

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 103 年 9 月 25 日國家發展委員會院授發社字第 1031301593 號函修正發布第 11 點、第 17 點，並自即日生效

- 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、分類、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，並於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形（格式如附件），綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。
各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。
- 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。

臺北市政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 日臺北市政府(70)府研三字第 12165 號函訂頒
修正時間：中華民國 104 年 3 月 31 日臺北市政府(104)府授研服字第 10431486900 號函修正發布全文 21 點

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）合法、合理、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」、「臺北市政府文書處理實施要點」及本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理外，並依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，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。
- 四、人民陳情以書面為之者，包括電子郵件及傳真等在內，應載明具體陳情內容、真實姓名及聯絡方式。
本注意事項所稱聯絡方式包括電話、住址、電子郵件位址（或傳真號碼）等。
- 五、人民陳情以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，載明陳情內容、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，方據以辦理。
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。

- 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，依本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理。
- 七、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。
- 八、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，應依上開規定予以適當處理。
- 九、人民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，應副知本府法務局，並檢附陳情書影本。
- 十、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。
- 十一、各機關對同一事由之迭次人民陳情案件處理原則如下：
 - (一)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，陳情人第三次陳情時，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），並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。
 - (二)依前款規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以同一

- 事由陳情，除仍需依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。
- 十二、各機關對同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則如下：
- (一)對同一陳情人之不同事由人民陳情案件，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（說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員，放置系統以供查詢。
- (二)依前款但書規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。
- 十三、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關依分層負責權限規定，不予處理，但仍應記錄，以利查考：
- (一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- (二)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。
- 十四、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。
- 十五、各機關受理人民陳情案件處理時限為六個工作日，如法規另訂有處理期限，或因內容複雜、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。
- 十六、針對人民陳情案件如查無陳情人所陳述之情事，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。
- 十七、各機關人民陳情案件內部管制作業如下：
- (一)由各機關研考人員落實以案管制作業。
- (二)各機關研考人員對依規定辦理展期及逾期尚未答復者，應即予查催。超過規定處理時限辦結者，亦應主動查證並調卷分析，追究積壓責任，依規定簽報機關首長議處。
- (三)機關得依據實際需要訂定相關作業規範。
- 十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。
- 十九、各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，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。
- 二十一、本注意事項未盡事宜，得隨時修正之。

臺北市府各機關加強橫向 聯繫及管轄權爭議處理要點

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

修正時間：中華民國 104 年 7 月 15 日臺北市府(104)府授研圖字第 10432931200 號函修正發布名稱及全文 15 點，自即日起生效(原名稱：臺北市府所屬各機關管轄權歸屬及爭議處理要點)

一、臺北市府（以下簡稱本府）為加強本府所屬各機關（以下簡稱各機關）間業務相互聯繫、協調配合，及明確各機關之職權，以適法執行職務，並避免管轄爭議，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、有關各機關橫向聯繫及管轄權爭議處理，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、各機關業務涉及其他機關業務時，應主動聯繫、積極協調辦理；其他機關對各機關請求辦理事項，應積極配合協助。溝通協調時，應視實際需要，由承辦人員或單位主管逐級展開協商。

機關間會辦公文，受會單位如有不同意見，應依前項原則先行協商，並將協商結果併陳長官參考。

四、各機關策定新業務計畫或規劃、設計工程時，應加強統籌作業，如涉及其他機關之業務，應事前協調計畫機關及協辦機關，使其參與意見，明確瞭解計畫目標，達成共識。

五、五、各機關橫向聯繫應視業務性質、相關機關之多寡及處理時限之緩急選擇下列方式辦理：

(一)一般聯繫性、事務性及案情單純或緊急之工作，得以電話、

傳真或電子郵件方式行之。

(二)政策性、法規性或權責性聯繫事項，應以公文簽會方式行之。

(三)案情複雜、重大，或涉及配合單位較多事項，得以公文簽會或召開協調會、會勘方式行之。

除前項各款聯繫方式外，必要時得親赴各相關機關實地訪視、面對面溝通，並隨時以電話、傳真或電子郵件聯繫，以利瞭解案情、掌握進度。

六、各機關出席議員召開之記者會、會勘、協調會前得先行會商，如各機關對權管業務仍有疑義，應即陳報府會總聯絡人協調，以確定作法。各機關指派出席前項會商人員，應適度授權。召集機關對各機關出席人員之發言內容應詳實記錄。

七、為利各機關業務之協調配合，特設主任秘書會報，由秘書長召集之，並由秘書處負責幕僚業務。

主任秘書會報視業務需要召開之，由各機關主任秘書參加；未置主任秘書之機關，應指派高級人員參加。

八、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，仍應依各機關分層負責明細表甲、乙、丙表之規定定之。

九、各機關對業務或事件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，應即依相關法令規定完成改分或移文作業，送請有管轄權之機關辦理，並通知當事人；因法規或事實之變更而喪失管轄權者，亦同。

各機關管轄權發生疑義，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。

為加強縱向領導，各機關之附屬機關間，若有業務推諉不清、無法協調配合之情事發生，各機關首長應負起督導之行政責任。

十、各機關管轄權疑義不能依第九點規定判定，致生管轄權爭議時，應依本府管轄權爭議案件處理作業流程圖（如附圖）之規定，逐級積極協調處理，各機關主任秘書並應確實負起督導協調之責。作業注意事項說明如下：

(一)最先收案機關認為非屬管轄權案件，則依相關規定移請管轄權機關處理，若無法判斷管轄權機關，應先與相關機關協調溝通再行移案，或主動召開跨機關協商會議予以確認。

(二)受移案之甲機關若認為非屬其管轄權案件，應與最先收案機關協調，或直接移送其他有管轄權之乙機關並副知最先收案機關；若受移案之乙機關亦認為非屬其管轄權案件，應請最先收案機關主任秘書協調確認該事項之權責機關。經主任秘書以上人員協調後仍無法解決時，應由最先收案機關召開跨機關協商會議予以確認。

(三)最先收案機關召開跨機關協商會議時，應邀集相關權責機關與會。有關業務權責之實質判定，由協商會議釐清。

(四)跨機關協商會議應由一級機關主任秘書以上人員擔任主持人，並由主管級以上人員經充分授權後與會；若召開機關層級協商會議後仍未獲致解決，則仍由最先收案機關續辦簽請市長指派高層長官召開府層級協商會議並負責幕僚行政作業，各機關應指派主任秘書等級以上人員與會。

(五)歷次召開之協商會議，均應副知本府研究發展考核委員會（以下簡稱本府研考會）予以列管。

十一、為落實層級管考制度，各機關涉管轄權爭議案件除自行列管外，一級機關對所屬機關負有督導管制責任。

本府研考會自跨機關協商會議起，針對無法釐清權責之案件進行列管，並視個案有延宕處理或推諉情事者，提報主任秘書會督督促、專案簽陳或提報市政會議檢討。

十二、人民就其依法規申請之事件發生管轄權疑義時，得向其共同一級機關申請指定管轄，無共同一級機關者，得向各該一級機關之一為之。受理申請之機關應負起管轄協議之，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。

十三、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。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。

- 十四、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。
- 十五、違反本要點之規定情節重大者，由本府研考會專案簽報議處。