

# 基隆市安樂地政事務所民衆陳情案件處理要點

中華民國 95 年 11 月 22 日主管會議討論通過

中華民國 99 年 05 月 12 日主管會議修正通過

- 一、基隆市安樂地政事務所(以下簡稱本所)為提供完善建言管道，迅速處理民眾陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱之民眾陳情案件，係指上級機關交付列管案件，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，以書面或言詞向本所提出之具體陳情。
- 三、各類民眾陳情案件處理期限如下：
  - (一)各類民眾陳情案件，除上級機關於來文已明定辦理時限者外，處理時限為 7 個工作天，民眾電子郵件陳情案件處理時限為 3 個工作天。
  - (二)其未能於規定期間結辦者而有具體正當理由時，得簽請主任核准展延期 2 次(一次為 7 日)；如因案情特殊或需會勘協調者，可簽由主任核准，以專案處理，期限為 30 日。
- 四、民眾陳情案件處理流程如下：
  - (一)民眾陳情案件處理程序，詳如附件一。
  - (二)承辦人處理各類民眾陳情案件，應將處理情形詳載於民眾陳情案件處理紀錄表，詳如附件二。
  - (三)本所受理民眾各類陳情案件後，統一由研考登錄列管追蹤，並由業務課課長指定承辦人後，由公文收發人員收文後送交承辦人處理。
  - (四)承辦人處理民眾意見或陳情案件，應將答覆民眾意見陳核主任核定後，始得回覆民眾，並副知研考解除列管。無須回覆民眾者仍須陳核主任，並會知研考解除列管，始得結案。上級機關交付列管案件，應具體函復陳情人並副知上級列管單位後解除列管。
  - (五)因案情複雜致未能在規定期限結案者，承辦人仍須於規定時限內先將初步處理結果先行簡覆，以釋疑慮，並知會研考辦理公文展延，待民眾陳情案件正式結案後，始得解除

列管。

五、民眾陳情案件之處理原則如下：

- (一)人民陳情案件，具有檢舉、控訴性質者，經辦及承辦人應予保密。
- (二)承辦人應秉公正客觀態度，依法審慎處理各類民眾陳情案件，不得故意刁難或藉詞推託。
- (三)民眾意見或陳情案件涉及其他機關或本所各課者，應彙集相關單位意見，共同研商處理。
- (四)陳情案件如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；至涉及私權紛爭而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人逕向當地調解委員會申請調解或循司法途徑解決。
- (五)本所得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理；依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理單位應告知陳情人。
- (六)答覆民眾陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字回復陳情人。
- (七)處理民眾意見或陳情案件時，發現係本所承辦人員作業疏失者，應知會改進，若係涉及同仁違反公務人員服務法相關規定，並經查證屬實者，由本所視情形輕重對失職員工予以適當懲處。
- (八)民眾意見或陳情案件經本所評估後，確可供改進業務或提昇服務品質者，應發函致謝，並得公布本所網站，以增進民眾對本所為民服務之認識與支持。
- (九)各業務單位於民眾陳請案件辦竣後，應影印原申請書、參考資料，併同回復函副本或電子郵件紙本資料送交研考，並得將改善案例上網公告周知。
- (十)研考應就各陳情案件加以追蹤，了解民眾抱怨事項是否確實獲得改善，並統計分析年度民眾陳情案件，提出改進建議，作為改進參考

六、民眾陳情案有下列情形之一者，不予處理，但有具名者仍需將不予處理之理由通知陳情人：

(一)無具體內容，或未具姓名、住址或聯絡電話者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。

(三)陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。

(四)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

(五)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

七、本要點於本所主管會議通過後實施，修正時亦同。