

## 澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點

中華民國 89 年 3 月 17 日澎湖縣政府 89 澎府計管字第 12644 號函訂定並溯自 88 年 7 月 1 日起施行

中華民國 89 年 12 月 26 日澎湖縣政府 89 澎府計管字第 68754 號函修正發布名稱及全文 23 點，並定自 90 年 1 月 1 日起施行(原名稱：澎湖縣政府處理人民陳情案件作業要點)

中華民國 91 年 11 月 1 日澎湖縣政府府計管字第 0910060346 號函修正第 11 點、第 12 點、第 20 點、刪除第 23 點

中華民國 104 年 4 月 15 日澎湖縣政府府行管字第 1041301139 號函修正發布全文 22 點

- 一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為加強本府及所屬各機關為民服務，有效處理人民陳情案件，特依據行政程序法第一百七十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，以書面或言詞向本府提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、人民陳情得以言詞為之，本府及所屬各機關應指派人員專責辦理，聆聽陳述後，收受有關資料並填具人民陳情案件記錄表（附件一），載明陳述事項、真實姓名，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。  
電話陳情、未親自到場陳述之民眾得由記錄人與其確認陳述內容無誤後，免請陳情人簽名蓋章。本府及所屬各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。
- 五、本府及所屬各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，依作業流程（如附件二），審慎處理。
- 六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。涉及二個以上單位（機關）權責遇有爭議，應以陳情案件所敘業務較多或首項業務之主辦機關或為主辦單位（機關），於收辦後再行會辦或協調分辦。  
前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。
- 七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，應依上開規定予以適當處理。
- 八、本府各單位及縣屬各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答覆。  
前項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或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但受理機關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。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、本府及所屬各機關研考單位對人民陳情案件辦理情形，得視案情需要約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關及列管單位。

十一、各類人民陳情案件處理期限：

（一）首長及各單位主管電子民意信箱：三日。

（二）建議事項：七日。

（三）一般、檢舉事項：七日。

（四）內容涉及二個以上機關權責，需協調有關單位（機關）處理及涉及政策、法令研訂後始能明確答覆並適當處理者：二十日。

（五）案情特殊或涉及數單位（機關）業務須會勘協調者：三十日。

業務單位承辦人經審酌處理期限與陳情事項不符時，得簽奉單位主管核定調整，並通知列管單位更正。

未能在規定期限內辦結之案件，得依原訂處理時限辦理展期，以一次為限，並將延長時限理由以書面（或電子郵遞）告知陳情人並副知列管單位。

列管單位對辦理展期案件，應繼續列管追蹤，限期辦理結案。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、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）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答覆二次以上，而仍一再陳情者。

（三）非本機關主管之陳情事項，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

（四）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。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：

（一）檢、警、調機關進行偵查中者。

（二）訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

（三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十六、本府及所屬各機關總收文單位收受人民陳情案件後，應送研考單位登記列管，並追蹤其處理結果。

十七、人民陳情案件經函復陳情人並副知列管單位核對無訛後，使能認定結案。其經邀請數單位（機

關)共同研商者,須就各單位(機關)主管事項全部獲得解決,並經本府綜合答覆陳情人後,始予結案。

十八、人民陳情案件具有有保密之必要者,受理機關應予保密。

十九、各單位(機關)對於處理人民陳情案件績效優良者,得以獎勵;逾期處理而有積壓責任者,由研考單位依「澎湖縣政府暨所屬機關學校文書處理時限暨逾限懲處標準表」之規定,簽請機關首長核定予以懲處。

二十、本府及所屬各機關處理人民陳情案件,應以「案」為單元建立檔案,並於年度終了時將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。

二十一、各機關受理外國人以英文信件為陳情時,應以英文回復為原則。

二十二、本縣各鄉市公所未訂定人民陳情案件作業要點者,得準用本要點規定辦理。

附件一

(機關全銜) 人民陳情案件紀錄表				
<input type="checkbox"/> 密件 <input type="checkbox"/> 非密件 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談    填表單位：				
陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	聯 絡 地 址		傳 真	
			電子信箱	
陳情時間	年	月	日	時 分
陳情性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護 <input type="checkbox"/> 其他（請說明：			
陳訴事項	<div style="height: 400px; border: 1px solid black;"></div>			
	紀錄人：                      (簽章)    陳情人：                      (簽章)			
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，即交文書單位辦理收文登記事宜。（或以本府單一申訴管理系統後送權責機關辦理）			

附件二

澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業流程圖

