仍應予以登記，以利查考，並副知本所行政室：

(一) 無具體內容、未具姓名、住址、聯絡電話、電子郵件地址者。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，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。

(五) 已提起訴願、行政訴訟或國家賠償而尚未裁決者。

(六) 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。

前項第二款一再向原承辦單位或其上級機關陳情而交辦者，承辦單位得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十三、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，其處理時限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准展期，並將展期理由以書面告知陳情人。

十四、各單位處理人民陳情案件，應以「案」為單位，建立檔案全程管制，並由研考人員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，供機關首長及有關單位參採。

十五、人民陳情案件結案認定標準：

- (一) 承辦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後視為結案。
- (二) 承辦單位轉請相隸屬之單位處理者（逕復或見復均屬之），應俟該單位具體函復陳情人，並副知研考後視為結案。
- (三) 承辦單位函轉不相隸屬機關處理者，應副知陳情人及研考後視為結案。
- (四) 涉及二以上單位權責之案件，應俟主辦單位彙辦具體函復陳情人及研考後視為結案。
- (五) 具參考、建議性質之人民陳情案件經轉請相關單位，且副知陳情人及研考者，以結案論。

十六、人民陳情案件稽催獎懲：

- (一) 人民陳情案件之處理，由研考人員負責推動，除平時規劃、督導、考核之責外，並對各單位辦理情形，每年實施考評，辦理獎懲。
- (二) 逾期未結陳情案件經研考單位定期主動積催辦理，如無正當理由仍未迅速處理者，則以故意積壓公文論，簽報議懲，並限期清理，追蹤至結案為止。
- (三) 各單位對於承辦人民陳情案件有特殊績效者，得檢附事實資料，專案簽報敘獎。

十七、相關附件：

- (一)、西湖鄉公所人民陳情申訴表
- (二)、西湖鄉公所民眾建議及抱怨案件單
- (三)、苗栗縣西湖鄉公所處理人民陳情及抱怨案件檢核表
- (四)、苗栗縣西湖鄉公所處理人民陳情及抱怨案件檢核懲處標準表

十八、本要點若有未盡事宜，另依相關規定辦理。

十九、本要點奉首長核定後實施及發布，修正時亦同。