

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

公發布時間：中華民國 62 年 1 月 3 日行政院（62）臺研展字第 001 號令訂頒

修正時間：中華民國 100 年 7 月 29 日行政院院授研展字第 1002161133 號函修正名稱及第 3 點、第 4 點、第 6 點、第 8 點、第 10 點、第 14 點、第 16 點；增訂第 20 點(原名稱：行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點)

- 一 行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，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，係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，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、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，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。
- 五 各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、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；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情

人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，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 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，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 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。第一項以電話及面談方式答復陳情人，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處理。
 - 一〇 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，並副知有關機關。
 - 一一 各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，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；其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。

一二 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。

一三 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。

一四 人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容或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，而仍一再陳情者。

(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。

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。

一五 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。

一六 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，供機關首長及有關單位參採。

一七 各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

一八 人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

一九 各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十 各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

公發布時間：中華民國 70 年 3 月 24 日臺北市府(70)府研三字第 12165 號函訂頒
修正時間：中華民國 101 年 7 月 24 日臺北市府(101)府授研服字第 10132357200 號函修正發布全文 13 點，自即日起實施

- 一、臺北市府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）迅速、確實及有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。
- 二、各機關處理人民陳情案件，除應依「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「臺北市府各機關加強橫向聯繫要點」、「臺北市府所屬各機關管轄權歸屬及爭議處理要點」、「臺北市府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」及「臺北市府文書處理實施要點」等規定辦理外，並依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話、親至機關）向各機關陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情之案件。
前項人民陳情案件，如涉及舉發特定對象違反法令者，稱之為檢舉案件。
本府收文之陳情案件；其屬性為檢舉案件或非檢舉案件，由本府研考會或秘書處初步認定，如各機關有不同意見時，由該機關首長決定之。
- 四、各機關接獲陳情人以書面或言詞第一次提出之陳情案件有具體陳情內容，但未具真實姓名及聯絡方式（住址、電話、電子郵件位址），應

予以登錄並分案承辦單位處理。但以言詞陳情之檢舉案件，檢舉人如未具姓名或真實姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），受理機關得依行政程序法第一百七十三條或行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點規定，告知檢舉人不予收件及登錄。

五、各機關對同一事由之迭次陳情案件處理原則如下：

- (一)非檢舉案件陳情人第三次陳情，或檢舉案件陳情人第二次陳情時，如無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意，不予處理，並回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理回復）。
- (二)依前款規定處理之陳情案件，嗣後陳情人再以同一事由陳情，除仍需依規定收文及登錄外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

六、針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明「如使公務員登載不實或謊報等，須負相關法律責任」之文字。

七、各機關對同一陳情人之不同事由陳情案件處理原則如下：

- (一)對同一陳情人之不同事由陳情案件，應予受理及處理。但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽報機關首長同意，不予處理後，回復陳情人（說明前述之理由，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知研考會。
- (二)依前款規定處理之陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍需依規定收文及登錄

外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

八、各機關受理對人民陳情案件處理時限如下：

- (一)本府單一申訴系統案件（含市長信箱、秘機信、1999 臺北市民當家熱線等）；其內容屬單一權責機關者為六個工作日，涉數機關權責者，主辦機關為十個工作日，協辦機關為六個工作日。
- (二)非屬前款之陳情案件：其處理時限為六個工作日。
- (三)非屬本府單一申訴案件之陳情案件，如因內容複雜、數量眾多，需一定處理時限及程序，經報本府核定通案處理者，依所定期限辦理。但不得超過三十日（以日曆天計算）；其因故未能在三十日（以日曆天計算）以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。

九、各機關處理人民陳情案件原則如下：

- (一)機關得依據實際需要訂定相關作業規範。
- (二)有分辦爭議時，應依「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」辦理。
- (三)以同理心、簡明、肯定、親切、易懂之用語與陳情人進行溝通及案件回復。
- (四)受法令、機密或政策限制而無法依民眾所請辦理者，應詳細說明法令相關規定及無法辦理之理由。
- (五)陳情案件回復陳情人時，電子郵件以機關箋函格式回復為原則；書面公文以函式公文回復為原則。如有特殊考量，得以

電子公文、電話、電子郵件、傳真，面談或其他方式答復陳情人或以文書紀錄備考。

- (六)以書面、電話或電子郵件回復陳情人時，應具體告知承辦人員姓名及聯絡電話。
- (七)對於民眾以電話陳情者，應以重點摘錄方式填具人民陳情案件紀錄表（如附件一），並向陳情人複誦朗讀後，據以辦理。
- (八)對於民眾親至機關陳情者，機關應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他機關人員共同處理，必要時得請政風或警衛人員協同處理。
- (九)民眾親至機關時，機關承辦人員受理時，應填具人民陳情案件紀錄表，並使其閱覽並簽名或蓋章確認後，據以憑辦，影本提供陳情人留參。並適時說明提供相關作業規範（如附件二）
- (十)處理時應本於權責並依公文處理時限，針對陳情事項內容予以查處後，具體回復陳情人並副知相關機關及機關研考單位。
- (十一)於全案辦結以書面或以電子信件回復陳情人時，應檢附「臺北市政府（機關全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」（如附件三）。但有下列情形之一者，不在此限。
 1. 再次陳情而無新事由者。
 2. 非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理者。
 3. 案件複雜，先行回文者。
 4. 以書面回復之市長信箱案件。
 5. 非以書面回復之 1999 臺北

- 市民當家熱線案件。
 6. 研考會函轉民眾寄回之調查表，須重新檢視案情並再次具體回復民眾者。
 7. 訴願程序進行中或辦結時，再提陳情者。
 8. 非同同一當事人就同一事由陳情者。
 9. 涉及行政處分者。
 10. 涉及司法程序者。
 11. 本府員工或執行本府公務業務之相關人員提出陳情者。
 12. 陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員者。
- (二)陳情案件內容如涉及不服行政處分者，各受理機關於回復陳情人時，應副知本府訴願審議委員會，並檢附陳情書影本。
- (三)收受本府研考會函轉民眾寄回之陳情案件處理情形滿意度調查表時，須重新檢視案情並再次具體回復民眾。
- (四)對涉及機關行政處分違法或不當，或屬國家賠償案件者，受理機關應主動告知陳情人提起行政救濟或國家賠償。
- (五)對如連續收到同一事由或同一陳情人之人民陳情案件，辦理期間可併案辦理。
- (六)對上級機關再次交辦已回復陳情人之同一事由案件時，承辦人員應將辦理情形回復交辦機關，並應併案歸檔。
- (七)各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復陳情人。於全案辦結時，應檢附英文版之「臺北市政府（機關全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」（如附件四）。
- 十、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密，並依本府文書處理實施要點辦理。
- 十一、各機關人民陳情案件列管作業如下：
(一)由研考單位列入管制，除公文時效控管外，並應落實以案管制作業。
(二)本府交辦、本府秘書處或研考會分送受理之陳情案件，仍應由各機關研考單位列入管制。
- 十二、各機關研考單位對列管之各類人民陳情案件，除應於每月五日前將陳情案件統計表經由公文系統上傳至本府研考會外，並應不定期檢查，務期依限辦結，並針對問題之性質、類別、內容詳加檢討分析，以了解問題癥結，提出改進建議，對於超過規定處理時限辦結者，應調卷分析，追究積壓責任，依規定簽報議處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。
- 十三、各機關針對非理性陳情行為之處理作業，可參考監察院編譯之「非理陳情行為處理作業手冊」。

臺北市政府所屬各機關管轄權歸屬及爭議處理要點

公發布時間：中華民國 90 年 6 月 1 日臺北市政府(90)府研三字第 9006180700 號函訂頒

修正時間：中華民國 94 年 6 月 22 日臺北市政府(94)府研三字第 09405130100 號函修正第七點、第十點及增訂權責區分協調作業流程圖

- 一、臺北市政府(以下簡稱本府)為明確所屬各機關(以下簡稱各機關)之職權，以適法執行職務，並避免管轄權爭議，致人民權益受損，以發揮本府整體合作之精神，促進行政效能，特訂定本要點。
- 二、有關本府各機關管轄權之歸屬及爭議處理，除行政程序法或其他法規另有規定者外，適用本要點之規定。
- 三、本府各機關對業務或事件之管轄權，依其組織法規或其他行政法規規定之；各機關內部權限劃分，仍應依本府各機關分層負責明細表甲、乙、丙表之規定定之。
- 四、本府各機關對業務或事件之管轄權明確時，應本於職權，負責辦理；如另涉及其他機關業務時，應依臺北市政府各機關加強橫向聯繫要點規定辦理。
- 五、本府各機關對人民申請案件，於管轄權之有無發生疑義時，應主動依職權迅速調查確定；認顯無管轄權者，應即依臺北市政府文書處理實施要點有關分文之規定，送請有管轄權之機關，並通知當事人；因法規或事實之變更而喪失管轄權者，亦同。
- 六、本府各機關關於管轄權之有無發生疑義，而有共同一級機關時，由其共同一級機關本行政指揮權責決定之。
- 七、本府各機關對於管轄權之有無發生

爭議，不能依第五點及第六點規定處理時，各該一級機關應確實負起督導之責，並依本府權責區分協調作業流程圖之規定辦理，積極協議。

本府研究發展考核委員會自第一次府內跨局處協商會議(以下簡稱協商會議)起，針對無法釐清權責之重大爭議事件進行列管。惟有關業務權責之實質判定，仍由協商會議釐清。

- 八、人民就其依法規申請之事件，有第六點之情形者，得向其共同一級機關申請指定管轄，有第七點情形者，得向各該一級機關之一為之。受理申請之機關應負起管轄權協議之責，於請求到達之日起十日內決定之。

當人民向本府申請指定管轄時，由本府秘書處依本府文書處理實施要點規定分文。

管轄權爭議未經決定前，如有導致國家、本府或人民難以回復之重大損害之虞時，管轄權爭議之一方，應依當事人之申請或依職權為緊急之臨時處置，並應層報共同一級機關或本府及通知管轄權爭議之他機關。

- 九、若人民依法規申請案件，數機關均認無管轄權，且為新增業務，經向本府申請指定管轄者，由本府研究發展考核委員會簽請指派高階長官主持會議，邀集本府人事處、法規會、秘書處及相關機關等共同決定之。

- 十、本府各機關之管轄權爭議經協商會議決定後，如涉及各機關組織法規或其他行政法規未規定之事項者，應即配合修正。但專屬中央法規之事項者，不在此限。

前項協商會議決議，各機關應配合修正分層負責明細表，並報府核

備。

本府各機關之組織法規管轄權變更，而相關行政法規所定管轄機關尚未一併修正時，原管轄機關得會同組織法規變更後之管轄機關，或逕由其共同一級機關或本府，辦理公告變更管轄事項，並刊登本府公報。

- 十一、本府各機關對業務或事件之管轄權，如與其他地方政府或中央政府間有管轄權爭議情事時，由一級機關簽報本府依行政程序法第十四條第一項後段規定處理。

*附件請上臺北市法規查詢系統查詢
(<http://www.law.taipei.gov.tw/>)