

臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點總說明

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各機關之人民陳情案件，爰擬具「臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點」草案，全文共計十七點，其要點如下：

- 一、訂定目的及人民陳情案件之定義。（第一點及第二點）
- 二、書面及言詞陳情案件之規定。（第三點及第四點）
- 三、人民陳情案件之辦理原則及受理機關。（第五點及第六點）
- 四、符合訴願法第八十條第一項規定之案件處理。（第七點）
- 五、人民陳情案件之答復對象、調查與答復內容及用語之規定。（第八點至第十點）
- 六、人民陳情案件之管理及辦理期限。（第十一點）
- 七、人民陳情案件屬依法有救濟途徑時之辦理規定。（第十二點）
- 八、人民陳情案件處理後，再向上級機關陳情之處理規定。（第十三點）
- 九、得不予處理人民陳情案件之情形。（第十四點）
- 十、人民陳情案件已依法定程序辦理之處理規定。（第十五點）
- 十一、定期檢討考核人民陳情案件（第十六點）
- 十二、人民陳情案件之保密規定。（第十七點）

臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點

規定	說明
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各機關（以下簡稱各機關）之人民陳情案件，特訂定本要點。	訂定目的。
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。	人民陳情案件之定義。
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。	書面陳情之規定。
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。	言詞陳情之規定，
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。	人民陳情案件之辦理原則。
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	人民陳情案件之受理機關。

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。	受理人民陳情案件後，符合訴願法第八十條第一項規定之案件處理。
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。	人民陳情案件之答復對象。
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。	處理人民陳情案件之調查。
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。	答復人民陳情案件之應備內容及用語原則。
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	人民陳情案件之管理及辦理期限。

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，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。	人民陳情案件屬依法有救濟途徑時之辦理規定。
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。	人民陳情案件處理後，再向上級機關陳情之處理規定。
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	得不予處理人民陳情案件之情形。

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。	人民陳情案件已依法定程序辦理之處 理規定。
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。	定期檢討分析人民陳情案件。
十七、人民陳情案件有保密之必要者，各機關應予保密。	人民陳情案件之保密規定。

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

- 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。