

澎湖縣消防局處理網路人民陳情案件作業要點

- 一、澎湖縣消防局（以下簡稱本局）為有效處理網路人民陳情案件，特訂定本作業要點。
- 二、本局所屬各單位處理網路人民陳情案件，視同一般人民陳情案件，均應切實遵照「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「內政部消防署處理人民陳情案件作業規定」及「澎湖縣政府所屬各機關處理人民陳情案件作業要點」規定辦理。如法令未規定者，依本作業要點辦理。
- 三、人民以電子郵件陳情時，受理人員應將陳情事項製作紀錄（格式如附表 1）併同電子郵件原文，交由收發室將陳情案件以陳情類別登入公文管理系統，分送各承辦單位處理，如陳情事項非屬本局主管業務者，由相關單位函轉主管機關處理，並回覆陳情人。
- 四、受理網路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、網路陳情案件處理期限：
 - （一）建議事項：7 日。
 - （二）一般、檢舉事項：15 日。
 - （三）內容涉及二個以上機關（單位）權責，需協調有關機關（單位）處理及涉及政策、法令研訂後始能明確答覆並適當處理：20 日。
 - （四）案情特殊或涉及數機關（單位）業務須會勘協調：30 日未能在規定時限內辦結之案件，得辦理展期，以一次為限，並將延長時限理由以電子郵件告知陳情人並副知列管單位。
- 六、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網路陳情時，受理單位應回覆陳情人，或逕送主管機並覆知陳情人。
- 七、受理網路人民陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定，不予處理但仍應送會列管單位登記銷案。
 - （一）陳情內容空泛或未具真實姓名及住址者。
 - （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) 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。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關網路陳情而交辦者，得僅回覆陳情人，並函知交辦機關及列管單位已為答覆之日期、文號後，予以結案。

八、 受理網路人民陳情案件有下列情形之一者，應回覆陳情人依原法定程序辦理：

(一) 司法、警察機關進行偵查中者。

(二) 訴訟中或提起行政救濟者。

(三) 經判決或判決確定，或完成特定法定程序者。

九、 各單位回覆陳情人時應併送「受理網路人民陳情案件處理情形調查表」(格式如附表2)，請陳情人填答後以電子郵件回傳。

十、 受理網路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。

十一、 各單位處理網路人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，歸檔案號律定為 0125，保存年限為 5 年(必要時得延長)，並於年度結束後將該年度人民陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果，併本局單一窗口為民服務滿意度調查，提出改進建議，送本局管考單位彙整，供首長及有關單位參採。

十二、 各單位處理網路人民陳情案件人員，得視其工作優劣，辦理獎懲。

十三、 本要點如有未盡事宜，得隨時修訂之。