

## 臺北市文山區公所受理人民陳情案件標準化作業程序

一、依據：97年1月28日府授研三字第09730098200號函辦理。

二、目的：為使本所同仁迅速、確實處理人民陳情案件，俾有效解決民眾之問題，以確保人民權益，特定訂本作業程序。

三、法令依據：依「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「臺北市政府各機關加強橫向聯繫要點」、「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」及「臺北市政府文書處理實施要點」相關規定辦理。其未規定者，依「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」辦理。

四、處理原則：

(一)所謂人民陳情案件，係指民眾以書面郵寄、傳真、電子信件、電話、親至機關等方式反映，而經由上級交辦、其他機關函送或直接向本機關陳述有關本市市政興革之建議、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。

(二)處理人民陳情案件，除無具體內容，無須處理外，對於有具體陳情內容，但未具姓名、住址、電話、國民身分證統一編號、身分證件號碼或其他聯絡方式致無法函復之案件，仍應受理以備查考，但無須函復陳情人。

(三)同一事由迭次陳情案件之處理原則如下：

1、針對同一事由，陳情人第3次陳情，若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173條第2款規定，經簽報機關區長同意（不予處理）後函復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明以後同一事由再陳情，將不予答復），爾後陳情人再針對同一事由陳情之案件，可依規定簽存不再函復。

2、處理迭次陳情案件，經簽報區長同意不予處理者，應將簽文影本分送列管機關（本府秘書處或研考會）錄案。

3、經由本府單一申訴窗口受理市民以同一事由迭次陳情案

件，如符合行政程序法第 173 條及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第 14 點規定者，得逕依分層負責權限規定辦理。

五、處理程序：詳流程圖。

六、列管作業：本所受理之人民陳情案件，由文書研考人員列入管制，除公文時效控管外，落實以案管制，並於每月 5 日以前將各類陳情案件統計表上傳本府研考會。

七、本作業程序如有未盡事宜，得隨時簽報修訂之。

# 臺北市文山區公所受理人民陳情案件標準作業程序流程圖

