

# 臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點修正總說明

為精進本府各機關處理人民陳情案件之效率及品質，加強逐級管考課責，及強化陳情案件保密之要重，爰修正臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點（以下簡稱本要點），修正重點如下：

- 一、明確定義人民陳情案件應具備之要件，及無關市政、情緒性謾罵等不予受理錄案之陳情案件規範。（修正規定第四點）
- 二、修正各機關受理人民陳情案件之相關規定，包含機關接獲陳情案件改分之規定、非屬本府轄管業務之處理方式等。（修正規定第五點）
- 三、修正各機關處理人民陳情案件之相關規定，包含陳情案件決行層級之規定、嚴格規範陳情案件回復不得交由委外廠商或他人逕復、新增得不予處理之要件及增加陳情對象事涉當事人之迴避規定等。（修正規定第六點）
- 四、加強陳情案件處理過程相關文件之保密規定。（修正規定第七點）
- 五、依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，各類陳情案件處理期限不得超過三十日，故刪除檢舉案件及非檢舉案件得再次展延之規定。（修正規定第九點）
- 六、各機關人民陳情案件管考小組功能之加強，包含特殊陳情案件、滿意度分析檢討及自我評核機制等。（修正規定第十一點）
- 七、規範人民陳情案件如訂有預定完成期限，各機關應自行設定列管機制。（修正規定第十二點）
- 八、加強陳情案件議處之課責，包含未由承辦機關回復陳情人、未遵守保密規定及未依規落實自主管理等。（修正規定第十四點）
- 九、新增依本要點得予獎勵或懲處之法源依據。（修正規定第十五點）
- 十、修正本府及各機關每年應辦理教育訓練之規定。（修正規定第十六點）