

# 臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點

101年8月15日府研綜字第1010664885號函

102年04月09日府研綜字第1020201734號函修正

- 一、臺南市政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，有效處理本府及本府所屬機關（以下簡稱各機關）之人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面為之，包括電子郵件及傳真等方式在內。  
前項書面應載明具體陳述事項、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，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，經陳情人閱覽或向其朗讀後，親自簽名或蓋章確認。
- 五、各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速及確實辦結原則，審慎處理。
- 六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收文機關權責者，應移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責或有權責爭議，由其共同之上級機關處理。  
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、各機關受理人民陳情案件後，認其符合訴願法第八十條第一項之規定者，應依該規定予以適當處理。
- 八、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陳情人。但陳情人已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復。  
前項人民陳情案件屬數人共同具名而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復各陳情人。但依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，受理機關得對其逕為答復。  
前二項答復以電話或面談方式為之者，受理機關得製作書面紀錄存查。
- 九、各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查。
- 十、各機關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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知相關機關。

十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，本府各機關並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日曆天；其因故未能在規定期限內辦結者，應將辦理情形及延期理由，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。

前項由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，受理機關得於登記後，依分層負責權限規定，不予處理：

(一) 無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式。

(二) 同一事由，經適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情。

(三) 非陳情事項之主管機關，且知悉陳情人已以同一事由向主管機關陳情。

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，受理機關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。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟。

(三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

十六、各機關處理人民陳情，應定期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，供機關首長及相關單位參採。

十七、人民陳情案件有保密之必要者，各機關應予保密並防止個人資料及陳情內容被竊取或洩密。