

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處 人民陳情處理案件作業要點

中華民國 109 年 4 月 9 日核定

中華民國 113 年 2 月 16 日修訂

- 一、交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處(以下簡稱本處)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業要點。
- 二、本處暨所屬各管理站對人民陳情案件，應本合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 三、人民陳情得以書面或言詞為之，書面包括電子郵件、電子民意信箱及傳真等在內。
前項陳情應載明具體陳情事項內容、真實姓名及聯絡方式。
本處應依據書面資料處理人民陳情；第一項以言詞為之者，本處應製作紀錄(格式如附件 1)，向陳情人朗讀或使閱覽，並請其簽名或蓋章確認後，據以處理。
- 四、本處受理人民陳情案件後，應將陳情書或紀錄及相關資料附隨於處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核。
- 五、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理為原則；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人；涉及二以上機關權責者，主管機關應主動協調相關單位處理；遇有爭議，由其共同之上級機關處理。人民陳情案改分作業至遲應於收文次日確定主辦單位。
- 六、本處處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，除行政院院長電子民意信箱限辦日期為三日外，其餘陳情案件限辦日期為七日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，惟每案處理期限不得超過三十日，並將延期理由通知陳情人。
逾期未辦畢之人民陳情案件，文書管理人員應定期辦理稽催，會請承辦人填寫「人民陳情案件稽催單」(附件 2)陳述目前辦理情形，並由其單位主管簽章後擲回秘書室辦理後續追蹤管制。

秘書室應由專責人員每月彙整逾期及已辦理而未完結之陳情案件（包含先行回復而尚未實質妥處案件），會請承辦人陳述理由並研提改進意見，列管追蹤（如附件3）至辦結。

七、 人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，本處應告知陳情人循訴願或訴訟規定辦理，或逕移送主管機關並副知陳情人。

人民陳情案件有下列情形之一者，本處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，受理機關應予適當處理。

九、 人民對政府政策、行政措施、法令規章等，提出可供採行之具體革新建議時，本處應予研辦；請求解釋時，本處應為適切闡釋或明確處理；非本處職權所能辦理者，應送請主管或上級機關辦理。

十、 陳情案件如涉及機關業務個別具體事項之決定或執行，且影響特定權利義務之請託事項時，本處於收件五日內，應先行函復請託人說明交辦情形，再檢附相關資料另依規定處理。

十一、 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。

十二、 答覆人民陳情案件時，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、親切及易懂之文字答覆陳情人，並副知有關機關。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。

十三、本處處理民眾至現場陳情案件，應指派人員專責辦理，聆聽陳訴，了解案情，收受有關資料後，交由權責單位處理。必要時得請政風或相關業務單位派員會同處理。

本處得利用公共設施設置協談室或其他指定地，解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

十四、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應登記，以利查考。

(一) 無具體內容或未具姓名或聯絡方式。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，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。

(四) 經查所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

對同一事由迭次陳情案件，於處理第三次陳情時，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第一百七十三條規定簽報機關首長同意不予處理，並通知陳情人同一事由若再陳情，將不再回復，予以簽准後結案。

十六、整理人民陳情案卷，應以「案」為單位建立檔案，並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，供首長及有關單位參採。

十七、為定期了解陳情案件處理績效，於每年二月十五日以前彙總前一年度陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進措施及方法，並送交通部觀光署文書單位綜整。

本處需適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十八、各單位對於違反本規定各點者，應按情節輕重，分別依有關規定

予以懲處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。

十九、陳情案件解除列管認定標準如下：

(一)上級機關交付者，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。

(二)非屬本處權責者，於函轉文中註明為陳情列管案件，並副知陳情人後，解除列管。但上級機關(行政院、交通部、交通部觀光署)交付者，認定非屬本處權責時，應通知改以撤銷方式辦理。

二十、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、本作業規定奉首長核定後實施，修正時亦同。

附件 1 人民陳情案件紀錄表

附件 2 人民陳情案件稽催單

附件 3 人民陳情案件追蹤管制表

附件 4 處理人民陳情案件作業流程圖

附件 2

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處
年 月人民陳情案件稽催單

序 號	承辦人 主旨	公文文號 稽催日期	主/會辦 收(創)文日	原始辦 理期限	預計辦 畢日	逾期 天數	辦理 天數	展期 數	逾期原因 目前辦理情形 預訂辦結時間	承辦人/承辦單 位主管簽章
1										
2										
3										

文書管理人員：

文書管理單位主管：

備註：

1. 除行政院院長電子民意信箱限辦日期為三天外，其餘陳情案件處理時限為 7 個工作天；時限以收文次日起算，扣除假日。
2. 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，處理時限不得超過 30 日，且秘書室每月彙整逾期未結案件，會請承辦人陳述理由並研提改進意見備查。

附件 3

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處

年 月人民陳情案件追蹤管制表

序號	來源	文號	主旨摘要	收文日期	限辦日期	回覆日期	是否持續列管	結案日期	回應及改善情形	承辦單位及承辦人

備註：

由秘書室專責人員追蹤列管至辦結。

附件 4

交通部觀光署花東縱谷國家風景區管理處
處理人民陳情案件作業流程圖

