

交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處

處理人民陳情案件作業規定

中華民國111年3月29日核定

中華民國114年5月5日修正

- 一、交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處(以下簡稱本處)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 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、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，本處將人民所陳述事項，填妥民眾意見陳述紀錄表製作紀錄，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。

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，列管追蹤至辦結。

- 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。

九、 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、 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。

十一、 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。

十二、 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。

十三、 人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十四、 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。

十五、 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。

十六、 為定期了解陳情案件處理績效，於每年二月廿八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。

十七、 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。

十八、 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。

十九、 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、 本作業規定奉首長核定後實施，修正時亦同。