

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處

處理人民陳情案件要點

111 年 10 月 21 日第 1110500389 號訂定

112 年 08 月 18 日第 1120500224 號修訂

114 年 05 月 19 日第 1140500172 號修訂

- 一、交通部觀光署阿里山國家風景區管理處(以下簡稱本處)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本處(含各科、室、站，以下簡稱各單位)對人民陳情案件，應本合法合理、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 三、陳情案件應具備陳情書或以言詞為之。
前項陳情書應載明姓名、住址、電話及具體陳訴事項。各單位應依據書面資料處理人民陳情；第一項以言詞為之者，各單位應製作紀錄，並請其簽章確認，據以處理。
- 四、各單位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；涉及二個以上機關權責者，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。本處首長電子民意信箱改分作業至遲應於收文次日確定主辦單位。
- 六、各單位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，消費糾紛需調處案為三十日；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，並將延期理由以書面通知陳情人。秘書室應每月彙整逾期未結案件，會請承辦人陳述理由並研擬改進意見備查。
- 七、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理

原則後函轉原機關處理。

八、人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，收文機關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，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)經判決或決定確認，或完成特定法定程序者。

九、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，受理單位應依上開規定予以適當處理。

十、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，受理單位應予研辦；請求解釋時，受理單位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。

十一、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，主管機關於收件五日內，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。

十二、各單位為處理人民陳情案件，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。

十三、各單位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、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關機關。

十四、各單位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。必要時得請兼辦政風派員會同處理。各單位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。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應予保密。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位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。

各單位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，嗣後，同一事由陳情案件即可簽存不再回復。

十七、各單位整理人民陳情案卷，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，供機關首長及有關單位參採。

十八、適時辦理年度教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十九、各單位對於違反本要點各點規定者，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。

二十、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) 分屬本機關權責者，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，各單位認定非屬單位權責時，應通知改以撤銷方式辦理。

二十一、各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

二十二、本要點經簽奉核定後實施；修正時亦同。

附錄：

阿里山國家風景區管理處處理人民陳情案件作業流程圖

