

# 臺南市政府消防局處理人民陳情作業要點

103年4月11日南市消秘字第1030664885號函

- 一、臺南市政府消防局（以下簡稱本局）為加強為民服務，有效處理本局各單位（以下簡稱各單位）之人民陳情案件，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，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，以書面或言詞向各單位提出之具體陳情。
- 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，受理單位應作成紀錄，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、各單位對人民陳情案件，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單位受理；非屬收文單位權責者，應即移主管單位處理，涉及二個以上單位權責或有權責爭議時，應陳請本局主任秘書裁定處理。  
前項陳情案件之內容涉及風紀或原單位顯有處置不當者，應由主任秘書交由所屬其他適當單位處理。
- 七、各單位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、各單位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，受理單位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，受理單位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，受理單位得對其逕為答復。  
前二項答復以電話或面談方式為之者，受理單位得製作書面紀錄存查。
- 九、各單位處理人民陳情案件，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、各單位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、各單位處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，本局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。
- 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，收文單位應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
- 十三、人民陳情案件經本局處理後，陳情人如有不同意見再向上級機關陳情時，倘上級機關視案情內容，指示處理原則函轉本局處理，受理單位應將處理情形以書面陳報該上級機關。
- 十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得於登記後，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單位或其上級機關陳情而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，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，受理單位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、各單位處理人民陳情，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，各單位應予保密。