

臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點 第十一點及第十七點修正總說明

臺南市政府為規範人民陳情案件處理期限之計算方式，並加強個人資料之保護，爰擬具本要點第十一點及第十七點修正，修正重點如下：

- 一、有關陳情案件處理期限上限不得超過三十日部分，依行政院一百零一年十月二十四日院授研檔（企）字第一〇一〇〇一一四〇九號函辦理，採日曆天計算。（修正規定第十一點）
- 二、各機關在人民陳情案件對於個人資料及陳情內容應予以保密（修正規定第十七點）

臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點 第十一點及第十七點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>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。</p>	<p>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；未能在規定期限內辦結者，應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。</p>	<p>有關陳情案件處理期限上限不得超過三十日部分，依行政院一百零一年十月二十四日院授研檔（企）字第一〇一〇〇一四〇九號函辦理，採日曆天計算。</p>
<p>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。</p>	<p>十七、人民陳情案件有保密之必要者，各機關應予保密。</p>	<p>加強各機關在人民陳情案件對於個人資料及陳情內容應善盡保密責任。</p>

臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點

第十一點及第十七點修正

- 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。

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。