

北海岸及觀音山國家風景區管理處人民陳情案件作業要點

108年7月1日北觀秘字第1080500325號訂定

- 一、北海岸及觀音山國家風景區管理處（以下簡稱本處）為提升行政效率及加強為民服務，依據行政程序法第一百七十條第一項規定，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞等方式向主管機關（單位）提出申訴或陳情。
- 三、本要點適用範圍為本處各單位。
- 四、陳情案件包括：
 1. 以書面（包括電子郵件及傳真在內）陳情者，應載明姓名、聯絡方式及具體事項，由分文單位以陳情案件類別登錄公文系統後，分由權責單位依規定辦理。
 2. 人民親至洽公地點言詞陳情者，各單位應妥備適當場所接待，如有必要得主動知會相關單位人員共同辦理，並由主辦業務單位將所陳述事項，填妥「北海岸及觀音山國家風景區管理處人民陳情申訴紀錄表」，交由收文人員以陳情案件類別登錄公文管理系統後，分由承辦人處理。
 3. 民眾以電話方式陳情時，受理單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄，並依上揭規定辦理。
 4. 凡以言詞陳情者，受理單位均應做成紀錄，並向陳情人朗讀，或使閱覽後請其簽名或蓋章，陳情人對紀錄有異議者，應更正之。
- 五、各單位對於分文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非屬本單位權責之案件，應詳述理由經首長或授權人核章後，立即退還分文單位改分。

六、處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

1. 人民對依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人依規定辦理。
2. 人民陳情案件，如受法令、機密或政策性之限制而無法依所請辦理者，受理機關應詳細說明法令依據、條文及無法辦理之理由，婉復陳情人；其內容複雜或涉及數機關者，應邀請相關機關與陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而不涉行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人，逕向當地鄉鎮市調解委員會，居間協調或循司法途徑解決。
非屬本機關（單位）權責，或應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人，但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。
3. 各單位主管應督導所屬儘速妥善處理陳情案件，其涉及兩個單位以上者，應依該案件業務比重較大之單位為主辦（彙辦），採取影印分會方式，並負責案件全程查催之責，於函復陳情人時並副知研考單位（秘書室）。
4. 人民各類陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理機關（單位）應予保密。
5. 人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理單位應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理單位得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。
6. 受理單位認為人民陳情有理由者，應採取適當之措施，認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。
受理單位認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，經簽奉處長核准後，得不予處理：

1. 無具體內容或未具姓名及地址者。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，且無新證據而仍一再陳情者。
3. 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
4. 非「陳情事項」之主管機關，接獲陳情人以同一事由分向各主管機關陳情者。
5. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、虛報或不實者。
6. 已提起訴願、行政訴訟或國家賠償而尚未裁決者。

八、處理日數及展延作業規定：

1. 人民陳情案件，除上級機關於來文時已明訂辦理時限或處長專案指定者外，其處理時限為七個工作日。
2. 法規另訂有處理期限或各類案件經簽奉機關首長核准訂有處理期限者依其規定。
3. 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應於期限內簽准展期，並將展期理由及期限書面告知陳情人及列管單位，每次展期不得超過十日，且最長處理期限為一個月。
4. 已於復函中載明會勘日期或擇期召開會議，並副知列管單位者，視同已辦理展延，並應於會勘或會議結束後十個工作日內簽辦結案，惟全案處理期間不得逾一個月。
5. 辦理時限工作日之計算規定：收文之次日起計第一日，其間例假日應予扣除，若時限最後一日為例假日，順延至下一工作日為截止日。

九、處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案全程管制，並指定專人負責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、結案認定標準如下：

1. 陳情案件具體函復陳情人並註明列管字號副知列管單位後視為結案。
2. 轉請相隸屬之單位處理者（逕復或見復均屬之），應俟該單位具體函復陳情人，副知列管單位後視為結案。
3. 受理機關函轉不相隸屬機關處理者，應副知陳情人及列管單位視為結案。
4. 涉及二以上單位權責之案件，應俟主辦單位彙辦具體函復陳情人及列管單位後視為結案。
5. 具參考、建議性質之人民陳情案件經轉請相關單位（機關），且副知陳情人及列管單位者，以結案論。

十一、各單位處理人民陳情案件，得視績效依據交通部觀光署暨所屬機關職員獎懲標準表辦理獎懲事宜。

十二、本作業要點簽奉機關首長核定後實施，修訂時亦同。