

交通部觀光署處理人民陳情案件要點

中華民國 104 年 1 月 19 日觀企字第 1042000070 號函訂定

中華民國 113 年 1 月 11 日觀企字第 1132000029 號函修正

- 一、交通部觀光署(以下簡稱本署)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本署及所屬各管理處(以下簡稱各機關)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、住址及具體陳訴事項。
 - 各機關應依據書面資料處理人民陳情；第一項以言詞為之者，各機關應製作紀錄，並請其簽章確認，據以處理。
- 四、各機關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。本署院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、各機關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天外，其餘陳情案件限辦日期為七天，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，並將延期理由通知陳情人。各機關文書單位應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。
- 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) 經判決或決定確定，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，受理機關應予適當處理。

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，受理機關應予研辦；請求解釋時，受理機關應為適切闡釋或明確處理；非受理機關職權所能辦理者，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、各機關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、各機關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、各機關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。必要時得請政風室派員會同處理。

各機關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，受理機關應予保密。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關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。

各機關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，嗣後，同一事由陳情案件即可簽存不再回復。

十七、各機關整理人民陳情案卷，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、為定期了解各機關陳情案件處理績效，於每年二月底前彙總前一年度所屬機關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，送本署文書單位綜整。

各機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十九、各機關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) 非屬各機關權責者，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）交付者，各機關認定非屬單位權責時，應通知改以撤銷方式辦理。

(三) 本署轉請管理處處理陳情案件時，請副知陳情人。

二十一、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。