**雲林縣斗南鎮公所處理人民陳情案件作業要點**

中華民國105年8月2日雲南鎮行字第1050013500號函訂定

一、雲林縣斗南鎮公所(以下簡稱本所)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，並依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本作業要點。

二、本要點所稱人民陳情案件，指人民向本所提出行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情事項。

三、人民陳情案件得以書面或言詞為之。

前項書面包括電子郵件及傳真等，其應載明陳情人之真實姓名、聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）及具體陳情事項。

以言詞為陳情者，承辦人員應作成紀錄，載明陳情人之姓名、電話、聯絡地址及具體陳情事項，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認。

以電話為陳情者，承辦人員應製作電話陳情紀錄表（格式如附件）。

本所受理之陳情案件，應交由收文人員以陳情類別登入公文資訊系統後，分由承辦人員辦理。

四、處理人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

五、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。

六、人民陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定，不予受理，但仍應予以登記，以利查考：

（一）無具體之內容、未具真實姓名或聯絡方式者。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。

（三）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。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：

（一）檢、警、調機關進行偵查中者。

（二）訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

（三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

八、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，應依上開規定予以適當處理。

九、本所處理人民陳情案件，應依下列方式處理：

1. 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，應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
2. 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，承辦單位應說明法令依據及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉及數單位者，應邀請相關單位或陳情人共同研商解決；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轄區調解委員會申請調解或循司法途徑解決。
3. 非屬本所權責，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。
4. 人民陳情案件涉及兩個單位以上者，應依該案件業務比重較大為承辦（彙辦）單位，並協調相關單位處理，遇有爭議，應簽請共同上級主管處理。
5. 處理人民陳情案件，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；人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，並得逕向代理人或聯絡人答復。
6. 前款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，承辦單位應逐一答復，但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。
7. 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、肯定之文字答復陳情人，並副知研考單位及有關機關。

十、處理人民陳情案件應予登記列入管制，處理期限於收文次日起十日內辦結（不含例假日）；因案情複雜或涉及數單位業務須會勘、協調者，未能在規定期限內辦結者，可簽請機關首長核准辦理展延，期限為一個月，應將延期理由及時限函復陳情人及副知研考單位。

前項處理期限，如有「文書流程管理作業規範」第一百零四點表十四所列得扣除情形者，由承辦人員提出欲扣除之天數及理由送交研考單位，據以調整應辦畢日期。

對於違反本作業要點各點規定者或處理績效優良者，得比照「雲林縣各機關文書處理時限距管制作業要點」規定，予以懲處或獎勵。

十一、人民陳情案件有保密之必要者，本所應予保密。

十二、研考單位應於年度結束後1個月內，將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質及處理結果等情形，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及相關單位參採。

|  |
| --- |
| 雲林縣斗南鎮公所人民陳情案件電話紀錄表附件 |
| □密件 □非密件 □電話  |
| 陳情人資料 | 姓名 |  | 身分證號 |  |
| 聯絡電話 | (手機) (市內) |
| 聯絡地址 |  |
| 陳情時間 |  年 月 日 時 分 |
| 陳情性質 | □行政興革之建議 □行政法令之查詢 □行政違失之舉發□行政權益之維護  |
| 陳述事項 |  |
| 記錄人 |  |
| 備註 | 記錄完畢，應向陳情人朗讀陳述事項確認無誤後，即交行政室辦理收文登記事宜。 |