

雲林縣荊桐鄉公所處理人民陳情案件作業要點

中華民國 104 年 8 月 13 日訂定

雲荊鄉行字第 1040011199 號

1. 雲林縣荊桐鄉公所（以下簡稱本所）為迅速確實處理人民陳情案件，特訂定本要點。
2. 本所受理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等陳情案件，應依本要點 本於合法、審慎處理，適情確實辦結。
3. 陳情得以書面或言詞為之；其以電話或口頭方式陳情時，受理單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄。利用其他電子媒體陳情時亦同，前項陳情書應載明姓名、地址及具體陳訴事項。
4. 本所收文後應將人民陳情案件送研考單位登記列管，並追蹤管制。人民陳情案件以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋（示）等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理（發文一般公文創號處理，收文件則另編一般公文收文號處理），不得以原文號銷號結案。
5. 人民陳情案件，如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，受理機關應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉及數機關者，應邀請相關機關、陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人逕向當地縣市區調解委員會居間協調或循司法途徑解決。
6. 人民陳情案件，本所轉行其他機關辦理者，應副知陳情人及研考單位列管，並應在期限內主動協助查催。
7. 人民陳情案件，其處理時限為十個工作天，因案情複雜特殊或涉及數機關業務須會勘協調，未能在規定期限辦結者，承辦人應自規定結案日屆滿後七日內簽由機關首長核准辦妥展延，期限為一個月，並將展延理由及期限函復陳情人及各級列管單位。
8. 人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理機關應予保密。
9. 人民陳情案件，有下列情形之一者，得不予處理，並送會研考登記銷案後結案：
 - 無具體內容或未具真實姓名及地址者。
 - 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - 陳情案已依法提起訴願，由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
 - 非主管陳情內機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
10. 人民陳情案件，逾期處理而有積壓責任者，由研考單位依本所訂定之文書處理時限暨管制作業要點規定，簽請機關首長核定予以懲處。
11. 本所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，電子公文或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件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。前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。
12. 研考單位對人民陳情案件辦理情形，得視案情需要隨時實地查證或交換意見，以防疏漏及規避列管情事，並應協助主辦單位解決困難，增進處理時效。
13. 本作業要點若有未盡事宜，另依相關規定辦理。

