

## 臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

中華民國 89 年 10 月 25 日府研三字第 8909754300 號函修正  
中華民國 97 年 1 月 28 日府研三字第 09730098200 號函修正  
中華民國 99 年 12 月 21 日府研服第 09934922800 號函修正  
中華民國 100 年 3 月 18 日府研服第 10030985500 號函修正  
中華民國 101 年 7 月 23 日府研服第 10132357200 號函修正  
中華民國 103 年 12 月 22 日府研服第 10334673500 號函修正  
中華民國 104 年 03 月 31 日府研服第 10431486900 號函修正

- 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）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。