

臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

中華民國 99 年 12 月 29 日府授研服字第 0991000202 號訂定

中華民國 102 年 11 月 01 日府授研服字第 1020209265 號函修正

中華民國 106 年 11 月 14 日府授研服字第 1060249069 號函修正

中華民國 110 年 1 月 15 日府授研服字第 1100013592 號函修正

一、臺中市政府（以下簡稱本府）為加強本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）處理人民陳情案件之效率與品質，特依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，依行政程序法第一百六十九條規定，以書面或言詞向各機關提出具體陳情之案件。

三、各機關得設代表電子信箱受理電子郵件陳情；寄至機關之個人信箱者，得不予受理。

四、人民陳情案件應載明具體陳述事項、真實姓名及聯絡方式，包括電話、住址、傳真號碼及電子郵件等。

陳情人如未具名及聯絡方式且無具體事由者，各機關得逕為不予錄案，但應留存紀錄備查。

不具建設性之批評或建議、個人情緒抒發、謾罵或不雅言詞、純粹廣告宣傳或其他非理性事由者，不予受理。

五、各機關受理人民陳情案件，依下列原則辦理：

（一）受理人民陳情應登記編號列管，並應告知列管編號，便於陳情人查詢辦理情形。

（二）受理陳情案件應依案情性質先行分類，同一案件有多項案情，分由多個機關承辦時，應分別列管。

（三）接獲案件如認分文有誤時，應於各機關總收文簽收一個工作日內，向臺中市政府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）申請改分或填寫改分申請單至臺中市政府秘書處；改分時應敘明理由及建議改分對象。

（四）前款改分公文之管制或統計時效起算點，仍以原機關總收文

原登錄收文日期為準。

(五) 陳情案件涉中央或其他非屬本府機關轄管業務事項，應由本府受委辦、監辦或業務性質相近之機關回復，再移送主管機關並通知陳情人。

(六) 陳情案件應建立檔案，並定期統計分析。

六、各機關處理人民陳情案件，依下列原則辦理：

(一) 應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，並採簡明、親切、口語化之文字。

(二) 人民陳情案件應陳核至機關首長或其授權人員，並依分層負責明細表判行；案件性質如屬常見重複且單純之案件，應由機關決定決行層級後，報送研考會備查，並檢討修正分層負責明細表。

(三) 各類案件應以原列管之府收文號簽辦，並視案情需要或陳情人之要求，以公文、電話、電子郵件、傳真或其他方式將辦理情形回復陳情人，並告知列管編號、承辦人員聯絡方式；未依規定方式回復者，應於簽辦內容及回復內容中敘明。

(四) 各機關處理人民陳情案件需聯繫陳情人者，應確實由該案之本府承辦機關回復，不得由委外廠商或他人逕洽陳情人。

(五) 經本府錄案列管之案件，應確實回復陳情人，並登錄於陳情整合平台；陳情人未留聯絡方式或表示不須回復者，仍須於陳情整合平台登錄辦理情形。

(六) 人民陳情案件有下列情形之一者，得簽報機關首長同意不予處理：

1、行政程序法第一百七十三條規定之下列事由：

(1) 無具體之內容或未具真實姓名或住址。

(2) 同一事由經予適當處理並已明確答覆後，而仍一再陳情。

(3) 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情。

2、經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址為偽

冒、匿名虛報或不實。

(七) 經簽准同意不予處理之案件，應依下列程序辦理：

1、向陳情人說明已為適當處理，婉釋爾後以同一事由再度陳情，將不予處理回復，並將處理情形登錄於陳情整合平台。

2、嗣後陳情人再以同一事由陳情，仍須依規定收文及分案；承辦機關無須處理及回復，僅需將簽准不予處理之情形登錄於陳情整合平台後，據以結案。

(八) 對同一陳情人持續或大量陳情案件，如認為顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明相關情事，經會簽研考會，簽奉市長同意後，不予受理。

(九) 經簽准同意不予受理案件，應依下列程序辦理：

1、應向陳情人說明，並通知受理及列管單位。

2、嗣後陳情人再以前述事由陳情，毋需受理錄案，惟仍應作成紀錄以利查考。

(十) 承辦機關函轉附屬或相關機關配合辦理之案件，承辦機關應追蹤列管。

(十一) 因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，俟釋復並答復陳情人後結案，未結案前承辦機關仍應持續追蹤。

(十二) 陳情內容涉及私權事項而非行政機關權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會申請調解或循司法途徑解決。

(十三) 陳情案件涉及需會勘或稽查者，應由主權責機關邀集配合機關，統一時間前往。

(十四) 針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。

(十五) 陳情事由如涉承辦當事人者，應指定其他適切之人員辦理；案情指涉之當事人為主管層級時亦同。

(十六) 各機關受理以外國語言陳情者，應以國際通用語言回復為原則。

七、人民陳情案件有保密必要者，應依臺中市政府受理檢舉陳情案件保

密實施要點規定，以保密方式處理，不得公開；陳情案件處理過程之相關文件應善盡保密責任。

八、人民陳情案件之處理期限不得超過三十個日曆天，其期限之起算均自收文次日起算；依其性質區分為下列三類：

- (一) 第一類：檢舉類，處理期限十四個工作天。
- (二) 第二類：非檢舉類，處理期限六個工作天。
- (三) 第三類：簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。

九、人民陳情案件未能於處理期限內辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展期；倘有陳情人聯絡方式，並將延長理由告知陳情人，以原辦日數為得展延天數；經展期之案件，仍以逾期列計。

各類陳情案件辦理展期之規定如下：

- (一) 檢舉類：以一次為限，並經機關首長或其授權人員核准。
- (二) 非檢舉類：以二次為限，並經機關首長或其授權人員核准。
- (三) 簽奉市長核准之專案列管案件，不得展延。
- (四) 依本點規定申請之展期案件，應將展期單逕送列管單位憑辦。

十、人民陳情案件因天災人禍等不可歸責承辦機關之事由，致相關資訊系統服務中斷或暫停者，得扣除等待修復期間。

十一、各機關應設立人民陳情案件管考小組，由主任秘書以上人員擔任召集人，並指定專人辦理下列事項：

- (一) 負責處理陳情案件之追蹤管制及結案。
- (二) 對於逾期尚未辦結、漏至系統登錄或展期案件應列管追蹤、確實稽催。
- (三) 定期召開人民陳情案件管考小組會議，檢討陳情案件數量、處理品質、業務類別、屢次陳情、特殊陳情案件及滿意度等，加以分析檢討，就政策面提出具體改善建議或方案，供機關首長及相關單位參採。
- (四) 針對涉及其他機關權責之特殊陳情案件，應主動邀集相關機關協商解決；經協商仍有權責爭議時，得檢附相關會議紀錄，簽報機關首長同意後報送研考會，依臺中市政府民眾陳情處

理小組實施計畫規定辦理。

- (五) 平時應主動協助及督促機關同仁，熟悉處理人民陳情案件作業流程及系統操作。
- (六) 每季分析陳情案件處理情形及提出積極改善作為；並於每半年依各機關處理陳情案件自我檢核量表辦理自我評核，列入年度實地檢核項目。

十二、人民陳情案件解除列管認定標準如下：

- (一) 上級機關交付列管案件或人民陳情案，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。
- (二) 承辦機關轉請隸屬之下級機關或相關機關處理者，應彙整該下級機關或相關機關回復內容並由承辦機關回復陳情人後，解除列管。
- (三) 有關施政建議或建請權責機關之獎勵案，於承辦機關回復陳情人錄案參採或褒揚後，解除列管。
- (四) 涉及二個機關以上權責，若原承辦機關未申請加分其他機關者，應彙整相關機關處理情形並回復陳情人後，解除列管。
- (五) 陳情案件需經會勘或會議決議者，承辦機關應將會勘紀錄或會議結論回復陳情人並至系統登錄後，解除列管；如該案訂有預定完成期限或辦理事項，應明確告知陳情人，並應由機關研考人員造冊列管，持續追蹤結案證明及完成日期至結案。
- (六) 陳情案件有下列情形之一者，承辦機關應通知陳情人依各該相關法定程序辦理：
 - 1、檢察、警察、調查機關進行偵查中。
 - 2、訴訟繫屬中或提起行政救濟。
 - 3、經判決或決定確定，或完成法定程序。
- (七) 涉及重大行政違失責任，由政風機關查處中，簽奉市長同意由該機關自行列管。

十三、處理人民陳情案件有下列情形之一者，由各機關簽報敘獎：

- (一) 陳情案件處理速度、品質、數量、內容難易度等各方面均有優良表現。

(二) 登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實且對陳情案件管制之落實推動有重大貢獻。

(三) 陳情案件管制制度之革新或改進建議，經採行確具績效。

(四) 經考評成績優良。

十四、處理人民陳情案件有下列情形之一者，由各機關簽報議處：

(一) 無故積壓案件情形嚴重。

(二) 對逾期未至系統登錄辦理情形之案件，經催辦仍未處理。

(三) 登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析致陳情案件辦理原則不能落實且可歸責於該員。

(四) 對於研考人員之稽催未儘速處理。

(五) 無故未回復陳情人案件辦理情形。

(六) 未依本要點改分規定辦理，嚴重影響案件處理時效。

(七) 違反第六點第四款之規定。

(八) 違反第七點之保密規定。

(九) 輕易結案或推諉卸責，致影響陳情人權益。

(十) 違反第十一點第一款之規定，未確實落實自主管理。

(十一) 其他違反本要點相關規定，情節重大。

十五、各機關依第十三點及第十四點簽報之獎勵或懲處，依臺中市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲案件處理要點相關規定辦理。

十六、各機關每年至少應辦理一次教育訓練。

十七、本要點如有未盡事宜，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定辦理。