交通部觀光署茂林國家風景區管理處

人民陳情案件作業規定暨標準作業流程

112 年 10 月 30 日觀茂秘字第 1120900313 號修訂

第 1 條

交通部觀光署茂林國家風景區管理處（以下簡稱本處）為有效處理人民陳情案件，特定本作業規定。

第 2 條

本處各科、室處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業定辦理。

第 3 條

人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文管理系統後，分由各承辦科、室處理。

第 4 條

人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接各科、室承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事製作紀錄（格式如附件）交由總收

文人員比照第三點定處理；陳情事項非屬本處主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。

第 5 條

人民親至本處陳情者，各科、室承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關科、室人員共同處理，並由主辦業務科、室將陳情事項製作紀錄(格式同前)，交由總收文人員比照第三點規定處理。人民親至本處陳情案件，必要時得請政風人員會同處理。

第 6 條

各科、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

1. 由本處直接處理並函復陳情人；函復時併檢送行政院研究發展委員會函頒之「人民陳情案件處理情形調查表」。
2. 函轉主管機關處理，並副知陳情人。
3. 無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。
4. 有「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。

第 7 條

人民陳情案件處理期限不得超過三十日，未能依限辦結者，應簽請 處長核准延長，並應將延長理由以書面告知陳情人。

第 8 條

各科、室處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，並於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、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，並將分析建議報告送本處秘書室彙整，俾利提供 處長及有關科、室參採。

第 9 條

本作業規定簽奉處長核定後實施。