

苗栗縣銅鑼鄉公所處理人民陳情案件作業要點

中華民國 104 年 6 月 3 日銅鄉行字第 1040006923 號函發布

- 一、苗栗縣銅鑼鄉公所（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，適用行政院令頒之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所各單位及各附屬機關。
- 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，分由各承辦單位依規定辦理。
 - （二）人民親至洽公地點言詞陳情者，由承辦單位安排適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關處室人員共同處理，並由承辦單位將所陳述事項填妥「苗栗縣銅鑼鄉公所人民陳情案件紀錄表」（如附件），製作紀錄並請其簽章確認後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）人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄交由總收文人員比照第四點第一項規定處理，但陳情事項單純，經由承辦人說明後能獲得滿意解決者，得免作書面紀錄。
陳情事項非屬本所主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。
 - （四）凡以言詞陳情者，承辦單位均應做成紀錄，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) 經由其他機關函轉陳情案件。

前項第一款以電子郵件陳情首長信箱者，應由行政室專人讀信、列印收件後由總收文掛號登入公文系統之陳情案件類並登記列管後，再依內容分文至相關單位簽辦，奉核後回覆電子檔應傳送至行政室，以電子郵件方式答復。

五、各單位對於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，應詳述理由經單位主管核章後，立即退還收文單位改分。

六、陳情案件之處理，應由收文單位收文蓋「特定列管案件」章戳後，隨即輸入公文管理系統，由研考人員登記填寫「人民陳情案件登記簿」，並於原陳情書右上角加蓋交付列管章戳後，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，應即送交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，如受法令、機密或政策性之限制而無法依所請辦理者，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。

(二) 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。

(三) 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，於函復陳情人時並副知研考人員。

(四) 人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，應予保密。

(五) 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，應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，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。

(六) 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。

(七) 承辦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，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。

前項第二款一再向本所或上級機關陳情而交辦者，本所得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十、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延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十一、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，每年年度結束後行政室研考人員應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。

十二、結案認定標準如下：

(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人員後視為結案。

- (二) 承辦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，並副知研考人員後視為結案。
 - (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人員視為結案。
 - (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人員後視為結案。
 - (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人員者，以結案論。
- 十三、本要點若有未盡事宜，另依相關規定辦理。

苗栗縣銅鑼鄉公所人民陳情案件紀錄表

密件
 非密件
 電話
 面談
 填表單位：_____

陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	身分證件號碼		傳 真	
	聯 絡 地 址		電子信箱	
陳情時間	年 月 日	時 分	陳情地點	
陳情摘要	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> 紀錄人： _____ (簽章) 陳情人： _____ (簽章) </div>			
備註	記錄完畢，應向陳情人朗讀或使閱覽，其中以面談陳情者，並應請其簽名或蓋章確認，完成手續後，即交行政室收發辦理收文登記事宜。			